



socialno delo

letnik 39 - junij 2000 - št. 3



visoka šola za socialno delo
ljubljana



socialno delo

Izdaja Visoka šola za socialno delo Univerze v Ljubljani

Vse pravice pridržane

Uredniški svet

Vika Bevc
Franc Brinc
Gabi Čačinovič Vogrinčič
Bojan Dekleva
Vito Flaker
Andreja Kavar Vidmar
Zinka Kolarič
Anica Kos

Glavni in odgovorni urednik

Bogdan Lešnik

Uredniki

Darja Zaviršek (knjižne recenzije)
Srečo Dragoš (raziskave)
Jo Campling (mednarodni stiki)

Naslov uredništva

Topniška 33, 1000 Ljubljana
tel. (061) 13-77-615, faks 13-77-122
e-pošta socialno.delo@uni-lj.si
www.vssd.uni-lj.si/sd

Uredniški svet (nad.)

Blaž Mesec
Mara Ovsenik
Jože Ramovš
Pavla Rapoša Tajnšek
Tanja Renner
Bernard Stritih
Marta Vodeb Bonač
Marjan Vončina

Časopis Socialno delo objavlja teoretske članke, poročila o raziskavah s področja socialnega dela, interdisciplinarne študije in prispevke z drugih znanstvenih in strokovnih področij, kritike in komentarje, poročila o strokovnih srečanjih in dogodkih, pisma, knjižne recenzije in druge prispevke, relevantne za teorijo in prakso socialnega dela. Časopis izhaja v šestih številkah na leto.

Znanstveni prispevki so recenzirani (anonimno).

Rokopisi: teoretski članki, raziskovalna poročila in druge poglobljene študije so lahko dolgi do ene avtorske pole (30.000 znakov); daljši so lahko le izjemoma in s privoljenjem uredništva. Druga besedila imajo lahko do pol avtorske pole. Kako naj bo urejeno besedilo za objavo, piše na zadnjih straneh časopisa. Rokopisi so lahko vrnjeni avtorju ali avtorici v dopolnitev ali popravek z uredniškimi in/ali recenzentskimi pripombami.

Avtorske pravice za prispevke, poslane uredništvu, pripadajo časopisu Socialno delo. Uredništvo si pridruži pravico preurediti ali spremeniti dele v objavo sprejetega besedila, če tako zahtevata jasnost in razumljivost, ne da bi prej obvestilo avtorja ali avtorico.

Knjige za **knjižne recenzije** v Socialnem delu je treba pošiljati na naslov: Darja Zaviršek, VŠSD, Topniška 33, 61000 Ljubljana, s pripisom: Za recenzijo v Socialnem delu.

Oglasi: za podrobne informacije pokličite ali pišite na uredništvo. Oglas, ki naj bo objavljen v naslednji številki, je treba poslati uredništvu vsaj mesec dni pred napovedanim izidom številke. Če je oglas že oblikovan, ga oddajte (nezloženega) na formatu A4.

Naročnik na Socialno delo postanete, če se s pismom uredništvu naročite nanj. Na enak način sporočite morebitno spremembo naslova in druge spremembe. Študentje imajo popust, zato priložite dokazilo.

Avtorica fotografije na naslovnici: **Meta Krese** (1999).

Popzetki člankov so vključeni v naslednje podatkovne baze (ki vključujejo tematsko indeksiranje, klasifikacijske kode in popolne bibliografske navedbe): *Sociological Abstracts*, *Linguistics & Language Behavior Abstracts*, *Social Planning/Policy & Development Abstracts*, *Mental Health Abstracts*, *Studies on Women Abstracts*.

Časopis finančno podpira Ministrstvo za znanost in tehnologijo.

Tisk: *Collegium graphicum*, Ljubljana

Gabi Čačinovič Vogrinčič, Lea Šugman Bohinc

UČINKOVITOST (USPEŠNOST) RAZGOVORA

V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO

NAČRT RAZISKAVE – NAMEN, CILJI,
UTEMELJITEV, METODE, UDELEŽENI AKTERJI,
OBDELAVA PODATKOV

V letu 1999 sva v sodelovanju s skupino socialnih delavk za supervizijo socialnega dela z družino opravili raziskavo z naslovom *Učinkovitost razgovora v socialnem delu z družino v interakciji psihosocialne pomoči* (naročnik Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve Republike Slovenije). V raziskavi sva želeli:

1. raziskati tiste *temeljne vidike, smernice, strategije* socialnega dela z družino, ki vzpostavljajo in vzdržujejo značilni *kontekst* za učinkovito (uspešno) socialno delo v interakciji psihosocialne pomoči kot tudi za učinkovito (uspešno) supervizijo socialnega dela z družino

2. proučiti *potek in razvoj razgovora* v interakciji psihosocialne pomoči družinam (na centrih za socialno delo) in s tem področjem povezanega supervizijskega razgovora (v supervizijski skupini za socialno delo z družino na Visoki šoli za socialno delo) *kot kibernetski kriterij učinkovitosti (uspešnosti)* socialnega dela z družino in supervizije tega dela

3. (v povezavi s prvima dvema postavkama) *oceniti učinkovitost (uspešnost)* vzpostavljanja in vzdrževanja socialno-delavskega *konteksta* in svetovalnega ter supervizijskega *razgovora* na področju socialnega dela z družino.

Pri snovanju raziskave sva oblikovali naslednje *delovne hipoteze*:

1. Socialni delavci in delavke na področju socialnega dela z družino uporabljajo številne vidike, smernice in strategije za

vzpostavlanje in vzdrževanje konteksta za učinkovito (uspešno) socialno delo (utemeljenega v teoretskem okviru systemskega socialnega dela in kibernetike drugega reda), vendar je ta uporaba velikokrat zgolj delna, nereflektirana in dopolnjena z nestrokovnimi, pogosto prevladujočimi zdravorazumskimi prijemi, kar daje vtis nejasnih meja med stroko socialnega dela in raznimi neformalnimi načini psihosocialne pomoči.

2. Učinkovita (uspešna) supervizija pri udeleženih akterjih prispeva k razvoju novih razlikovanj v smeri spoznavanja in uporabe strokovnih vidikov in strategij socialnega dela z družino, reflektiranja neopolne uporabe ali uporabe nestrokovnih pristopov dela in jasnejšega koncepta razmejitev med socialnim delom z družino in drugimi formalnimi in neformalnimi prijemi na področju dela z družino.

3. Kibernetska metoda razgovora (Pasku 1992, teorija interakcij akterjev, utemeljena v teoretskem okviru kibernetike drugega reda s hermenevtiko) lahko rabi kot kriterij učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v interakciji psihosocialne pomoči in supervizijskega razgovora. Kriteriji učinkovitega (uspešnega) razgovora se nanašajo na (a) izvirno definicijo razgovora in (b) v skladu s tem opredeljene značilnosti razgovora; kriteriji pa so: dosledno izvajanje kibernetske metode razgovora in rezultati razgovora kot različne oblike dogovora udeleženih akterjev v smeri želenega razpleta oziroma spremembe problemske situacije.

4. Metoda kvalitativne računalniške analize razgovora (besedila) GABEK-Winrelan (Schoeneger & Zelger, 1993) lahko pomem-

bno in koristno prispeva k oceni učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v socialnem delu z družino in superviziji ter k oblikovanju predlogov za potrebne spremembe.

Meniva, da je tovrstna raziskava pomembna in potrebna na področju socialnega dela z družino v Sloveniji. V svetu so opravili malo raziskav z vidika vzpostavitve in vzdrževanja konteksta učinkovitega (uspešnega) socialnega dela z družino ali celo nič z vidika vodenja razgovora v skladu s Paskovo teorijo interakcij akterjev. Enaka noviteta je uporaba računalniške kvalitativne analize GABEK-Winrelan (*Ganzheitliche Bewältigung sprachlich erfaßter Komplexität* – celostna obdelava jezikovne kompleksnosti), ki se je sicer že uveljavila kot primerna metoda za analizo odgovorov na kompleksna vprašanja s področja družbenih ved, kakršno je socialno delo, šele v zadnjem času pa avtorja razvijata metodo tudi v smeri uporabe za analizo razgovora (deloma tudi po zaslugi zainteresiranih raziskovalcev z Visoke šole za socialno delo v Ljubljani). Zagovarja stališče, da z opisano zastavitvijo raziskovalnega projekta pokriva dva komplementarna in temeljna vidika socialnega dela z družino in njegove supervizije, namreč, tako širši kontekst (splošna, osnovna vodila za strokovnjakovo soustvarjanje značilnih socialnodelavskih okoliščin, primernih za uspešen razvoj reševanja problema klientskega sistema) kot kontekst znotraj tega konteksta, torej sam način razgovora socialne delavke ali delavca s klientskim sistemom. Teoretsko polje najinega raziskovanja sta sistemsko socialno delo in kibernetika drugega reda s hermenevtiko, torej dvoje sodobnejših in uporabnejših konceptualnih okvirov socialnega dela.

Raziskava je obsegala različne metode dela: študij literature, analizo lastnih izkušenj raziskovalcev in sodelavcev za namen (1); sprotno beleženje ali snemanje (audio, morda video) razgovorov sodelujočih socialnih delavk na področju socialnega dela z družino, snemanje supervizijskih razgovorov; transkripcija zabeleženih ali posnetih razgovorov; izbira transkripcij razgovorov ali delov razgovorov za nadaljnjo analizo; vnos transkripcij v računalniški

program GABEK-Winrelan; za namene raziskave prilagojena kvalitativna analiza (deloma tudi kvantitativna, na primer frekvenčna) vpisanih transkripcij razgovorov ter prikaz rezultatov v obliki tabel (z izvirnimi izjavami, jezikovnimi in pomenskimi gestalti in hipergestalti) in konceptualnih mrež; celostna končna analiza učinkovitosti (a) vzpostavljanja in vzdrževanja konteksta socialnega dela z družino ter njegove supervizije, (b) metode razgovora v kontekstu socialnega dela z družino in njegove supervizije; na podlagi celostne končne analize učinkovitosti (uspešnosti) oblikovani predlogi potrebnih sprememb na področju socialnega dela z družino (na centrih za socialno delo) in njegove supervizije (na VŠSD idr.) v Republiki Sloveniji (na primer pri dopolnilnem izobraževanju socialnih delavk in delavcev in/ali supervizorjev na področju socialnega dela z družino, v povečanem obsegu ali redni vključitvi supervizije v socialno delo z družino itn.).

V raziskavi so ob obeh raziskovalkah-supervizorkah sodelovale socialne delavke, članice skupine za supervizijo socialnega dela z družino. Zapise svojih devetih svetovalnih razgovorov je prispevalo pet socialnih delavk. V supervizijskem razgovoru o kriterijih učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v interakciji psihosocialne pomoči je ob obeh raziskovalkah-supervizorkah aktivno sodelovalo osem socialnih delavk, ena v vlogi supervizantke, ki je predstavila primer.

Obe raziskovalki sva navdušeni nad pripravljenostjo socialnih delavk supervizijske skupine, da sodelujejo v raziskavi. Njihov prispevek v obliki zapisa svojih svetovalnih razgovorov je izraz *poguma* in *prizadevanja*, da bi *reflektirali* in *izboljšali učinkovitost (uspešnost)* svojega strokovnega dela. Naloga ni bila lahka, kolegice so se počutile strokovno zelo izpostavljene in negotove pred novo nalogo. Meniva, da novosti, ki jih sročamo z evalvacijskimi raziskavami socialnega dela z družino, pomenijo pomemben premik v naši supervizijski skupini, prek nje pa tudi v širšem kontekstu socialnih delavcev v interakciji psihosocialne pomoči.

Zbrali sva torej *devet svetovalnih* in *dva*

supervizijska razgovora, eden je bil namenjen prav vprašanju kriterijev učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v socialnem svetovanju družini. Večinoma gre za zapise po opravljenem razgovoru, en supervizijski razgovor pa sva posneli na mini disk in transkribirali posnetek. Zaradi izrazitega vpliva interpretatorja na zapisano interpretacijo razgovora (selektivna vloga spomina, osebna interpretacija procesa in verbalnih in neverbalnih elementov razgovora idr.) so najina prizadevanja za prihodnost usmerjena k povečevanju deleža audio ali video posnetkov svetovalnih razgovorov, kar ob mnogih prednostih prinese tudi dileme in morebitne nevšečnosti. Ob manj pomembni zagotovitvi snemalne opreme je zlasti pereče vprašanje, kako si pridobiti *klientovo dovoljenje* za snemanje. Najine osebne izkušnje kažejo, da marsikateri uporabnik z razumevanjem (lahko celo z odobravanjem) sprejme svetovalčevo pojasnilo o učnem (včasih tudi eksperimentalnem) namenu in pomenu snemanja razgovorov. Pomembno je, da postane posneti material *del učnega okvira* za vzpostavljanje in ohranjanje konteksta uspešnega in učinkovitega socialnega dela. Za namene povzemanja dosedanjega dela ter preverjanja dosedanjih opredelitev in stopnje uresničitve klientovih želenih razpletov problema so posnetki (pa tudi svetovalčevi sprotni zapisi, ki ne vključujejo klienta ocenjujočih komentarjev) razgovora neprecenljive vrednosti, del svetovalčeve in klientove udeležnosti v soustvarjanju (soavtorstvu) zgodbe o učinkoviti (uspešni) spremembi. Na primerljiv način je priporočljivo in uporabno tudi snemanje supervizijskih razgovorov.

Vse zbrane razgovore sva pripravili za *računalniško obdelavo* s programom za kvalitativno analizo besedila GABEK-Winrelan, za katerega se je usposobila ena od raziskovalk. Priprave besedila za poznejšo analizo so bile izredno zahtevne in dogotrajne, saj je bilo treba vsak razgovor razdeliti na majhne pomenske enote, nato pa vsako enoto – poimenovali sva jih »izjave« – označiti z najrazličnejših vidikov. Raziskovalka je za vsako izjavo določila ključne pojme (za seznam ključnih pojmov in

poznejšo koherentno analizo) in pri vsaki izjavi označila, katerega od vnaprej opredeljenih »kriterijev« (sestavin razgovora) je mogoče pri njej razlikovati (za poznejšo analizo s kriteriji). Pri enem razgovoru je eksperimentalno označila tudi vrednostne ključne pojme (za poznejšo vrednostno in pomembnostno analizo) in vzročno posledične pojme v njihovih medsebojnih povezavah (za poznejšo vzročno in pomembnostno analizo). Kompleksnost obdelave je rastla s številom izjav, ključnih (vrednostnih, vzročnih) pojmov in kriterijev (okrog 100). Potrebne so bile neskončne ure branja, označevanja in ponovnega pregledovanja gradiva, preden je bilo mogoče demonstrirati analitične prednosti računalniškega programa in jih prikazati v obliki najrazličnejših tabel ter risb konceptualnih mrež.

PRISPEVEK DOSEDANJIH RAZISKAV

V raziskavi z naslovom *Evalvacija socialnega dela z družinami na centrih za socialno delo* (Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, 1998) smo se ukvarjali z vprašanjem splošnih vidikov in strategij vzpostavljanja in ohranjanja konteksta za učinkovito (uspešno) socialno delo. Čeprav je bila osrednja tema naslednje, tukaj opisane raziskave učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v interakciji psihosocialne pomoči in supervizije, si proučevanja omenjene teme ne moreva predstavljati brez njene umeščenosti v širši kontekst socialnega dela z njuno medsebojno povezanostjo.

Naj torej povzameva okvir svojega razumevanja vloge določenih splošnih vidikov in konkretnih strategij, s katerimi socialni delavci – svetovalci v procesu socialnega svetovanja – sooblikujemo in vzdržujemo kontekst, ki omogoča in spodbuja učinkovito interakcijo psihosocialne pomoči in supervizije.

V izhodišče uspešnega (učinkovitega) razgovora v interakciji psihosocialne pomoči sva postavili dosledno *uresničevanje kibernetske (hermenevtične) epistemologije opazovanja in ravnanja*. Enostavno povedano, gre za upoštevanje opazovalčeve

(opazovalci so vsi udeleženi akterji, tako socialni delavec ali delavka kot klientski sistem z vsemi njegovimi »deli«) neizogibne vključenosti, udeleženi v sistemu svoje opazovanja, upoštevanje krožne (rekurzivne) povezanosti in vzajemne soodvisnosti vseh udeležencev interakcije socialnega dela – Hoffmanova govori o *etiki udeleženiosti*, Andersen pa o *so-prisotnosti*.

Poudarili sva pomen soustvarjanja in spodbujanja *konteksta za razvoj sprememb* v smeri želenega razpleta problemske situacije, zaradi katere se je klientski sistem obrnil na nas po pomoč. Koncept sprememb (Watzlawick 1974) razumeva v njegovi komplementarnosti s stabilnostjo (Keeney 1985), kar pomeni, da vsakokratni sprožitvi določene spremembe sledi njena stabilizacija, utrditev. Enega od ključnih konceptov in postopkov okviru vzpostavljanja in ohranjanja ugodnih okoliščin za udejanjanje želenega razpleta problema je njegova poprejšnja opredelitev (Haley, Pfeiffer Schupp, de Shazer, Barnes). S tem misli na dogovor vseh udeleženihih akterjev o tem, kakšen je *želeni razplet problema*. Ta se po eni strani nanaša na minimalne cilje, ki si jih udeleženci razgovora zastavijo za posamezno delovno srečanje, kot tudi na dolgoročno vizijo rešitve problema.

V okvir soustvarjanja in vzdrževanja ugodnega konteksta za razvoj želenih sprememb in njihovo stabilizacijo sodijo koncepti in postopki, ki jih včasih imenujemo *pridruževanje klientskemu sistemu* in se nanašajo na vse, kar slednji prinese v interakcijo psihosocialne pomoči. Klientski sistem prinese v odnos s socialno delavko svoj osebni (lokalni) jezik doživljanja, razlikovanja, interpretiranja, razumevanja sebe, sveta, odnosov, svojega problema in njegove rešitve ter ravnanja z njima, prinese pa tudi svoje vire (po)moči, ki segajo od njegovih pozitivnih preteklih izkušenj z reševanjem problemov, njegovih močnih strani oziroma nadarjenosti, njegovih načrtov za prihodnost, upanja in hrepenenja, njegove socialne mreže, ekonomskih, izobrazbenih idr. virov, s katerimi razpolaga, itn., kar vse označujemo s pojmom *perspektiva moči* (Saleebey 1992). Ne raziskujemo

le klientskih virov (po)moči, ki si jih prizadevamo podpreti, okrepiti in aktivirati za učinkovitejšo rabo. Raziskujemo tudi klientove *neučinkovite, paradoksne vzorce* reševanja problema, da bi jih konstruktivno preusmerili s postopki *preokvirjanja* (Watzlawick 1974), kot je uporaba paradoksa (na primer predpisovanje simptoma), prestrukturiranje problema in rešitve v prostoru in času, pripovedovanje zgodb, pravljic, metafor, analogij, šal itn., raziskovanje izjem itn.

K pomembnim kontekstualnim dejavnikom sodi tudi uporaba povratnih informacij vseh udeleženihih akterjev – tako, denimo, večkrat *preverjamo dogovor* glede želenega razpleta problema in različne druge dogovore, o katerih sta se sporazumela socialni delavec in klientski sistem, ter uspešnost (stopnjo) njegovega uresničevanja želenega razpleta problema, prav tako pa sproti *preverjamo svoje razumevanje klientskega razumevanja* rešitve problema (eden od najuporabnejših postopkov takega preverjanja je povzemanje klientskega pripovedovanja). Želeni razplet problema torej ni fiksen, togo določen in nespremenljiv cilj, h katerega uresničenju stremlji klient. Vsakdanja življenjska kompleksnost, nenehni (rekurzivni) interpretativni razvoj posameznika, že realizirani koraki na poti k zadanemu cilju so dejavniki, ki odločilno vplivajo na klientsko opredelitev rešitve problema, in zelo mogoče je, da bo v skladu z njimi klient na novo definiral svoj želeni razplet, primerno novi situaciji.

Poudarili sva še en, zaradi navidezne samoumevnosti pogosto spregledan kontekstualni vidik učinkovitega (uspešnega) socialnega dela, namreč, *preverjanje temeljnih (epistemoloških) predpostavk*, ki jih v interakcijo psihosocialne pomoči prinesejo udeleženi akterji, tako klientski sistem kot socialna delavka. Gre za vprašanja, ki jih strokovnjak postavlja tako sebi kot svojim sogovornikom. Na primer: »Kaj pričakujem zase od današnjega razgovora? Kaj pričakujem zase od celote dela na reševanju konkretnega problema? S čim bi želel(a) zaključiti današnji razgovor oziroma celotno delo? Kaj so moji minimalni cilji glede

današnjega srečanja, za katere menim, da bi jih lahko uresničila? V kolikšnem času bi lahko rešila problem, na katerem delam? Kaj od tega, kar smo danes opravili, ustreza poprej opredeljenim minimalnim ciljem? V podobnem duhu si zastavljamo vprašanja, ki vodijo naša prizadevanja v smeri želenega razpleta problema, s čimer uporabljamo vpliv naše sposobnosti selektivne in zgoščene pozornosti ter aktivacije lastnih virov (po)moči na večanje možnosti izbire, s katerimi razpolagamo, in s tem na večjo verjetnost uresničevanja zadanih ciljev.

Do opisanega razumevanja so nas torej pripeljali rezultati naše prejšnje raziskave. Z dodatkom znamenitih Lüssijevih metodičnih načel systemskega socialnega dela, de Vriesovih konceptov osebnega vodenja in delovnega odnosa (vsi našti koncepti so podrobneje opisani v končnem poročilu o omenjeni raziskavi), Kemplerjevega poudarjanja osredotočenosti na »osebno, konkretno, tukaj in zdaj«, koncepta »odprtega prostora za pogovor« Andersona in Goolishiana ter izpopolnjenih postavk, kot sta pridruževanje klientu (z dodanim postopkom vzpostavljanja neposrednega stika po Brooksu) in uporaba klientovih lastnih virov (po)moči (z dodanimi koncepti avtorjev Saleebeya, Salomonove in de Shazerja), v nadaljevanju predlagava dopolnjeni seznam kriterijev vzpostavljanja in ohranjanja konteksta učinkovite (uspešne) psihosocialne pomoči in supervizije v socialnem delu (z družino in drugimi klientskimi sistemi) ter seznam sestavin razgovora kot kriterijev njegove učinkovitosti. Oba seznama sta rezultat: (a) študija literature, (b) analize lastnih izkušenj raziskovalk in sodelavk in (c) vprašanju učinkovitosti (uspešnosti) razgovora namenjenega razgovora v skupini za supervizijo socialnega dela z družino. Obenem pomenita izhodišče za pozneje izvedeno kvalitativno analizo učinkovitosti (uspešnosti) različnih razgovorov v interakciji psihosocialne pomoči in supervizije.

KRITERIJI VZPOSTAVLJANJA IN OHRANJANJA KONTEKSTA UČINKOVITE (USPEŠNE) PSIHOSOCIALNE POMOČI IN SUPERVIZIJE

- Udejanjanje kibernetске (hermenevтиčne) epistemologije opazovanja in ravnanja, etika udeleženosti, so—prisotnost.
- Preverjanje epistemoloških predpostavk klienta in svetovalke, reflektiranje.
- Odprt prostor za razgovor.
- Osebno, konkretno, tukaj in zdaj.
- Uporaba metodičnih načel systemskega socialnega dela: načelo instrumentalne opredelitve problema, načelo vsestranske koristnosti, načelo kontakta, načelo interpozicije, socialno ekološko načelo, načelo maksimalnega aktiviranja naravnih socialnih mrež, načelo pogajanja.
- Pridruževanje klientu, uporaba (utilizacija) klientovega osebnega jezika razumevanja in ravnanja, njegovega lokalnega jezika, lokalnega konstituiranja razumevanja, lokalnega besednjaka; vzpostavljanje neposrednega stika s klientom: zrcaljenje telesnih gibov, glasu, izraza obraza, kretenj, dihanja klienta, usklajevanje s primarnim zaznavnim načinom in zaznavno taktiko klienta prek uporabe njegovih zaznavnih metafor.
- Osebno vodenje in delovni odnos.
- Dogovarjanje o želenem razpletu problema (dobro oblikovani cilji).
- Zgodba (naracija), nova zgodba, soavtorstvo, soustvarjanje zgodbe.
- Odprtost za preizkušanje reda spremembe, potrebne za razrešitev problema.
- Prispevek k temu, da dobi družina več moči, uporaba (utilizacija) klientovih lastnih virov (po)moči: dodajanje moči oziroma usposabljanje, včlanjenost, okrevanje, zdravljenje in celostnost, dialog in sodelovanje, verjeti oziroma odpovedati se temu, da ne verjamemo, povezovanje, kataliziranje, izjeme.
- Preokvirjanje klientovih neučinkovitih vzorcev reševanja problema: uporaba paradoksa (predpisovanje simptoma...), prestrukturiranje problema in rešitve v času in prostoru, pripovedovanje zgodb, pravljič, analogij, metafor, šal..., vprašanje čudeža, vprašanje smisla...
- Oblikovanje načrta možnih korakov za sprožanje ustreznih sprememb.

- Uporaba povratnih informacij vseh udeležencev v problemu.
- Večkratno preverjanje dogovora glede želenega razpleta problema in njegovega dosedanjega uresničevanja (krepitve, pohvale, spodbude)
- Prispevek k stabilizaciji nastalih sprememb.
- Znanje za ravnanje.
- Uresničevanje kibernetike opredelitve in metode razgovora.

RAZVIDNA RABA KONCEPTOV SOCIALNEGA DELA KOT PRISPEVEK K UČINKOVITOSTI (USPEŠNOSTI) RAZGOVORA

Povzetku splošnih vidikov in konkretnih strategij, s katerimi socialni delavci v procesu socialnega svetovanja oziroma v procesu socialnega dela sooblikujemo in vzdržujemo delovni odnos, ki omogoča in spodbuja učinkovito (uspešno) interakcijo psihosocialne pomoči (v raziskavi *Evalvacija socialnega dela z družinami na centrih za socialno delo*), dodajava vprašanje razvidne rabe konceptov socialnega dela in pomena oziroma deleža razvidne rabe za učinkovitost (uspešnost) razgovora.

Omenjena raziskava je pokazala, da socialni delavci v razgovoru praviloma *ne uporabljajo* konceptov socialnega dela za to, da bi z njimi (skupaj z udeleženci v problemu) definirali *delovni odnos*. S tem mislija konkretno na tiste koncepte, ki so se že uveljavili v slovenskem prostoru in smo jih v prejšnji raziskavi zbrali v obliki spiska, saj na poseben, socialnodelavski način definirajo kontekst in del vsebine razgovora. To so na primer Lüssijeva *metodična načela sistemskega socialnega dela* ali koncept k rešitvi naravnane socialnega dela, kot sledi iz načela instrumentalne definicije problema. Lahko bi dodali *uporabo klientovega osebnega jezika razumevanja* oziroma lokalnega jezika; *koncept perspektive moči* sodi v ta okvir enako kot *osebno vodenje*. Gre za koncepte, ki definirajo način dela in odnose med udeleženci ter omogočajo sooblikovanje rešitev.

Sem sodi tudi *aktivno strukturiranje pogovora z družino*, tako da upoštevanje

izbranega modela – na primer Stierlinovega ali de Vriesovega – zagotavlja strokovnjaku in družini razviden čas za delo na instrumentalni definiciji problema in želenem razpletu skupaj z uporabniki. Eksplicitna uporaba modela predvidi fazo k rešitvi naravnane definiranja problema, ki ji sledi faza raziskovanja za razumevanje, zbiranje virov moči in dobrih izkušenj za nadaljevanje sodelovanja, da bi v fazi zaključevanja sooblikovali dogovor oziroma vsaj jasn dogovor o nadaljevanju razgovora.

