Srečo Dragoš

OD ETIOLOGIJE K EKOLOGIJI ROBOV

Naj začnem z najbolj vsakdanjim primerom, s katerim se vsak vsakodnevno vsaj enkrat srečuje: z ogledalom. Primer si sposojam od Umberta Eca (1989), ki je analizo ogledala izčrpno uporabil v neke druge namene na področju (semiotike), ki ga lahko tu v celoti zanemarimo. Ker pa je njegova metafora z ogledalom tudi socialno zanimiva, si poglejmo lastnost, ki jo Eco izpelje iz same uporabnosti zrcaljenja.

Posebnost ogledala (kot gladke ploskve, ki odbija svetlobne žarke) je v tem, da mi takrat, ko ga gledam, vrača poteze mojega obraza. V primeru, ko isto ogledalo pošljem po pošti drugi osebi z namenom, da se bo spominjala mojega izgleda, pa me ne bo mogla videti, ker bo videla sebe – pa naj se prej še tako dolgo ogledujem v istem ogledalu. Nato se Eco vpraša o primerjavi zrcalne slike z besedami in pravi, da so te slike analogne osebnim zaimkom. Beseda *jaz*, če jo izgovorim jaz, pomeni »mene«; ko jo izgovori kdo drug, pa pomeni tistega drugega, čeprav gre za isto besedo. Ista stvar (zaimek, ogledalo) je torej lahko nosilec različnih pomenov. Drugače pa je, kadar npr. preberemo najdeno sporočilo v steklenici, ki se glasi: »Doživel sem brodolom v arhipelagu Huan Fernandez«. Takrat bomo takoj vedeli, da je »jaz«, ki je doživel brodolom, nekdo drug in ne jaz (česar seveda ne bi mogli vedeti, če bi bilo v steklenici npr. zgolj ogledalo brodolomca). Nadaljnja izpeljava tega primera služi Ecu za razmišljanje o medsebojnih odnosih med samimi znaki, med njimi in tistim, kar označujejo, in o relacijah znakov do uporabnikov teh označevanj.

Razlog, da je ta primer tudi socialno zanimiv za vse, ki delajo z ljudmi, pa je v dveh poantah. Prva je v tem, da je sprememba učinka (česa) mogoča že s samo spremembo konteksta, v katerem pride do tega učinka. Prej smo videli, da izgovorjena besedica *jaz* znotraj določenega konteksta pomeni »mene«, v spremenjenem kontekstu (steklenice) pa ta *jaz*, čeprav ga še vedno izgovarjam jaz, pomeni jaz nekoga drugega. Zlasti v socialnem delu si lahko predstavljamo, zakaj postanejo stvari usodne v resnejših primerih, ko imamo namesto preprostega zaimka (»jaz«) opraviti s kompleksnejšimi nosilci pomenov, npr. s konkretnim načinom vedenja, s trdovratno navado, z osebnim stilom komuniciranja ali z neobičajnim delovanjem na druge. Ista lastnost, izražena na isti način, lahko naenkrat postane problematična, tolerirana ali pa simpatična že zgolj s tem, ko se spremeni okolje, v katerem se izraža (bodisi širše družbeno, organizacijsko, interakcijsko ali zgolj psihično okolje). Edina izjema od tega pravila, kot opozarja Eco, je »učinek« ogledala: njegova (zrcalna) slika ni odvisna od konteksta, v katerem nastaja, ampak zgolj od predmeta pred njim. Da je naša zrcalna podoba neodvisna od fizičnih in socialnih prostorov, kjer ogledalo stoji, samoumevno potrjujejo izkušnje že nekako od šestih mesecev naše starosti. Zmotno pa je, če se na isto izkušnjo zanašamo v vseh drugih primerih.

Druga poanta tega primera izhaja iz prejšnje: če velja, da je učinek (česa) pomembno odvisen od spremembe konteksta, potem je kvalifikacija tega učinka (denotacija česa: stvari, vedenja, delovanja) odvisna od *razpoznavanja* konteksta. To pa ni mogoče brez razmejitve med enim in drugim

okoljem, tj., brez razločitve pogojev in danosti, ki veljajo tostran *meje* določenega okolja in ki so drugačni od razmer »tam zunaj«, značilnih za druge kontekste. Da bi vedeli, kako vedenje članov skupine učinkuje tudi izven te skupine, moramo najprej skupine med sabo razlikovati. To pomeni, da omejevanje na detekcijo vedenja posameznika v eni in drugi skupini, naj bo še tako natančno (ali celo izmerjeno), nikakor ne zadostuje – učinek tega vedenja bo ostal nerazumljen, če nam je razmejitev med obema skupinama nejasna. Seveda je transparentnost meja večja v primerih, kjer gre npr. za enostavno (enako ponavljajoče, rutinsko in neproblematično) vedenje otroka v jasno razpoznavnih kontekstih domače družine, vrstniške skupine ali šolskega razreda. Velja pa tudi narobe: bolj ko se ta okolja prepletajo med sabo, bolj ko je otrokovo vedenje drugačno do posameznikov iz ene in druge skupine, bolj ko je različno vrednoteno, večja ko je dinamika dogodkov – manj jasne so razmejitve. Te postanejo nejasne, ko jih je težje prepoznati in se težje znajti znotraj njih. Posledica je negotovost, ki v časovni perspektivi pomeni, kot pravi Garbarino, izrazito *»tveganje za razvoj, tako zaradi direktnih groženj kot zaradi odsotnosti običajnih, pričakovanih priložnosti«* (Garbarino 1986: 24). Ker to velja tako na ravni posameznika kot na družbeni ravni, se mnogim zdi sistemska teorija uporabna zlasti na področju socialnega dela. Prav Garbarinov pristop je že bil predstavljen v tej reviji v zvezi s skupnostnim delom (*cf.* Tajnšek 1990), zato ga ne bom povzemal. Opozarjam pa na izhodiščni kriterij njegove štirinivojske klasifikacije sistemov. V osnovi so to »face to face« kontakti in *različne* socialne tvorbe, ki nastajajo na tej podlagi. Tovrstni stiki so za socialno profesijo temeljnega pomena zato,

- ker se vsakršno socialno delo že po svoji naravi nujno sooča z njimi (zaradi neposrednega stika z uporabniki);
- ker se z množenjem interakcij med temi socialnimi tvorbami posameznik (skupina) znajde v situaciji, ko je odvisen tudi od tistih kontekstov, v katerih sam ne participira;
- ker je razlikovanje med sistemi pogoj za razumevanje položaja uporabnikov v njih.

