

Joyce LISHMAN (1994), *Communication in Social Work*. Practical Social Work.

London: 158 str. (Series Editor: Jo Campling.)

Knjigo angleške profesorice za socialno delo in dekanice oddelka za socialne študije na Robert Gordon University (Aberdeen) Joyce Lishman je mogoče uvrstiti med temeljne učbenike na področju komunikacije v socialnem delu. Učinkovita komunikacija je temeljno učenje tako v tradicionalnem socialnem delu, ki obsega osnovno materialno skrb, oceno situacije in organiziranje učinkovite pomoči, svetovanje, pisanje poročil, zagovorniško delovanje, podporo za samopomoč in opogumljanje, pa tudi za socialno delo, ki temelji na načelih oblikovanja načrta skrbi za posamezno osebo, s tem da klienti sami razpolagajo z denarjem in si z njim kupujejo ustrezne socialne usluge. Žal pa se knjiga ne odlikuje z inovativnostjo in kritičnostjo. Kot za mnoge učbenke s področja socialnega dela tudi za to knjigo velja, da je v glavnem dolgočasna. Številni taki učbeniki so zgolj individualistična razvrščanja različnih »korakov« ali razčlenitev veščin, le v redkih pa je slutiti sled prakse, sled slabih in dobrih primerov in rešitev.

Delo je vseeno vredno prebrati iz dveh razlogov: ker je pisano vsaj deloma iz perspektive klientov/klientk v socialnem delu in zato, ker obravnava temo, za katero se večkrat zdi, da jo obvlada vsakdo, ki je pripravljen prisluhniti drugemu človeku.

Joyce Lishman je delo namreč zasnovala na lastnih (in tudi tujih) raziskavah, v katerih je poskušala ugotoviti, kaj je tisto, kar v pogovoru s socialno delavko/socialnim delavcem klienti najbolj cenijo.

Ugotavlja, da je to naslednje: natančno in pozorno poslušanje (zadovoljstvo ob tem, »da je še kdo izven družine, ki je pripravljen poslušati«), čas in dajanje občutka, da se nikamor ne mudi (nekateri so izjavljali, da so bili začuden in zadovoljni, ker si je socialna delavka »vzela čas, kljub številnim drugim klientom in podobnim zgodbam«), pogovor, ki jih je pomiril in jim zmanjšal sram (tudi ko so potrebovali materialno pomoč), individualiziran in

prijazen sprejem, nepresojajoč pristop in ne preveliko število vprašanj. Joyce Lishman poudarja, da angleški klienti/klientke zelo cenijo socialne delavke, ki so pripravljene svetovati, čeprav je v nekaterih konceptih socialnega dela dajanje nasvetov nezaželeno, celo prepovedano dejanje. Klienti in klientke zelo cenijo tudi posredovanje informacij in napor, ki ga socialna delavka/socialni delavec vloži v rešitev vprašanja, ne glede na njegov izid.

Navezujoč se na učinkovit pogovor med socialno delavko in klientko so torej dejavniki, ki jih klienti najbolj cenijo, naslednji:

1. Da ima socialna delavka dovolj življenjskih izkušenj, da ne obsoja tistega, kar se lahko izkaže kot najmanj vsakdanji dogodek v človekovem življenju.

2. Da ima socialna delavka dovolj izkušenj, da razume klienta s stališča lastnih življenjskih izkušenj. Zato je pomembno, da se mlade socialne delavke/socialni delavci zavedajo pogosto upravičenih zadržkov, ki jih imajo starejši do mladih socialnih delavcev/socialnih delavk.

3. Da ima socialna delavka/delavec veliko strokovnega znanja o specifičnem problemu (spolne zlorabe, problem duševno prizadetega otroka, problem nasilja, problem stigme, revščine itd.).

4. Da se socialna delavka izkaže kot zelo aktivna, dejavna oseba.

Joyce Lishman v knjigi obravnava pomen vseh vrst pogovora: simbolno raven (zlasti obnašanje, obleka, hrana, prostor, kjer sprejemamo ljudi), neverbalno raven (telesna drža in gibanje telesa, načini sedenja, stik z očmi), verbalno raven (način postavljanja vprašanj, na primer odprtih, zaprtih, direktnih, indirektnih in poskusnih; način refleksije; empatični odgovor; fokusiranje; povzemanje; konfrontacija, ki je usmerjena v osvetljevanje pogostega razkoraka med tem, kar klient misli, čuti in dela).