V jeziku stroke socialnega dela potrebujemo še več razvidnega; s tem mislija *družinsko psihološko znanje*, s katerim sointerpretiramo podobo družine, s katero delamo, sebi in njej sami. To je na primer znanje o vlogah v družini, o komunikacijskih vzorcih ali o ravnanju z močjo v njej. Kolikor je znanje eksplicitno, se delo zastavi kot delo z družino in ostaja za družinski kontekst in akcijo razumljivo.

Najina teza je, da strokovnjaki v socialnem delu v razgovorih med seboj premalo dosledno in korektno skrbijo za vzpostavljanje in ohranjanje konteksta socialnega dela. Tako razgovor o strokovnem vedno znova, nenadzorovano in nehote, zdrkne iz okvira prepoznavnega socialnodelavskega delovnega odnosa in nič več ne pripomore, da bi se vanj znova umestil. Vendar ne gre le za prakticiranje *strokovnega jezika* v razgovoru strokovnjakov med seboj. Zdi se, kot da bi obstajal dogovor, da moramo v stroki bolje obvladati strokovni jezik v razgovoru zato, da bo ostal strokoven in socialnodelavski.

Odperto ostaja vprašanje jezika, ki ga uporabljamo v dialogu z udeleženci v problemu, z družino, s posameznimi klienti. Koliko *eksplicitnih strokovnih konceptov*, ki so pomembni za vzpostavljanje sodelovanja, strokovnjaki vnesemo kot svoj razvidni delež v sooblikovanju razgovora? Kaj dobrega se zgodi za razgovor, če s klientom podelimo koncept instrumentalne definicije problema ali interpozicije in tako v sodelovanje hkrati vnesemo tipično načelo stroke in soustvarimo način dela, ki ga potrebujemo?

To najprej pomeni, da se klient uči prevzeti in prevzema svoj del odgovornosti

za sodelovanje; zdaj zna tudi on uporabiti načelo in razpoznati, kaj prispeva k sodelovanju. Razgovor v socialnem delu nas zavzuje k sodelovanju. Razvidnost delovnega odnosa bolje opremi stranko za sodelovanje in ji s tem daje več moči. Lüssi (1991) pokaže, da je socialno svetovanje vedno tudi *socialno učenje* novih načinov ravnanja s težavami, pa tudi učenje o rešitvah. Socialno svetovanje v vsakem primeru omogoča in zahteva učenje o socialnem delu. Zanimivo bi bilo raziskati možnosti in meje konceptov socialnega dela v tem procesu.

RAVNANJE S SEDANJOSTJO

Osrednja tema v raziskovanju učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v socialnem delu je *vzpostavljane in ohranjanje socialno-delavskega delovnega odnosa*. Reševanje kompleksnih socialnih problemov se začne, ko socialni delavec vzpostavi sodelovanje. V socialnem delu imata dialog in sodelovanje določene tipične značilnosti – usmerjena sta v iskanje rešitev na način, ki zagotavlja, da udeleženi akterji v problemu sodelujejo tako, da določijo svojo udeležnost v rešitvi.

Delovni odnos, ki ga vzpostavimo, usmeri strokovnjaka v sedanost. Sedanost, čas, ko smo v delovnem odnosu s strankami, čas, ki ga in ko ga uporabljamo za sodelovanje, je najbolj dragocen delovni čas v projektih pomoči.

Izredno pomembno je poudariti *sedanjost*, prav zato, ker je »ostati z ljudmi« v sedanosti težka naloga. Sedanost zagotavlja vsem udeležencem »postanek«, kot pravi Rosemarie Welter-Enderlin, in s tem priložnost za novo zgodbo. Potrebujemo skrbno varovano sedanost, da se lahko razgovor zgodi, razvije in konča tako, da ga je mogoče nadaljevati. Treba je zagotoviti čas, da bi klient dobil izkušnjo o samospoštovanju in lastni kompetentnosti. Potrebujemo čas, v katerem se bomo o rešitvi dogovorili šele, ko se bomo razumeli in sporazumeli.

Razgovor je namenjen raziskovanju sedanosti, da bi načrtovali prihodnost. Potrebno »delovno sedanost« izgubimo, ko sodelovanje nadomesti tisto, kar vpeljemo

z besedami »*pripraviti ali pripeljati človeka do vpogleda, prepričati ga, dopovedati mu...*«.

Odprt prostor za razgovor zagotavlja iskanje novih pomenov, celo novega jezika, da bi našli sebe. Razgovor je ustvarjanje novih opisov, novih pomenov, novih razumevanj, novih besed.

Kemplerjevo »osebno, konkretno, tukaj in zdaj« kot navodilo za ravnanje zagotavlja strokovnjaku »postanek« v sedanosti, ki jo reflektiramo, preokvirimo. Sedanost je pomembna, ker delamo v njej. Poudarek na sedanosti nikakor ne zanika preteklosti, vendar nas preteklost zanima zaradi nalog sedanosti in projekta prihodnosti.

Sodelovanje v skupnem projektu pomoči v socialnem delu nas zaplete in poveže v kompleksne projekte srečanja, soočenja, podpore, pa tudi trpljenja, negotovosti in strahu. »*Delati red*«, kot pravi Stierlin, ali *strukturiranje* proti lebdenju, o katerem govori Lüssi, opisujeta ravnanje s sedanostjo delovnega odnosa.

Pripovedovanje zgodbe, pravita Anderson in Goolishian (1994), je v dobesednem pomenu re-prezentacija izkustva in pomeni konstrukcijo zgodovine v sedanosti. Ponovna predstavitev vsebuje ponovni opis in ponovno razlago izkustva terapevtu ali svetovalcu. Njegova vprašanja in klientovi odgovori vplivajo drug na drugega. »*Človekov spomin je imaginativen. Pripoved o preteklih dogodkih odkriva neštete nove možnosti in tako ustvari novo zgodbo in novo zgodovino. Domišljijo oplaja inventivna moč jezika, ki jo udejanja razgovor in iskanje 'še neizrečenega'*« (Anderson, Goolishian 1994: 37). V dialogu sodelujeta klient, ki je kompetenten, da osmisli svojo zgodbo in opiše svojo resnico na eni strani, in svetoalec, socialni delavec, ki gradi poti, da bi ga razumel, na drugi. Nova, »*soavtorizirana*« zgodba, ki smo jo soustvarili, da bi se razumeli, že vsebuje rešitev.

Koncept *so-prisotnosti (co-presence)* (Anderson 1994) sodi v pričujoči zagovor sedanosti. Po Andersonu je to prisotnost v poslušanju, ki pomeni hkrati tudi biti na razpolago za sočutje in za razgovor. »*Poslušalec ni le sprejemnik zgodbe, temveč s svojo prisotnostjo tudi spodbujevalec za*

dejanje ustvarjanja zgodbe. In to dejanje je dejanje konstituiranja sebe» (Anderson 1994: 66).

Vzpostavitev in nadaljnje vzdrževanje opisanega konteksta socialnega dela sta v *vzajemnem odnosu* z metodo razgovora, kakršno uporablja socialni delavec-svetovalec v okviru danega konteksta. Omenjena vzajemnost je *izraz krožne povezanosti med kontekstom* (vzdušjem, okoliščinami) socialnega svetovanja *in razgovorom*, ki se odvija med udeleženiimi akterji – tako kot kontekst določa in soustvarja razgovor, tudi razgovor določa in soustvarja kontekst. Krožno (natančneje, rekurzivno) povezavo lahko opišemo kot *kibernetško načelo samoorganiziranosti in samouravnavanja sistema* na različnih redih, v različnih razmerjih. Kaže se nam kot komplementaren odnos med procesi in njihovimi proizvodi, na primer med razlikovanji in razlikami, opisovanji in opisi, konceptualizacijami in koncepti, interpretirani in interpretacijami itn., torej v rekurzivnem razvoju človekove interpretativne (mentalne) aktivnosti v osebnih in medosebnih spoznavnih procesih. Po drugi strani jo lahko prepoznavamo na ravni psihosocialnih interakcij, socialnih mrež, tistih kontekstualnih vidikov torej, ki na makro nivoju izražajo vgrajenost posameznega sistema v druge sisteme in njihovo vzajemno odvisnost.

Za namene kvalitativne konceptualne analize razgovorov v socialnem delu (v interakciji psihosocialne pomoči oziroma socialnega svetovanja in supervizije) sva oblikovali predlog tistih ključnih sestavin razgovora, ki pomembno doprinejo k učinkovitosti (uspešnosti) razgovora, upoštevajoč Paskovo teorijo konverzacije in teorijo interakcij akterjev ter splošne vidike in strategije vzpostavljanja in ohranjanja konteksta za učinkovito (uspešno) socialno delo.

SESTAVINE RAZGOVORA KOT KRITERIJI UČINKOVITOSTI (USPEŠNOSTI) RAZGOVORA

Najina raziskava nima namena *enoznačno* opredeliti *pomena* posamezne sestavine razgovora, saj je tako pojmovanje v naspro-

tju z opisanim sistemsko-kibernetiskim razumevanjem, ki upošteva *vsakokratno soodvisnost* razvoja konkretnega razgovora v danem kontekstu. *Pomen* odnosa med posameznim vprašanjem in odgovorom ter drugimi izjavami, ki jih udeleženi akterji podelijo v razgovoru, vselej na novo določajo prav ti udeleženci – *interpretatorji*. Tako sva si tudi pri analizi razgovorov v okviru raziskave prizadevali oceniti učinkovitost (uspešnost) posamezne uporabljene sestavine razgovora na podlagi odziva udeleženi akterjev, zlasti klienta. Po drugi strani sva se zavedali neizogibnega vpliva, ki ga imajo naše teoretske predpostavke, koncepti, znanja in izkušnje na našo interpretacijo analiziranih razgovorov. Take predpostavljene koncepte sva poskušali v največji možni meri podeliti med seboj v razgovoru in razviti določen *dogovor* v zvezi z njihovim razumevanjem. Pri tem nama je bila v veliko dodatno pomoč uporabljena računalniška kvalitativna analiza besedila, ki jo odlikuje prav jasno razvidna opredelitev do omenjenega vprašanja interpretacije izjav v razgovoru.

Naj na kratko opiševa *sestavine*, ki sva jih razlikovali v razgovoru. Pomembna vloga, ki jo namenjava vprašanju in odgovoru, izvira iz Paskove teorije konverzacije in splošnega kibernetškega pojmovanja, da *vsako vprašanje vsebuje oziroma nakazuje že tudi odgovor*.

Vprašanja *»odprtega tipa«* so vprašanja, ki sprašujejo kdo, kaj, kje, kdaj, zakaj, kako itn. in omogočajo zelo prosto, odprto, z raznolikostjo bogato odgovarjanje. Zaradi svoje pogoste posebne učinkovitosti (uspešnosti) in konstruktivnosti sva vprašanje *»kako«* in ustrezní odgovor nanj označili kot specifična elementa razgovora. Podobno sva zaradi njune pogoste neučinkovitosti in neproduktivnosti ali celo destruktivnosti (zlahka se sprevrže v neskončno iskanje pravega vzroka ali krivca) v razgovoru kot specifična elementa označili vprašanje *»zakaj«* in prilegajoči se odgovor. Za razliko od odprtih vprašanj in odgovorov so *vprašanja z »da-ne«* bolj usmerjena in zelo omejujejo svobodo sogovornikovega odgovarjanja, saj po svoji logiki dopuščajo zgolj dva odgovora, *»da«* ali *»ne«*. Podobno

omejujoče je vprašanje, ki *sugerira odgovor* in iz katerega sogovornik zlahka razbere zaželeni oziroma namigovani odgovor. Sem lahko uvrstiva tudi »retorično« vprašanje in odgovor, s katerim si vprašujoči nanj odgovarja.

Za razlikovane sestavine razgovora velja poprej opisano *opozorilo glede* poskusov njihovega *enoznačnega tolmačenja* – kljub pogosto učinkovitejši rabi odprtih vprašanj (denimo, »kako«) v primerjavi z zaprtimi (na primer »da-ne« ali tistimi, ki sugerirajo odgovor), je raba slednjih v marsikaterem kontekstu zelo utemeljena in koristna. Tako bodo za razjasnjevanje detajlov in drugih posebnosti, majhnih razlik v razumevanju sogovornika potrebna tudi vprašanja z »da-ne«. Podobno se za uporabna izkažejo vprašanja, ki sugerirajo odgovor (sugestivna vprašanja), kadar želimo soustvariti specifičen kontekst razgovora (kot je na primer tako imenovani »da-niz«), recimo v hipnoterapiji ali drugih terapevtskih vzdušjih. Retorična vprašanja so lahko zelo primerna v kontekstih z multiplimi pomeni, kot je, denimo, pripovedovanje zgodb in zgodb v zgodbah, kjer se lahko klient na zelo posreden in neizpostavljen način identificira s spraševalcem, tako da se sprašuje in si odgovarja hkrati z njim.

Podoben premislek velja *časovno orientiranim* vprašanjem, kjer je zelo pomembna njihova kombinacija z drugimi sestavinami razgovora. Tako se lahko povezava »v preteklost« usmerjenega vprašanja z »v rešitev« in/ali »v vire moči« in/ali »v kako« usmerjenim vprašanjem izkaže za manj konstruktivno in učinkovito kot povezava istega vprašanja z »v problem« in/ali »v vire nemoči« in/ali »v zakaj« usmerjenim vprašanjem. Opisani *premiki v orientaciji* se močno izražajo v konceptualnem in metodološkem, predvsem pragmatično utemeljenem prehodu socialnega dela in drugih prijemov psihosocialne pomoči od preteklosti, problema, virov nemoči, vprašanja »zakaj« k *sedanjosti in prihodnosti*, rešitvi, virom moči, vprašanju »kako«.

Vprašanje za *feedback* oziroma *preverjanje* je s pripadajočim odgovorom ključnega pomena v sistemsko-kibernetškem okviru razumevanja in ravnanja. Utemeljuje

kibernetško epistemologijo opazujočih sistemov in eksplicitno rabo povratnih informacij za njihovo učinkovito (samo)-regulacijo in (samo)organizacijo. Je nepogrešljivega pomena za opredeljevanje in preverjanje opredelitve ter uresničevanja želenega razpleta problema (izplena), načrtovanih majhnih korakov spremembe, medosebnih in znotrajosebnih odnosov v verbalni in neverbalni komunikaciji itn.

Sledi sklop bolj *specifičnih svetovalnih in terapevtskih* vprašanj. *Krožno* vprašanje in odgovor – do mnogih potankosti ga je razvila in razdelala milanska sistemska šola družinske terapije – uporablja vpliv vloženosti udeležencev v večkratne odnosne kontekste in konstruktivni učinek kombinacije posredne in neposredne udeležnosti. *Preokvirjajoče* vprašanje omogoči sogovorniku konstruktivno preokvirirati dosednji pomen, pripisan določenemu problemu in rešitvi. *Spodbujajoče, podpirajoče* vprašanje odpira prostor za razgovor in krepi sogovornikove vire moči za njegovo nadaljevanje. Vprašanje *smisla* je podvrsta preokvirjajočega vprašanja s preokvirjajočim učinkom, ki ga klientovemu doživljanju problematične situacije doprinese raziskovanje njene morebitne smiselnosti. Prav tako je podvrsta preokvirjajočega vprašanja vprašanje *čudeža*, ki sogovorniku na posreden način omogoči aktivacijo lastnih virov moči za opredelitev želenega in postopno realizacijo možnega razpleta problema. Podobno je vprašanje *izjeme* – v obeh primerih je avtor de Shazer –, ki krepi premalo prepoznano in izrabljeno klientovo sposobnost rešiti problem. Praktično uporabno je vprašanje s pomočjo najrazličnejši *lestvíc*, ki usposablja klienta za prepoznavanje majhnih razlik v procesu reševanja problema v smeri želenega cilja. *Humorno* vprašanje mehča toge meje dosedanjih vzorcev reševanja problema in odpira prostor večkratnim pomenom z možnostjo novih, ustvarjalnih, učinkovitih povezav. Vprašanje, ki vztraja pri nadaljnjem opisovanju in krepi klientove vire moči za reševanje problema, tako da nastopa v funkciji preokvirjanja, sva poimenovali vprašanje »*več o tem*«. Podobno deluje »*bolj konkretno*« vprašanje, ki usmerja udeležene

akterje na »tukaj in zdaj« v doživljanju in ravnanju glede reševanega problema. Z vprašanjem *dvojne vezi* misli na terapevtsko dvojno vez, s katero strokovnjak zaveže klienta tako, da vsak njen razplet pomeni terapevtsko zaželen odgovor.

Ukazi in pokoravanja so drug primer vzajemnosti v razgovoru udeležениh akterjev. *Ostale trditve* oziroma izjave, ki jih udeleženci podelijo v razgovoru, sva razlikovali glede na različne konceptualne vidike. Na kibernetško epistemologijo opazovanja z upoštevanjem različnih krožnih logik so vezane *samoreferenčna, refleksiivna in krožna* izjava. Nadalje so lahko izjave, ki jih sogovorniki podelijo v razgovoru, *konkretne (osebne)* ali pa *abstraktne (splošne)*, lahko so *teoretične (razumske, vzročno posledične)*, *čustvene* ali pa *vrednostne*.

Opredelili sva tudi trditev s položaja *eksporta* (vedočega) ali *učitelja*, izjavo, s katero posameznik (pogosto svetovalec) »poučuje« sogovornika (pogosto klientski sistem). Tej nasprotna je trditev oziroma izjava kot *hipoteza*, s katero sogovorniku na razviden način pojasnimo, da z njo zgolj preizkušamo neko svojo zamisel, interpretacijo, pri čemer je potrditev ali zavrnitev naše hipoteze odvisna predvsem od sogovornika oziroma od najinega (našega, če nas je več) dogovora o njej.

Na Paskovo teorijo konverzacije in teorijo interakcij akterjev se opirajo sestavine razgovora, kot so »*vnos novega*« in *vsiljevanje svojega koncepta* ter možni proizvodi razgovora – *dogovor* oziroma *sporazum*, vključno s *sporazumom o nestrinjanju* in *novu skupno analogijo*, ter razne novosti, kot so *nov koncept* oziroma *interpretacija*, novo doživetje, izkušnja, novo razumevanje, nov smisel, nova punktuacija, nova usmeritev, novo ravnanje, preokvirjenje (premik, preskok, preobrat...). Staro postane novo, dobi nov okvir, pomen, smisel...

Med sestavine razgovora sva uvrstili tudi *povzemanje* (parafraziranje, rekapitulacijo) in *znake različnih redov rekurzivnega razvoja razgovora*:

1. svetovalčeva interpretacija koncepta
klientova interpretacija koncepta
2. svetovalčeva interpretacija klientove interpretacije koncepta

klientova interpretacija svetovalčeve interpretacije koncepta

3. svetovalčeva interpretacija klientove interpretacije svetovalčeve interpretacije koncepta

klientova interpretacija svetovalčeve interpretacije klientove interpretacije koncepta.

Veliko pozornosti sva namenili vprašanju *kriterijev učinkovitega (uspešnega) razgovora* v interakciji psihosocialne pomoči. Opozorili sva že na svoje stališče, da takih kriterijev po eni strani ni mogoče (in tudi ni zaželeno) enoznačno opredeliti, po drugi strani pa je ključnega pomena, da jih vedno na novo (v vsaki novi interakciji psihosocialne pomoči, v različnih kontekstih v okviru te interakcije) opredelimo, če naj sploh vemo, koliko smo kot udeleženi akterji v svojem početju učinkoviti (uspešni).

Zavedajoč se opisanega navideznega protislovja, predlagava *dva minimalna kriterija* učinkovitega (uspešnega) razgovora, za katera meniva, da si je mogoče prizadevati k njunemu izpolnjevanju v vsaki, še tako različni interakciji psihosocialne pomoči. Prvi minimalni kriterij je *nadaljevanje razgovora*, delovnega odnosa v interakciji psihosocialne pomoči – v nasprotnem primeru pride do pretrganja razgovora. Kot strokovnjaki smo odgovorni za vzpostavljanje in ohranjanje takega konteksta socialnega dela, da se bo lahko razgovor nadaljeval do določenega dogovora, tudi če je to dogovor o zaključku razgovora, delovnega odnosa. Drugi minimalni kriterij je *povratna informacija o uresničenju zastavljenega minimalnega želenega razpleta, cilja klienta (svetovalca)*. Kot strokovnjaki smo odgovorni, da pridobimo omenjeno povratno informacijo, torej moramo z njo zaključiti razgovor ali celotni delovni odnos ali/in spremljati klientski sistem do točke, na kateri lahko preverimo stopnjo uresničenosti zastavljenega minimalnega želenega razpleta klienta.

Marsikatero razlikovane sestavine razgovora se konceptualno prekrivajo med seboj in šele z analizo večjega števila oziroma obsežnejšega gradiva razgovorov se bodo izčistile meje med njimi. Obenem so opisane

sestavine izraz vsakokratnega razlikovalca – interpretatorja. Raziskovalki sva enotnega mnenja, da si bova prizadevali koncepte razgovornih elementov uporabljati kot *metafore*, dogovarjati o morebitnih novih, primernejših razlikovanjih in vsakokrat znova preverjati njihovo pragmatično vrednost za udeležene akterje razgovora.

ZNANJE ZA RAVNANJE
– POSKUS ANALIZE RAZGOVORA
Z VIDIKA KONTEKSTA
ZA UČINKOVITO SOCIALNO DELO

Koncept *znanje za ravnanje*, ki se je uveljavil v slovenskem socialnem delu, je razširjen in dodelan iz koncepta *«actionable knowledge»*, ki ga je izraelski profesor Iona Rosenfeld predstavil na evropskem seminarju šol in študijev socialnega dela v Torinu leta 1993. Za socialno delo ključni koncept govori o posebnosti v socialnem delu razvitega znanja in o posebnosti ravnanja z njim. Rosenfeld je mislil na znanje, ki ga je mogoče v procesu psihosocialne interakcije pomoči spremeniti ali prevesti v akcijo. Lüssi (1992) misli podobno, ko opozarja, da v socialnem delu ne smemo biti *brez besed* (*sprachlos*). Raziskovanje razgovora v socialnem delu prispeva kriterije učinkovitosti (uspešnosti) razgovora prav k znanju za ravnanje.

Socialni delavec, ki ni brez besed, ker ima *znanje za ravnanje*, zna dvoje: (a) *vzpostaviti in vzdrževati kontekst* socialnega dela oziroma kontekst socialno delavskega razgovora; (b) *podeliti znanje s klienti* v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru in tako *omogočiti «prevajanje» v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke* za ustvarjanje nove zgodbe. Znanje za ravnanje pojasni, kako je mogoče in treba odpreti prostor za razgovor in za razvoj nove zgodbe, obenem pa v dialogu vzdrževati osebno vodenje v ubesedene rešitve.

KAKO VZPOSTAVITI IN VZDRŽEVATI
KONTEKST SOCIALNEGA DELA V RAZGOVORU

V zapisanih devetih razgovorih sva iskali razvidne elemente instrumentalne definicije problema oziroma rešitve, eksplicitno uporabo Lüssijevih načel, strukturiranje posameznih faz razgovora, eksplikacijo zaželenega razpleta, preverjanje razumevanja, formulacijo dogovorov ob zaključku. Zanimalo naju je, koliko je razvidno vodenje k rešitvi, koliko je osebnega v soočenju pri raziskovanju novih alternativ, novih poti.

V vseh devetih razgovorih je mogoče razbrati *spremembo*, povezano s problemom in rešitvijo, ki se je soustvarila tu in zdaj, v dialogu in sodelovanju in pomeni *prispevek k rešitvi*. Bistvo spremembe so novi vidiki problema, ubesedene nove možnosti rešitve ali olajšanje in ponovno vzpostavljeno zaupanje. Sprememb, ki sva jih razlikovali raziskovalki, pa svetovalke v samih razgovorih praviloma niso povzele, poudarile, utrdile in uporabile na jasno razviden način.

Iz zapisov *nisva mogli razbrati* eksplicitnih odločitev za definiranje problema skupaj z družino oziroma udeleženi v problemu in tudi ne jasnih formulacij o udeleženi v rešitvi, zapisanih kot zaključek in jasen dogovor.

Jasen *dogovor* sva prepoznali le v majhnem številu primerov svetovalnih razgovorov, v nekaj primerih lahko sklepava na neke vrste dogovor z enim ali z nekaterimi udeleženci, vendar ni jasnih formulacij, ki bi jih svetovalke v povzetku preskusile in potrdile. Pri nekaterih svetovalnih razgovorih sploh nisva opazili formulacije, ki bi jo lahko interpretirali kot dogovor o čemer koli, ostaja le zapisana pripravljenost na sodelovanje in dobri občutki. Nikjer se niso natančno *dogovorile o času* prihodnjega srečanja in *predvideni vsebine*, dogovor ostaja praviloma odprt, prepuščen klientu v pomenu *«ko boste...», se oglasite»*.

V več primerih svetovalnega razgovora sva razbrali vzpostavljane in vzdrževanje *delovnega odnosa*, vztrajanje na delu, razumevanju in sporazumevanju. Potrjuje pa se, da je težko dobro in uravnoteženo opraviti oboje – *voditi k rešitvam* in *ohranjati*

odprte prostore za pogovor, da bi se resnično ustvarilo novo razumevanje. Primeri nekaj svetovalnih razgovorov so dali klientom veliko priložnosti, da povedo svojo zgodbo, zelo malo pa je zapisanega prizadevanja za iskanje rešitev in dogovori so nejasni. Nekateri drugi svetovalni razgovori pokažejo dragocen proces osebnega vodenja, čeprav soustvarjanje rešitev včasih zamenja poučevanje. V razgovorih praviloma niso mogli razbrati hotene in vzdrževane strukture pogovora.

PODELITI ZNANJE S KLIENTI OZIROMA DRUŽINO

V PROCESU SOUSTVARJANJA INTERPRETACIJ

V analiziranih pogovorih svetovalke ne uporabljajo strokovnega znanja za *razširitev prostora*, v katerem ustvarjamo rešitve. To, kar so prinesle v vzpostavljajoči se in vzpostavljeni kontekst, so zgolj informacije o postopkih ali o možnostih, ki so v okolju na razpolago. V nekaj primerih so ubesedile meje in možnosti socialno delavske pomoči in to je odločilno prispevalo k učinkovitosti razgovora. Niso pa govorile o metodičnih načelih ne o spremembah drugega reda, niso govorile o preokvirjanju, čeprav se dogaja.

Sklep je nedvomno, da se učinkovitost razgovora poveča, če vzpostavimo in ohranjamo kontekst socialnega dela. Analizirani svetovalni in supervizijski razgovori so bili učinkoviti v tem pomenu, da so nekaj prispevali v okviru dela na izgrajevanju zelenega razpleta problema. Vendar to ne zadostuje — znanje v stroki daje dosti več priložnosti za učinkovit dialog in sodelovanje. Moramo ga osvojiti, utrditi, uporabiti v vsakdanji praksi.

INTERPRETACIJA ANALIZE RAZGOVOROV Z VIDIKA SESTAVIN RAZGOVORA (KRITERIJEV)

Analiza razgovorov s kriteriji je bila osrednja analiza kriterijev učinkovitosti razgovora znotraj konteksta, ki lahko spodbuja, olajšuje, pospešuje, ali pa zavira, otežuje,

zmanjšuje učinkovito socialno delo z družino. Eden od najbolj razvidnih rezultatov analize je *nedvoumna povezanost med vrsto svetovalkega vprašanja in klientovega odgovora*, saj ni bilo odprtega vprašanja svetovalke, ki ne bi pri klientu sprožilo prav tako odprtega odgovora.