Zgornji poudarki niso uporabni zgolj v diagnostičnem smislu (trenutnih časovnih presekov), ampak zlasti v procesnem, saj gre za nenehna dogovarjanja oz. pogajanja med posameznikom in njegovim okoljem. Biti pozoren na to pomeni, da *»ne moremo z zanesljivostjo predvideti prihodnosti določenega sistema, ne da bi poznali nekaterih lastnosti drugih sistemov, s katerimi je prvi povezan«* (Garbarino 1986: 25). In ravno to ni mogoče, če nismo pozorni na razmejitve med njimi.

Vsakdo, kdor se kakorkoli ukvarja s socialnim delom, ve, da moramo upoštevati kontekst(e). Ob tem pa smo premalo pozorni na meje med njimi, saj pogosteje iščemo zgolj tisto, kar je skupnega različnim kontekstom. Iskanje podobnosti je lahko prednost, s katero motiviramo posamezne intervencije, a postane bistvena slabost, če zanemarimo različnosti, ki nastajajo na robovih kontekstov. Torej tam, kjer so njihove meje. Nepozornost do razlik zamegljuje *meje* kot tista transakcijska stičišča, na katerih je en način procesov in dogodkov osamosvojen od druge vrste logik, pravil, zgodovinskih identitet in delovanj. Ignoriranje razlik nas onesposobi ravno za tisto, kar uporabnik pričakuje od nas. Iz vsakdanjega življenja vemo, da v trenutku, ko nas vsakdanje rutine ne oskrbujejo več z zanesljivim, transparentnim in nevprašljivim izkustvom o razmejitvah in o vseh drugih razlikah, pomembnih za naše delovanje – takrat potrebujemo eksperte. Ekspertni so tisti sistemi, ki se znotraj posebnega (nevsakdanjega, nesamoumevnega) konteksta ukvarjajo z nekaterimi razmejitvami na poseben, sebi lasten način. Zaradi te lastnosti ekspertnih sistemov poteka tudi celotna diferenciacija znanstvenih ved in profesij premosorazmerno z diferenciacijo družbene strukture, saj bolj ko skušajo specializacije odgovoriti na probleme v zvezi s tem, bolj postajajo specifične. Zato v kompleksnih družbah postaja tudi znanost kompleksna. Diferenciacija znotraj socialnih entitet namreč pomeni, da se strukturni deli družbe v vse večji meri soočajo z zmanjševanjem gotovosti lastnih pričakovanj o tem, katere

alternativne variante so primerne in katere niso primerne za navezavo z drugimi strukturnimi deli. Negotovost, ki izhaja iz tega, je posledica nepredvidljivih razmejitev, ki so problematične predvsem zaradi treh nasprotnih trendov:

• ker so razmejitve še v nastanku in še niso dovolj transparentne;

• ker proces razmejevanja enih območij od drugih privede do stopnje, ki ogroža integrativne mehanizme med njimi;

• ker povezovanje diferenciranih (avtonomnih) področij poteka na način, ko se ogrozi identiteta posameznih delov zaradi izginjanja meja med njimi.

Sistemski pristop opozarja, da so to glavni problemi *vsakršnih socialnih* sistemov, tako psihičnih (na ravni posameznika) kot najširših družbenih (npr. transnacionalnih). Od načina, kako sistemi rešujejo ta razvojna vprašanja, je odvisno, ali bodo preživeli ali se razkrojili. Zato lahko – čeprav na skrajno abstrakten način – definiramo sociokulturno evolucijo »*z referenco na rastoče razločevanje oz. diferenciacijo med interakcijskimi, organizacijskimi in družbenimi sistemi*« (Luhmann 1982: 77). Od tod kompleksnost sodobnih družb, zaradi katere postaja problem integracije največji in najpomembnejši izziv. To spoznanje se krepi celo znotraj tako različnih ved, kot sta sociologija in npr. psihoterapija. Ni naključje, da se v obeh vedah – kljub različnim izhodiščem – vse bolj poudarjajo enaka vprašanja, npr.: »*Da bi obdržali družbo skupaj, je potrebno povezati različne skupine, odnose in raznovrstne vrednote*« (Barnes 1994: 44).

Zelo verjetno se bodo tiste družboslovne vede, ki se jim bo vsaj deloma posrečilo odgovoriti na izziv integracije, v prihodnosti razvijale na račun drugih. Problem integracije je namreč vse težje rešljiv zato, ker v kompleksnih družbah odgovori niso več enoznačni, njihova negotovost pa je vse večja. To je trend, povzročen z nastajanjem in prežemanjem delnih sistemov, kar zaostruje vprašanja iz zgornjih treh alinej. Soočanje s temi vprašanji pa je vse manj mogoče na način vzročno-posledičnih ekspertiz, s katerimi bi si razložili vse spremembe v okolju in iz katerih bi predvideli prihodnost. Ta je preveč nejasna, da bi bila uporabna za načrtovanje v vseh svojih aspektih. Zato jo je treba poenostaviti s preusmeritvijo na procese, ki se dogajajo – ali pa so mogoči – na presekih med sistemi (in na to, *kako* so mogoči, tj., v kakšnih pogojih). V kompleksnih razmerah vztrajati znotraj klasičnega vzrokoslovja (»zakaj tako in ne drugače«) bi vodilo v epistemološko aroganco. Namesto tega je potrebna preusmeritev od etiologije k ekologiji robov.

Kaj to pomeni za socialno delo kot profesionalni sistem? Če se o njem sprašujemo z vidika tega, kar imenujem ekologija robov, lahko tvegam naslednjo tezo: marginalnost socialnega dela v primerjavi z drugimi vedami (po številu in izobrazbeni stopnji kadrov, po družbenem ugledu, strokovni identiteti, denarju, s katerim razpolaga...) se lahko v razvojni perspektivi izkaže za izrazito *prednost*. Socialno delo je že po definiciji ujeto v paradoks »mejnih« ved, osredotočenih na tisto, kar pri drugih ostaja na robu njihovega zanimanja. V tem smislu je lahko prednost marginalnega položaja tudi za socialno delo trojna, in sicer teoretska, strukturna in kadrovska. Če se o tem sprašujemo na star način, ko iščemo vzroke, *zakaj* na teh področjih nismo bolj primerljivi z etabliranimi profesijami, se bodo odgovori omejili na dejavnike, ki so bili v preteklosti pomembni v negativnem smislu, medtem ko ne bomo pozorni na njihove pozitivne učinke v prihodnosti. Z vidika ekologije robov pa je perspektiva obrnjena in se glasi: *Kako* lahko s »podhranjenostjo« na teoretskem, strukturnem in kadrovskem področju ravnamo v prihodnje? Je marginalnost tudi priložnost? – Poglejmo si te poudarke po vrsti.