Pomembno je razumeti, da potek vprašanj in vprašanja sama dajejo klientki/klientu samosvoje sporočilo. Vprašanja o tem, kako se

oseba počuti, sporočajo, da niso pomembna le gola dejstva, temveč je pomemben tudi človek sam. Potek intervjuja lahko klientu omogoči jasnejši vpogled v problematiko, ki jo opisuje. Vprašanja lahko pomagajo, da stranka usmeri pozornost na prav določene točke pripovedovanja. Hkrati pa pogovor s pomočjo postavljanja vprašanj omogoča, da se klientu/klientki odprejo nove alternative v zvezi z zgodbo, ki jo pripoveduje, in skupaj s tem tudi nove strategije za reševanje problema. Zato je v pogovoru pomembno, kdaj uporabimo različne vrste vprašanj in kako jih strukturiramo, saj že samo postavljanje vprašanj daje številna sporočila o tem, kakšen odnos in kolikšno znanje in empatijo ima socialna delavka do določenega vprašanja.

Odperta vprašanja so na primer simbolno povabila, da klientka/klient pripoveduje in deli dogodek ali čustva s socialno delavko. So možnost za lastno strukturiranje pomembnih dogodkov in hkrati zahtevajo vzajemnost, ki izhaja iz preigravanja odprtih vprašanj in odprtih odgovorov. Klienti/klientke so odprta vprašanja pogosto razumeli kot možnost, da dalj časa govorijo o sebi, ne da bi jih kdo obsojal ali prekinjal.

Zaprta vprašanja pomagajo strukturirati pogovor in ga usmeriti na tista področja, ki omeni stranka, in omogočajo osredotočanje na določen problem.

Poskusna vprašanja vsebujejo parafraziranje in refleksijo tistih področij, kjer je klientka neodločna in nejasna, kjer je pomembno pojasnjevanje čustev in dogodkov. Avtorica citira Kadushina, ki je leta 1990 med slaba vprašanja uvrstil tista, ki napeljujejo osebo k vsiljenemu odgovoru, na katera je mogoče odgovoriti le da/ne, nejasna vprašanja in dvojna/trojna ali multipla vprašanja (cf. str. 76).

Ena od pomembnih nalog socialne delavke/delavca je ta, da v pogovoru učinkovito posreduje informacije. Avtorica je ugotovila, da klienti/klientke pogosto »ne slišijo« informacij v zvezi z različnimi možnostmi za materialno pomoč, samopomoč, širjenje socialne mreže ali informacije v zvezi s pravnimi nasveti. Za tako neučinkovito posredovanje informacij so najrazličnejši razlogi, pomembno pa je, da socialna delavka preveri, ali je oseba informacijo zares »sprejela« in jo razumela. Socialna

delavka mora izbrati pravi trenutek, da informacijo posreduje, povedati jo mora na preprost in razumljiv način, brez »pokrivajočih besed« in ekspertnih izrazov. V prvi vrsti pa mora biti informacija relevantna za osebo, ki jo potrebuje. Nekatere socialne delavke posredujejo informacije, ki ne omogočajo, da bi se počutili bolje klienti, temveč se z njihovim posredovanjem počutijo močnejše in več vredne same socialne delavke.

Včasih se posredovanje informacij prekriva z nasvetom, ki ga človek dobi od socialne delavke/socialnega delavca. Lishman opozarja na dobre plati dajanja nasveta, ko so po Kadushinu (1990) izpolnjeni naslednji pogoji:

- ko nasvet temelji na strokovnem znanju in ekspertizi in ko temelji tako na teoretskem znanju kot na praktičnih izkušnjah;
- ko se nasvet nanaša na specifično situacijo, v kateri živi klient/klientka, kar vključuje tudi družbene norme, v katerih oseba živi, in upoštevanje reakcij, ki jih bo nasvet sprožil v njenem socialnem okolju;
- nasvet je dovoljeno posredovati šele takrat, ko je oseba sama prišla do predlogov, strategij in rešitev, in takrat, ko klient/klientka izrazi mnenje, da bi mu/ji nasvet koristil (cf. str. 84-85).

Pogovoru sledi zapisovanje, ki zahteva natančnost in konciznost hkrati, pa tudi razmislek o tem, čemu strežejo določene informacije, ki jih zbira socialna služba. Nekatere strežejo pomoči, druge nadzoru. Angleški Zakon o varovanju podatkov iz leta 1984 omogoča dostop posameznice/posameznika do lastnih osebnih podatkov, ki jih zbira država, od leta 1989 pa je dovoljen vpogled v vso dokumentacijo, ki jo o osebi zbira socialne službe. Tudi v Sloveniji Zakon o varstvu osebnih podatkov dovoljuje uporabnicam in uporabnikom socialnih in psihosocialnih služb, da imajo vpogled v dokumentacijo, ki jo o njih zbira institucija, in možnost popravkov. Ta pravica izhaja tudi iz 38. člena Ustave Republike Slovenije, navzlic temu pa je le malokdo o tej pravici tudi obveščen. To dejstvo nasprotuje načelom dobre prakse v socialnih službah.

K učinkoviti komunikaciji sodi tudi odkritost socialne delavke/delavca o sami sebi in visoka stopnja samozavedanja ali avtorefleksivnosti.