Nekoliko manj izrazito, čeprav povezano, se je to izrazilo v primeru svetovalkinih vprašanj z *da-ne*, kjer so klienti kljub temu odgovarjali z odgovori odprtega tipa, največkrat tako, da so odgovor (da ali ne) nadaljevali v odprti obliki. Spet izrazitejše tovrstne povezave so se pokazale pri svetovalkinih vprašanjih, usmerjenih h »kako«, in klientovih odgovorih, v nasprotju, recimo, z *k rešitvi usmerjenih* svetovalkinih vprašanj, ki se jim klienti, kot vemo tako iz literature kot iz prakse, uporno izmikajo in se vztrajno oklepajo *usmerjenosti v problem*. Zanimiv je tudi rezultat glede *v problem usmerjenih* vprašanj, ki so jih svetovalke klientom zastavile zanemarljivo malo (pa še te večinoma v povezavi z *v rešitev usmerjenim* vprašanjem), medtem ko so klienti odgovarjali z izrazito *usmerjenostjo v problem*. Težko izpeljeva kako drugačen sklep od tega, da morajo svetovalci vedno znova *preusmerjati* kliente *v rešitev, v kako, v sedanjost in prihodnost, k virom moči*.

Zelo malo je vprašanj in odgovorov, usmerjenih v *zakaj* — morda to kaže na reflektirano odrekanje svetovalk konceptu vzročnih razlag in naravnosti, kar bi ob sicer splošno uveljavljenem pojasnjevalnem načelu vzrok-účinek, krivec-žrtev itn. pomenilo zelo spodbuden podatek o strokovnosti socialnih delavcev (vsaj tistih svetovalk, ki so prispevale zapise svojih razgovorov).

Razmeroma malo je svetovalkinih vprašanj in klientovih odgovorov, usmerjenih k *virom moči*. Meniva, da je s temi vprašanji podobno kot z vprašanji, usmerjenimi v rešitev — klienti niso ravno navdušeni nad njimi, so pa izredno učinkovita, o čemer posredno govori cela plejada *preokvirjajočih* vprašanj na temo *smisla, čudeža, izjeme, spodbujanja in podpore, utilizacije* vsega, kar klient prinese v interakcijo psiho-socialne pomoči, itn.

Kar se tiče časovno orientiranih svetoval-

kinih vprašanj in klientovih odgovorov, po pričakovanju prevladujejo v *preteklosti usmerjeni* odgovori, veliko pa je tudi tovrstnih vprašanj. Priporoča, da svetovalec vztraja pri *orientaciji na sedanost in prihodnost* oziroma pri kombinirani *usmerjenosti v preteklost, rešitev in vire moči*, denimo, pri vprašanjih: »Kako ste doslej reševali ta problem?«, »Kako ste doslej zdržali?«, »Kdaj ste bili zadnjič uspešni ali ste se dobro počutili ali ste doživeli prijeten trenutek s partnerjem?« ipd.

Svetovalke so veliko *povzemale* klienta, redko pa so izrazile svoje *hipoteze*. Tudi pri izbranih primerih ni šlo za eksplicitno izražene hipoteze in bi si jih lahko drug raziskovalec razlagal tudi drugače. Glede na to, da že daljše obdobje in prek različnih strokovnih prijemov poudarja konstruktivno vlogo *povzemanja v kombinaciji s hipotezami in njihovim preverjanjem* (metoda rekonstrukcije družine Satirjeve, Heimlerjeva metoda razgovora, Paskova kibernetična metoda razgovora idr.), naju preseneča, kako težko omenjeni pristopi prodirajo v stroko. Najina ocena je vendarle, da je pogosta uporaba povzemanja izraz svetovalkega reflektiranega ravnanja, torej *znanja za ravnanje*.

Svetovalke so v razgovorih s klienti podelile veliko *teoretskih* – abstraktnih, splošnih, vzročno-posledičnih – izjav. Teoretske izjave na način splošno veljavnih resnic (truizmov), sklicevanja na znanje, avtoriteto, teorijo ipd. lahko do neke mere prispevajo k »varnemu« kontekstu razgovora, v katerem klient okrepi svoje (zlasti začetno) zaupanje v svetovalčevo strokovno sposobnost, pomagati mu rešiti problem. Pogosto je to primeren in učinkovit način svetovalčevega odgovarjanja na klientova pričakovanja v prvi fazi njunega sodelovanja, pa tudi v obdobju klientovih kriz, ko je svetovalčeva *vednost* nekakšno sidro za premagovanje kritičnih težav. Za večino klientov je (dolgoročno) učinkovitejši prijem socialnega dela, ki teoretske izjave kombinira z osebnimi, čustvenimi, izkustvenimi, konkretnimi in ki tudi klienta usmerja k tovrstni naravnosti, denimo z vprašanji *več o tem ali bolj konkretno*. Razliko lahko ponazoriva z analogijo v razliki med

svetovalčevim vprašanjem »Kako vam lahko pomagam?« in »Kako vam lahko pomagam, da si boste sami pomagali?«

Svetovalke so pogosto – zlasti v povezavi s *povzemanjem* – jemale klientovo interpretacijo koncepta za izhodišče svoje interpretacije, redkeje so pomagale sebi in klientu razvijati še naslednje rekurzivne rede interpretacije. Največkrat sta bodisi svetovalka bodisi klient vpeljala nov koncept in sprožila novo serijo interpretativnih krogov. Zlasti pa svetovalke svojega početja niso eksplicitno reflektirale, ubesedile (podobno kot pri hipotezah).

Najbolj presenečeni sva nad tako redkim razvojem *dogovora*, razmeroma malo je tudi razvoja *novih konceptov* oziroma *interpretacij*, čeprav je bilo njihovo ocenjevanje zaradi pomanjkanja svetovalkega razvidnega preverjanja njihove proizvodnje bolj spekulacija kot na eksplicitnih, jasno izraženih izjavah utemeljeno razlikovanje. Skromni pridelek na polju novih konceptov in sporazumov bi si morda lahko pojasnili z argumentom, da je bila večina analiziranih svetovalnih razgovorov *prvih razgovorov* in se še ni ustvaril dovolj ugoden kontekst za razvoj želenih proizvodov razgovora. Kljub temu pa lahko taki rezultati kažejo tudi na nedosledno upoštevanje opredelitve *minimalnih ciljev* tako klienta kot svetovalke, sicer razlikovanega in poznanega kriterija učinkovitosti razgovora.

SKLEPI IN PREDLOGI

Raziskavo sva *sklenili* z refleksijo o natančno in ambiciozno zasnovanem raziskovalnem načrtu ter o pomembnih in, upava, daljnosežnih pobudah k *premiku v samo-ocenjevanju* učinkovitosti (uspešnosti) na področju socialnega dela z družino. Prav tako ocenjujemo, da sva pridobili *spodbudne pionirske izkušnje* z uporabo metode GABEK za kvalitativno analizo tako kompleksnega konteksta in snovi, kot ga ponujata svetovalni in supervizijski razgovor. Razbrali sva mnoge *znake*, ki kažejo, da sta svetovalka in klient soustvarila kontekst, v katerem se lahko razvijejo in so se razvile spremembe v smeri klientovega želenega

razpleta problema, prav tako pa sva razlikovali številne *znake*, ki kažejo, da je klient v kontekstu socialnega dela našel in soustvaril prostor, v katerem je lahko izpovedal svojo zgodbo in dobil občutek, da je slišan. Prepoznali sva tudi *znake* reflektirane uporabe določenih socialnodelavskih konceptov, kot so povzemanje, preokvirjanje, usmerjenost v rešitev, k virom moči, v kako, v sedanjost in prihodnost, organizacija konteksta za delovni odnos s poudarkom na razumevanju klientovega razumevanja in z vizijo doseči sporazum. Meniva pa, da so svetovalke v proučevanih kontekstih psihosocialne pomoči *preskromno udejanjile »znanje za ravnanje«*: *preredko* so ubesedile (razvidno reflektirale) uporabljene koncepte, definirale udeležene v problemu in rešitvi, opredelile želeni razplet problema pa minimalne cilje in majhne korake na poti k njihovem uresničevanju, uporabile druga metodična načela sistemskega socialnega dela, odpirale prostor psihosocialne pomoči v smeri večanja števila možnih

izbir, dogovarjale, preverjale in utrjevale sprejete dogovore.

Prepričani sva, da je *nadaljnje raziskovanje* učinkovitosti (uspešnosti) socialnega dela z družino še kako utemeljeno in da je treba posredovati raziskovalne rezultate tako neposredno udeležnim akterjem kot drugim strokovnjakom v interakciji psihosocialne pomoči. Nujno potrebujemo *dosledneje* (formalno in konkretno) *vpeljano supervizije* kot učni kontekst za izvajanje naštetih predlogov, usmerjenih k večji refleksiji in izboljšanju učinkovitosti socialnega dela z družino. Potrebujemo pa tudi pogostejše in učinkoviteje organizirano *srečevanje strokovnjakov* s področja socialnega dela (z družino) in psihosocialne pomoči v kontekstih, ki omogočajo in spodbujajo razgovor, ki bo prispeval k razvoju novih konceptov in interpretacij ter dogovorov glede strokovnih konceptov in njihove uporabe, vključujoč potrebo po njihovem doslednejšem in razvidnejšem ubesedovanju.

Literatura

- R. ADAMS, L. DOMINELLI (ur.) (1998), *Social Work Today*. London: Macmillan.
- G. BARNES (1994), *Justice, Love and Wisdom: Linking psychotherapy to second-order cybernetics*. Zagreb: Medicinska naklada.
- M. BROOKS (1996), *Zbližanje in ujemanje*. Kranj: Ganeš.
- G. ČAČINOVIČ VOGRINČIČ (1998), *Psihologija družine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- R. GREENE (1994), *Human Behavior Theory: A diversity framework*. New York: Aldine de Gruyter.
- M. HILL (ur.) (1999), *Effective Ways in Working with Families*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

- B. P. KEENEY (1985), *Aesthetics of Change*. New York, London: The Guilford Press.
- P. LÜSSI (1991), *Systemische Sozialarbeit*. Bern: Haupt.
- H. R. MATURANA, F. J. VARELA (1988), *The Tree of Knowledge: The biological roots of human understanding*. Boston, London: New Science Library, Shambhala Publications, Inc.
- S. MCNAMEE, K. J. GERGEN (ur.) (1994), *Therapy as Social Construction*. London: Sage.
- G. PASK (1992), *Interactions of Actors: Theory and some applications*. Universiteit Amsterdam (rokopis).
- (1987), Conversation and support. V: *Research Programme Ondersteuning Overleving and Cultuur (OOC)*. University of Amsterdam (5-43).
- (1980), The limits of togetherness. V: S. H. Lavington (ur.), *Information Processing 80*. North-Holland Publishing Company (999-1012).
- (1984), Review of conversation theory and a protologic (or protolanguage), Lp. *Educ. Comm. and Technology, ERIC/ECTJ* 32, 1: 3-40.
- G. PASK, D. GREGORY (1986), Conversational systems. V: R. J. ZEIDNER (ur.), *Human Productivity Enhancement*. Praeger (204-233).
- D. SALEEBEY (1992), *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York, London: Longman.
- H. STIERLIN et al. (1987), *Das erste Familiengespräch*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- L. ŠUGMAN BOHINC (1996), *Razgovor o razgovoru: Od spoznavanja spoznavanja k razumevanju razumevanja v jeziku kibernetike drugega reda*. Magistrsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- (1998), Epistemologija socialnega dela II. *Socialno delo* 37, 6: 417-440.
- H. VON FOERSTER (1990), Understanding understanding. *Methodologia (Thought Language Models)*, IV, 7: 7-22.
- (1991), Through the eyes of the other. V: F. Steiner (ur.), *Research and Reflexivity*. London: Sage Publications (63-75).
- S. DE VRIES, R. BOUWKAMP (1995), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: FIRIS.
- J. ZELGER (1990), Self-organized learning through creative cooperation: SOLCC as a new method for innovation. V: J. ALLESCH (ur.), *Consulting in Innovation: Practice - Methods - Perspectives*. Elsevier Science Publishers B. V. (57-73).
- (1993), GABEK: A new method for qualitative evaluation of interviews and model construction with PC-support. V: E. STUHLER, SÜLLEABHAIN (ur.), *Enhancing Human Capacity to Solve Ecological and Socio-economic Problems*. München-Mering: Hampp-Verlag (128-172).
- (1994), Self-organized learning by GABEK with PC-support. V: R. TRAPPL (ur.), *Cybernetics and Systems '94*. Singapore: World Scientific Publishing (1571-1578).
- (1995), Cognitive mapping of social structures by GABEK. *Science and Science of Science*, 4: 88-104.
- (1996), *Linguistic Knowledge Processing by GABEK: The selection of relevant information from unordered verbal data*. Universität Innsbruck.
- (1997), *From Open Questions to Complex Problem Solving by GABEK*. Universität Innsbruck. Institut für Philosophie.
- (1998), *GABEK: A Method for the Integration of Expert Knowledge and Everyday Knowledge*. Universität Innsbruck.

Vesna Leskošek

POMEMBNOST MEDINSTITUCIONALNEGA SODELOVANJA PRI OBRAVNAVI SPOLNIH ZLORAB

S spolno zlorabljenimi otroci se srečuje cela vrsta vladnih ali nevladnih organizacij, ki v obravnavo vstopajo različno. Otrok, najpogosteje deklica, lahko razkrije zlorabo različnim ustanovam, npr. anonimno po telefonu kateri od nevladnih organizacij, ki ponuja tako pomoč. To so v Ljubljani Otroški telefon, telefon Zate, Tom telefon. Druga možnost je poklicati Društvo za pomoč žrtvam spolnih zlorab. Nekatere od teh organizacij izvajajo tudi individualno pomoč, nobena od njih pa nima javnih pooblastil za ukrepanje. Za vse velja, da morajo spolno zlorabo prijaviti policiji, če imajo za to ustrezne podatke.

Druga vrsta ustanov so razne zdravstvene ali psihosocialne javne službe, ki pogosteje same odkrijejo spolno zlorabo, ne da bi deklica o tem jasno spregovorila. Taki primeri so vrtci, kjer se otrok na nevsakdanji način spolno vede ali se igra spolne igrice. Lahko je to zdravstveni dom, ki ob rednem pregledu otroka ugotovi analne ali genitalne poškodbe. Pogosto je to pedopsihiatrični oddelek otroške bolnice, kamor pripeljejo otroka zaradi posledic spolne zlorabe, kot so npr. bulimija, anoreksija, avtistično vedenje in drugo. Ena takih ustanov je tudi šola, ki opazi spremenjeno vedenje ali celo fizične znake spolnih zlorab.

Tretja vrsta ustanov so tiste, ki imajo javna pooblastila za ukrepanje. To so centri za socialno delo, ki v primer vstopijo tako, da ga odkrijejo sami ali pa jim ga javi katera od naštetih organizacij. Javno pooblastilo, ki ga ima center za socialno delo, je odvzem otroka in namestitev v nadomestno družino ali institucijo. Ponovno pa je treba poudariti, da imajo vse našete organizacije

dolžnost prijaviti spolno zlorabo na policijo in sodelovati v kazenskem postopku.

Četrta vrsta institucij sta policija in sodišče (tožilstvo in sodniki). To sta edini instituciji, ki lahko zares zavarujeta otroka pred nasilnežem, tudi tako, da ga odstranita. Če odločbo o odvzemu izda center za socialno delo, lahko v nadaljnjem postopku sodišče odloči drugače in je treba otroka vrniti v družino. To se pogosto zgodi tudi zato, ker so centri za socialno delo socialne službe brez ustreznih preiskovalnih spretnosti ali spretnosti nabiranja dokaznega gradiva.

Ob vseh teh vpletenih ustanovah je realnost spolno zlorabljenih, da ostanejo pogosto sami in se kljub razkritju spolna zloraba nadaljuje, kar je za žrtve usodnega pomena. Velika večina jih namreč razvije resnejše duševne motnje. Informacija, ki jo otroci ob neukrepanju institucij najpogosteje dobijo, je, da je to, kar se jim dogaja, prav, ali da so za dejanja sami krivi. V sistemu vpletenih ustanov se zatika na vseh ravneh. Najprej pri pojmovanju spolne zlorabe. Na deklarativni ravni velja, da je to kriminalno dejanje, ki je grozno ali gnusno in je za otroka travmatično. Ko pa preidemo na konkretno raven, je praksa ravnanja pogosto drugačna. Mnogim se zdi, da je to stvar družine, zato naj se v družini to tudi nekako uredi. Pogosto nastopi tudi razumevanje storilca, ali pa je storilec oseba z močjo, proti kateri se je težko boriti. Najslabše so vodeni tisti primeri, kjer storilec uživa družben ugled in razpolaga z večjo družbeno močjo.

Iskanje števil oz. statističnih podatkov o številu nam pove več dejstev v zvezi s

spolnimi zlorabami. Najprej to, da je številke skoraj nemogoče dobiti. Težko jih je prodobiti na sodiščih, še težje na centrih za socialno delo, kjer tovrstna statistika sploh ne obstaja. Zaradi take malomarnosti ne moremo dobiti podatka o javljenih primerih in prijavljenih na policijo. Primeri spolnih zlorab se skrivajo v družinskih problemih, motenih otrocih ali podobnih kategorijah. Nekaj številke lahko dobimo v nevladnih organizacijah, večinoma iz telefonskih klicev. Še največ podatkov lahko dobimo na policiji, kjer so primeri natančno vodeni.

Po številu končanih primerov vidimo, da je zaključenih le četrtnina. 63% izrečenih kazni je dolgih le do enega leta, čeprav člen o spolnem napadu otroka predvideva kazen od treh mesecev do osmih let. 14% izrečenih kazni je celo krajših od predvidenih. Trajanje spolnih zlorab iz zgornjih podatkov ni razvidno in ga podatki na uradu za statistiko ne ponujajo. Predvidevamo pa lahko, da so trajale v skladu s povprečjem, ki se giblje okoli štiri leta. Pogosto storilec zlorablja več otrok. Nerazumevanje teže tovrstnih dejanj je razvidno iz blagih izrečenih kazni, kar priznavajo tudi sodišča.

Za neuspešne obravnave spolnih zlorab krivijo razne organizacije ena drugo, kar se zlasti vidi na raznih srečanjih, seminarjih, medijskih dogodkih, ki jih je v zadnjem času kar nekaj. Poskušala bom opredeliti glavne težave pri obravnavi. Za njihovo bolj natančno opredelitev pa bi potrebovali analizo obravnave v posameznih organizacijah, ki bi omogočila začetek bolj sistematičnega načrtovanja dela s spolno zlorabljenimi. Problemi so naslednji:

- Večina organizacij njim znanih primerov ne prijavi na policijo, čeprav so to dolžni storiti. Sami pravijo, da ne prijavljajo zato, ker so policijske intervencije grobe, neuspešne in za otroka ogrožujoče.

- Nekatere organizacije ali posamezne strokovnjakinje in strokovnjaki ne prijavljajo, ker menijo, da je to družinski problem, ki se ga da rešiti z ustrezno družinsko obravnavo.

- Za večino javnih ustanov je to nov problem, s katerim se v zgodovini niso ukvarjali. O spolnih zlorabah se govori

zadnjih nekaj let, zato doktrine dela niso razvite, prav tako ne tehnike in metode. Zaradi neznanja in pomanjkanja ustreznih orodij ostanejo primeri spolnih zlorab pogosto v predalih pisarniških miz. Tako je zaradi popolne nepreglednosti nad primeri, pomanjkanja registrov zlorabljenih in dejstva, da je oškodovanec otrok, ki ne more uveljavljati svoje pravice do ustrezne obravnave, drugi pa nimajo interesa, da bi to storili namesto njega.

- Policija ima velike težave pri zbiranju dokaznega gradiva, zato so postopki dolgotrajni, pri tem pa je pogosto onemogočena psihosocialna ali terapevtska obravnava otroka, saj intenzivno delo ni v prid preiskovalnim metodam. Tak odnos zaostruje medinstitucionalno obravnavo,

- Tožilstvo po prejeti kazenski ovadbi vpelje kazenski postopek, če oceni, da ovadba to omogoča. V času kazenskega postopka lahko odredi dodatno zbiranje dokazov ali izvedeniško mnenje, kar postopek podaljša tudi za več kot leto dni.

- Sodniki dobijo spis šele po večmesečnemu ali večletnemu predhodnemu delu. Zaradi prenatrpanosti z zadevami preteče od prijave do obravnave tudi nekaj let, ki pa so vsekakor v škodo žrtev. V tem času je lahko dokazno gradivo že zastarelo. Žrtev in storilec večinoma še vedno živita skupaj. Pogosto se zloraba nadaljuje, ali pa so maščevalni ukrepi zaradi prijave taki, da otroka ponovno viktimizirajo. Zaradi večletnih sistematičnih pritiskov otroci pogosto spremenijo izjave v prid storilcem.

- Če pa otroci še vztrajajo pri svoji prijavi, je le četrtnina primerov rešena z obsodbo storilca. Ostale tri četrtnine se končajo z oprostitvijo, kar je za žrtev vsekakor najslabši možen izhod. Informacija, ki jo dobi, je, da storilec nihče nič ne more, da je bilo to, kar se je dogajalo, normalno in v redu, saj je bil storilec oproščen, ali pa so bili sami krivi, saj jih nihče ne brani.

- Če se nam vendarle posreči izločiti otroka iz družine, ga nimamo kam namestiti, ker nimamo niti enega samega programa za spolno zlorabljenega. Pogosto jih namestimo v rejniške družine, ki za delo z zlorabljenimi niso usposobljene, ali pa v zavode, ki temeljijo na ideji o motenosti

otrok in jih kot take tudi obravnavajo.

Našteti je le nekaj težav, ki jih lahko ugotovimo s površnim poznavanjem dogajanja. Prepričana sem, da je to mnogo kompleksnejše, toda možne rešitve so po drugi strani dosti bolj enostavne. Da bi jih lahko ugotovili, moramo spoznati prednosti in pomanjkljivosti vsakega člena sistema posebej. Neučinkovitost je namreč tudi v medsebojnem nezaupanju, ki izhaja iz pomanjkanja sposobnosti, da bi prepoznali svoje pomanjkljivosti in šibkosti. Od tod tudi nenehno obtoževanje drugih. Vse organizacije namreč natanko vedo, kaj bi morali storiti drugi, le redke pa so sposobne definirati lasten položaj.

Navedeni problemi pa kažejo še na nekaj drugega. Področje spolnih zlorab je dokončno postalo del vsakdana navedenih uradnih ustanov. Problemu se ne da več izogniti, ga ignorirati ali prepustiti nekomu drugemu. Nastala je potreba po resnem spopadanju s težavami in potreba po ustreznih rešitvah. Da bi bilo to mogoče, moramo najprej natanko vedeti, kje smo, kaj se zares dogaja, kakšne so značilnosti dela posameznih ustanov in kakšne so njihove potrebe. V ta namen sem v letu 1998/99 opravila raziskavo v Mestni občini Ljubljana z naslovom »Institucionalna obravnava spolno zlorabljenih v Ljubljani«, pri čemer sem imela tole delovno hipotezo:

Sistem reševanja problema spolnih zlorab je lahko učinkovit le takrat, ko vsak člen posebej prepozna svojo vlogo in naloge, si izgradi lastno doktrino, se strokovno usposobi in tako prepreči prevladovanje mitov in stereotipov o žrtvi in storilcu. Le takrat, ko so vsi členi strokovno avtonomni, z izgrajenimi lastnimi doktrinami in postopki, je mogoče učinkovito sodelovanje v prid žrtev oz. tistih, ki so preživeli spolne zlorabe. Prenašanje krivde in odgovornosti za nefunkcioniranje sistema na druge je le odraz neprepoznavanja svojih pomanjkljivosti.

V raziskavo sem vključila vse ustanove, ki se srečujejo s primeri spolnih zlorab in imajo za ukrepanje javna pooblastila. Taka ustanova ni le Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše, ki je vključen v raziskavo zato, ker je edina terapevtska in

svetovalna institucija. Vsaki ustanovi sem poslala najprej vprašalnik s splošnimi podatki in nato opravila še poglobljen strukturiran intervju. Rezultati raziskave so do določene mere potrdili hipotezo, v nekaterih delih pa tudi ovrgli. V tem članku bom objavila povzetke vprašalnikov in intervjujev ter zaključke, širši prikaz rezultatov raziskave pa bo objavljen v posebni publikaciji.

CENTRI ZA SOCIALNO DELO

VPRAŠALNIK

Število primerov zelo variira. Povsod, z izjemo CSD Vič, se kaže povečanje primerov v zadnjem letu (1998), kar lahko kaže tudi na vedno večjo občutljivost do zaznavanja teh primerov. Še zlasti je to vidno na CSD Moste, kjer je bilo v letu 1998 kar 9 primerov. Številke niso popolnoma točne, ker se ne pobirajo sistematično, temveč so jih za potrebe vprašalnika dobili tako, da so vprašali vsako delavko na CSD posebej, koliko primerov je imela. Nekatere niso odgovorile.

O zaključevanju primerov veljajo različna mnenja. Večinoma je primer zaključen, ko je končan upravni postopek, vendar to ne velja v primerih, ko gre samo za sum spolne zlorabe. Ti primeri veljajo za najtežje, saj sum obstaja, možnosti za poseg v družino pa ni veliko, še zlasti takrat, ko družina obravnavo zavrne, ko se je postopek na sodišču končal z oprostilno sodbo, ali pa so na tožilstvu zavrnili ovadbo, ker je bilo zbranih premalo dokazov za uvedbo postopka na sodišču. V teh primerih se morajo na centrih za socialno delo odločiti, kaj bodo storili v prihodnosti. Kljub končanim postopkom na sodišču ali policiji lahko sum spolne zlorabe še vedno ostane, malo pa je sredstev za vztrajanje pri postopku. Lažje je v primerih, kjer so postopki končani s sodbo na sodišču ali pa je zloraba tako očitna, da lahko umaknemo otroka že v začetku postopka. Ena od delavk trdi, da je primer končan šele takrat, ko otrok dobi tudi ustrezno terapevtsko pomoč.

Obstaja različna praksa, koliko ljudi znotraj CSD dela na tem področju. Ponekod so

primeri prepuščeni koordinatorki dela (te imajo povsod), ponekod se delo razdeli na večino delavk. Bolj so zadovoljni tam, kjer se delo razporedi, ker si nihče ne želi delati samo na področju spolnih zlorab. Za vse je to obremenjujoče delo. Ponekod delata dve delavki skupaj, drugje pa si razdelijo delo z različnimi člani družine, ki jo obravnavajo – eden dela z otrokom, drugi z mamo in tretji s storilcem, čeprav na večini CSD nihče ne dela s storilci. Večinoma zato, ker storilci sodelovanje odklanjajo.

Načini razdeljevanja primerov so različni. Ponekod je postopek znan (direktorica npr. razdeli primere po abecedi priimkov). Ponekod vse primere dobi koordinatorka in se nato posebej pogovarja z ostalimi za sodelovanje. Zgodi se lahko, da se primeri zato kopičijo koordinatorki, ki težko pridobi sodelovanje sodelavk. Boljši so sistemi, kjer se primeri po jasnih kriterijih porazdelijo med delavke. Nekateri predlagajo evidenco ali register obravnavanih spolnih zlorab, ki bi točno pokazal, koliko je primerov, v kateri fazi so, kaj je treba še storiti in kdaj je primer zaključen. Približek takega registra imajo na dveh centrih.

Podpore imajo delavke po navadi toliko, kolikor si je vzamejo. Povsod lahko imajo supervizijo, če jo želijo, vendar morajo za to same poskrbeti.

Na večini centrov so z osebnim delom zadovoljni. Vidijo velike premike v zadnjem času, vedno bolj sodelujejo, vendar pa je še vedno veliko niš, ki bi jih bilo treba zapolniti. To so npr. smernice, kaj kdo dela, kakšne so odgovornosti, naloge, vloge in podobno. Nekateri to izražajo tako, da zahtevajo pravilnik, ki bi urejal medinstitucionalno sodelovanje. Nekateri so tudi nezadovoljni s pomanjkanjem znanja in spretnosti in različnih praks, zlasti v primerih, ko gre samo za sum, ki ni potrjen.