1. Ena od bistvenih prednosti socialnega dela je nevezanost (neobremenjenost) s konkretno teoretsko paradigmo, okrog katere se navadno v zgodovini posamezne profesije utrjuje njena identiteta v procesu delitve dela med družboslovnimi disciplinami; bolj ko je namreč neki specifičen korpus znanja v preteklosti teoretsko prodoren, bolj ko se je razločil od drugih pristopov in bolj ko je bil zaslužen za prosperiteto specializirane dejavnosti, večja je možnost, da se začne vzdrževati na način tradicije,

znotraj katere je spogledovanje z drugimi teorijami diskvalificirano kot nedopustni eklekticizem. In narobe: manjša ko je odvisnost od določene teoretske paradigme, bolj je lahko koristna večstranska navezava na različne teorije (o prednosti eklekticizma gl. Dragoš 1994: 243-245).

2. Vsaka razvita profesija, disciplina, skupnost specializiranih izvedencev ima znotraj sebe področja z različno preferenco, kjer so določene vsebine centralnega pomena (glede strokovnih, raziskovalnih, finančnih, kadrovskih, organizacijskih, prestižnih prioritet) – v nasprotju z drugimi, ki še niso taka, ali pa niso več taka. Bolj ko je profesija razvita, večja je razlika med centralnimi in perifernimi vsebinami, s katerimi se ukvarja. Ta razlika pa pomembno vpliva na nadaljnji razvoj znanstvenih panog. Ker se z družbeno kompleksnostjo povečuje kompleksnost na vseh področjih, prihaja tudi na področju znanosti do prepletanja različnih disciplin in profesij, in sicer najprej in najbolj prav skozi tiste prostore, ki znotraj vsake profesije tvorijo njeno obrobje. Obrobja so (v nasprotju s centrom) dovzetnejša za povezovanje raziskovalnih problemov iz več razlogov: ker so bolj občutljiva za vprašanja z drugih področij izven lastne discipline, ker v večji meri ohranjajo ali pa prevzemajo znanja in tehnike, ki za matično disciplino niso specifična, ali pa zato, ker imajo akterji, delujoči na obrobnih področjih, večje možnosti promocije zunaj kot znotraj lastne discipline. To, kar je včasih veljalo za izjemo (in se je dogajalo le v času uveljavljanja večjih znanstvenih inovacijah), postaja danes pravilo. V tem smislu so lahko celo konflikti med področji koristni. Ni naključje, da se je socialno delo pri nas sprva profiliralo ravno skozi vsiljen konflikt z režimsko ideologijo in s takratno sociologijo – in sicer glede vprašanj, ki so problematizirala identiteto socialnega dela (ne pa npr. identitete bivše ideologije ali sociologije). Danes si je težko predstavljati, da bi bilo kaj takega spet mogoče, saj je legitimnost pluralizma specialnih področij večja kot včasih. Skratka, obrobja postajajo vse pomembnejša, ker se na njih lažje tvorijo preseki, iz katerih vznikajo nove identitete (tudi na znanstvenem področju). Ko na prepletu obrobij (različnih disciplin) nastane nova identiteta – in se utrdi, formalizira ali celo institucionalno razmeji od okolja –, dobimo novo disciplino. To je pomemben del zgodovine nastanka socialnega dela, ko se je pojavilo kot nova profesija (čeprav je v smislu dejavnosti obstajalo že dolgo pred starejšimi profesijami). Ker je marginalni položaj tudi produktiven, je lahko tak status socialnega dela njegova izhodiščna prednost za nadaljnji razvoj, kajti:

> Etablirane discipline pač ostajajo to, kar so. Do dejanskega razvitja novih disciplin pa pride tam, kjer mejne discipline niso v tolikšni meri monistične in dominirajoče, da bi blokirale institucionalizacijo novega specialnega raziskovalnega področja. (Hribar 1991: 115.)

Na ta način nastalo socialno delo je znotraj znanstvenega področja (pri nas in tudi drugje) v obrobnem položaju. Zato mora ceniti izkušnjo marginalnosti, ker je lahko tudi kreativna, čeprav je težko vzdržljiva in tvegana.

3. Tretja značilnost obrobnega položaja, ki ni nujno slabost, ampak je lahko tudi prednost, pa je migracija kadrov iz socialnega dela na druga področja. V splošnem obstaja pet najpomembnejših razlogov za migracijo iz ene profesije v drugo:

a) Ker je napredovanje znotraj matičnega področja zaradi njegove *rigidne* strukture bistveno slabše kot na drugih področjih. Najpogostejša razloga za tovrstno nepropustnost (izraženo v profesionalnih biografijah) sta dva: prvi izhaja iz nerazvitosti matičnega področja, kjer se tako rekoč vsi ukvarjajo z vsem (odsotnost specialnih znanj, veščin, profilov, kvalifikacijskih stopenj). Pri razvitejših profesijah pa je razlog večkrat nasproten: je posledica stanja, ko je interna specializacija celotnega področja razdrobljena, tj., razčlenjena in hkrati rigidna v tolikšni meri, da hierarhične in statusne bariere destimulirajo posameznikov profesionalni razvoj;

b) V nasprotju s prejšnjim (strukturnim) je naslednji migracijski razlog bolj subjektiven: motivacija za beg v druge poklice in

na druga delovna področja izhaja iz *nezadovoljstva*, ko prekvalificiranje postane privlačno, ker se znanje, pridobljeno znotraj matične profesije, pokaže za manj uporabno od začetnih pričakovanj.

c) Ker je trg *prezasičen* s tovrstnimi kadri (ne glede na njihovo kvaliteto) in je prekvalifikacija nujna.

č) Ker pridobljeno znanje z vidika samih tržnih potreb ni v zadostni meri *prilagojeno*, tj., je presplošno ali pa (narobe) preveč specializirano, vendar hkrati dovolj dobro za preusmeritev na drugo področje (kjer dobi vrednost zaloge znanja z matičnega področja primerjalno prednost pred drugimi eksperti na novem področju).