Avtorica poudarja pomen soobstoja dveh povsem različnih konceptov v socialnem delu: radikalnega pristopa, ki poudarja vlogo socialnega dela pri ključnih družbenih spremembah, in perspektivo »pluralističnega vzdrževanja«, ki poudarja vlogo socialnega dela pri vzdrževanju stabilne, vendar dinamične družbe. Socialno delo se mora torej s pomočjo socialnih akcij, eksperimentov in kritike obstoječih razmerij zatiranja in vladavine zavzemati tako za radikalne družbene spremembe kot tudi za ohranjanje tiste stabilnosti, ki je pomembna za občutek individualne varnosti v negotovem svetu. To pomeni, da socialna delavka/delavec posreduje strankam jasno sporočilo o tem, kje so meje odgovornosti in meje sprememb. Zelo strukturirane družbe, temelječe na neenakosti, zatiranju, neenakih možnostih in pomanjkanju izbire za nekatere skupine ljudi, imajo v korenu svojih struktur vgrajene probleme, s katerimi se srečuje socialno delo. To so neenakosti in prikrasnosti, ki jih niti prizadeta oseba sama niti enkratna intervencija v socialnem delu ne morejo rešiti. Pomembno je, da se socialna delavka/delavec zaveda teh vgrajenih družbenih neenakosti in da klientu/klientki posreduje sporočilo o deprivacijah, za katere oseba ni kriva. Ljudje, ki prihajajo po pomoč v socialno delo, so najpogostejše tisti, ki doživljajo deprivacije, ki so onstran njihovega osebnega nadzora: biti reven ni krivda tistega, ki preživlja revščino; biti pretepana ni krivda tiste, ki preživlja nasilje; biti brezdomec ni krivda tistega, ki kvari podobo mestnih ulic. Socialna delavka je torej hkrati zagovornica tistega, ki trpi pomanjkanje, sopotnica v procesu notranjih sprememb pri osebi in hkrati človek, ki je, zavedajoč se družbenih neenakosti, soudeležen v procesu sprememb.

Ob koncu knjige se mi zastavlja vprašanje, zakaj se je tudi v socialnem delu, ki je s stvarnostjo povezano bolj kot katerakoli druga

znanost, uveljavila amebična, pokrivajoča beseda »komunikacija«. Jean Robert je kot amebične opredelil tiste besede, ki so se v procesu internacionalizacije začele vse pogostejše uporabljati in postajati univerzalistična poimenovanja za najrazličnejše situacije. Predpostavka ljudi pa je, da takrat, ko jih izrečemo, vsi vedo, kaj z besedo mislimo. V antropologiji govorimo o pokrivajočih besedah, lahko pa bi govorili tudi o vlogi metonimije v socialnem delu. Kaj mislimo, ko govorimo o »težki komunikaciji«, »slabi komunikaciji«, »redni komunikaciji«? Ali ni za ljudi v psihosocialnih službah »težka« ali »slaba« komunikacija pogosto le metonimija za opisovanje uporabnikov kot »težkih«, »slabih«, neprilagodljivih, neustreznih itn.? Beseda, ki »pokriva«, omogoča, da govorimo o domnevno istih stvareh, ne da bi govorili o razlikah in specifičnostih. »Komunikacija«, o kateri govori Joyce Lishman (ne govori o komunikacijski teoriji, ki je pomemben del teoretskih konceptov v socialnem delu), je enkrat pogovor, drugič srečanje, tretjič stik med dvema osebama, četrč strukturirani intervju, petič refleksija, šestič konfrontacija, sedmič pisno sporočilo, osmič neverbalni pogovor, simboliziran v tišini, in še veliko več. S temi in podobnimi besedami lahko socialna delavka opisuje, kaj počne, klient/klientka pa lahko pripoveduje o tem, kako je bilo pri socialni delavki. Namesto teh raznovrstnosti se obe strani umakneta v simplicističen govor o komunikaciji. Vendar pa že s pogovarjanjem opravljamo najrazličnejša dela. Socialna delavka/delavec z govornimi dejanji, če navežem na Austina, opravlja najrazličnejše dejavnosti, kar znova potrjuje Lishmanino tezo, da je pogovarjanje ena najpomembnejših dejavnosti v socialnem delu. Beseda komunikacija to delo deloma zamegli.

Darja Zaviršek

Sestanki skupine potekajo vsak teden (tri ure), po potrebi pa obravnavajo posameznikov ali celotne skupine poteka lahko vsak dan, ne glede na delovni čas ali dela proste dni.

10. Financiranje

10.1. Kdo zagotavlja sredstva? (Lishmanovi, uporabniki, država, mesto, občinski organi)

Ustanovitelji, uporabniki, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Ministrstvo za zdravstvo.

10.2. Kako? (Sposobnosti, donacije - financiranje vsi v celoti ali kombinacija.)

Z letnim plačilom programa.

11. Kdo izvaja nalogo nad ali skozi dejavnost?

11.1. Financiranje

Ministrstvo.