Kvalitete so zlasti v tiskem delu, delu v paru, razmejitvi nalog med institucijami, izoblikovanem modelu dela, jasnejši vlogi CSD, hitrem reagiranju, v podpori materi oz. nezlorablajočem staršu.

Pomanjkljivosti so v preveliki odgovornosti nosilcev, v nezadovoljivem zaključevanju primerov, v premalo definirani vlogi članic in članov strokovnega tima, v neza-

dostnem delu z nezlorablajočim staršem. Razporeditev primerov ne sme biti prepuščena sprejemni pisarni. Delo je treba razdeliti tako, da s posameznimi družinskimi člani delajo različni delavci.

Večinoma so na CSD zadovoljni z medinstitucionalnim delom in vidijo velike premike v zadnjem času. Pomanjkljivosti so v stalnem informiranju, plačilu, nepoznavanju vloge drugih institucij ali pa omejitve znotraj institucij, ki bi jih bilo treba odpraviti.

INTERVJUJI

Večina zaposlenih v CSD se s področjem ukvarja zadnjih nekaj let. Dodatno izobraževanje je realitetna ali družinska terapija (v izobraževanju ni bilo posebnih poudarkov na spolnih zlorabah), drugače pa znanja večinoma pridobivajo na seminarjih, kjer gre bolj za pridobivanje informacij in ne spretnosti. Nihče ne omenja posebnih treningov spretnosti. Na sploh velja, da je izobraževanja premalo, pozna se pomanjkanje specifične literature, tiste, ki je na voljo, pa strokovne delavke večinoma ne poznajo. Pomembno je vedeti, kako se izvaja prvi intervju, kakšno je delo z vsakim članom družine posebej, nestrinjanje pa nastane ob vprašanju, kdaj je mogoča družinska terapija. Večinsko mnenje je (kar opazimo pozneje tudi pri intervjujih), da je družinska terapija mogoča šele takrat, ko se lahko vsi prostovoljno odločijo zanjo, zlasti žrtev, in ko storilec jasno prepozna svoje dejanje in ga obžaluje. Torej tam, kjer je moč vseh udeleženih enaka. Brez teh osnovnih pogojev družinska terapija ni mogoča. V tem mnenju je prepoznati standard storitve, ki bi lahko veljal kot kriterij za ocenjevanje dobre prakse na tem področju.

Nekateri poudarijo pomembnost poznavanja zakonodaje, možnosti, ki jo daje, in upravni postopek v zvezi s tem. Tudi o tem vprašanju lahko zaznamo različne poglede. Nekateri menijo, da takrat, ko starši odklonijo obravnavo, vseeno pa obstaja sum o spolni zlorabi v družini, služba nima pravih možnosti za ukrepanje, drugi pa menijo, da ima CSD v zakonih podlago za ukrepanje

tudi v teh primerih. Da npr. 119. člen Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih omogoča jasen poseg v družino. Lahko ji npr. sodelovanje naložijo, zahtevajo, da se razgovorov udeležijo oz. jim naložijo različne obveznosti. Če jih ne izpolnijo, lahko sledi odvzem otroka, ki ga je treba zavarovati. Tudi v tem primeru so starši pozneje dolžni izpolnjevati obveznosti, ki so jim naložene. Tako mnenje poudarja tudi Karel Zupančič. Trdi, da imajo CSD podlago v zakonu za celo paleto ukrepov, ki jih lahko uporabijo, da prisilijo starše k sodelovanju. V tem smislu gre torej bolj za to, koliko delavci na centru te možnosti zares poznajo. Ni torej resnična trditev, da imajo na CSD malo možnosti za zaščito, ravno narobe. Možnosti obstajajo, postati pa morajo predmet razprave, na CSD jih morajo poznati, razviti morajo poti uresničevanja, pri tem pa morajo razviti tudi notranjo organizacijo, ki bo omogočala delitev kontrolne in podporne vloge. Na nekaterih centrih namreč že delijo delo na enem primeru med različne delavke.

Jasno je bilo izrečeno prepričanje, da je treba primere prijaviti na policijo, ni pa povsem jasno, kdaj naj se to zgodi, ali takoj, ali pa se morajo strokovnjaki v instituciji najprej sami prepričati, da gre res za zlorabo. Tak odnos je verjetno posledica preteklih izkušenj, ko policija sama še ni imela izdelanih poti obravnave in se je veliko primerov predolgo vleklo, otroci niso bili primerno obravnavani, premalo je bilo spretnosti pridobivanja dokazov. Danes se v veliko primerih pokaže, da tako stanje ne velja več. Nobenega dvoma torej ne bi smelo biti, da je treba takoj prijaviti primer zlorabe na policijo, kadar o tem obstaja sum. Navsezadnje je le policija tista, ki zna zbirati dokaze in lahko presodi, kdaj jih je dovolj za nadaljnji postopek. V psihosocialnih službah nimajo teh spretnosti.

V vseh ustanovah je jasno prepoznano, da je treba otroka najprej zavarovati, torej zagotoviti pogoje, da se bo spolna zloraba nehala. Otroku je treba zagotoviti varnost. Tako je stališče, ki pa se ne uresniči vedno. Ponekod traja nekaj časa, lahko tudi nekaj mesecev ali celo let, ko otrok še vedno živi skupaj s storilcem in je izpostavljen nevar-

nosti ponovne zlorabe. Taki so primeri, ko se postopek na sodišču vleče, ni pa ustreznih pogojev za odvzem otroka. Najpogosteje so to primeri, ko se drugi izmed staršev, najpogosteje mati, postavi na stran storilca in ne zavaruje otroka. In ravno tu najdemo v vseh odgovorih ključen moment za uspešno ali neuspešno voden primer. Vsem (tudi v drugih institucijah) se namreč zdi za zaščito otroka bistveno to, koliko je k temu zavezana mati zlorabljenega otroka (ko se zloraba dogaja v družini). Prepoznajo namreč, da je uspešen primer tisti, kjer se je mati takoj postavila na stran otroka in ga je zavarovala, neuspešen pa tisti, kjer mati tega ni storila. Ravno zato bi moralo biti delo usmerjeno zlasti v delo z materjo ali drugo bližnjo osebo, ki je za otroka pomembna. Poleg energije in dela, ki je sedaj usmerjeno v medinstitucionalno sodelovanje (kar je prav), bi moralo biti bistvo intervencije ravno delo s to pomembno osebo oz. materjo. To pa ni jasno prepoznano. Gre bolj za moralno obsojanje matere in izražanje jeze in začudenja, zakaj mati ne zavaruje otroka. Tak odnos zavira ali celo preprečuje možnosti, da bi mati zares stopila na stran otroka. Kot vemo iz literature, so matere v takih zakonih ravno tako vpete v krog zlorabe, ki ga kreira storilec. Tudi materam je težko prepoznati, kaj se zares dogaja. Namesto moraliziranja in obsojanja bi morala biti intervencija usmerjena zlasti v večanje razumevanja in krepitev moči matere, da bo lahko zavarovala otroka. Ena od delavk centra pravi, da na tem področju ne morejo delati tisti, ki nimajo razčiščenega lastnega odnosa do zlorab. Moraliziranje in obsojanje najbrž kaže ravno na to.

Kaže, da so medinstitucionalni timi že povsem običajen način dela na tem področju. Centri za socialno delo sprejemajo vlogo koordinatorjev tima, to mu priznavajo tudi drugi. Tudi timi na centrih niso več problem. Izraženo pa je prepričanje, da morajo imeti vsi v timu enakovredno vlogo, da ni hierarhije, zato ne sme priti do dodelitve nalog ali premeščanja odgovornosti. Na centrih še zlasti poudarjajo, da njihova koordinacijska vloga ne pomeni, da bodo prevzeli primer. Ne gre torej za dodeljevanje

dela ali odgovornosti. Gre za koordiniranje ukrepanja ob zaznanem primeru. Timi se morajo sestati hitro in ne smejo biti ovira za uspešno delo, temveč morajo uspešnost omogočati. Še vedno pa se pojavijo primeri, ko je treba prepričevati strokovnjake drugih institucij, da se tima udeležijo. Najpogosteje je tako v odnosu do zdravstvenih ustanov. Vsi bi morali biti voljni za sodelovanje, pripravljeni na odpiranje do drugih sistemov. Še enkrat je treba poudariti, da je današnja situacija veliko boljša in da se kritika o nesodelovanju nanaša bolj na izjeme. Danes se timov udeležujejo tudi iz tožilstva, kar prej ni bilo mogoče.

Odperti ostajata tudi področji dela s storilci in terapevtskega dela z otroki. Iz razgovora lahko vidimo, da nobena od delavk na CSD ne dela s storilci. To bi se lahko zgodilo le takrat, ko storilec prizna krivdo, takih primerov pa ni. Na vseh centrih skupaj se spomnijo le enega takega primera. Kljub temu, da storilec izzove močan moralen odnos, pa to ne bi smelo preprečevati konkretnega dela z njimi. V tujini so znane oblike dela s storilci, res pa je, da jih izvajao zlasti moški. V celotnem sistemu pa sem naletela le na enega moškega, ki je delal s spolno zlorabljenimi, in sicer na policiji. Kolikor mi je znano, ponuja delo s storilci samo Društvo za nenasilno komunikacijo, kamor pridejo le tisti, ki to želijo in ki zanje vedo, kar pa je občutno premalo.

Prav tako nezadostno področje je terapevtsko delo z otroci in mladimi na CSD. Delavke same pravijo, da za tako delo niso usposobljene, ali pa menijo, da to ni več vloga CSD. Svojo vlogo vidijo le v izpeljavi upravnega postopka oz. tistega dela, ki ga narekujejo javna pooblastila. Večina jih meni, da je zaščita otroka le začetek, potem pa je potrebno svetovanje. Svetovanje naj bi bilo del centra, obstajajo pa različni predlogi, kako naj bi bilo izvajano. Večinoma velja, da se naj svetovalna in upravna funkcija med sabo ločita. V izvajanje svetovalnega ali terapevtskega dela z otrokom centri največkrat vključijo Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše. Nakazani sta bili tudi dve ideji, kako bi bilo delo ustrezneje opravljeno. Ena je, da bi ustanovali znotraj CSD poseben oddelek za zaščito

otrok, drugi pa, da bi v Ljubljani obstajala posebna služba za delo z zlorabljenimi in spolno zlorabljenimi otroci. Tako bi se izboljšalo oboje, medinstitucionalno sodelovanje in svetovalno terapevtska pomoč otroku ali pa delo z družino, kadar so njeni člani na to pripravljeni.

Izražena je bila tudi potreba po družinskem sodišču, kjer bi delali sodniki, ki so za področje specializirani, ga dobro poznajo. Taka sodišča bi odpravila mnoge pomanjkljivosti današnjega sistema, zlasti pa bi sodniki poznali podočje, imeli bi specifična znanja, ki so potrebna, postopki bi bili krajši, prevzeli bi odločanje o odvzemih otrok, ki ga ima kot svoje pooblastilo sedaj CSD. Velja mnenje, da je le sodišče tisto, ki lahko odloča o tako radikalnem posegu v pravice ljudi, kot je odvzem otroka in podobni ukrepi. O tem ne bi smel odločati upravni organ, ki za tako delo ni usposobljen, poleg tega pa gre za protislovje med vlogami, saj je upravni organ hkrati tudi izvajalec ukrepa, ki ga izreče. Torej izreče tisto, kar lahko izvede. To pa je v nasprotju z zahtevo po varstvu otroka. Družinska sodišča so torej tista, ki bi po mnenju skoraj vseh vnesla novo kvaliteto v delo na področju spolnih zlorab.

KRIZNI CENTER ZA MLADE

Krizni center deluje v okviru Centra za socialno delo Bežigrad. Nima nikakršnih javnih pooblastil za ukrepanje. Ponuja zavetje otrokom in mladim, kadar zbežijo od doma. V kratkem času bivanja (trije tedni), ko so mladi v centru nastanjeni, so na varnem in imajo priložnost povedati svoje zgodbe. Veliko je spolno zlorabljenih – polovica obravnavanih na vsej ljubljanskim centrih za socialno delo. Dobra stran organizacije je torej varno zavetje, za obravnavo spolnih zlorab pa je njena slaba stran kratkotrajnost bivanja. V treh tednih namreč ni mogoče narediti skoraj nič.

Nova kvaliteta pa je strokovna doktrina, ki jo promovira KC, in sicer krepitev žrtve, da sama postopa tako, kot meni, da je zanjo dobro. Tak je tudi predlog, da bi si lahko žrtev sama izbrala terapevta in da bi ves

postopek ob prijavi tekel na istem mestu, tako da žrtvi ne bi bilo treba hoditi po različnih institucijah. Tak predlog je podoben tistemu o osrednji ljubljanski službi in je vreden premisleka. KC lahko deluje tudi kot neke vrste zagovornik ali zaupna oseba tistim, ki se pri njih odločijo spregovoriti o zlorabi. Koncept zagovorništva, ki se v našem prostoru razvija v zadnjem času, je civilno zagovorništvo. Pomeni pa dvoje, in sicer spremljanje žrtve in njeno zastopanje tam, kjer sama nima dovolj moči, da bi se zastopala, in pa krepitev moči žrtve same, da čimprej in v čimvečji meri začne sprejemati samostojne odločitve, da ima aktiven vpliv na to, kar se ji dogaja.

POLICIJA

Iz vprašalnika najprej prepoznamo veliko razliko v številu primerov med socialnimi službami in policijo. Nekaj razlike nastane, ker okraj, ki ga pokriva ljubljanska policija, zajema še Kamnik, Kočevje, Hrastnik, Ribnico in še nekaj krajev. Poleg tega ne gre samo za spolni napad na otroka, temveč tudi za posilstva in druge spolne delikte. Kljub temu pa je razlika tolikšna, da lahko kaže na neurejene statistike CSD ali pa da na CSD za večje število nikoli ne izvedo. Na policijo lahko pridejo žrtve same, ali pa primere prijavijo druge službe. Verjetno pa v teh primerih niso delovali multidisciplinarni timi, saj bi v njih sodelovali tudi delavci centrov, ki bi primer vsaj evidentirali, če ne že vanj tudi posegli.

Drugo dobro razvidno dejstvo je urejenost področja pri policiji. Povsem jasen je način dobivanja primerov, jasno je, kdaj se primer začne in kdaj konča. Vodja oddelka pozna primere in delo, ve, v kateri fazi so, ustrezen je nadzor nad delom kriminalistov. Da je delo policije na tem področju v zadnjih letih zelo napredovalo, pričajo tudi pogovori s strokovnjakinjami drugih institucij. Vse omenjajo dobro sodelovanje s policijo. Pripombe se nanašajo le na to, da ni povratnih informacij, ali na napačno pričakovanje policije, da v času preiskave psihosocialne službe ne bodo delale z določenimi člani družine, kar se je izkazalo v

nekaterih posameznih primerih.

Vendar so to bolj nesporazumi kot sistemska napaka. Velika olajšava za dobro delo policije je tudi to, da so vsi kriminalisti v isti hiši, celo v istih pisarnah. Vsak dan je mogoč kontakt ali razgovor o primeru, če je treba. V nasprotju s tem so ljudje na CSD razpršeni, ni medsebojne povezanosti, zato je tudi podpora v konkretnih primerih pomanjkljiva.

Edina kritika, ki jo v vprašalniku poudarja policija, je prepozno prijavljanje primerov, ko so lahko zaradi različnih okoliščin sledi že zabrisane. To je resen očitek, ki ima posledice prevsem za žrtev zlorabe in deluje v prid storilcu.

INTERVJUJI

Podobno kot na CSD tudi policija nima specializiranega oddelka za zlorabe in spolne zlorabe. Poleg tega delajo še z drugimi področji, ki se tičejo otrok in mladostnikov. Na oddelku delajo tisti, ki si to sami izberejo, morajo pa biti do področja dovolj občutljivi. Podobno velja tudi za ostale službe. Večina jih trdi, da se moraš za delo na tem področju sam odločiti in vanj ne smeš biti potisnjen. Pomembno je, da lahko žrtev izbira med moškim ali žensko in da je taka izbira za oddelek normalna.

Velik poudarek je na izobraževanju, ki ga policija organizira tudi za druge službe. Seminarji potekajo v Gotenici in kot lahko vidimo tudi iz drugih intervjujev, se jih udeležuje velika večina institucij, z izjemo zdravstva. Manjka pa skrb za psihohigieno samih delavcev. Premalo imajo priložnosti govoriti o sebi in o posledicah, ki jih ima toliko let dela na tem področju.

Tudi za policijo je kriterij dobro opravljenega dela dejanska zaščita žrtve in obsojilna sodba za storilca. Sami menijo, da dobi žrtev premalo svetovalne ali terapevtske pomoči, kar bi lahko bila tudi kritika zunanjih institucij. Povedo, da se žrtve k njim vračajo tudi na svetovalne razgovore, ki jih sami ne morejo izvajati, saj za to delo niso usposobljeni. Ovira za doseganje dobre prakse je zlasti nesodelovanje drugega, nezlorablja-jočega starša (kar je problem tudi za druge

institucije), ker se ob takem nesodelovanju rado zgodi, da žrtev čez čas zanika zlorabo, kar je posledica pritiskov okolja. Tukaj se pokaže pomembnost sodelovanja med institucijami, saj so pri delu na primeru v soodvisnosti. Dobro delo psihosocialnih služb npr. z materjo se pozna tudi v lažjem zbiranju dokazov na policiji. In narobe, odstranitev storilca v pripor in hitro delo policije omogočata uspešno zaščito žrtve. V sodelovanju bi torej moralo biti v ospredju to zavedanje o medsebojni odvisnosti služb.

Druga ovira je zbiranje dokaznega gradiva. Zlorabo je namreč težko dokazati, kadar ni materialnih dokazov, ko gre le za izpoved žrtve, čeprav kriminalist tudi pove, da žrtev včasih zlorabo opiše na način, ki je povsem nedvoumen. Iz opisa je jasno, da to ni moglo nastati v glavi otroka. V primerih, ko ni materialnih dokazov, izpoved pa ni povsem nedvoumna, v delo na tožilstvu vključijo izvedenca. Spolne zlorabe imajo zastaralni rok, ki se zdi zelo kratek – 10 let. Če se npr. zloraba zgodi pri 6. letih starosti, potem pri 16. že zastara. To pa je običajna starost, ko se pojavijo spomini in se lahko mladostnice same odločijo, da o tem spregovorijo. V nekaterih državah taki delikti ne zastarajo oz. imajo občutno daljši zastaralni rok, kar bi bilo treba vpeljati tudi pri nas.

Policija prepozna pri sebi velik napredek pri zbiranju dokazov, ki je ključno delo policije na tem področju. Prav tako prepoznavajo napredek na tožilstvu, kjer lahko na sodišču dokažejo spolno zlorabo tudi takrat, ko ni materialnih dokazov, in je storilec obsojen. Pozna se tudi napredek pri izrekanju dolžine kazni. Te so sedaj dosti višje, kot so bile še pred letom.

Postopki na policiji potekajo različno dolgo, nekako do mesec. Najdaljši so takrat, ko težko zbirajo dokaze, in takrat, ko so pri delu odvisni od drugih institucij. Te pa pogosto ne reagirajo hitro. Upravni roki za dokončanje zadeve ne obstajajo, so pa to prioritetni primeri na oddelku. Eden od očitkov policiji je bil tudi, da ni povratnih informacij, kaj se s primerom dogaja, kar včasih spravlja druge institucije v stisko. Ker na CSD ne vedo, kaj se dogaja, se težko

odločajo, kako bodo ukrepali. Še zlasti je to pomembno za institucije, kjer se otrok zadržuje dalj časa, kot so vrtci ali šole. Z otrokom so stalno, ne vedo pa, ali je ta zaščiten ali ni, kaj se dogaja s storilcem. Najlažji primeri so tisti, kjer dokaze zberejo hitro in neovirano, najtežji pa tisti, kjer je otrok še majhen, ne more verbalizirati in gre za pomanjkanje materialnih dokazov.

Novost so pogovori, ki jih z žrtvijo opravijo skupaj s strokovnjakinjo iz ene od psihosocialnih služb, najpogosteje s Svetovalnega centra. Ti pogovori ponavadi ne potekajo na policiji in se posnamejo s kamero. Tak posnetek lahko na sodišču velja tudi kot dokaz in otroku ni treba pričati, vendar je to odvisno od sodnika. To je velik napredek, ki pa je verjetno bolj značilen za delo v Ljubljani kot v drugih krajih po državi. Tako je z otrokom opravljen samo en pogovor.

Tudi na policiji opažajo izboljšanje dela na tem področju, zato kakšnih velikih pripomb na delo drugih nimajo. Menijo pa, da druge institucije, zlasti CSD, delajo prepočasi, da se ne odzovejo vedno dobro na sodelovanje, ga ob nepravilnih trenutkih zavrnejo, jih včasih na samem začetku ne povabijo na timsko obravnavo, začnejo delati z družino in tako omogočijo storilcu, da prikrije dejanje, odstrani dokaze, si zgradi obrambo. Delavci na CSD so po zakonu obvezani prijavljati primere in tukaj nimajo možnosti izbire, tako se je že zgodilo, da so na policiji podali ovadbo proti delavki na CSD, ki primera ni prijavila. Nekateri se skrivajo za Zakonom o varovanju osebnih podatkov, posledica pa je nesodelovanje.

Znotraj svoje ustanove so v zadnjih letih naredili nekaj sprememb. Danes poudarjajo zlasti izobraževanje.

SVETOVALNI CENTER

Ni statistike, ker je sistem beleženja storitev kompliciran, vendar same delavke pravijo, da imajo potrebo po drugačni evidenci, ki pa se je zaradi preobremenjenosti ne morejo lotiti.

Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše je specifična ustanova, ki je svoje

mesto v sistemu pridobila zlasti kot svetovalna in terapevtska institucija, ki jo kot tako prepoznajo skoraj vse ostale organizacije, vpete v mrežo dela s spolno zlorabljenimi. Dolga leta so bili namreč skoraj edini, ki so imeli dovolj znanja in spretnosti, da so jih pričeli ostali prepoznavati kot referenčne na tem področju. Kot izvedenci delajo na sodišču, policija jih potrebuje, kadar gre za strokovne ocene ali spretnosti vodenja razgovora, centri za socialno delo tja pošiljajo otroke v svetovanje ali terapijo, z njimi sodeluje tudi tožilstvo in sodišče.

Krepi pa se njihova vloga na področju izvedenstva. Same delavke SC prepoznajo, da se zaradi vedno večje usposobljenosti ostalih njihova vloga v zadnjem času nekoliko zmanjšuje. Zlasti pri sklicevanju timov in medinstitucionalnem sodelovanju vlogo koordinatorja počasi prevzema CSD. Zelo pomembna je njihova svetovalna in terapevtska vloga, ki pa je tolikšna, da jo sami težko zmorejo. Primere naročajo na več kot mesec razlike med obiski. To je tudi največji očitak ostalih v sistemu. V času obravnave v SC se drugje svetovalno delo nekoliko pretrga, saj ni dobro, da se v to delo vpleta več institucij hkrati. Ker pa je naročanje v SC tako redko, ostaneta otrok in mati brez ustrezne obravnave. Za učinkovito delo bi bilo treba zato povsem spremeniti način dela znotraj SC ali pričeti razmišljati o drugih rešitvah. Iz obeh intervjujev pa je očitno, da je to v sedANJI situaciji skoraj nemogoče. Način financiranja je tak, da zahteva kvantiteto, plačani so namreč po storitvah. Dejstvo, ki situacijo še poslabša, pa je, da za večino storitev pri spolnih zlorabah, kot so timsko delo, prisotnost v drugih institucijah, medinstitucionalno sodelovanje in podobno, delavke niso plačane. Razumeti jih je torej prej kot prostovoljno delo, kot pa delo znotraj delovnega časa. Za otroka ima seveda tako stanje slabe posledice in tega se zavedajo vsi.

Prednost v obravnavi, ki jo ima SC, je tudi ta, da njihovo delo ni odvisno od upravnega dela, niso zavezani javnim pooblastilom in tudi niso obvezani intervenirati. Svoje delo lahko povsem posvetijo zaščiti žrtve. Taka je tudi njihova doktrina. SC se ne ukvarja z delom s storilci ali z

družinsko terapijo, čeprav to prepoznajo kot problem. Stališče ene od delavk je, da je družinska terapija mogoča šele takrat, ko vsi razpolagajo z isto mero moči, do takrat pa je treba dajati žrtvi vso potrebno podporo.

Jasno je prepoznana tudi pomembnost dela dela z materjo (nezlorabljačim staršem). Od intenzivnosti tega je odvisno tudi znikanje zlorabe v nadaljnjem postopku. Predlagajo, da se vloge razdelijo tako, da z otrokom delajo oni, delo z materjo pa prevzame CSD, kadar je to potrebno ali racionalno.

Poleg svetovalne vloge je pomembna tudi njihova izobraževalna vloga. Izobraževanja so vedno dobro obiskana, s predavanji so prešli na bolj ustrezen način dela v delavnicah, kjer lahko udeleženske in udeleženci pridobijo znanje in spretnosti. Izdali so zloženko in prevod knjige o spolnih zlorabah. Treba je razmisliti o tem delu v prihodnosti. Glede na to, da se število prijavljenih zlorab povečuje, lahko predvidevamo, da se bo moralo vse več strokovnih delavk in delavcev ustrezno izobraziti.

Tretja pomembna vloga je izvedenska. Obe delavki izražata veliko odgovornost, ki jo s sabo prinese izvedenska vloga, saj je za poročilom vedno konkretna življenjska usoda otroka, na katerega se poročilo veže. Osnovno izhodišče pri pisanju mnenj je, da bi otrok utrpel čim manjše posledice postopkov, da bi bil varen. Pri pisanju izhajata iz trdnega prepričanja, da otrok nikoli ne more biti kriv za zlorabo, da je ne spodbuja s svojim obnašanjem in da je zanj povsem odgovoren storilec.

Podobna vloga izvedenstva je tudi pričanje na sodišču. To vidijo kot priložnost, da dodatno pojasnijo zlorabo, da je njihovo pojasnilo v korist žrtve ter da s svojim znanjem pomagajo pri obravnavi. Podobno je tudi prepričanje vedno več delavk na CSD. Še pred leti so se zelo upirale pričanju na sodišču. Poglavitni argument je bil, da so tam soočeni s storilcem, kar onemogoča učinkovito delo, poleg tega pa jih spravlja v nevaren položaj. Današnje mnenje je popolnoma drugačno. Pričanje je prednost, ki mora prinesiti korist zlasti žrtvi.

Podobno kot prej tudi v tej ustanovi

opažajo velik napredek v medsebojnem sodelovanju. Opažajo, da institucije vedno bolj vedo, kaj je njihova vloga in naloga, kakšne so doktrine. Vendar je stanje še daleč od idealnega, saj je še vedno bolj odvisno od posameznikov, ki so v institucijah zaposleni, kot pa da bi bila to sistemska značilnost. Nekateri delajo dobro, drugi ne. Predvsem se to pokaže pri zahtevnejših primerih. Ko npr. starši odklanjajo sodelovanje, ko je otrok še majhen, ko obstaja sum, ki ni potrjen, in podobno. Tako opažajo določeno negotovost pri postopanju in sodelovanju s strani zdravstvenih ustanov. Vidijo večje možnosti za vključevanje patronažne službe. Vidijo tudi razlike med tistimi CSD, kjer so ljudje lahko sami izbrali področje spolnih zlorab kot svoje področje dela, in med tistimi, kjer so bili delavci obvezani prevzeti to delo. Za dobro delo na tem področju se je treba namreč zanj prostovoljno odločiti, ker je delo naporno, povezano z lastnimi občutki in čustvi in v tem smislu obremenjujoče. Prav tako še ni razvitih postopkov med institucijami in znotraj institucij sami. Ni strategije.