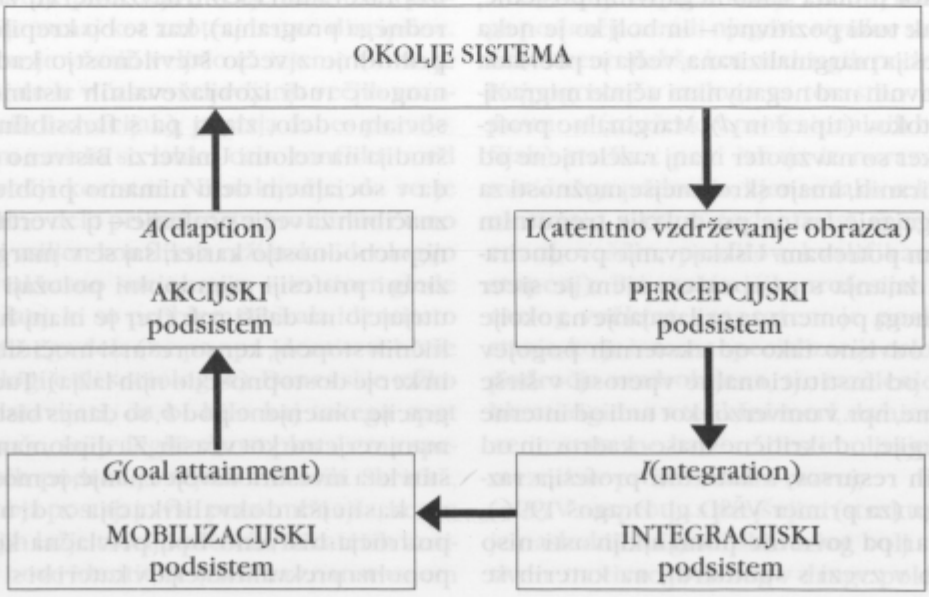
d) Ker je dodatna kvalifikacija z drugega področja občutna *prednost*, ki ima uporabno vrednost tudi na matičnem področju.

Razlogi kadrovske migracije, ki so zares problematični, ker neposredno zavirajo celotno profesijo, so zlasti tisti pod *a* in *b*, ne pa ostali. Prva dva sta tudi izključno odvisna od same profesije, medtem ko na tretjega (*c*) profesija sama nima neposrednega vpliva in tudi ni nujno, da jo to slabi (saj prekvalifikacija »tržnih« viškov ni povzročena z upadom kvalitete produciranih kadrov; to se lahko v različnih časovnih obdobjih dogaja različnim profesijam, večjim in manjšim, starejšim in novejšim). Ostala dva migracijska razloga (pod *č* in *d*) pa sploh nista zares problematična, saj nikakor nimata samo negativnih posledic, ampak tudi pozitivne – in bolj ko je neka profesija marginalizirana, večja je prevlada pozitivnih nad negativnimi učinki migracijskih tokov (tipa *č* in *d*). Marginalne profesije, ker so navznoter manj razčlenjene od etabliranih, imajo skromnejše možnosti za prilagajanje lastne produkcije trenutnim tržnim potrebam. Usklajevanje produciranega znanja s povpraševanjem je sicer ključnega pomena za prilagajanje na okolje in je odvisno tako od eksternih pogojev (npr. od institucionalne vpetosti v širše sisteme, npr. v univerzo) kot tudi od interne strategije, od »kritične mase« kadrov in od drugih resursov, s katerimi profesija razpolaga (za primer VŠSD gl. Dragoš 1996). Vendar pa tovrstne pomanjkljivosti niso nujno v zvezi s standardi, na katerih se znanje vzdržuje. V primeru, ko usposabljanje za določen profil dosega standarde, primerljive z drugimi profili – čeprav to znanje še ni povsem skladno s potrebami na trgu – je lahko beg v druge poklice tudi koristen, saj prvotno znanje po prekvalifikaciji *ni* izgubljeno. Bolj ko so izobraževalni standardi primerljivi s standardi drugih profilov, manjša je verjetnost, da bi diplomanti socialnega dela s prekvalifikacijo izgubili prejšnjo strokovno identiteto. V tem smislu je prekvalifikacija lahko nadgradnja, ne pa nujna izguba za socialno delo (ki je bila verjetnejša v prejšnjih pogojih dvoletnega izobraževanja na VŠSD). Zato je danes npr. podiplomski študij socialnih delavcev in delavk na socioloških oz. kulturoloških smereh prej priložnost za socialno profesijo kot pa grožnja zanjo. Če zaradi tega pri nekaterih pride naknadno tudi do dejanskega zaposlovanja izven socialno-varstvenega področja, lahko v takih primerih integriteto socialno-delavskih znanj ohranja strokovno društvo ter dodatna ponudba VŠSD (strokovna srečanja, ozko usmerjene specializacije in vsaj delno vključevanje takih kadrov v redni raziskovalni ali izobraževalni proces). Zato mislim, da so dejanska nevarnost za razvoj naše profesije samo migracije tipa *a* in *b*. Prvo nevarnost smo deloma že presegli s prehodom na visokošolsko izobraževanje, s katerim se je omogočila tudi diferenciacija izobraževalnih vsebin navznoter (tj. znotraj rednega programa), kar se bo krepilo še v prihodnje z večjo številčnostjo kadra in mogoče tudi izobraževalnih ustanov za socialno delo, zlasti pa s fleksibilnostjo študija na celotni Univerzi. Bistveno pa je, da v socialnem delu nimamo problemov, značilnih za večje profesije – tj. z vertikalno neprehodnostjo karier, saj se v marginalizirani profesiji monopolni položaji težje utrjujejo na daljši rok (ker je manj hierarhičnih stopenj, ker so resursi moči šibkejši in ker je dostopnost do njih lažja). Tudi migracije, omenjene pod *b*, so danes bistveno manj verjetne kot včasih. Za diplomanta, ki štiri leta investira v svoje znanje, je morebitna kasnejša dokvalifikacija z drugega področja bistveno bolj privlačna kot pa popolna prekvalifikacija, v kateri bi si novo

profesionalno identiteto moral izgrajevati povsem od začetka. V tej zvezi je izjemno pomembno tudi dejstvo, da je danes socialno-varstveno področje bistveno bolj diverzificirano kot včasih, ko se je zaposlovalo samo v eni ali dveh vrstah državnih služb. Zato so (kljub krizi zaposlovanja) perspektive za diplomante socialnega dela bolj raznovrstne kot v preteklosti.