Same delavke SC se zavedajo nezmožnosti, ki jih povzroča njihova organizacija dela, nimajo pa občutka, da lahko to prakso spremenijo. Drugače bi bilo, če bi bile razbremenjene drugega dela, ali pa bi se znotraj hiše še kdo odločil za delo na spolnih zlorabah. Zaradi pomanjkanja sredstev tudi izgubljajo dobre in usposobljene sodelavke, ki bi želele delati na tem področju. Svojo vlogo vidijo tudi v mentorstvu in superviziji.

TOŽILSTVO

VPRAŠALNIK

Najočitnejši je porast števila zadev v letu 1998 v primerjavi s prejšnjimi leti, še zlasti z letom 1995. Opazen je tudi porast priporov pri 183. členu KZ, ki govori o spolnem napadu na otroka, člen 182 se nanaša na spolno zlorabo slabotne osebe, člen 184 pa govori o kršitvi spolne nedotakljivosti z zlorabo položaja. Vendar je opazna tudi velika razlika med ovadbami in obsodbami. Tako

je bilo v letu 1998 35 ovadb, sodb pa le 6; v letu 1995 je bilo ovadb 12, sodbe pa nobene. V vseh letih skupaj je bilo podanih 122 ovadb, sodb pa je bilo 14. Dobra desetina torej.

Tako kot v vseh prejšnjih ustanovah tudi tukaj oddelek tožilcev dela na celotnem mladoletniškem področju in ni specializiran na področje spolnih zlorab. So se pa vsi izobraževali na tem področju in imajo redne sestanke, na katerih je tema tudi spolna zloraba. Pogovarjajo se redno tudi o izidu postopkov.

Kritika lastnega dela se nanaša predvsem na predolgo dobo, ki preteče od odkritja zlorabe do postopka na sodišču, in to kljub temu, da se zadeve spolnih zlorab obravnavajo prednostno. Prednost vidijo zlasti v tem, da so si tožilci sami izbrali področje, kar zagotavlja večjo kvaliteto dela. Zadnja tri leta ocenjujejo kot tista, ko so se zgodili največji premiki na bolje. V tem obdobju se je pričelo krepiti sodelovanje z zunanjimi službami, sodelujejo v kriznih timih, več je izobraževanja znotraj oddelka, mislijo pa, da se premalo dogaja po podaji kazenske ovadbe.

INTERVJU

Občutno je povečan porast ovadb v zadnjih letih. Iz tega razloga se je tudi povečala potreba po izobraževanju, saj primeri postajajo vedno zahtevnejši. Delo tožilcev v procesu na sodišču je težko, saj so vedno bolj spretni tudi zagovorniki obdolžencev. Nov zakon sicer vpeljuje novosti, ki vaujejo žrtve do 15. leta starosti, s tem da jim ni treba pričati pred storilcem na glavni obravnavi. Tožilci se zavedajo, da lahko zlorabo dokažejo le, če imajo o tem nasploh dovolj široko znanje, zato tudi tako velik poudarek na izobraževanju. Na podobno zavedanje smo naleteli že na policiji, kjer prav tako vedo, da je izobraževanje tisto, ki jim pomaga h kvaliteti.

Če želijo imeti popolno sliko o dogajanju v konkretnem primeru, kar je potrebno za oblikovanje obtožbe, morajo dobro sodelovati z zunanjimi institucijami. Tudi to je novost zadnjih let. Sodelujejo že v pred-

kazenskem postopku, hodijo na krizne time, kjer pripomorejo k temu, da obravnavateče teko, da je obtožba možna. Po vedo, kdaj je dovolj dokazov oz. sumov, da se lahko vloži kazenska ovadba.

Tudi tožilstvo prepozna pomembnost nezlorablajočega starša v postopku, ponavadi mame. Če je namreč mati povsem na strani otroka, potem ta zlorabe na sodišču ne zanika in ima stalno oporo v materi, je na neki način varen. Če pa mati ni pripravljena stopiti povsem na stran otroka, je postopek zelo težak in pogosto neuspešen. Zgodilo se je že, da je tožilka zlorabo dokazala kljub temu, da jo je v postopku na sodišču žrtev sprva zanikala.

Čeprav dobivajo posnete pogovore na video kasetah, se ne odločajo zanje kot dokazno gradivo. Pravijo, da niso uporabne za nadaljnji postopek. Žrtev mora biti pri njih še enkrat zaslišana. Ni pa zaslediti iz povedanega, kaj je bilo s kasetami narobe in kako bi morale biti posnete, da bi zadostile potrebam tožilstva. Najbrž je tukaj mogoče večje sodelovanje in večje zaupanje ali celo oblikovanje skupnega razgovora z otrokom. Pri zaslišanju manjših otrok jim pomagajo strokovnjaki drugih institucij, največkrat Svetovalnega centra.

Tudi v tej fazi je težko govoriti o lažjih ali težjih primerih. Najlažji so tisti, kjer je priznanje in so dokazi, najtežje pa je pri majhnih otrocih, ki še ne morejo natančno izraziti in opisati dogajanja, pa tudi takrat, ko žrtev zlorabo zanika in nima opore v družini. Težko je tudi takrat, ko predhodno delo ni bilo zadovoljivo opravljeno, ko je policija poslala ovadbo s premalo dokaznega materiala, ko so socialna poročila slabo napisana in iz njih dinamika v družini ni prepoznana. Potrebna so tudi kvalitetna izvedeniška mnenja.

Tožilci so pri delu povsem samostojni, vsak zase presoja, kdaj bo dal obtožni predlog in kdaj bo ovadbo zavrzel. Podoben odgovor smo dobili tudi na policiji. Da pa gre za podobne kriterije med vsemi tožilci na oddelku, zagotavljajo s tem, da imajo skupna izobraževanja, redne notranje sestanke in pogovore ob posameznih primerih.

O notranjih spremembah ne razmišljajo, razen o tem, da bi delo oddelka razširili še

na pretepe ne ženske oz. na kazniva dejanje, kjer so žrtve ženske in otroci. O medinstitucionalnem sodelovanju menijo, da je v zadnjih letih veliko boljše, kot je bilo prej. Pri tem opozarjajo na institut privilegirane priče, kar pomeni, da socialna delavka, ki obravnava družino in ji otrok zaupa zlorabo, o tem ne more pričati na sodišču. Še zlasti težko je, če otrok zlorabo zanika. Vendar je to dejstvo, ki ga ne moremo preprečiti. Otrok pač pove tistemu, ki mu lahko zaupa. Nekaj več kritike se nanaša na organizacijo dela na sodišču. Tožilstvo meni, da bi morali biti sodniki specializirani za področje dela na spolnih zlorabah. To bi bilo mogoče že sedaj, ker sodni red to dopušča. Sicer bi bilo v idealu najbolje, če bi imeli družinska sodišča, vendar nič ne kaže, da bi sodišče razmišljalo o tem. Zato bi lahko nekatere spremembe vpeljali že sedaj.

Pomisleki se nanašajo tudi na odvetnike. Ti bi morali zastopanje v primerih spolnih zlorab sami izbirati in se za to delo tudi usposobiti. Sedaj se dogaja, da nimajo niti toliko interesa, da bi se dobro pogovorili s klientom, npr. otrokom. Zastavlja se vprašanje, koliko lahko potem otroka zares zastopajo. Podoben pomislek imajo tudi na Svetovalne centru. Vendar tega ne smemo razumeti kot argument proti zagovornikom, temveč le kot korak naprej v razmišljanju. Zagovornike sedaj zakon določa kot obvezne, zato morajo biti zagovorniki za delo izobraženi in zainteresirani.

SODIŠČE

Na sodišču nisem mogla opraviti intervjuja, ker nihče od sodnic in sodnikov ni želel odgovarjati na vprašanja. Pridobila pa sem odgovore na nekoliko razširjen vprašalnik. Dobila sem tudi vpogled v tri sodne spise in lahko sem bila navzoča na glavni obravnavi. Na žalost sta bili obe obravnavi prekinjeni, ker ni bilo zagovornika oz. obtoženca, sodni spisi pa niso dali odgovorov na vprašanja. Tako je edina podlaga za analizo izpolnjen vprašalnik. Zaradi močne hierarhične strukture sodišča sem porabila kar nekaj časa, da sem razvozljala, kam se moram najprej obrniti in koliko dovoljenj

moram pridobiti, da pridem do ustreznih podatkov. V vseh prejšnjih institucijah s tem nisem imela nikakršnih problemov. Tudi s policijo ne, čeprav je bilo še pred kratkim težko priti do kakršnih koli podatkov. Tak zaprt sistem lahko streže različnim ciljem. Eden je vsekakor zaščita sodnikov pred javnostjo, saj je njihovo delo izpostavljeno nenehnemu nadzoru in kritikam, pa tudi nevarnostim. V tem smislu je vsako zaščito razumeti kot dobro, saj zagotavlja občutek varnosti, s tem pa verjetno povečuje možnost za dobro delo. Zaprtost pa lahko razumemo tudi kot ustvarjanje notranjega sveta, ki je zunanjemu svetu neznan. V javnost ne more priti niti tisto, kar bi rabilo kot pozitivna podoba sodišča. Kar na videz osvobaja (zaščita pred javnostjo), po drugi strani omejuje (nemožnost javnega nastopanja, sodelovanja, konstruktivnih konfliktov ali kritik).

Nič čudnega torej, da sodišče ne razmišlja o reorganizaciji kljub pričakovanjem vseh, ki sestavljajo sistem na področju spolnih zlorab. Kljub neučinkovitosti, dolgim postopkom, ki so za žrtev travmatizirajoči, če že ne zlorablajoči. Nič čudnega, da na sodišču do sedaj še niso imeli izobraževanja na področju spolnih zlorab in da o tem nimajo nikakršne dodatne izobrazbe. Nič nimajo povedati tudi o medinstitucionalnem sodelovanju. Seveda ne gre za kritiziranje ostalih, gre za prepoznavanje napak, ki sedaj zavirajo sodelovanje, njihova odprava pa bi pomenila večjo kvaliteto za žrtev zlorab. Tako so to vprašanje razumeli tudi ostali.

Zanimivo bi bilo s sodniki o tem govoriti, raziskati izhodišča, na katera se opirajo odločitve o sodbi, vendar to v tem primeru ni mogoče. Zanimivo bi se bilo npr. pogovarjati o tem, kaj pomeni stavek iz vprašalnika: »Vloga žrtve npr. pri spodbujanju storilca k storitvi kaznivega dejanja, iskanje stikov z njim itd. bi lahko v določeni primerih, odvisno od posamezne zadeve, lahko bila olajševalna okoliščina pri odmeri kazni storilcu.« Ali gre za močan stereotip ali predsodek, iz zapisa ni razvidno. Vemo namreč, da žrtve nikoli ne spodbujajo storilcev k dejanju, gre le za storilčevo interpretacijo obnašanja. Strokovnjakinja

svetovalnega centra pravi, da se lahko otroci obnašajo na način, ki bi ga kdo lahko opisal kot seksualnega, vendar se otroci tako ne obnašajo zato, ker bi odraslega vabili k spolnosti, temveč je to del njihovega normalnega obnašanja, ki si ga večina odraslih tako tudi interpretira. Gre torej za zavedanje, da so edini odgovorni za zlorabo odrasli storilci in v nobenem primeru žrtev. Če tako interpretiramo, potem »spodbujanje ali iskanje stikov s storilcem« nikakor ne more biti olajševalna okoliščina, ravno narobe.

UGOTOVITVE

Rezultati raziskave so pokazali velik napredek v institucionalni obravnavi spolno zlorabljenih otrok v Ljubljani. Ta ugotovitev je pomembna zlasti zato, ker se je pokazalo, da se praksa spreminja hitreje kot podoba o njej. Institucije so prisiljene nenehno spreminjati svoje načine dela, še posebno takrat, ko so v medsebojni odvisnosti. In nedvomno se je pokazalo, da je v primerih spolnih zlorab tako.

Zelo težko je verjeti, da lahko primer obleži v predalih delavk in delavcev v službah, ki so dolžne intervenirati. To so zlasti Centri za socialno delo, policija, tožilstvo in sodišče. Medsebojna odvisnost ustanov je tolikšna, da jih sodelovanje sili v spoštovanje dogovorjenega. Blizu inerventnim službam je še Svetovalni center, ki deluje kot terapevtski in svetovalni center in je pogosto navzoč v primerih, ki jih pokrivajo omenjene javne službe. Zelo pomembne so tudi tiste ustanove, ki sicer niso ne terapevtske in ne intervencijske, se pa srečujejo z otroki redno oz. vsakodnevno. To so zdravstveni domovi, osnovne šole in vrtci in jih v ta zapis nisem vključila, čeprav so zajete v raziskavo. Vse našteje ustanove sestavljajo krog institucij, ki so osnova za učinkovito reševanje primerov. Rezultati so pokazali, da različno razumejo učinkovitost. Nekateri vidijo konec svoje vloge takrat, ko je opravljen upravni del postopka. Ta je dobro utečen. Medinstitucionalni timi delujejo, koordinatorska vloga CSD je sprejeta, povsod imajo tudi osebo, katere ime je

znano, prijave niso več problem, čeprav nekateri v posameznih primerih še vedno omahujejo in se težko odločajo za prijavo. Toda če je bila v preteklosti večina primerov taka, da so omahovali s prijavo, so danes taki primeri prej izjema kot pravilo. Omahujejo zlasti tam, kjer v hiši ni ustreznih dogovorov o postopanju v primeru spolnih zlorab. Neprijavljanje namreč pomeni tudi izogibanje ukrepanju. Če zadeve ne prijavimo, ni treba sklicati timskega sestanka, in če ni tega, lahko povsem sami razpolagamo z informacijo o zlorabi. To pa lahko počnemo tudi tako, da ne interveniramo. Takoj pa, ko primer prijavimo, se samodejno začne vsa procedura, ki nas prisili k resnemu in odgovornemu delu.

Drugi strokovnjaki razumejo učinkovitost tako, da mora otrok poleg zaščite prejeti tudi ustrezno svetovalno ali terapevtsko pomoč. Pri tem pa delujoči sistem ni več tako učinkovit. Na pedopsihiatričnem oddelku je namreč malo primerov, saj jih oddelk veliko tudi ne prenese. Svetovalni center pa je zaradi svoje osrednje vloge prenatrpan s primeri in notranja organizacija in način financiranja onemogočata ustrezno organizacijo. Dogaja se, da so zato otroci preredko na vrsti za svetovanje in kljub obiskom ne dobijo ustrezne podpore za reševanje svojih travm.

Kot sem že napisala, so multidisciplinarni ali medinstitucionalni oz. krizni timi (tako so jih poimenovali sogovornice) že povsem utečeni. Še vedno pa pri nekaterih ostaja občutek, da gre za prelaganje odgovornosti, sumničenje, da naloge niso izpeljane, kot bi morale biti, da ne gre za enakomerno prevzemanje bremen. Nekateri tudi niso zadovoljni (npr. šole), ker se ne čutijo enakovredne partnerje, tja pridejo samo zato, da dajo informacije, potem pa so iz kroga nekako izključeni. To še zlasti občutijo takrat, ko bi morali dobiti podporo za svoje vsakodnevno delo z otroci.

Šele v razgovoru s predstavnico tožilstva sem zares začela razumeti, da je lahko primer uspešno rešen le, če vsak segment sistema zares opravi svoje in je povezan z ostalimi. Sodba na sodišču je namreč odvisna le od uspešnega in usklajenega prejšnjega dela. Pravična kazen za storilca je

lahko tudi pomemben del okrevanja za žrtev. Velja tudi narobe, namreč, da je lahko slabo delo, preden pride zadeva na sodišče, vzrok, da storilec ni obsojen, kar je vsekakor pomemben del dodatne travme za zlorabljen osebo.

Še vedno se velik del odgovorov nanaša na potrebo po izobraževanju. Izkazalo se je tole: bolj ko ima institucija pri sebi urejene postopke (policija, tožilstvo), večja je želja po izobraževanju. Izobraževanje je rdeča nit vseh odgovorov.

Iz razgovorov je razvidno, da pri delu z spolno zlorabljenimi obstaja zelo različna praksa. Večinsko mnenje je, da je npr. družinska terapija mogoča le takrat, ko vsi razpolagajo z enako mero moči, ko vsi povsem prostovoljno vstopijo v terapevtski proces in zlasti takrat, ko storilec povsem nedvoumno pokaže zavedanje o teži dejanja, ki ga je storil, in zanj prevzame tudi popolno odgovornost. Takih primerov je zelo malo, mislim, da sta bila naštet le dva. Nihče od vprašanih se ne ukvarja s storilci, ne svetovalno ne kako drugače. Storilec najpogosteje nima nikakršnih obveznosti. Edini stik z njim je zaslišanje in glavna obravnava na sodišču. Bistvenega pomena pa je intenzivno delo z materjo. Izkazalo se je namreč, da so najboljše vodeni in nekako najbolj enostavni primeri tisti, kjer je mati stopila na stran otroka. Tukaj je najti tudi največje niše v reagiranju služb. Zelo redko se namreč zgodi, da bi se tako intenzivno delo zares izvajalo, čeprav o tem obstaja zavedanje.

Potreba po boljši urejenosti področja je bila izražena kar nekajkrat. Predlog o osrednji ljubljanski instituciji je vsekakor eden od teh. Drug pa je predlog o ustrežnejši organizaciji sodišča. V zadnjih letih prepoznavamo velik napredek v delovanju in sodelovanju vseh institucij, tudi sodišča. Vse manj je oprostilnih sodb, več je fleksibilnosti pri procedurah, več je prepoznavanja, kaj pomeni zloraba za otroka, in dejanje ima vse večjo težo. To se vidi zlasti po vedno višjih izrečenih kaznih, kar v preteklosti ni bila praksa. Kljub temu pa nekateri menijo, da bi morali vpeljati družinska sodišča, ki bi bila do teh primerov občutljivejša, hitrejša in bi tako omogočala učinkovitejše delo, saj bi se področje hitreje razvijalo.

Več kritik se je nanašalo na slab pretok informacij med ustanovami oz. pomanjkanje povratnih informacij. To so izrekli skoraj vsi. Res pa je tudi, da je težko stalno obveščati o vsem, kar se dogaja. To verjetno tudi ne bi bilo v skladu z dobro prakso posameznih institucij. Gre namreč za varovanje podatkov, pa tudi za to, da se poznavanje osebne zgodbe omeji, da se osebno ne prepleta preveč z javnim. Tudi otrok ima pravico do intimne in do skrivnosti, ki jih zaupa komu z mislijo, da jih ta ne bo pripovedoval okoli. Vendar gre v želji po več informacijah verjetno za nekaj drugega. Na primer, ali je potreben kakšne posebne obravnave, bolj individualnega dela; če ostane doma, ne vedo, ali je zloraba onemogočena ali se nadaljuje in podobno. Ker jim manjka teh informacij, je njihovo delovanje oteženo.

Kot so večkrat poudarile moje sogovornice in sogovorniki, je sodelovanje v zadnjih nekaj letih veliko boljše, kot je bilo prej. Več kot je razkritih primerov, bolj se razvija področje. To velja tako za delovanje ustanov kot za medsebojno sodelovanje. V tem smislu se je delovna hipoteza povsem potrdila. Medsebojno sodelovanje je dobro takrat, ko imajo posamezne institucije urejene notranje postopke. Z vsakim novim primerom je delovanje boljše. V tem smislu je raziskava ovrgla kar nekaj mojih trditev iz predloga, vendar ne popolnoma. Če je v preteklosti veljal velik dvom o postopkih na policiji, vlada danes veliko zaupanje, to pa še ne pomeni, da so prijavljeni vsi razkriti primeri spolnih zlorab, čeprav bi morali biti. Praksa je torej boljša, vendar še daleč od idealne.

Pripomb je veliko tako na svoje delo kakor na del drugih. Vse po vrsti pa so bile izrečene dobronamerno, saj so ob koncu vsi poudarili, da ne želijo kritizirati, kar pa še ne pomeni, da niso kritični. Pri vzpostavljanju sistema delovanja bi veljalo primerjati področje s praksami v tujini, kar lahko olajša lastno iskanje. To trdijo tudi nekateri vprašani, ki sodelujejo s tujino ali so se tam izobraževali. Izkazalo se je tudi, da lažje intervenirajo službe, ki imajo enotne oddelke za celo Ljubljano. V teh oddelkih se lažje vzpostavlja komunikacija, lažji je pretok

informacij, več se razpravlja o posameznih primerih. Taka informacija je zlasti pomembna za centre za socialno delo, ki imajo veliko dilem, zelo raznoliko prakso in tudi prepričanja o problemu. Več kot potrebno bi bilo skupno delo in skupno razvijanje področja. Še zlasti pa bi lahko tisti, ki področje že poznajo in imajo izdelane postopke, pomagali tistim, ki se s področjem šele seznanjajo.

Ob koncu bi rada opozorila še na dejstvo, ki ga je omenila ena od sogovornic. Bilo bi zelo napačno, če bi postale spolne zlorabe področje, ki bi zasenčilo ostala, npr. zanjezanje ali fizično nasilje. Po njenih izkušnjah se to že dogaja. Vendar odgovor ni manj govorjenja in dela na spolnih zlorabah, temveč več govorjenja in dela z nasiljem in zanemarjenostjo. Nekateri imajo namreč spolnih zlorab že dovolj, o tem se jim ne da več govoriti. Zdi se jim, da je že vse jasno in znano, praksa pa pokaže, da smo še daleč od tega.

Literatura

- BAIN O., SANDERS M.(1996), *Ko pride na dan*. Ljubljana: Co Libri.
- BOUWKAMP R.(1996), *Pshosocialna terapija pri spolni zlorabi v družini*. Logatec: Firis.
- BASS E., DAVIS L. (1988), *The Courage to Heal*. New York, Harper&Row Publ.
- FREI K.(1996), *Spolna zloraba - z odkrito besedo do varnosti*. Ljubljana: Kres.
- LESKOŠEK V. (1999), *Institucionalna obravnava spolno zlorabljenih v Ljubljani*. Raziskovalno poročilo. Ljubljana: Mirovni inštitut.
- (1997), Teorija in praksa na področju spolnih zlorab. *Socialno delo*, 36, 5-6: 375-382
- ZAVIRŠEK, D. (ur.) (1996), *Spolno nasilje*. Feministične raziskave za socialno delo. Ljubljana, VŠSD.



Bojana Mesec

PROSTOVOLJCI IMAJO SRCE IN VOLJO

Delovanje in obstoj društev je v veliki meri odvisno od prostovoljnega dela oz. od prispevka posameznika, skupine ali skupnosti. Odločitev za sodelovanje izvira iz človekove notranje motivacije in potrebe po pomoči sočloveku. Prostovoljno delo združuje vrednote solidarnosti, človečnosti, nesebične pripravljenosti, pomagati drugemu.

Z raziskavo podprt članek predstavlja zlasti probleme in težave prostovoljcev, ki že prostovoljno delajo v društvih s področja sociale. Raziskava je pokazala, da se mnogi med njimi srečujejo z razočaranjem, stresom in nezadovoljstvom, predvsem tam, kjer zanje in za njihovo delo ni primernega odziva oz. kjer je delo profesionalcev bolj cenjeno kot njihov prispevek, ki je ne nazadnje brezplačen.

HIPOTETIČNI MODEL RAZISKAVE PROSTOVOLJNEGA SODELOVANJA

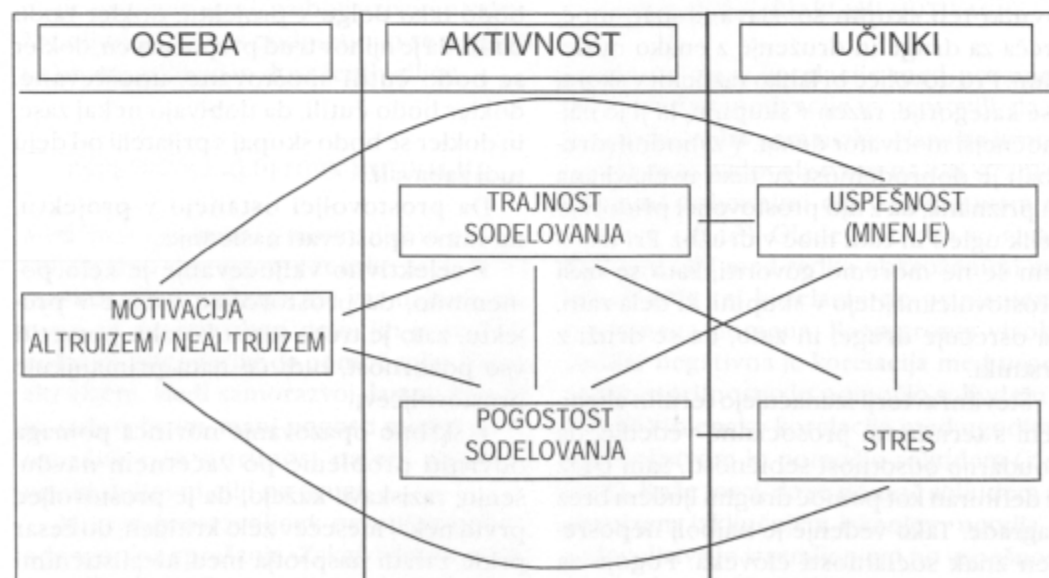
V raziskavi nas je zanimal opis dejavnosti in stališč prostovoljcev. Pri tem smo uporabili osnovno deskriptivno statistiko za opis distribucij (odstotki, povprečja.).

Ugotoviti smo želeli zveze med izbranimi dimenzijami sodelovanja prostovoljcev in njihovih stališč, pri čemer smo uporabili korelacijsko analizo in poskušali izdelati eksplanativni model.

ZAKAJ PROSTOVOLJCI IN NE PROFESIONALCI?

Zastavlja se vprašanje, ali je bolj smiselno najeti profesionalca oz. koga, ki je vključen

Slika 1: Hipotetični model odnosov med spremenljivkami prostovoljnega sodelovanja



v javna dela, ali pa uporabiti prostovoljce. Prostovoljci so del dolgoročnega načrta, saj:

- prinašajo novo energijo in nove pobude, sveže perspektive in nov zanos v projekt in ljudi, s katerimi delajo; vse to lahko spremeni cilje in program, da novi zagon in program usmeri v nove perspektive, saj skupaj s svojo kreativnostjo iščejo nove načine dela v projektu;

- povežejo program z skupnostjo in okoljem, cilji postanejo tako bolj primerljivi s cilji okolja in ne s tem, kar sami mislimo, da program potrebuje;

- privarčujejo denar; mnoge dobrodelne organizacije opravljajo dela brez vsakega denarja;

- ponudijo določena specialna znanja, ki jih lahko uporabljamo določen čas;

- zaradi mladostne nagnjenosti k družbeno koristnemu delu, ki je povezana s preskušanjem obstoječih vrednot, norm in ciljev družbe, v kateri živijo, vstopajo v programe z veliko več energije in želje po spremembi.

Mnogi mislijo, da se ljudje ukvarjajo s prostovoljnim delom zaradi altruističnih motivov, zato od njih ne pričakujemo, da bodo v zvezi s pogoji dela sploh kaj zahtevali; sprejeli bodo vse, kar jim ponudimo.

Kaj je torej osnovni motivator, ki nas venomer žene naprej? Da bi lažje opredelili smisel vprašanja, lahko razdelimo ljudi na pet skupin z različno motivacijsko osnovo za udeležbo pri neki dejavnosti. Glavni dejavniki teh skupin so: slava, denar, moč, sreča za druge in druženje z enako mislečimi. Prostovoljce bi lahko razdelili v skoraj vse kategorije, razen v skupino, ki ji je najmočnejši motivator denar. V zahodnih družbah je dobrodelnost že tako uveljavljena in priznana, da z njo prostovoljci pridobijo velik ugled in tudi moč v družbi. Pri nas o tem še ne moremo govoriti, zato se naši prostovoljci najdejo v skupini, ki dela zato, da osrečuje druge, in zato, da se družijo z vrstniki.

Številni avtorji izenačujejo termin altruizem s terminom prosocialno vedenje, da poudarijo odsotnost sebičnosti. Sam izraz je definiran kot pomoč drugim ljudem brez nagrade. Tako vedenje je najbolj neposreden znak socialnosti človeka. Pogoja za

nastanek altruizma sta dva:

- namen, da drugi osebi storimo kaj dobrega
- svoboda izbire.

Nekateri avtorji se ne strinjajo z ugotovitvijo, da imajo prostovoljci od svojega dela korist. To je posledica dolge tradicije, saj so na prostovoljstvo gledali kot obliko dobrodelnosti, ki temelji na altruizmu in nesebičnosti. Za druge pa prostovoljstvo ni le napraviti nekaj za drugega, temveč je zanje tudi v tem procesu izmenjava. Menijo, da se večina ljudi znajde v življenju na točki, ko sami potrebujejo pomoč. Tako so lahko danes osebe, ki dajejo, jutri pa tiste, ki prejemajo pomoč.

Pomoč je sprejemljiva le v tolikšni meri, kolikor jo je mogoče povrniti, v nasprotnem primeru lahko izzove sovraštvo in ne hvaležnosti. To lahko vidimo pri ljudeh, ki se znajdejo v osebnih krizah, pa kljub temu odklanjajo pomoč, če imajo občutek, da sami ne bodo mogli vrniti z enakim ali podobnim.

Ljudje se kar dobro zavedajo, da so se za prostovoljstvo odločili prav zaradi sebe, saj s tem zadovoljujejo tudi svoje potrebe. In prav zadovoljevanje teh potreb je gonilna sila pri delu s prostovoljci, zato je treba posvetiti veliko pozornost motivom za vključitev v tako delo. Če želimo v projektu prostovoljce tudi obdržati, se moramo nenehno zavedati njihovih potreb in jim olajševati njihovo zadovoljevanje. Prostovoljci bodo tako dolgo v projektu, dokler bodo čutili, da je njihov trud prepoznaven, dokler se bodo čutili spoštovane, upoštevane, dokler bodo čutili, da dobivajo nekaj zase, in dokler se bodo skupaj s prijatelji od delu tudi zabavali.

Da prostovoljci ostanejo v projektu, moramo upoštevati naslednje:

- selektivno vključevanje je zelo pomembno, da prostovoljec ostane v projektu, zato je treba temu koraku posvetiti vso pozornost, tudi če nam primanjkuje prostovoljcev;

- skrbno opazovanje novince pomaga odvrniti probleme po začetnem navdušenju; raziskave kažejo, da je prostovoljec prvih nekaj mesecev zelo kritičen, do česar pride zaradi nasprotja med idealističnimi

pričakovani in realnim delom;

- prostovoljcu je treba zaupati zanimiva, pomembna in izzivalna opravila; delo mora biti zanj zanimivo in raznoliko in mora biti njegova izbira v okviru naše ponudbe – tako se pozneje čuti tudi bolj odgovornega za svoje delo.

Pomemben faktor, ki obdrži prostovoljce v projektu, je prijateljstvo. V projektu želimo ustvariti tak odnos, ki bi ga želeli ali pa ga imamo s prijatelji. To je odnos vzajemnega spoštovanja, upoštevanja, sprejemanja drugačnosti, odnos brez negativnega vrednotenja, odnos, kjer je veliko podpore in želja za osebno rast.

Prostovoljci velikokrat tudi odhajajo, zlasti zaradi pomanjkanja motivacije. Najpomembnejše vprašanje je torej, kako motivirati prostovoljce in jih obdržati.

Niti dva prostovoljca nimata istih motivov. Vedeti moramo, da je sam prostovoljec najboljši vir informacij o tem, kaj ga osrečuje in zakaj je zadovoljen v skupini. Zato je pomemben pogovor z njim, saj to daje moč ne le njemu, temveč tudi vodji.

Največja nagrada prostovoljcem je lahko le njihovo delo. Zato jim mora biti delo všeč, čutiti se morajo pomembne. Ustvariti je treba pogoje, kjer bodo ljudje uspešni pri delu in kjer se bodo počutili dobro. To je njihova samookrepitev, ki je močnejša kot zunanja nagrada. Najmočnejša nagrada je občutek, da uživamo pri delu. Zares uživati pa ne moremo sami, najbolj uživamo v družbi z ljudmi, ki nas podpirajo in se veselijo naših napredkov in doseženih ciljev.

PROSTOVOLJNO DELO IN MOTIVACIJA

Med intervjuvanimi prostovoljci in prostovoljkami so skoraj same ženske, saj je le 4% moških. Na vprašanje, kaj vas najbolj motivira za prostovoljno delo, jih je več kot polovica odgovorila, da pomoč soljudem in altruizem, sledi samorazvoj, lastno ugodje in zadovoljstvo, manj pogosti motivi pa so uspešnost in storilnost na eni strani in visoki duhovni cilji na drugi.

Motive prostovoljcev osvetljujejo tudi odgovori na vprašanje »Zakaj delate kot prostovoljec/ka?« Dve tretjini anketiranih sta

odgovorili, da rad(a) pomaga drugim, sledi odgovor: »ker menim, da je tako porabljeni čas koristen«, dobra petina jih računa na posredno povračilo pomoči v primeru potrebe, ostali odgovori so redki. Kaže torej, da med motivi prostovoljcev jasno prevladuje altruistični motiv.

Zaradi poznejših primerjav smo anketirance, ki so obkrožili odgovor, da jih najbolj motivira pomoč soljudem ali altruizem, in odgovor, da radi pomagajo drugim, združili v eno skupino in ju primerjali z ostalimi, ki so obkrožili bodisi samo enega od teh dveh odgovorov ali pa druge odgovore. Tako smo dobili skupino altruistično usmerjenih anketirancev in skupino – pogojno rečeno – nealtruistično usmerjenih.

Kot že številne predhodne raziskave je tudi ta pokazala, da prostovoljci s svojim delom pridobijo dosti več, kot bi pridobili z materialnim nadomestilom. Prednosti, ki se kažejo v prostovoljnem delu, so namreč v nematerialnem oziroma osebnem doživljanju prostovoljske izkušnje:

- možnost spoznavanja institucije
- lastna izkušnja profesionalnega dela
- osnova za nadaljnjo profesionalno orientacijo
- znanja socialne veščine, tako za profesionalno kot tudi privatno življenje
- samopotrditve.

ZVEZE MED VARIABLAMI MOTIVACIJE

Izračunali smo korelacije med posameznimi vrstami motivacije in ugotovili, da so korelacije v glavnem nizke. Najvišja je med ugodjem in zadovoljstvom na eni strani in visokimi duhovnimi cilji kot motivom na drugi ($r = 0,48$). Glede na to, da so visoki duhovni cilji med redko obkroženimi motivi (5,8%), tej korelaciji ne pripisujemo posebnega pomena. Razmeroma visoka, vendar negativna je korelacija med uspešnostjo-storilnostjo in pomočjo soljudem ($r = -0,35$) in enako korelacija med ugodjem-zadovoljstvom in pomočjo soljudem ($r = -0,32$). Kaže torej, da se pomoč soljudem ali altruizem izključuje z iskanjem ugodja in zadovoljstva in stremljenjem po uspešnosti in storilnosti. To dodatno opravičuje našo

delitev prostovoljcev na tiste, ki so altruistično motivirani, in tiste, ki so nealtruistično motivirani, saj kaže, da gre za dokaj realni prostovoljski podskupini. Uspešnost in storilnost tudi negativno korelirata s samorazvojem ($r = -0,24$). Korelacija je sicer nizka, vendar omogoča hipotezo, da gre za dve različni usmeritvi – eno k doseganju zunanjih ciljev, drugo k doseganju notranjih ciljev samorazvoja.

Naravo prostovoljske motivacije osvetljujejo tudi interkorelacije med razlogi, ki so jih navedli prostovoljci za svoje sodelovanje. Vse korelacije so zelo nizke ($r < 0,20$), vendar omenimo najvišje med njimi. Razlog »rad(a) pomagam drugim« negativno korelira s pričakovanjem, da »bom tudi sam(a) dobil(a) pomoč« ($r = -0,18$). Prav tako negativno korelira z razlogom »ker menim, da je tako porabljen čas koristen«. Kaže, da se želja pomagati drugim ne povezuje pozitivno s koristnostnimi razlogi.

TRAJANJE IN OBSEG PROSTOVOLJNE DEJAVNOSTI

Velika večina prostovoljcev (83%) dela v društvu manj kot leto, preostali pa dalj. Tako stanje je verjetno posledica dejstva, da se kot prostovoljci vključujejo mladi ljudje, ki se lahko s to dejavnostjo ukvarjajo, dokler hodijo v šolo oz. študirajo, pozneje pa je njihovo prostovoljno sodelovanje zaradi službenih in družinskih obveznosti težje.

Jasno je, da prostovoljci tudi odhajajo. Pri tem ostaja najpomembnejše vprašanje, zakaj. Na podlagi anket in raziskav predvidevamo, da zlasti zaradi neustrezne motivacije, pomanjkanja feedbacka, zanimanja za njihovo delo in nepoznavanja ciljev celotnega projekta, pa tudi zaradi pomanjkanja odgovornejših nalog in slabega vodenja projekta.

Lahko tudi domnevamo, da se »kratkotrajni prostovoljci« razlikujejo od »dolgotrajnih« po načinu delovanja in tudi po vlogah v organizaciji, vendar o tem nimamo neposrednih podatkov. Menimo pa, da je to lahko problem za prihodnje raziskave.

Skoraj polovica prostovoljcev dela v društvih več kot enkrat tedensko, dobra

tretjina se jih pridruži nekajkrat na leto, ostali pa redkeje. Lahko postavimo domnevo, da trajneje in redkeje sodelujejo starejši prostovoljci, ki zaradi svojega staža v društvu že zavzemajo višje položaje in prevzemajo zahtevnejše naloge. Njihovo sodelovanje je projektne narave in občasno, vendar trajno.

USPEŠNOST SODELOVANJA V VLOGI PROSTOVOLJCA

Na vprašanje: »Kako bi opisali svojo izkušnjo prostovoljstva?« skoraj dve tretjini anketiranih odgovarjata, da kot »zadovoljstvo« ali »veliko zadovoljstvo«. Približno petina ni »ne zadovoljna ne razočarana«, 17% pa je »razočaranih«, kar je najnižji odstotek med vsemi odgovori. Svoj prispevek k dejavnosti društva opisuje tretjina kot »velik«, za 42% »ni ne velik ne majhen«, dobra četrtina pa je takih, ki menijo, da je njihov prispevek »majhen« ali »zelo majhen«.

Križno tabeliranje samoocene svojega prispevka k delu društva in zadovoljstva pokaže zvezo med obema spremenljivkama v pričakovani smeri. Od tistih prostovoljcev, ki ocenjujejo svoj prispevek kot »velik«, so skoraj vsi »zadovoljni« ali »zelo zadovoljni«, nihče pa ni »razočaran«. Od tistih, ki menijo, da njihov prispevek ni »niti velik niti majhen«, jih je večina »zadovoljnih« ali »zelo zadovoljnih«, tretjina »niti zadovoljnih niti razočaranih«, le desetina »razočaranih«. Med tistimi, ki ocenjujejo svoj prispevek kot »majhen«, pa je več kot polovica »razočaranih« in samo četrtina »zadovoljnih«.

Po mnenju treh četrtin prostovoljcev to delo veliko prispeva k njihovi osebni rasti. To pomeni, da so indikatorji samoocene uspešnosti, izraženi kot zadovoljstvo in osebnotna rast, zelo ugodni. Očitna pa je tudi zveza med intenzivnostjo sodelovanja in zadovoljstvom.

ZAZNAVANJE STRESA

Prostovoljno delo lahko poleg tega, da daje zadovoljstvo in občutek koristnosti pri pomoči drugim, pomeni tudi stres, saj se

prostovoljec pogosto znajde v situacijah, ki jih še ni doživel, in se seznani s težkimi socialnimi problemi. Kljub temu dobra tretjina meni, da »niso nikoli doživeli stresa«, oz. celo, da jih »delo v društvu pomirja«, ostali pa pravijo, da so stres doživeli »včasih«.

SKLEP

V uvodu smo predstavili hipotetični model odnosov med ključnimi variablami sodelovanja prostovoljcev. Te variable so:

- neodvisna variabla je altruistična oz. nealtruistična motivacija in od nje sta po naši hipotezi odvisna
- trajanje sodelovanja in pogostost sodelovanja kot posredniški variabli, ki vplivata na
- uspešnost sodelovanja in stres, ta pa sta izražena v obliki samoocene.

V splošnem so korelacije nizke. Najvišja in tudi statistično pomembna je korelacija med uspešnostjo in trajanjem sodelovanja. Verjetno gre za součinkovanje trajanja sodelovanja in uspešnosti. Trajnejše sodelovanje pelje k večjemu zadovoljstvu, občutku prispevanja in osebnostne rasti, to pa vzvratno vpliva na trajnost sodelovanja. Uspešnost je tudi sorazmerno tesno povezana s pogostostjo sodelovanja. Tudi ta korelacija je statistično pomembna. Kaže, da so tisti, ki pogosteje sodelujejo, bolj uspešni, gotovo pa tudi uspešnost pogojuje večjo pogostost sodelovanja.

Opazimo tudi negativno korelacijo med altruistično motivacijo in doživljanjem stresa. Tisti, ki sodelujejo iz altruističnih motivov, ne doživljajo stresa v enaki meri kot tisti, ki sodelujejo iz nealtruističnih motivov. Ostale korelacije so manjše od 0,20.

Omenimo še korelacijo med altruizmom in trajanjem sodelovanja, negativno korelacijo med uspešnostjo in stresom, med trajanjem oz. pogostostjo sodelovanja in stresom.

Na podlagi korelacij med altruizmom, nealtruizmom, uspešnostjo in drugimi variablami vzročno-posledičnega modela lahko oblikujemo naslednji teoretični model:

Uspešnost sodelovanja je odvisna od trajanja sodelovanja in pogostosti sodelovanja, lahko pa domnevamo, da sta trajanje sodelovanja in pogostost sodelovanja odvisna od uspešnosti, hkrati pa tudi od vrste motivacije.

Altruistična motivacija povečuje trajanje in pogostost sodelovanja in pelje k večji uspešnosti, nealtruistična motivacija zmanjšuje trajanje in pogostost sodelovanja in je povezana z manjšo uspešnostjo. Doživljanje stresa je manjše, čim trajnejše in pogostejše je sodelovanje, hkrati pa je doživljanje stresa manjše pri altruistični motivaciji.

Če imamo torej opraviti s prostovoljko, ki se vključi v društvo iz altruističnih nagnjenj, da bi pomagala drugim, lahko pričakujemo, da bo sodelovala pogosto in dalj časa, da bo imela ugodno mnenje o svoji uspešnosti in da ne bo pogosto doživljala stresa.

Prostovoljka pa, ki se vključi iz nealtruističnih pobud, bo sodelovala manj pogosto, krajši čas, imela bo manj ugodno mnenje o svoji uspešnosti in bo v večji meri doživljala stres.

Ob spoznanjih, ki jih imamo o prostovoljnem delu, lahko že sedaj trdimo, da družba potrebuje tako plačane kot prostovoljne delavce, ki bodo skupaj z uporabniki oblikovali in krojili družbo jutrišnjega dne, zato je Generalna skupščina Združenih narodov razglasila leto 2001 za mednarodno leto prostovoljstva.

S tem želijo pospešiti ozaveščanje javnosti in vodilnih struktur o pomenu prostovoljstva za skupnost, prav tako pa spodbuditi razvoj prostovoljstva ter s tem tudi ustanavljanje lokalnih, nacionalnih in globalnih mrež, ki bodo na voljo uporabnikom prostovoljnih storitev.

Literatura

- BIERHOFF, H. W. (1990), *Altruism in Social Systems*. New York: Hogrefe & Huber Pub.
- JURGEČ, D. (1999), *Prostovoljno delo: Iskanje notranje motivacije*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).
- MESEC, B. (1996), *Načrtovanje kariere*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).
- (1999), *Organiziranje vodenja neprofitno-volonterskih organizacij*. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede (magistrska naloga).
- PAYTON, R. L. (1988), *Philanthropy: Voluntary action for the public good*. New York: Macmillan.
- PIDGEON, W. P. (1998), *The Universal Benefits of Volunteering*. New York: John Wiley & Sons.
- Prvi slovenski kongres prostovoljcev* (1996). Ljubljana: Slovenska fondacija, Socialna zbornica Slovenije.

Katja Fras

INTERKULTURNA KOMPETENCA, IZZIV ZA SOCIALNO DELO

Osemnajst odstotkov prebivalcev Dunaja je tujcev. V zadnjih desetih letih se je njihovo število zaradi razmeroma liberalne politike priseljevanja na koncu osemdesetih in v začetku devetdesetih let in s prihodom bosanskih beguncev v devetdesetih letih skokovito povečalo.

Večina priseljencev pripada nižjemu socialnemu sloju. Slaba izobrazba in precej več otrok od avstrijskega povprečja, zaprtost določenih panog gospodarstva za tujce in zelo majhna socialna mobilnost so glavni vzroki, da je ogroženost z revščino pri tej populaciji nadpovprečno velika. Seveda je tudi njihov delež med strankami socialnega dela nadproporcionalen. V nekaterih delih mesta, kjer je delež tujih prebivalcev posebej visok, je njihov delež v centrih za otroke in družino tudi do osemdeset odstotkov.

Kako je socialno delo reagiralo na realnost, da je vedno več uporabnikov storitev socialnega varstva tujega rodu in se soočajo z vrsto specifičnih, z migracijo povezanih problematik?

Stroka je na razvoj in potrebo po specifični poklicni kvalifikaciji za delo z priseljenci reagirala precej pozno. Do ukrepov je prišlo šele, ko je bilo očitno, da dotedanja socialna struktura za oskrbo te skupine ne zadostuje več. Šele na začetku devetdesetih let je na Dunaju v socialnem delu s priseljenci zaznati prve znake reform. Pobudniki so bili najpogosteje tujci, izobraženci različnih profilov (socialnih delavcev med njimi ni bilo), ki so zaznali probleme svojih sodržavljanov in začeli opozarjati pristojne na potrebo po spremembi njihove socialne oskrbe.

Tako je začela država podpirati iniciative, ki so se specializirale za pomoč priseljenecem. Tu je šlo zlasti za svetovalno in izobraževalno delo. Sama sem bila zaposlena kot svetovalka za »materni jezik« v svetovalnici za tuje delavce. Čeprav srbohrvaščina, ki jo sicer precej dobro obvladam, ni moj materni jezik, sem pri delu vedno znova spoznavala, da je jezik v komunikaciji in pri delu z klienti prav osrednjega pomena, kajti deluje na vrsto zavestnih in nezavednih procesov v delovnem odnosu. Jezik je temelj razmišljanja in ravnanja in pogoj osebnostne identitete.

V devetdesetih letih se je vedno bolj uveljavila zavest in potreba po spremembah tudi med delavci znotraj obstoječih državnih institucij socialnega dela. Tu je sicer zaznati tudi določen odpor, saj se delavci bojijo izgubiti kompetence, bojijo pa se tudi konkurence bolj izobraženih kolegov. Toda ponekod so problemi dosegli take dimenzije, da se socialni delavci pogosto srečajo s hudimi problemi. S sredstvi in možnostmi, ki so jim na voljo, jim niso več kos. Danes posamezne institucije, na primer mladinski centri in pribežališča za ženske, zavestno in eksplicitno iščejo sodelavce iz vrst priseljencev.

Tako se je v stroki razvilo novo področje in tudi potreba po profilu socialnega delavca s tako imenovano interkulturno kompetenco.

Gre za profesionalnost socialnega dela. To pomeni, da površno poznavanje problematike za delo z priseljenci ne zadostuje več. Poleg poznavanja jezika je pomembno razumevanje in poznavanje kulture in življenjskih okoliščin.

Kakšne sposobnosti in specifična znanja potrebuje socialni delavec oz. socialna delavka za delo z priseljenci?

Poznati mora kulturo, specifično socializacijo, družinske in politične strukture, vrednote in norme, zgodovino držav oziroma družb, iz katerih so se ljudje priselili. Prav tako je pomembno znati jezik priseljencev.

Socialni delavec mora temeljito poznati zgodovino, politične in socioekonomske strukture, kulturne standarde in specifično kolektivno identiteto svoje družbe. Poznati mora tudi realnost življenja priseljencev v njej.

Znani mu morajo biti vzroki migracij, njihova struktura in razvoj.

Pomembno je znanje o tem, kakšne posledice ima migracija za posameznika, kakšno specifično problematiko prinaša proces migracije, katere so pojavne oblike in posledice izgube identitete in izkoreninjenosti, kakšne so možnosti za njihovo preseganje, kaj pomeni za posameznika, če je njegov materni jezik marginaliziran ali mu je večinska družba celo sovražna.

Poznati mora

- priseljenke subkulture oziroma različne psihosocialne reakcijske vzorce in strategije soočanja z marginalizacijo in njegova premagovanja,
- notranjo diferenciranost skupin priseljencev in njihovo razslojenost,
- pravni, politični in socialni status priseljencev,
- pojavne oblike in vzroke predsodkov in rasizma,
- metode interkulture pedagogike in antirasističnega dela.

Za delo v interkulturnem kontekstu pa je potrebna tudi intenzivna samorefleksija, soočenje s tujim v nas samih. To je pogosto zelo težavno in intenzivno delo. Spoznavanje tujega v sebi nam lahko povzroči tudi bolečine, saj zadenemo ob marsikaj, kar smo potlačili. Nemška teoretičarka Valentina Veneto-Scheib meni, da je interkulturna kompetenca zavest o kulturni identiteti in kulturni zaznamovanosti lastnega razmišljanja, čutenja in ravnanja in sposobnost zavestnega soočenja z njimi. Priznati je treba relativnost lastnega stališča in real-

nost stališča drugega.

Pri pogovoru s človekom, ki govori drug jezik, se mora socialni delavec ves čas zavestno, da govori v jeziku, ki se ga je klient priučil. Tudi če klient zelo dobro obvlada večinski jezik, je veliko vprašanje, kakšen pomen, zlasti emocionalni, pripisuje posameznim besedam in jeziku večinskega naroda nasploh.

Menim, da so priseljeni socialni delavci, ki reflektirajo svoje migracijske izkušnje ter imajo primerno osebnostno strukturo in ustrezno izobrazbo, predestinirani za socialno delo s to skupino klientov. Vsi, ki imajo pri svojem delu opravka s priseljenci, pa se morajo za to dodatno izobraževati. Tako kot druge kvalifikacije mora tudi interkulturna kompetenca ponuditi možnost profiliranja v stroki, dobiti mora ustrezno težo in ugled. Ne sme biti prepuščeno naključju, kako in v kakšnem obsegu pridobijo socialni delavci interkulturno kvalifikacijo. Izobraževanje mora potekati sistematično (na primer na šolah za socialno delo) in pridobljena kvalifikacija mora biti tudi primerno nagrajena.

V Avstriji tako od leta 1993 na akademijah za socialno delo poučujejo samostojni predmet »socialno delo z tujci«.

V praksi se od vsega začetka pojavlja problem pomanjkanja kvalificiranih kadrov iz vrst priseljencev, zato dajejo na akademijah za socialno delo od leta 1994 pri sprejemu prednost prav študentom priseljencem. To tudi izrecno priporoča dunajski šolski svet.

Pogovor v maternem jeziku prinaša poleg boljšega razumevanja še vrsto drugih pozitivnih aspektov. Zelo pomembno je zlasti v fazi navezave stika, ko nastaja podlaga za delo in se vzpostavlja zaupanje, in pri emocionalnih temah.

Čisto jezikovno razumevanje, na katerega mnogi najprej pomislijo, ko slišijo izraz socialno delo v materinem jeziku, je zgolj postranskega pomena. Materni jezik je pomemben tudi, če stranka odlično obvlada jezik večinskega naroda. Tako so si strokovnjaki edini, da je pogovor in delo v materinem jeziku z drugo in tretjo generacijo priseljencev, ki pogosto bolje obvladajo večinski jezik od matrinega, zelo pomemben.

Socialni delavci, ki izhajajo iz držav priseljencev, pogosto bolje zaznajo občutljivosti glede sovraštva do tujcev. Prav izkušnje diskriminacije, rasizma in sovraštva do tujcev igrajo v fazi iskanja identitete v mladosti pogosto zelo pomembno vlogo. Mnogo mladostnikov reagira na negativne izkušnje tako, da se obrnejo proti družbi, za katero mislijo, da jih ne sprejema.

Socialni delavec je lahko mladostnikom vzgled, saj mu je očitno uspelo. Družba ga priznava, profiliral se je, v njej zaseda pomembno mesto.

Z rabo njihovega jezika socialni delavci

pokažejo spoštovanje do identitete priseljencev. Lažje se vzpostavi občutek zaupnosti in bližine.

Priseljevanje je v mnogih državah že desetletja realnost. Priseljenci so bistveno prispevali k blaginji družbe in v njej plačujejo davke. Zato imajo pravico do ustrezne socialne oskrbe. Površno znanje o njihovih specifičnih življenjskih razmerah ne zadoštuje več za profesionalno socialno delo. Potrebno je torej zavestno in sistematično izobraževanje in zaposlovanje socialnih delavcev, ki si želijo pridobiti ali so si že pridobili kompetenco za delo z priseljenci.

Literatura

- GAITANIEDES, S. (1997), Verstehen, Verständigung, Vertrautheit. *Sozialmagazin*, 1: 32-36.
- HINZ-ROMMEL (1994), *Interkulturelle Kompetenz: Ein neues Anforderungsprofil für die Soziale Arbeit*. Münster.

Tanja Lamovec

ALI JE V ČLOVEKU ZARES ZVER?

DRUŽBA KOT IZVOR NASILJA

Nasilje moramo gledati predvsem kot družbeni pojav, kajti šele potem lahko razumemo oblike nasilja v medosebnih odnosih. Različne oblike nasilja imajo različne vire in cilje, skupno pa jim je to, da ne spoštujejo svobode posameznika, da odloča o sebi. Vse, kar omejuje svobodno odločanje posameznika o sebi in mu onemogoča, da bi živel življenje, kakršnega je sposoben, je nasilje. Država deluje tako, da odvzame posameznikom del svobode in sredstev, ki jo vzdržujejo, v zameno pa naj bi zavarovala ustrezen del svobode tistih, ki si je iz kakršnih koli razlogov niso sposobni sami zagotoviti. V praksi so doslej vse države delovale tako, da so večji del svobode in sredstev dobili pripadniki vodilne strukture. Zato lahko rečemo, da so zaenkrat vse države nasilne.

Neke vrste nasilja država *sankcionira*, to je, uzakonja. To je nasilje, ki ga izvaja država in ga legalizira s svojo zakonodajo. Tako je npr. nasilje nad osebami, ki dobijo trajno oznako »duševnega bolnika« na osnovi kvazi znanstvenih podmen, ki jih imenujejo diagnoze. Potem ko dobijo »diagnozo«, velja zanje druga, diskriminativna zakonodaja. Čeprav statistike kažejo, da tako diskriminirane osebe ne izvršijo prav nič več kaznivih dejanj kot drugi državljani, jih je dovoljeno prisilno hospitalizirati, če dežurni psihiater meni, da so nevarni sebi ali drugim. Za vse druge velja, da morajo najprej storiti kaznivo dejanje in so lahko šele potem zaprti in imajo v tem primeru pravico do odvetnika. Za »diagnosticirane« osebe vse to ne velja. So brezpravne. Na tem

mestu se nočem spuščati v sramotno zgodovino zatiranja oseb, ki včasih doživljajo psihične stiske in krize, rada bi opozorila le na to, da bi bilo treba v imenu logike obrniti osnovno predpostavko in se vprašati: Kdo je komu nevaren? Norci drugim ali drugi norcem? O tem, ali je človek sploh lahko nevaren sebi, pa pozneje.