Omenjena tri področja socialne profesije, na katerih smo marginalizirani (teorija, struktura, kadri), verjetno niso edina, ki jih lahko v prihodnosti pozitivno izkoristimo. So pa gotovo med pomembnejšimi. To pomeni, da moramo biti pozorni na razmejitve v lastnem notranjem okolju in tudi v relacijah navzven (do drugih sistemov). Zato velja celoten sistem socialnega dela premisliti skozi temeljno Parsonsovo AGIL shemo (*A*daptation, *G*oal-attainment, *I*ntegration, *L*atent pattern-maintenance). Čeprav so nekateri do sistemskega pristopa precej kritični, naj spomnim, da je Parsonsova shema štirih funkcionalnih pogojev, ki jim mora zadostiti vsak sistem, priročna za analizo zlasti takrat, ko se sprašujemo o identiteti sistema. Zato ni naključje, da so npr. prve prodornejše refleksije zloma bivšega jugoslovanskega sistema nastale ravno z uporabo Parsonsove sheme (*cf.* Makarovič 1982).

1. Če razumemo socialno delo kot sistem, razmejen od okolja, je prvo vprašanje, na katerega je treba odgovoriti, naslednje: Kateri podsistem v socialnem delu je tisti, ki *neposredno* reagira na spremembe v okolju in s svojo strukturo determinira celotno dogajanje v socialnem delu? Ki je torej neposredno (brez posrednikov) »zadolžen« za prevajanje hitro spreminjajočih se raznolikosti, konfuznosti, nepredvidljivosti in dinamike družbenega razvoja in vse to spreminja v informacije in usmeritve, uporabne za socialno delo. S tem »procesira« taka navodila, s katerimi lahko socialno delo »vidi« in razume, kaj so njegovi izzivi, zakaj sploh je in čemu služi. Pri tem niso ključnega pomena znanja ne veščine ne teorije ne moč in ne denar. Ta sprejemni podsistem, ki je neposredno izpostavljen družbenemu okolju in prevaja njegove informacije v socialnemu delu razumljiv »jezik«, je *profesionalna kultura socialnega dela*. Z njim mislim na sklop in sintezo etičnih norm, vrednot in (recimo temu) miselnih predstav oz. idej o celotni družbi, ki nas obdaja. V socialnem delu je najprej profesionalna kultura tista, od katere je odvisno, ali bo npr. neka situacija v okolju postala vidna za socialnega profesionalca ter označena kot dovolj pomembna za nadaljnjo strokovno obravnavo. Pri tem lahko profesionalec obvlada veliko



teorij, lahko se spozna na prakticiranje raznovrstnih veščin, lahko ima še tako velika pooblastila, lahko mu uporabnik še tako vztrajno trka na vrata in razlaga o svoji težavi – pa vendar je predvsem od njegove osebne profesionalne kulture odvisno, kako se bo nanjo odzval in ali se sploh bo. Ne slepimo se: več znanja ko ima profesionalec, večjo moč ko ima, bolj ko je vešč, več možnosti ima, da deluje ustrezno *in* tudi neustrezno; navsezadnje lahko prav s tem prepričuje in dokazuje, da določen primer sploh ne potrebuje intervencije, da po svoji naravi ne spada v njegovo delovno področje in da sploh ni pravi »socialnodelavski« problem. Seveda lahko ravna tudi nasprotno: znanje, pooblastila, veščine lahko uporabi za izvajanje pomoči. Isto velja ne samo na osebni ravni, ampak tudi na organizacijski. Zato so razlike npr. med dobrimi in slabimi socialnimi ustanovami (vladnimi ali nevladnimi) vselej v manjši zvezi z višino kvalifikacije zaposlenih kot pa s profesionalno kulturo, ki vlada med njimi. Če to ne bi bilo res, bi se centri za socialno delo v mestih praviloma bolje odzivali na potrebe uporabnikov kot CSD-ji na ruralnih področjih, kjer je manj visoko izobraženih in za različne vrste specializiranih profesionalcev; potem bi ustanove iz javnega sektorja avtomatično izvajale boljše usluge (formalna kvalificiranost osebja, redne plače) kot nevladne ustanove in društva; potem ne bi bilo bistvenih razlik med CSD-ji znotraj Ljubljane, ki imajo podobno izobrazbeno strukturo, itn. Skratka: *profesionalna kultura s prevladujočimi vrednostnimi orientacijami* – povezanimi z interesi profesionalcev (ki nikoli niso določeni izključno s poklicnim profilom in z vrsto dejavnosti, ki jo opravljajo, tj., z delovnim mestom) – ki je torej, prvič, povezana z njihovimi stališči do zgornjih ali spodnjih slojev, drugič, izraz tradicije (inercije) organizacije, v kateri so, in tretjič, ki vsebuje personalne izkušnje, nastale z ustaljenimi navadami okolja, iz katerega izhajajo, in navsezadnje z ideološkimi ali religioznimi razlagalnimi shemami sveta, ta kultura je *prvi sistem, od katerega je odvisna vsa nadaljnja dejavnost*. Če npr. v kulturi (zavesti) profesionalcev prevladujejo stališča, ki pravijo:

- eni uporabniki so več vredni kot drugi, ker so bolj pomembni za družbo,
- družbena agitacija je pomembnejša kot ukvarjanje s posameznikom,
- uporabniške skupine so moteč element za profesionalni pristop,
- zunanja kontrola strokovnega dela je nedopustno vmešavanje v naše interne zadeve,
- ker nisem dovolj plačan, bom manj delal, ne glede na posledice,
- poročila o opravljenem delu so nepotrebni birokratski pritiski,
- zagovorniki-laiki nimajo pojma, ker so laiki,
- s strokovnjaki, ki prisegajo na teorijo X, ki se razlikuje od naše teorije Y, ne želimo imeti opravka, ker je X nepotrebna konkurenca Y,
- uporabnik naj vselej posluša strokovnjaka, saj je to vselej v njegovo dobro,