ALI JE V ČLOVEKU RES ZVER?

Med ljudmi vlada prepričanje, ki ga je vsadilo krščanstvo, da je v človeku nekakšna zver, neko metafizično zlo. Sklepanje se nadaljuje nekako takole: ker je v človeku zlo, je taka tudi človeška družba in tu se ne da nič storiti. Smo pač grešni. Predpostavka o zveri v glavah ljudi se nesluteno razraste ravno ob propadu kakšne ideologije in napaja samouresničuje se prerokbe.

Poskusimo zdaj obrniti predpostavko in samo za hip dopustiti možnost, da je zver zunaj. Recimo, da je zver v sistemu – da je duh v mašini, kot pravi Koestler. Seveda se boste takoj vprašali, kako lahko pride zver v sistem, če je ni v človeku. Nič lažjega. Sistem je vedno več kot vsota delov, je tudi skupek povezav, ki sestavljajo nove povezave in podsisteme. Eden takih podsistemov je družina. Celota je tista, ki določa sisteme povezovanja, ne narobe. Noben sistem ni povsem trdno strukturiran, zato vedno obstaja prazen prostor, v katerem se začnejo dogajati stvari. Recimo, da posameznik sproži situacijo, ki sproži plaz novih situacij, teh pa ne obvladuje nihče več. Skupaj z Goffmanom jim lahko rečemo *kontingence*. Take kontingence npr. pripeljejo

do tega, da posameznik dobi »diagnozo«. In potem, ko ima »diagnozo«, ne dobi službe. Počasi izgublja prijatelje in partnerja. Tako se plaz sproži naprej.

Sistemu ne vlada nihče. V njem ni zla, so le kontingence. Tudi sestavni deli, ljudje, niso ne dobri ne slabi, kajti če bi hoteli to biti, se moramo najprej vprašati, v odnosu do česa so taki. Kar je za koga dobro, je lahko za drugega slabo. Tako je npr. »dober pacient« za psihiatra dober, za samega sebe pa je slab, saj je dokazano, da so taki pacienti pozneje manj uspešni pri navajanju na samostojno življenje. Besede kot »dober« in »slab« torej ne povedo ničesar. Zato je vprašanje, ali je človek dober ali slab, nesmiselno in Wittgenstein bi mi to potrdil. Človek je v resnici le skupek potencialov, sistem pa je tisti, ki iz ljudi izvleče nekatere izmed njih, drugih pa ne. Pač tiste, ki rabijo preživetju. Če se v neki družbi spleta na veliko krasti, za majhne kraje pa greš v zapor, bodo ljudje, ki so tega sposobni, na veliko kradli. Manj sposobni pa si bodo večinoma izbrali drug posel. Sistem torej oblikuje ljudi, pri tem pa pušča številne potenciale neizkoriščene, ker so neuporabni ali celo škodljivi za preživetje. Taki potenciali so trenutno npr. kritično mišljenje, solidarnost, sočutje itn.

Sistem bi bil lahko seveda tudi drugačen. Marksizem je naredil usodno napako, ko je hotel podrediti koristi posameznika sistemu. Kapitalizem počne ravno narobe. Zdaj ko to vemo, nam ni treba nič drugega kot poiskati pravo ravnotežje med svobodo posameznika in splošno blaginjo. Nepotrebno je, da imajo nekateri toliko več, kot lahko porabijo, drugi pa nimajo niti strehe nad glavo. Tudi to je nasilje. Nihče ne more biti srečen, dokler nismo vsi vsaj malo srečni, je zapisal neki književnik.

Pri nas je na pohodu brutalni kapitalizem. Zgodovine res ne bi bilo treba ponavljati, če bi se vsaj malo potrudili, da jo dojamemo. Ni nam treba sto let nazaj, tja, kjer je že tako naša psihiatrija. Uprimo se takemu kapitalizmu. Poskrbimo za tiste, ki jih je zmlelo njihovo mlinsko kolo. Prevrednotimo vrednote, ki nam jih vsiljujejo, in zavrnilo brezumno potrošniško usmerjenost. To ni stvar humanizma, še manj

krščanske ljubezni, to je stvar preživetja.

Tako kot danes nima več nobenega smisla govoriti o dobrem in zlem, tudi nima nobenega smisla govoriti o krivdi. »Krivda« pripada nekemu drugemu svetu, ki ga je že zdavnaj zajel vesoljni potop, a se vnovič trudi prilesti na kopno. Zdaj je nastopil čas odgovornosti. Situacija ali celo kontingenca nas nagovori, mi pa se moramo odzvati. Če se ne bomo odzvali, nas bo mašina povozila. Ključna beseda je *samoorganizacija*. Staro reklo: pomagaj si sam in bog ti bo pomagal še vedno velja. Morda bi veljalo dodati: pomagajmo še drug drugemu. Ne vsem, kot razglša krščanstvo – najprej tistim, ki pomagajo nam.

Danes je jasno, da se sistema ne da izboljšati od znotraj, to kaže praksa, izhaja pa tudi iz teorije sistemov. Če hočemo sistem izboljšati, moramo izstopiti iz njega. Nekateri iz njega padejo, so vrženi, se odklopijo, z drugimi besedami, znorijo. Norci so močno subverziven element, zato jih je treba tako zadrogirati, da sploh ne bodo mogli misliti. Norci so zares nevarni, a ne v fizičnem smislu. Edina rešitev za sistem je boljši sistem. Brez njega ne moremo. Sistem, kakršnega imamo zdaj, je prežet z nasiljem. To nasilje pronica v nas in mi si ga podajamo naprej kot vroč krompir.

»NASILJU SE JE TREBA UPRETI« (Bertrand Russell)

Milgram je delal poskuse, kako daleč so ljudje pripravljeni iti v svoji ubogljivosti do avtoritete. Tri četrte oseb je bilo pripravljeno tvegati smrt druge osebe, če je eksperimentator-znanstvenik prevzel odgovornost. Dokaj iztrepzajoče stanje stvari. A tako je. »Obveščen človek zaleže za dva,« pravi Jacques Brel. Tisti, ki so se uprli, so to storili takoj v začetku, ko si še niso umazali rok. Ko si enkrat umažeš roke, je težko nehati, kajti najprej si moraš priznati, da tisto, kar si delal, ni bilo prav.

Svoboda drugega je nedotakljiva. »Tudi če se ne strinjam s tabo, bom do konca zagovarjal tvojo pravico, da poveš svoje mnenje,« je rekel nekdo. »Nikoli ne bom lovil žive duše v ječo svoje sebične ljubezni,« je

zapisal Bob Dylan. Ni res, da se ljudje nujno želijo polastiti svobode drugega, kot je menil Sartre, ki je sicer imel o marsičem prav. Kajti če se polastim tvoje svobode, mi ne boš več zanimiv.

JE TREBA ČLOVEKA VAROVATI PRED NJIM SAMIM?

PROIZVODNJA NASILJA

Ko sem prišla iz norišnice, sem nekaj časa neprestano fantazirala o Ulrike Meinhoff in raznih drugih teroristih. Žal mi je bilo, ker tukaj ni bilo nobenih, zdelo se mi je, da bi se znala z njimi pogajati. Tako dobro sem jih razumela. Ko te pritisnejo ob zid in vzamejo vse, se zdi, da ti ne ostane čisto nič drugega. Nič drugega kot svoje življenje čim dražje prodati. Tako bo dobilo vsaj nekaj vrednosti. Sanjarila sem, kako podtikam bombe v avtomobile čisto določenih psihiatrov in še posebej psihiatrinj. Vsak človek ima pravico do svojih fantazij. Če hoče kdo gledati neerotične posnetke spolnih organov od blizu, tudi prav. Sam si je kriv, če mu po določeni količini sistematične desenzitizacije ne bo več do spolnosti.

Prikazi nasilja pa so vsepovsod. Ne mislim se spuščati v to, na kaj to vpliva ali ne vpliva, dejstvo je, da smo potopljene v morje nasilja »kot da«. Gledamo ga ob zavesti, da ne gre zares. Tudi tu deluje desenzitizacija. Tudi ko vidimo pravo nasilje iz resničnega sveta, se bomo odzvali, kot da ni zares. Tako je tudi dosti udobneje. Ob zalivski vojni niso dovolili predvajati posnetkov dejanskega nasilja, le galebe, ki so se utapljali v nafti. To ljudem še lahko zbudi sočutje. Absurdno je, da se nasilje sme izvajati, le videti se ga ne sme. Do nezvesti pa lahko gledaš »kot da« nasilje. Sporočilo je: Nasilje ni resnično. Nasilja ni. Nasilje je le v filmih.

Svoje filme nasilja režiram sama. V njih igra glavno vlogo človeško dostojanstvo. Globoko verjamem, da je vsako človeško bitje, pa tudi živali, vredno določenega dostojanstva. Obstaja jasna črta, pod katero se dostojanstvo neha. Tega ne veš, dokler te nekdo ne pahne čeznjo. Tedaj si ga moraš nemudoma vzeti nazaj, sicer bo prepozno

ali pa vsaj zelo težko. Podobno kot pri uporih proti avtoriteti. Meni je zazvenela moja »mantra«: »Karkoli ti storijo, ne morejo ti odvzeti dostojanstva.« Ker sem to verjela, je delovalo. Nihče ti ne more vzeti dostojanstva. Bila sem rešena. Rešena sramu, samopomilovanja in kar je še takih besed. Dobila sem moč, ki se je glasila: »Preživela bom.« In potem so prišle tiste teroristične fantazije, ki sem jih gojila kot najlepše rože. Pomagale so mi preživeti. Ob nekih drugačnih kontingencah bi jih morda tudi uresničila. Prav nič me ne bi pekla vest. Mojo vest so umorili tisti hip, ko so umorili moje dostojanstvo. Ko nisi več človek, tudi vesti ne moreš imeti. Kako prav ima Laing, ko pravi, da s tem, ko ubijemo doživljanje, razvijamo destruktivnost. Čimbolj smo zatrli svoj notranji svet oziroma dovolili, da ga zatrejo, toliko bolj se razraščata destruktivnost.

Temeljnega pomena za preživetje je torej ohraniti dostojanstvo. Za tiste, ki ne vedo, želim pojasniti, da dostojanstvo nima nič opraviti s ponosom. Ponos je luksuz, ki ga brez škode pogrešamo, dejansko je celo odveč. Onemogoča nam, da bi videli človeka v razcapanem klošarju. Onemogoča nam, da bi se čutili na isti ravni z njim. »Skupni temelji,« pravi Martin Buber.

OBRAT NASILJA NAVZNOTER

Dokler si človek celi rane v svojem dostojanstvu, je nasilje vsaj v domišljiji usmerjeno navzven. Po terminologiji Ericha Fromma je v službi življenja in ga varuje. Ne vem, kaj se mora človeku zgoditi, da se nasilje usmeri navznoter. Vsekakor je to tudi stvar kontingenc, pri katerih sodeluje več dejavnikov. Pri meni je bila ključnega pomena prevara, vsaj kot sprožilni moment. Potrebnovala sem tablete in sem telefonirala svoji psihiatrinji. Bala sem se, da me bo obdržala kar tam, zato sem hotela obljubo, da tega ne bo storila. Ko sem prišla, me ni pustila oditi. Moje fantazije so se začele spreminjati. Začela sem sanjariti o prostorčku v gozdu, sredi praproti in obsijanem s soncem. Tam bom končno lahko izvedla edino avtonomno dejanje, ki mi je še ostalo –

samomor. Moje smrti se jim le ni posrečilo ukrasti. Moja smrt je samo moja. Ne maram več tega telesa, ker ni moje in ga lahko kadar koli ugrabijo.

ČLOVEK ABSURDA

»Manj strašna noč je v črne zemlje krilu,
kot so pod svetlim soncem sužnji dnevi.«
(France Prešeren)

Tedaj sem vnovič končala v norišnici. Poskus samomora. Zdaj so me »varovali pred samo seboj«. Moje fantazije so se vnovič spremenile. Fantazirala sem o vprašanju absurda. Uporni človek, pravi Albert Camus, prej ali slej postane absurden človek oziroma človek absurda. Tudi jaz sem tako doživljala. Absurd ni v nas, pravi Camus, niti v svetu, temveč v neskladju med človekovim stremljenjem in svetom, ki človeka zanika. S tem se ne strinjam povsem. Zdi se mi, da je neskladje le posledica nečesa bolj prvotnega. Absurd je v sistemu, ki je v neskladju s človekom. Človek absurda je produkt družbe absurda. Sistem je neke vrste mašina. V njem ni nič človeškega, čeprav so vanj vpleteni ljudje. Kako naj bo potem sistem v skladju s človekom, če gre za radikalno drugačnost? Sistem ne čuti absurda. Sistem ne čuti nič. Načela, na katerih je grajen sistem, niso ista načela, ki vodijo ljudi. Človek čuti absurdnost sistema in absurd zmotno prepozna kot nekaj lastnega sebi. Človek se poistoveti s strojem. Človek ni absurden, je le zaslepljen. Če se reši zaslepljenosti, se reši občutka absurda.

POT IZ ABSURDA

A to je šele prvi korak. Pojavi se občutek solidarnosti. Tudi o tem piše Camus. Če se pojavi kuga, se je treba proti njej bojevati. S skupnimi močmi. Če malo pogledaš okoli, boš takoj zagledal cel kup crknjenih podgan. Torej te čaka delo, ki tokrat ni več Sizifovo. Našel si svoj smisel. V tem je nekaj svetega, a nima nič opraviti z religijo. Ima pa opraviti z idejo o skupnih temeljih vseh ljudi.

Ne vem, ali tudi drugi ljudje doživljajo tako, a zame je navzven obrnjeno nasilje povezano z degradacijo, izgubo dostojanstva. Sebi postanem »nevarna«, če mi odvzamejo možnost odločanja o svojem telesu, avtonomijo, nekaj pa imajo pri tem tudi prevare. V takem svetu nočem živeti. V kakšnih svetovih nočejo živeti drugi, ne vem. Vprašajte njih. Iz vsega tega sledi sklep:

Človeka ni treba varovati pred samim seboj (kakšen absurd!), temveč pred nasilnim in zlorabljalnim okoljem. Kako perverzna je ideja, da naj bi ravno tako okolje varovalo človeka pred njim samim. Ljudje so res pripravljeni verjeti vsako oslarijo. Take jih je naredil sistem: zaslepljene in absurde. »Verjamem zato, ker je absurdno,« je zapisal zaslepljenec Blaise Pascal. Ne počnite tega še vi. Seveda, dokler se ne odklopite, ste to prisiljeni početi. Torej se odklopite. »Ljudje so v transu,« pravi Laing, »in ko se iz njega mrtvi zbudijo, se znajdejo v norišnici.« Sistem, ki je zasvojil tudi družino, ne dovoljuje, da bi se ljudje zbudili. Morajo nazaj v trans, pa čeprav ob pomoči elektrošokov in strupov, ki se imenujejo zdravila.

Zapomnite si: če ste se že odklopili, morate iti do konca. Drugače se boste vse življenje vrteli okoli lastnega repa. Zagotavljam vam, da je to res Sizifovo početje. Biti na pol zbujen in se delati, da spiš. Iz dneva v dan.

Zapomnite si dobro: vi niste vaša družina. Če bo prišel trenutek, ko boste morali izbirati, izberite sebe. Drugače ste izbrali samomor, četudi počasen. Ne morete živeti za druge, dokler vam ni bilo dovoljeno najprej živeti zase. Nihče si vas nima pravice lastiti, ne vas, ne vaše smrti.

ODLOŽITE SMRT ZA EN DAN

Ne ubijte se prezgodaj. Ničesar ne storite v prvem impulzu, vzemite si čas. Večnost vas tako ali tako čaka. Vse, kar potrebujete, je počitek, mir pred ljudmi, ki vas želijo zavarovati pred vami samimi in toplo človeško besedo. Pridite v naš krizni center. Potencialni kandidati za samomor (kar smo vsi) bodo morali podpisati sporazum, da tega

ne bodo storili pri nas. Ne jemljemo vam vaše smrti, a razumeti morate, da bi tako škodovali ugledu kriznega centra. Računamo na vašo solidarnost. Na pogovor smo pripravljene 24 ur na dan. Vemo, da človek, ki ne sme odločati o svojem življenju, ne bo hotel tako živeti. Skupaj bomo zaživel drugi.

Dosti večja verjetnost je, da boste na poti v krizni center doživeli prometno nesrečo, kot da vas bo tam kdo napadel.

V uporabniških kriznih centrih je zelo malo nasilja, precej manj kot v povprečni družini. V pol leta, ko sem bila v kriznem centru v Itaki, Združene države, je bilo edino nasilno dejanje nekaj razbitih šip. Drugo nasilno dejanje se je zgodilo na cesti, pred vrati kriznega centra, kjer sta se sporazumno stepla dva uporabnika. Bila sta dovolj prisebna, da sta upoštevala pravilo, da v kriznem centru nasilje ni dovoljeno in sta stopila na cesto. Ker pa se nasilje lahko zgodi kjer koli in ni nujno, da so v njem udeleženi ravno uporabniki kriznih centrov, še nekaj informacij o tem, kako ravnati z nasilno osebo.

PRAKTIČNI NAPOTKI ZA DELO Z NASILNO OSEBO

VERBALNO NASILJE

Strah pred nasiljem in nepoznavanje načinov, kako se pred njim ubraniti, je v zahodni kulturi zelo razširjeno. To je neupravičeno, ker je z nasilnimi osebami, razen redkih izjem, razmeroma lahko ravnati. Ravno strah je tisti, ki nas pri tem ovira.

Odraščala sem v razširjeni družini, kjer je bilo veliko vpitja in verbalnega nasilja, občasno pa so člani družine tekali drug za drugim z noži in sekirami. Vse to je bilo skoraj »kot da« nasilje, saj ni nihče nikomur nič naredil, le kakšen kos pohištva je šel na dvoje. Večkrat sem posredovala med sprtimi stranmi, pri tem pa sem se počutila povsem varno, saj so še posebej pazili, da se mi ne bi kaj zgodilo. Tako sem prejela sporočilo, da se nasilja ni treba bati, kar se mi je pozneje v kritičnih situacijah vedno potrdilo. To seveda velja za nasilje posamez-

nikov, organiziranega nasilja pa se bojim, še zlasti, če je sankcionirano in brez priče, kot npr. v norišnicah.

Morda bi začela z verbalnim nasiljem oziroma zlorabami. V nekaterih družinah in kolektivih je takega nasilja veliko, vendar ni tako nedolžno, kot bi se morda zdelo. Ljudje se navadijo nanj in ga skoraj ne opazijo več. Ravno tako ne opazijo, kako drobne zbadljivke in zafrkljive pripombe rušijo medosebne odnose. Zdi se, da je to nekoliko kulturni pojav. V Združenih državah so ljudje zelo pozorni na vsako tovrstno verbalno zlorabo in vas bodo takoj opozorili. Zaradi nenehnih povratnih informacij je vsaj pri pripadnikih srednjega sloja verbalnih zlorab razmeroma malo, odnosi med ljudmi pa so bolj odkriti, manj zapeti. Pri nas je obrambna naravnost v pogovoru skoraj pravilo, razen med najbolj intimnimi prijatelji. Verbalne zlorabe lahko človeka zelo prizadenejo, a pri nas velja pravilo, da tega ne smemo pokazati. »Beseda ni konj,« pravi pregovor. V primerjavi z Združenimi državami so besede pri nas dokaj devalvirane, njihov priznani pomen je razmeroma majhen, pa če gre za zbadljivke ali za držanje dogovorov. Osebnostno mišlim, da se velja potruditi in besede jemati resno, ker to prispeva k večjemu zaupanju. »*Say what you mean, mean what you say,*« pravijo Američani.

Razlikovati moramo med verbalnimi zlorabami in prepiranjem. Verbale zlorabe izražajo zlobo, hudobijo. Prepiranje pa je lahko povsem korektno, kolikor se ohrani obojestransko spoštovanje. Tudi tega ljudje pogosto ne opazijo. Takoj ko zaslišijo preveč glasno govorjenje, se že ustrašijo in razglasijo osebo za nasilno. Po drugi strani so žaljive pripombe, izrečene s prijaznim glasom, za številne povsem sprejemljive. Vse to izraža veliko zmedo in negotovost, ki ju ljudje čutijo v zvezi z nasiljem. Zato smo pogosto raje tihi, kot da bi stvari razčistili, tako pa dejansko kvarimo odnose. Skratka, bojimo se napačnih stvari.

Poleg verbalnih zlorab, ki spodkopavajo samospoštovanje sobesednika, poznamo tudi take, ki rušijo njegovo zaznavanje realnosti. Med take zlorabe prištevamo razveljavljanje sobesednikovih izjav, ki se nanašajo

na njegove zaznave, čustva ali mnenja, kadar nam niso po volji. Še zlasti škodljivo je razveljavljanje čustev, saj je dotična oseba edina, ki lahko o njih kaj reče. Če to delamo pogosto, dobi človek občutek, da ga silimo v norost, hkrati pa je to razvrednotenje njega samega in kratenje pravice do izražanja lastnih čustev. Med verbalne zlorabe štejemo tudi različne druge oblike manipulacije, izsiljevanje ipd.

Vse verbalne zlorabe prizadenejo drugo osebo oziroma bi to potencialno lahko naredile, če sogovornik ne bi postal neobčutljiv nanje. Kljub temu menim, da na neki globlji ravni posameznik take izjave vseeno zabeleži in se njihov učinek morda kaže v slabem razpoloženju, razdražljivosti ipd. Po drugi strani velja, da niso vse izjave, ki posameznika prizadenejo, verbalne zlorabe. Tu mislim zlasti na kritiko, ki je lahko izrečena povsem korektno, a prizadene, ker se ni pripravljena soočiti s problemom.

Verbalno nasilje lahko pripelje do fizičnega nasilja, če ga ne ustavimo. Zato velja biti pozoren že na manjše verbalne zlorabe in pravočasno postaviti mejo, čez katero sogovorniku ne dovolimo. Čim hitreje bomo postavili mejo, toliko več manevrskega prostora bomo imeli. Seveda pa je to težko storiti z osebo, ki smo ji dotlej dopuščali vse. V tem primeru je potreben pogovor in soglasna odločitev, sicer ne bomo dosti dosegli. Vedeti moramo, da se večina fizičnega nasilja začne z verbalnim in da je precej od nas odvisno, ali bo nasilje postalo fizično

IZRAŽANJE JEZE

Navadno se začne z izrazi jeze. Namesto, da bi sprejeli jezo kot veljaven izraz čustev sobesednika in ga poslušali do konca, ga poskušamo prekiniti, dokazati, da se moti, ali pa se postavimo v obramben položaj. Treba je torej poslušati in še poslušati, pri tem pa se poskušati vživeti v njegov položaj. Ko konča, je koristno izraziti razumevanje njegovih čustev, ne glede na to, ali se strinjamo z njimi ali ne. Vedeti moramo, da so to njegova čustva, do katerih ima vso pravico. Potem smo na vrsti sami, da se odzo-

vemo s svojimi čustvi in mnenji. Nekateri ljudje pravijo, da tako ravnanje izraža popuščanje, vendar ni tako. Kot pri običajnem pogovoru navadno priznavamo drugemu pravico, da pove do konca, moramo to pravico še toliko bolj priznavati pri izražanju čustev. In vendar jih poskušamo največkrat takoj zatreti, razveljaviti ali spremeniti. Pomnimo: če zavračamo čustva neke osebe, bo čutila, da zavračamo njo. To poslabša odnos ali pa postane izvor novega nasilja. Ker nismo pripravljeni sprejeti izrazov jeze sogovornika, ga sami potiskamo v smeri fizičnega nasilja.

Take situacije se večkrat pojavijo med partnerjema oziroma zakoncema. Fizično nasilje je mogoče skoraj vedno preprečiti, razen če je postalo ustaljen del repertoarja. Ženska, ki ni pripravljena sprejeti partnerjeve jeze, lahko računa, da bo prej ali slej soočena s fizičnim nasiljem. Mož, ki ni pripravljen sprejeti ženske jeze, se bo moral sprijazniti z depresivno in frigidno ženo. Zelo težko je dopovedati ženskam, da je od njih odvisno, ali bodo tepene. Tu je treba zelo jasno povedati, da ženska ni kriva, če jo partner tepe. Za vse, kar kdo počne, je odgovoren on sam ali ona sama. Tako tudi velja, da je vsaka ženska odgovorna zase, da se nauči veščin samozaščite. Včasih je dovolj že to, da pravočasno umolkne. Ljudi, ki so nagle jeze, ne gre izzivati in potiskati čez rob. Tudi to ni popuščanje, gre le za to, da je spore bolje reševati tedaj, ko sta oba udeleženca mirna.

Med verbalnim in fizičnim izražanjem jeze navadno velja obratno sorazmerje. Če posameznik ne more verbalno izraziti jeze, jo bo izrazil na fizičen način: z nasiljem, psihosomatskimi težavami, depresijami itn. Res nesmiselno se je bati verbalnih izrazov jeze in jih ovirati, saj so popolnoma neškodljivi, so ventil za sproščanje učinkov stresa. Nekateri ljudje imajo težave z verbalnim izražanjem jeze, tudi če jih pri tem nihče ne ovira, zato so nagnjeni k navedenim motnjam.

Še enkrat bi rada poudarila, da je jeza čustvo, ki teži k temu, da se izrazi navzven. *Emovere* je latinska beseda, ki pomeni gibati navzven. Izražanje čustev, tudi intenzivnih, ni nasilje. Pomembno je le, da jih

izrazimo tako, da ne poškodujemo druge osebe. V kriznem centru v Itaki so imeli plakat, na katerem je pisalo: »*A scream a day keeps a shrink away*« (Zavpij vsak dan in ne boš potreboval psihiatra).

Čista jeza ni žaljiva, dejstvo pa je, da številni ljudje v jezi izražajo žaljivke. Koristno je, če smo pozorni na to. Jezne osebe ne smemo miriti, ker jo bomo samo še bolj razjezili. Zahtevati od jezne osebe, da se umiri, je nasilje. To je zahteva, naj svoje čustvo potlači. Lahko pa ji svetujemo, naj se gre jeziti kam drugam. V ta namen so npr. zelo primerni avtomobili, seveda ne med vožnjo. Jeza ima tudi telesne vidike, saj nas pripravi za boj ali beg. Zato je priporočljivo, da poskrbimo za aktivno telesno sprostitev v športu. Seksualna aktivnost v jezi ni primerna, ker zbujata fiziološke reakcije, ki z jezo niso združljive, zato pelje v konflikt.

Še slabše je, če jezni osebi prigovarjamo, da nima razloga za jezo. Čustva imajo svoje zakonitosti, razum pa drugačne. Čustva so neposreden odziv na trenutno situacijo, razum pa nam pozneje pomaga, da sistematiziramo preteklo dogajanje in načrtujemo prihodnost. Čustva niso nasprotje razumu, temveč dopolnilo. Pri tem je vredno pripomniti, da je razum dober služabnik, a slab gospodar. Kadar smo pred pomembno odločitvijo, je koristno z razumom analizirati celotno situacijo, odločitev pa naj bo integracija razumskih spoznanj in čustvenih nagibov. Če integracije ne moremo doseči, odločitev ni prava in je bolje, da počakamo. Dokler čutimo konflikt med čustvi in razumom, se ne odločamo. Včasih potrebujemo nekaj časa, da proces dozori, podobno kot pri ustvarjalnem procesu. Potem se odločitev pojavi sama od sebe.