potem si lahko predstavljamo, da taka profesionalna kultura po eni strani sama *neposredno* določa vse nadaljnje postopke, po drugi strani pa je ni mogoče *neposredno* spremeniti zgolj z izobraževanjem ali z drugačno organizacijo dela niti z drugimi mehanizmi. Neposredno jo je mogoče spreminjati samo z *drugačno* profesionalno kulturo, z vsem drugim pa zgolj posredno, tj., po ovinku skozi strukturne premike na drugih področjih. Ta drža, slog ali »stil« – posameznega profesionalca, organizacije ali celotnega sistema socialnega dela – se na najsplošnejši ravni poskuša normativno regulirati s profesionalnimi kodeksi etike; na nižjih, predvsem neformalnih ravneh pa se oblikuje, preverja in utrjuje s kvaliteto profesionalnih stikov med pripadniki poklica in uporabniki (ter drugimi zainteresiranimi za socialne storitve). Zato se tega, kar tu označujem za profesionalno kulturo, ni mogoče naučiti (npr. v šoli), še manj je mogoče to predpisati ali preprosto zapovedati. Mogoče pa jo je privzgojiti (v ustreznem profesionalnem okolju). To pa zato, ker gre predvsem za vrednote, ne pa za znanja, veščine ali delovna sredstva. Vendar: v isti meri, kot je ta podsistem pomemben, je tudi nezadosten.

2. Naj bo kultura profesionalca na še tako visoki ravni, *zgolj* z njo in *zgolj* od nje ni v

socialnem delu še nikakršne koristi (ne za profesionalca, še manj za uporabnika). Naj profesionalna kultura razpolaga s še tako preciznimi merili o tem, kaj je prav in kaj ni prav, kaj je dobro in kaj slabo, naj še tako natančno razpoznava socialne potrebe v okolju – da bi bil od nje kakšen učinek, se mora najprej »utelesiti« v človeških glavah in se »oplemenititi« s sistematičnim znanjem in sposobnostmi o tem, kako kaj narediti. Banalno rečeno: sofisticiran robot ima lahko še tako dovršen optični sistem, s katerim zaznava svoje okolje, pa je še vedno le kup neuporabnega železja, dokler mu ne vstavimo programa. Profesionalna kultura je mogoča šele, ko se »prime«, tj., če obstaja sistem, ki skrbi za njeno konkretizacijo v posameznikih. Podsistem, ki opravlja to funkcijo, je podsistem *profesionalne socializacije.* Ta skrbi za »odraščanje« posameznikov v profesionalce in profesionalke socialnega dela, s tem da jih oskrbuje s teoretskim in praktičnim znanjem, relevantnim za to področje in s tem da razpolaga z mehanizmi za regulacijo, nadzor in preverjanje tega procesa. Tu se vrednote, relevantne za poklic, nadgradijo s teoretsko in veščinsko sposobnostjo; zato socialni delavec ne le, da ve, kaj je dobro in kaj ni dobro, primerno in neprimerno, ampak tudi ve, kako se kaj dogaja, in zna narediti, da bo drugače. Brez enega ali drugega ne bi bil profesionalen. Vrednotna usmerjenost, analitska sposobnost in veščinska spretnost je tisto, kar določa njegov strokovni profil. Pri tem velja opozoriti, da profesionalna *socializacija* hkrati pomeni tudi profesionalno *integracijo* pripadnikov v poklic. Zato opravlja ta sistem dvojno funkcijo: izobraževanje in povezovanje. Od tod prvenstveni pomen dveh vrst organizacij znotraj tega podsistema:

• strokovnih in znanstvenih, ki producirajo profesionalni kader za socialno delo (šole in posamezni izobraževalni programi), in

• profesionalnih združenj, ki integrirajo pripadnike istega poklica po profesionalnih kriterijih. Diferenciacija izobraževalnih oblik in načinov (ravni), na katerih se profesionalci povezujejo, je premosorazmerna s krepitvijo njihove profesionalne identitete. – Toda: če bi ostalo vse zgolj pri tem, ne bi kljub profesionalni kulturi in še tako razvejanem izobraževalnem sistemu nihče imel nikakršne koristi. Šola, naj bo še tako vrhunska, in strokovna društva, naj bodo še tako številčna, razvejana in kohezivna, pač ne morejo ponuditi prav nobenih socialnih storitev. Da bi se profesionalni potencial praktično uporabil, je potreben dodaten podsistem, ki skrbi za to.

3. Da bi bila od profesionalcev tudi kakšna praktična korist, jih je treba nekako organizirati v tistih oblikah, ki ne služijo zgolj za izobraževanje ali pa za medsebojno druženje – ampak za delo. Organizirati jih za delo pomeni razporediti jih na določena mesta v sistemu, tako da bodo (glede na svojo vlogo) motivirani za doseganje konkretnih nalog. To se dosega z *mobilizacijskim podsistemom.* Ta v socialnem delu pomeni predvsem naslednje:

• celoto vseh tistih organizacij, v katerih delajo socialni delavci (plačano ali zastonj, poklicno ali prostočasno),

• celoto vseh tistih pravnih norm, ki regulirajo socialne pravice uporabnikov socialnih služb in

• dolžnosti in pooblastila socialnih profesionalcev v teh službah.

Temeljna funkcija mobilizacijskega sistema je uresničevanje ciljev socialnega dela. Zato je zlasti od profesionalcev odvisno, kako se ti cilji uresničujejo (jih npr. formulirajo tudi uporabniki, samo strokovnjaki ali zgolj država itn.). To pomeni, da so profesionalci najbolj odgovorni za to, kako njihove službe delujejo – tam, kjer se mehanizmi odločanja kreirajo na tripartitni osnovi (profesionalci + uporabniki + predstavniki javnosti), je seveda njihova odgovornost temu ustrezna, spet drugačna na tistih mestih, ki so zgolj organizacijski podaljšek državne uprave ipd. V vsakem primeru pa je mobilizacijski sistem pomemben zato, ker je regulacijski mehanizem za uporabo in distribucijo moči v socialnem delu. Ta je lahko vezana na formalno predpisane ukrepe (pooblastila), na materialne dobrine (denar), na informacije (strokovna moč ekspertov), na dostopnost do drugih organizacijskih ali personalnih mrež ipd. V tem smislu je lahko moč v korist uporabnikom

in profesionalcem, ali pa v škodo obojim. Uporaba moči v eno ali v drugo smer pa je skoraj nemogoča mimo in neodvisno od tega sistema. Od tod pomen mobilizacijskega sistema, ki opravlja – najenostavneje rečeno – dve glavni funkciji:

a) zaradi dela z uporabniki omogoča nastavljanje profesionalcev na vnaprej določene (bolj ali manj definirane) pozicije v sistemu z namenom, da se dosežejo profesionalni cilji;

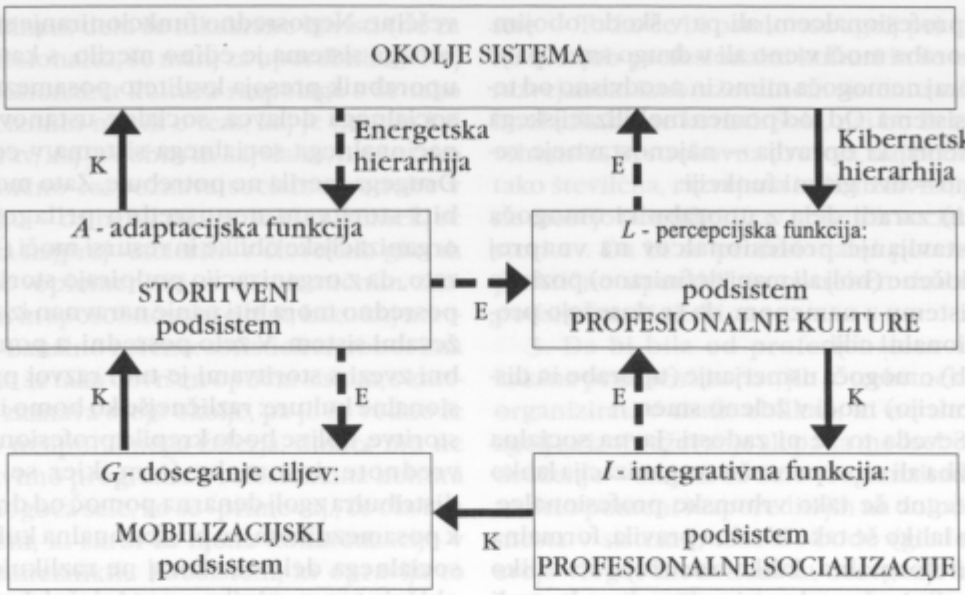
b) omogoča usmerjanje (uporabo in distribucijo) moči v želeno smer.

Seveda to še ni zadosti. Javna socialna služba ali samopomočna organizacija lahko pritegne še tako vrhunske profesionalce, ima lahko še tako idealna pravila, formalna in neformalna, lahko združuje še toliko znanja, pa še vedno ni nujno, da se bo tudi obdržala in da bo komu v korist. Bolj pomembno od tega je, kaj in kako *dela*. Šele skozi konkretno dejavnost bo tudi jasen njen profil (poslanstvo, namen) in šele skozi učinke njene dejavnosti se lahko zgodijo spremembe, ki sploh opravičujejo njen obstoj in smisel. To dejavnost pa omogoča

4. *storitveni podsistem* v socialnem delu. Brez tega podsistema je vsakršna organizacija profesionalcev, njihovo izobraževanje in razvijanje kulture čisto zapravljanje časa in denarja. Uporabniki socialnega dela imajo neposredno korist od socialnega dela *samo* skozi njegov sistem storitev. Če ta ni razvit, uporabniki ne potrebujejo socialnega dela, ker se lahko zadovoljijo z drugimi in drugačnimi profesionalci (npr. s področja psihologije ali religije). Šele storitveni sistem na ravni konkretne socialne službe ali pa na ravni globalne sociale pretvarja kulturne + izobraževalne + organizacijsko-mobilizacijske potenciale v konkretne učinke celotnega sistema. Na ta način združuje vso energijo profesionalnega sistema z njegovim zunanjim okoljem in s tem predstavlja dejanski *output* celotnega socialnega dela. Šele s storitvami socialno delo *neposredno* vpliva na svoje okolje in šele z njimi ga direktno spreminja (v dobrem ali slabem) – vse ostalo, kar se dogaja v socialnem delu, učinkuje na okolje zgolj posredno. V tem smislu zajema storitveni sistem različne metode dela z ljudmi, tehnike in veščine. Neposredno funkcioniranje storitvenega sistema je edino merilo, s katerim uporabnik presoja kvaliteto posameznega socialnega delavca, socialne ustanove ali nacionalnega socialnega sistema v celoti. Drugega merila ne potrebuje. Zato morajo biti storitvam neposredno prilagojene organizacijske oblike in resursi moči (ki so zato, da z organizacijo podpirajo storitve), posredno mora biti nanje naravnan izobraževalni sistem. V zelo posredni, a pomembni zvezi s storitvami je tudi razvoj profesionalne kulture: različnejše ko bomo imeli storitve, bolj se bodo krepile profesionalne vrednote, in narobe (tam, kjer se npr. distribuira zgolj denarna pomoč od države k posameznikom, se profesionalna kultura socialnega delavca skoraj ne razlikuje od običajnega uradnika s srednješolsko izobrazbo, ki ima vse predpisano z enostavnimi navodili). Z razvojem socialnega dela, ki se torej *najprej* in *najbolj neposredno* meri z raznovrstnostjo in kvaliteto storitev (kompleksnost storitvenega servisa) – šele posredno pa z organizacijsko mrežo socialnih ustanov ter z razvejanostjo izobraževalnega sistema –, s takim razvojem narašča tudi kompleksnost socialnega okolja. S tem pa dobivajo na veljavi razmejitve do drugih profesij in zlasti detektiranje ter pokrivanje novih socialnih področij oz. »niš« (za katere so drugi sistemi manj specializirani ali pa jih sploh ne opazijo) ipd. Vse to povratno vpliva na odziv (prilagajanje in razvoj) profesionalne kulture, ki v socialnem delu predstavlja *input* za tovrstne informacije.

V skladu s tem bi bila konkretizacija prejšnje AGIL-sheme na socialno delo videti takole (*gl. sliko na naslednji strani*).

Povzemimo. Zaradi konkretnih učinkov na okolje je storitveni sistem vrhovni (pod)sistem v celotni sociali. Brez storitev namreč ni razloga, da bi imeli socialne organizacije, brez organizacij ni potrebe, da bi izobraževanje produciralo kadre za socialno delo, brez izobraževanja pa seveda ni nikakršnih možnosti za razvoj profesionalne kulture (zato se je organizirana pomoč ljudem v razmerah, ko ni bilo sistematičnega izobraževanja, vedno utemeljevala z religioznimi ali kakšnimi drugimi nazorsko obarvanimi pogledi na svet). Storitveni sistem



je torej podlaga, na kateri »stojijo« (ali »padejo«) vsi drugi sistemi v socialnem delu; je tista »baza«, ki omogoča delo in sproža konkretne profesionalne učinke. Ker se zmogljivost celotnega socialnega dela ocenjuje predvsem po razvitosti storitvenega sistema, je ta sistem na vrhu *energetske* hierarhije (hierarhije pogojev delovanja), ki jo lahko ponazorimo z zaporedjem:

storitve –> *organizacija* (mobilizacije) –> profesionalna *socializacija* –> profesionalna *kultura*

Glede na *kibernetsko* (usmerjevalno) hierarhijo pa je ravno narobe. Sistem, ki je najbolj kompleksen – v smislu detekcije sprememb, v smislu razpolaganja z informacijami in podajanja osnovnih, najsplošnejših meril za ravnanje –, je kulturni sistem, ki neposredno določa usmeritve za profesionalno socializacijo, (šele) preko te in preko mobilizacijskega mehanizma ter konkretnih storitev pa posredno povzroča spremembe v okolju. Krajše rečeno: vrednote v največji meri vplivajo na izobraževanje in na ostale spremembe v socialni profesiji, hkrati pa so same po sebi najbolj »nemočne«, saj lahko pride njihov učinek do izraza šele po posredovanju drugih sistemskih področij (oz. skozi njih). Zato je kibernetska hierarhija sistemov ravno nasprotna prejšnji (energetski):

profesionalna *kultura* –> profesionalna *socializacija* –> *organizacija* (mobilizacije) –> *storitve*.

Zgornja shema nam je lahko v pomoč za razmišljanje o področjih in vprašanjih, aktualnih za socialno delo, pa tudi o notranjih ter zunanjih razmejitvah celotne profesije. Na primer:

OKOLJE SISTEMA
- socialni vidiki evropskih integracij
- socialna tranzicija v Sloveniji (razslojevanje)
- ekonomska tranzicija v Sloveniji (privatna lastnina, prehod na tržno ekonomijo)
- politična tranzicija v Sloveniji (parlamentarne stranke, politična moč NVO, možnosti lobiranja)
- socialna politika pri nas (teoretski koncepti, dejansko stanje)
- avtonomija civilne družbe in nevladnih organizacij na socialnem področju
- itn.

STORITVE
- veščine in tehnike izvajanja pomoči: raznovrstnost, razvitost, pogostost, uspešnost, učinkovitost, domet
- stanje po posameznih področjih dela: z mladino, s starimi, problematika odvisnosti, psihiatrija...
- kritična kadrovska masa, potrebna za specializacijo na posameznih področjih
- itn.

PROFESIONALNA KULTURA
- vrednote in norme, pomembne za socialno delo (s posameznikom, s skupino, v skupnosti)
- pomen in domet kodeksa etike za soc. delo
- vprašanje etičnega razsodišča
- vpliv tradicij na socialo v Sloveniji (katoliške, marksistične)
- kultura timskega dela
- načini sodelovanja in razčiščevanja konfliktov med profesionalci kot posamezniki, glede na razliko privatno / javno, med institucijami, med vladnimi in nevladnimi organizacijami
- itn.

MOBILIZACIJA
- zaposlovanje
- pripravništvo
- samoorganizacija uporabnikov; njihova participacija;
- javni sektor: organizacija in reorganizacija CSD-jev, razlika med socialno profesionalnimi, državno administrativnimi in prostovoljnimi opravili znotraj organizacije, sodelovanje z drugimi org. sistemi
- socialno delo na področju volonterstva: problemi, možnosti, delež profesionalcev, interna struktura, inovacijska sposobnost, fleksibilnost, nepreglednost, podvajanje...
- privatno socialno delo (tržni kriteriji storitev): evidenca; področja, ki so bolj ali pa manj primerna (privlačna) za trg; aplikacija profesionalnosti v tržnih pogojih (znotraj teh org.);
- povezovanje z organizacijami uporabnikov; problem njihovega združevanja; problemi, možnosti in transparentnost pritožbenih postopkov oz. zaščite pravic; dostopnost informacij;
- vpr. strokovnega nadzora, licenc, koncesij
- itn.

PROFESIONALNA SOCIALIZACIJA
- socialno delo kot tipični ženski poklic
- kompleksnost izobraževanja za socialno delo: VŠSD in druge ustanove ter posamezniki, ki izvajajo izobraževalne programe; razvejanost možnosti za usposabljanje glede na njegovo vrsto in stopnjo; visokošolsko/fakultetno izobr. in specializacije; raziskovanje in aplikacija; problem praksa/teorija (npr. znotraj VŠSD in zunaj);
- supervizija v soc. delu;
- združevanje po strokovni liniji: Društvo soc. delavk in delavcev, njegove regijske in občinske enote (stopnja samostojnosti/podrejenosti); sodelovanje s Soc. zbornico;
- koordinacije direktorjev CSD
- vpr. integracije soc. delavk, zaposlenih v nesocialnih organizacijah
- vpr. integracije nezaposlenih soc. delavk (migracija v druge poklice)
- profesionalna identiteta soc. dela (ključni poudarki)
- strokovna literatura (časopis SD, druge revije, učbeniki, prevedena literatura)
- itn.

Literatura

G. Barnes (1994), *Justice, Love and Wisdom*. Zagreb: Medicinska naklada.

S. Dragoš (1994), Socialno delo – sistemski vidik (II). *Socialno delo*, 33, 3: 239-247.

– (1996), Teorija in praksa VŠSD. *Socialno delo*, 35, 5: 417-431.

U. Eco (1989), Glose i druga ogledala. *Treći program*, 80, 81: 161-211.

J. Garbarino (1986), Where Does Social Support Fit Into Optimizing Human Development and Preventing Dysfunction? *The British Journal of Social Work*, 16: 23-37.

T. Hribar (1991), *Teorija znanosti in organizacija raziskovanja*. Ljubljana: FSPN.

N. Luhmann (1982), *The differentiation of society*. New York: Columbia University Press.

J. Makarovič (1982), Dogmatizam i društvena kriza. *Sociologija*, XXIV, 2/3: 307-313.

P. Rapoša Tajnšek (1990), Skupnostni pristop kot temeljno načelo socialnega dela. *Socialno delo*, XXIX, 1/2: 63-68.