FIZIČNO NASILJE

Rekla sem že, da lahko skoraj vedno preprečimo fizično nasilje, kolikor ni že utrjen vzorec poravnavanja sporov med osebama. Še zlasti to velja za psihotične osebe ali osebe v čustveni stiski. Kadar taka oseba grozi z nasiljem, moramo vedeti, da je prestrašena, navadno do stopnje panike. To precej drži tudi za ostale ljudi, ko so čust-

veno vznemirjeni. Naša naloga je torej, da potencialnemu napadalcu zagotovimo občutek varnosti. Prvi korak je ta, da mu pokažemo, da sprejemamo njega in njegova čustva ter ga poslušamo. Tako bomo izvedeli, česa se boji in bomo lahko ukrenili vse potrebno, da zmanjšamo njegov strah. Ni pomembno, ali strah izvira iz stvarne ali namišljene situacije. Pravzaprav osebo še lažje zavarujemo pred namišljenimi napadalci. Tako ji lahko npr. ponudimo, da bomo z njo, ko bodo ponjo prišli Marsovci, in da smo se pripravljene z njimi pogovoriti. Ko oseba vidi, da se mi ne bojimo, se navadno tudi sama vsaj malo pomiri.

Precej težje je včasih zavarovati osebo pred dejanskimi preganjalci. Primeri, ko se oseba boji svojcev, ki grozijo s hospitalizacijo, je precej in jim brez kriznega centra ne moremo pomagati.

V vseh teh letih nisem srečala primera, da bi kdo izvedel nasilno dejanje pod vplivom blodenj. Zato lahko o tem pojavu rečem le, da je izredno redek, če sploh obstaja. Seveda so znani primeri, ko kdo nenadoma začne streljati v množico ali kaj podobnega, in potem se to pripiše »duševni boleznii«, pod čemer razumemo funkcionalno psihozo, ki ne vključuje organskih sprememb. Domnevam, da večino takih dejanj store osebe z možganskimi poškodbami ali tumorji, kot tudi osebe, ki so pod vplivom alkohola. Take osebe so zares povsem nepredvidljive in ne spadajo v krizni center.

Za nekatera dejanja se zdi, kot da izvirajo iz blodenj, v resnici pa so izraz težnje posameznika, da se osvobodi vezi, ki ga vežejo na enega od staršev, navadno na mater. Taka oseba pravzaprav rešuje psihične probleme avtonomije in identitete in včasih ne vidi druge rešitve kot to, da mora druga oseba umreti, če hoče on živeti. Morda se je s podobnim problemom ubadal napadalec, ki je ubil Johna Lennona, saj se je identificiral z njim, hkrati pa je vedel, da dva ne moreta biti. Če bi taka oseba imela priložnost, da se pogovori z zaupno osebo, sem prepričana, da tega ne bi storila. V psihiatriji namreč povsem zanikajo pomen pogovora s psihotično osebo, iz lastnih izkušenj pa vem, da me je tak pogovor vedno vrnil na trdna tla, pa čeprav le začasno. Problemi,

ki jih je pogovor razrešil, so ostali rešeni in se nisem vnovič spuščala vanje. Zato je krizni center tudi priložnost za uveljavitev drugačnega prijema, ki je dosti bolj naraven in tudi učinkovit kot izključno medikamentozna obravnava. Človek v psihozi je predvsem človek, in če drugim ljudem pogovor koristi, koristi še toliko bolj osebi v krizi. Seveda je v pogovoru ne bo mogoče prepričati, da Marsovci ne bodo prišli ponjo, niti to ni namen pogovora. Namen je dajati oporo v čustvenem smislu, človeški stik in informacije, ki ji bodo pomagale preverjati realnost. To mora oseba storiti sama.

Spominjam se primera, ko je sin v poskusu, da se osvobodi vezi, ki so ga priklepale na mamo, sklenil roke okoli njenega vratu in jo začel daviti. Nenadoma je začutil popolno paralizo rok in se ozavestil, kaj počenja. Pri poskusih davljenja je priporočljivo, da se napadlena oseba povsem prepusti, če ugotovi, da se napadalca ne more otresti. Odsotnost odpora zmanjša impulz napadalca. Podobno taktiko uporabljajo tudi živali.

POGOVORIMO SE Z NAPADALCEM

Ob vsakem fizičnem napadu je priporočljivo, da napadlena oseba naveže pogovor z napadalcem. Pomembno je, da govori z mirnim glasom, ki daje informacije, podobno kot napovedovalec vremena. Pogovor naj poteka na isti ravni. Niti prošnje niti ukazi niso povsem varni. Včasih sicer lahko pomaga prošnja, drugič odločen ukaz, a vse to ima lahko tudi nasproten učinek. Če nimate izkušenj, raje ne poskušajte s tem. Mirno izrečene informacije ne morejo škoditi in še poslabšati situacije. Taka informacija je npr.: »Daviš me,« ali: »Daj roke z mojega vratu,« kar pa ne sme zveneti kot ukaz. Pomembno je tudi, katere besede uporabljamo. Če rečemo: »Zadavil me boš,« smo dali napadalcu sugestijo, ki se lahko izkaže kot samouresničujoča se prerokba. Vedeti moramo, da je napadalec v spremenjenem stanju zavesti in ni zmožen samostojne presoje, zato bo ravnal po vaših besedah! Vedeti moramo, da je tak napadalec psihično povsem nemočen, kot majhen otrok.

Zato mu v nobenem primeru ne smemo groziti ali ga kakor koli dodatno vznemirjati. Vso zadevo je treba vzeti kot nekaj povsem vsakdanjega, ob zavesti, da se velika večina teh poskusov srečno konča.

Medtem ko je lahko davljenje impulzivno dejanje, je poskus zabosti ali zaklati nekoga zelo zahtevna fizična operacija. Že sam dvig roke in sunek zahtevata precej koordinacije. Časa, ki preteče od impulza do dejanja, je ogromno. To je čas, ki ga ima napadalec za razmislek in napadlena oseba za pogovor. Pogovor je zelo pomemben iz več razlogov. Po eni strani lahko dajemo neogrožujoče informacije, po drugi pa vzpostavimo človeški stik, ki napadalca prizemlja. Že sama komunikacija pomeni zavlačevanje in hkrati odvrčanje pozornosti od nameravanega dejanja. Možnosti ugodnega izida so zelo velike.

PRAVILA ZA SOOČANJE S FIZIČNIM NASILJEM:

V vseh primerih, ko smo soočeni s fizičnim nasiljem, moramo upoštevati tole:

1. Obravnavati napadalca spoštljivo in z dostojanstvom. Zelo pomemben je glas, ki je edini način, da mu to sporočimo.
2. Govorimo umirjeno, stvarno, kot da podajamo informacije.
3. Popustimo, kjer lahko, in vztrajamo, kjer je absolutno nujno.
4. Glede stvari, pri katerih moramo vztrajati, bodimo odločni, brez jeze in ukazovalnosti. Pazimo na glas.
5. V nobenem primeru ne grozimo. Lahko pa podamo informacijo o posledicah.
6. Ne ugovarjamo, še zlasti ne »bevs-kajmo«. Ubogajmo, če lahko, ali pa odločno odklonimo.
7. Sprejmimo izraze jeze, poslušajmo, dokler ne konča in se neverbalno odzovemo, da potrdimo stik.
8. Za vsako ceno ohranimo komunikacijo, razen seveda, če zahteva, da molčimo.
9. Zavlačujmo in barantajmo. Čas dela za nas.
10. Ne prosimo in ne ukazujemo, ostani-mo na isti ravni.

Vse to lahko lepo vidite v ameriških filmih, ker so stilizirani in pozitivni junak

vedno absolutno pravilno ravna po navodilih ekspertov. Filmi iz drugih držav niso taki.

Ob uporabi strelnega orožja je začetni postopek isti, pripomniti pa je treba, da je tu nevarnost večja. Pritisk na petelina ne zahteva posebne koordinacije in se lahko zgodi impulzivno. V zakonodaji velja, da je mogoče koga impulzivno zaklati, vendar tega ne verjamem. Veliko lažje je s pritiskom na gumb uničiti ves svet, kot zaklati koga. Zdi se, da je narava predvidela varovalne mehanizme. Človek ima namreč vrojene zavore pred ubijanjem. Ameriška vojska se tega dobro zaveda, zato je vojake, namenjene v Vietnam, najprej namerno izpostavila napadu sovražnih letal na kakšni ladji, da jim je zbudila samoohranitveni nagon. Ko so prišli na kopno, so ubijali z občutkom, da se branijo.

Narava ni predvidela varovalnih mehanizmov proti pritiskanju na gumb, pa če so to elektrošoki ali atomske bombe. Pazite se torej gumbov! Tudi strelno orožje ni daleč od tega.

ALKOHOL IN NASILJE

Alkohol ovira ali onemogoča trezno presojanje, hkrati pa, kot vsi vemo, daje človeku »korajžo«, ki je psihotična oseba nima. Zato je alkoholizirana oseba potencialno dosti bolj nevarna kot psihotična oseba. Kljub temu za take osebe ni predviden prisilni pripor, tudi če grozijo družini z nasiljem. Celo če svoje grožnje uresničijo, to ni zadosten razlog za pripor. Potrebno je, da ga npr. žena toži. Tu vidimo vso absurdnost sistema in njegove zakonodaje. Alkoholizirane osebe v krizni center ne sodijo, kot ne sodijo nikamor, kjer se zadržujejo osebe v krizi, če nečemo, da te postanejo žrtve zastraševanja.

Z vinjenimi osebami se ni dobro prepirati, zato jih je najbolje pustiti pri miru. Če se hoče taka oseba prepirati, pojdite stran, tudi če morate zato zapustiti lasten dom. Prenočite pri prijatelji. Ostalo boste uredili pozneje.

Vinjena oseba prekriva svoj strah z jezo, ker se včasih zgodi tudi sicer. Jeza je povr-

šinsko čustvo, strah pa je globlje. Ponavljam, ne mirite napadalca, pomirite sebe.

DOTIK: DA ALI NE?

Jezne osebe se ni priporočljivo dotikati, čeprav je res, da jo lahko pravilen dotik pomiri. Če imamo s tem izkušnje oziroma osebo dovolj dobro poznamo, jo lahko nevtraliziramo tako, da jo trdno in odločno primemo za roke, a ne tako močno, da bi jo ukleščili. Pri tem ne smemo izražati sovražnosti. Sama se navadno držim pravila, da osebo vprašam, ali se je lahko dotaknem. V Združenih državah to dosledno delajo in imajo dobre rezultate. Osebe, ki joka, se ne dotikamo, ker tako zmotimo njen notranji proces. Ko je proces končan, se lahko objamemo.

NAČELO NENADLEGOVANJA

Na splošno naj velja načelo nenadlegovanja. Pustimo osebo pri miru, če nam nič noče. Hkrati izrazimo pripravljenost za pogovor ali skupno dejavnost. Oseba v krizi naj sama odloči, koliko stika želi z nami. Sama je tista, ki mora povedati, kaj želi, impulz mora priti od nje. Ne silimo je v pasiven položaj s svojimi nadležnimi ponudbami. Prav tako moramo tudi sami povedati, če čutimo, da oseba rine v nas. Zelo verjetno je, da se ne zaveda, da nam njeno ravnanje ni pogodu. S tem da smo pozorni, kdo komu kaj hoče, pomagamo ohranjati in krepiti meje, ki se v krizi zabrišejo. Tako podpiramo odrasli del osebe, ki ga bo še kako potrebovala. Če oseba še naprej nadleguje, opozarjajmo toliko časa, da bo zaleglo. Nenadlegovanje osebe v krizi je zelo pomembno, saj ima oseba že s seboj dovolj opraviti, zdaj pa smo se ji vsilili še mi. Tudi nadležnost oseb, ki hočejo pomagati, lahko povzroči nasilje.

POROČILO O ŠTUDIJSKEM OBISKU PRAŠKEGA CENTRA ZA ŠTUDIJE SPOLA

V okviru projekta Zavoda za odprto družbo, Mreže za štipendije na ženskih študijah (*Network Women's Studies Fellowships*), sem se maja 1999 udeležila enomesečnega študijskega programa na praškem Centru za študije spola (*Prague Gender Studies Centre*). Center, ki je za to priložnost pripravil poseben program, je na študijski obisk sprejel štiri študentke različnih humanističnih dodiplomskih in podiplomskih študijev. Poleg dveh udeleženk iz Slovenije sta bili še ena iz Hrvaške in ena iz Rusije (Sibirije). Stanovale smo v štirih najetih stanovanjih. Taka organizacija bivanja mi ni bila všeč, pa ne le zato, ker smo za najemnino porabile večji del štipendije, ampak zlasti zaradi odsotnosti neformalne izmenjave izkušenj in mnenj, ali z drugo besedo, druženja izven institucionalnih okvirjev. Iz izkušnje lahko povem, da je prav navezovanje prijateljskih stikov pomemben dejavnik motivacije za učenje in uresničevanje novih idej v praksi.

Študijski program je bil zastavljen v obliki obiskov različnih vladnih in nevladnih organizacij v Pragi, ki jim je vprašanje spola tako ali drugače središčnega pomena. Obiskale smo več organizacij, zlasti nevladnih, ki odgovarjajo na različne potrebe žensk oz. ponujajo pomoč in podporo tako pri izvajanju različnih projektov kot tudi pri konkretnih problemih, s katerimi se ženske na njih obračajo. Ta del programa bi lahko imenovali tudi spoznavanje organizacij feminističnega socialnega dela. V tem sklopu smo obiskale organizacije, ki se ukvarjajo s pomočjo ženskam, ki preživljajo nasilje (*Electra in Rosa*), društvo, ki ponuja pomoč ženskam, ki se ukvarjajo s prostitucijo (*La Strada*), bolnišnični oddelk ženskam prijaznejšega rojevanja, organizacijo za podporo ženskih projektov in

društev (*ProFem*), skupino mater, ki so se samoorganizirale z namenom varstva otrok po svoji meri (*Center za matere YMCA*), nevladno organizacijo za izvajanje okoljevarstvenih projektov oz. urejanje ljudem prijazne okolice (*Gaia*) itn. Naš študijski urnik je poleg obiskov v posameznih organizacijah ali, kot bi lahko rekli, nevladnih službah socialnega dela vseboval tudi pogovore z nekaterimi pomembnejšimi feminističnimi teoretičarkami. Posebej naj omenim slavno dr. Jiřino Šiklovo, predavateljico na praški Šoli za socialno delo, sicer pa iniciatorko mnogih feminističnih projektov, od katerih bom enega podrobneje predstavila v nadaljevanju.

Ves čas obiska nam je bila na razpolago knjižnica in ozka čitalnica v Centru za študije spola. Povedali so nam, da je to ena največjih in najbolj založenih knjižnic tega tipa na prostorih bivših socialističnih držav. Mislim, da ima tak sloves ne toliko zaradi količine in aktualnosti knjig, temveč zaradi dobre organizacije arhiviranja statističnih in drugih podatkov v zvezi z ženskami, kot tudi zaradi dobre izbire tujih feminističnih strokovnih revij. Center poleg zbiranja in posredovanja informacij organizira še celo vrsto drugih dejavnosti, kot so predavanja in pogovori o določenih temah, tečaj angleščine, raziskovalni projekti ipd.

Poleg vsebine projektov in nevladnih organizacij smo se informirale tudi o zgodovini njihovega nastajanja. V nasprotju s situacijo na prostoru bivše Jugoslavije, kjer lahko govorimo vsaj o treh pomembnejših centrih ženskega gibanja (Ljubljana, Zagreb, Beograd) od konca 70-ih let naprej, v Pragi za časa socializma ni bilo nevladnih, avtonomnih feminističnih organizacij. Po odprtju meja in težnji po demokratizaciji prostora je v razmeroma kratkem času

nastalo veliko skupin, v mnogih, ki smo jih obiskale, pa so ženske tudi zaposlene in ne le prostovoljke.

Iz množice vtisov želim na kratko predstaviti dve zadevi:

1) *La Strada - Prevention of Traffic in Women* — organizacija za prevencijo trgovine z ženskami ter pomoč ženskam, ki se preživljajo s prostitucijo, in

2) mednarodni projekt »Ženski spomin — iskanje identitete v socializmu« (projekt nam je predstavila dr. Pavla Frydlova iz Centra za študije spola).

Ad 1) S stališča metod pomoči v socialnem delu je pomembno razlikovati dve vrsti dejavnosti organizacije *La Strada*; po eni strani si prizadeva za prevencijo trgovine z ženskami, prenehanje prisilne prostitucije žensk in ponuja pomoč žrtvam te trgovine, po drugi strani pa želi zakonsko zaščititi pravice žensk, ki se ukvarjajo s prostitucijo, ter jim svetovati (kako poskrbeti za večjo varnost pred nasiljem, boleznimi, izkoriščanjem ipd.). Pomoč, ki jo tam lahko dobijo ženske, ki se ukvarjajo s prostitucijo, je usmerjena v njihove potrebe, ki jih imajo kot prostitutke, in ne v poskuse odvrčanja žensk od tega početja. V ta namen so izdali zloženko »Moje telo pripada meni«, s katero želijo spodbuditi zavedanje pravic v zvezi z njihovimi lastnimi telesi. V tej organizaciji namreč razlikujejo med prisilno in nepri silno prostitucijo.

Tudi pri prometu z ženskami je ključno vprašanje človekovih pravic. *La Strada* si prizadeva vplivati na sprejetje ustrezne zakonodaje na tem področju ter razširja informacije o tem problemu (preventiva). Po vsej državi organizira informativne dogodke za dekleta in mlajše ženske z namenom, da bi krepila njihovo samozavest ter jih informirala o tveganjih, ki so povezana z delom v tujini in z delom v prostituciji. Za enako nalogo izobražuje tudi socialne delavke in delavce, da tudi oni širijo informacije in se s tem vključujejo v preventivno delo na področju trgovine z ženskami. V ta namen organizira tudi usposabljanje za študentke humanističnih ved, ki se lahko potem vključijo kot prostovoljke na področju preventivnega dela v tej organizaciji. Organizacija informira širšo

javnost o pojavu trgovine z ženskami prek medijev in zloženk.

Neposredna pomoč, ki jo *La Strada* ponuja ženskam in dekletom, žrtvam trgovine z ljudmi, vključuje anonimno namestitev, psihološko pomoč, pravno svetovanje in zdravniški pregled. Dolžina te pomoči, ki je brezplačna, je omejena na največ šest mesecev. V tem času pomaga tudi pri iskanju zaposlitve in stanovanja. Cilj vseh teh dejavnosti je pomagati ženskam k neodvisnosti. Ženske, ki jim organizacija ponuja našete usluge materialne pomoči in psihološke podpore, so tako Čehinje kot tudi tuje ženske, ki so jih s trgovanjem pripeljali na Češko. Ob določenih dnevih imajo odprt telefon, kamor lahko pokličejo ženske, ki potrebujejo pomoč, kot tudi starši, ki iščejo pogrešane hčerke.

Ta praška organizacija, ki je del mednarodnih organizacij za prevencijo trgovine z ženskami, deluje torej na več ravneh. Gre tako za neposredno pomoč posameznicam kot tudi za politično raven delovanja. Prizadevajo si, da bi s pomočjo zakonodaje, češke in mednarodne, okrepili oz. zagotovili varstvo pravic žensk, tako tistih, ki delajo v prostituciji, kot tistih, ki so postale žrtve trgovine z ženskami. S peticijami, javnimi govori v češkem parlamentu in senatu, diskusijami na okroglih mizah in organizacijami konferenc na Češkem in v tujini poskušajo senzibilizirati javnost in ustvariti politično platformo za obravnavo te pereče problematike. Z namenom boljšega poznavanja in večje preglednosti tega področja urejajo arhiv zakonskih in političnih dokumentov. V organizaciji *La Strada* menijo, da je njihovo dosedanje delo že pripomoglo k večji ozaveščenosti javnosti in medijev o pojavu prisilne prostitucije oz. trgovine z ženskami ter kako se zavarovati.

La Strada je začela delovati leta 1995 kot projekt znotraj nevladne organizacije ProFem, pozneje, leta 1998, pa se je registrirala kot neodvisna organizacija. Financira se iz fondacij Evropske unije (programa *Phare* in *Tacis*) in nizozemske vlade.

Ad 2) Mednarodni projekt »Ženski spomin — iskanje identitete v socializmu« je raziskovalni projekt, ki v postopkih načrtovanja skupne metodologije združuje k

sodelovanju ženske skupine iz številnih srednje- in vzhodnoevropskih držav. Ideja za projekt je nastala avgusta leta 1995 med dolgim potovanjem z vlakom skozi Sibirijo v Peking na svetovno konferenco ženskih vladnih in nevladnih organizacij. V intenzivni diskusiji žensk z Zahoda in žensk iz bivših socialističnih držav je dala sociologinja dr. Jiřina Šiklova – soustanoviteljica praškega Centra za študije spola in predavateljica na Šoli za socialno delo v Pragi – pobudo za mednarodni raziskovalni projekt, v katerem bi ženske iz bivših socialističnih držav raziskovale svojo lastno zgodovino in »korenine«. Projekt je bil že takoj zastavljen kot zbiranje življenjskih zgodb žensk, ki imajo izkušnjo življenja v specifičnem zgodovinskem času – socializmu. Na ta način bi lahko bolj raziskali bistvo, dinamiko in konfliktnost določenega ideološko-političnega sistema.

Zamisel o projektu je spodbudila tudi množica že napisanih člankov, razprav in knjig o ženskah iz bivših socialističnih dežel, ki so jih napisale zahodnjakinje. Nedvomno pa njihov interpretativni in vrednosti okvir izhaja iz drugačnih kulturnih, družbenih in političnih kriterijev, ki so utemeljeni na drugačni analitični paradigmi in vpogledih – to so vpogledi brez izkušnje. Utemeljiteljice projekta »Ženski spomin« ne želijo, da bi zahodnjaška perspektiva o življenju žensk pod socializmom ostala edina raziskovalna perspektiva. Na podoben način je ta projekt tudi alternativa že napisani »veliki zgodovini«, ki so jo napisali – kot po navadi, moški – o velikih dogodkih, vojnah in zunanji diplomaciji. Zgodovino žensk, kakor jo v tem projektu raziskujejo ženske same s sodobnimi metodami kulturne antropologije in etnologije, lahko imenujemo zgodovina vsakdanjega življenja. Metodologija, ki je predmet sprotih razprav udeleženih raziskovalk v projektu, spominja na metodologijo, kot jo uporabljajo raziskovalci in raziskovalke v socialnem delu. V čem lahko vidimo podobnosti? Po eni strani nam metoda intervjuja omogoča spoznavati individualne, osebne, specifične življenjske zgodbe žensk, ki so večino svojega življenja živele pod socializmom, po drugi strani pa raziskovanje

zgodovinskih okoliščin (sprejemanje novih zakonov, sprememb ustave, dogodkov na ravni države in v svetu ipd.) omogoča boljše razumevanje osebnih zgodb in njihovo (ne)umeščenost v takratni »duh časa«. Prav v tem lahko vidimo podobnost z raziskovanjem v socialnem delu, katerega teoretsko zaledje bi lahko imenovali tudi antropologija vsakdanjega življenja. Smiselnost projekta »oralne zgodovine« je tudi v tem, da bodo tudi ženske (rojene med leti 1920 in 1940), ki so živele pod socializmom in bile priča spremembam režima v 90-ih letih ali pa so te spremembe soustvarjale, nekoč preminule. Namen projekta je zbrati avtentična pričevanja o življenju ljudi v tem obdobju in material tudi ustrezno arhivirati. Za ženske je še posebej pomembno raziskovanje ženskih genealogij oz. ženske dediščine predhodnega obdobja, saj je v patri-linearne urejeni družbi običajno odkrivanje in spominjanje moških genealogij (ki so pogosto predstavljene kot univerzalne), ženska prizadevanja in participacija v javnem življenju pa so zanemarjeni in v zgodovinopisju sistematično pozabljeni.

Projekt nam je predstavila dr. Pavla Frydlova, sodelavka Centra za študije spola v Pragi, ki je mednarodna koordinatorica projekta. Ženske skupine iz mnogih držav so se vključile v ta projekt že pred leti, opravljenih je že veliko zelo zanimivih intervjujev, izdane so že nekatere biografske knjige in zborniki pričevanj žensk. Tudi sama sem se zelo navdušila nad projektom in se že nekoliko vključila. Na berlinski konferenci o ženskem spominu, ki je bila dobre pol leta po mojem obisku v Pragi, sem izvedela vse podrobnosti o dobrih in slabih straneh dosedanjih metodoloških prijemov, o tem, kako pridobiti informantke, kako sestaviti spremljevalno dokumentacijo k vsakemu opravljenemu intervjuju, itn.

Tako je moj obisk v praškem Centru za študije spola dobil dalnosežnejši pomen kot (le) učenje o delovanju služb, ki upoštevajo paradigmo spola. Vključitev v mednarodni projekt me zanima zlasti zato, ker gre za timsko delo, izmenjavo izkušenj in povezovanje z ljudmi iz drugih držav. Mislim, da tak način dela omogoča jasnejši vpogled, ali z

drugimi besedami, pogled z nekoliko distance v to, kar je tukaj. In prav zato, da bi bolje videli in razumeli pomen tega, kar že obstaja v Sloveniji na področju socialnega dela, kakor tudi še neizkoriščene možnosti služb in prijemov, priporočam študijska potovanja vsaki študentki in študentu socialnega dela.

Fondaciji OSI se zahvaljujem za štipendijo.

Jelka Zorn

Prav tako bi se lahko odpravili na študijska potovanja v druge države, kjer se socialno delo razvija drugače, kar bi nam dalo več vpogleda v različne pristope in metode dela. V Sloveniji imamo že nekaj let izkušnje s študijskimi potovanji v tujino, vendar še vedno ni dovolj sistematično organiziranih. Če bi imeli več možnosti za študijska potovanja, bi lahko študenti in študentke pridobili več znanja in izkušenj, kar bi jim koristilo pri pripravi na delo. Prav tako bi se lahko odpravili na študijska potovanja v druge države, kjer se socialno delo razvija drugače, kar bi nam dalo več vpogleda v različne pristope in metode dela. V Sloveniji imamo že nekaj let izkušnje s študijskimi potovanji v tujino, vendar še vedno ni dovolj sistematično organiziranih. Če bi imeli več možnosti za študijska potovanja, bi lahko študenti in študentke pridobili več znanja in izkušenj, kar bi jim koristilo pri pripravi na delo.

Prav tako bi se lahko odpravili na študijska potovanja v druge države, kjer se socialno delo razvija drugače, kar bi nam dalo več vpogleda v različne pristope in metode dela. V Sloveniji imamo že nekaj let izkušnje s študijskimi potovanji v tujino, vendar še vedno ni dovolj sistematično organiziranih. Če bi imeli več možnosti za študijska potovanja, bi lahko študenti in študentke pridobili več znanja in izkušenj, kar bi jim koristilo pri pripravi na delo. Prav tako bi se lahko odpravili na študijska potovanja v druge države, kjer se socialno delo razvija drugače, kar bi nam dalo več vpogleda v različne pristope in metode dela. V Sloveniji imamo že nekaj let izkušnje s študijskimi potovanji v tujino, vendar še vedno ni dovolj sistematično organiziranih. Če bi imeli več možnosti za študijska potovanja, bi lahko študenti in študentke pridobili več znanja in izkušenj, kar bi jim koristilo pri pripravi na delo.

Peter Stankovič, Gregor Tomc, Mitja Velikonja (ur.) (1999), *Urbana plemena: Subkulture v Sloveniji v devetdesetih*. Ljubljana: ŠOU, Študentska založba.

Zbornik *Urbana plemena* s podnaslovom »Subkulture v Sloveniji v devetdesetih« je v več pogledih nadvse pomenljiva izdaja. Izvrstno odseva stanje v polju teoretskih razprav o t. i. subkulturah. Tako v dobrem kot v slabem smislu. Najprej: prispevki v zborniku so razvidno napaberkovani. Tega ne morejo in kaže, da niti ne poskušajo skriti. Po prijemu se pomembno razlikujeta že oba uvodna, poudarjeno teoretska spisa dveh od treh urednikov, Gregorja Tomca in Mitje Velikonje. Neenotnost prispevkov bi lahko, vsaj na formalni ravni, razbrali tudi na podlagi podatka, da tretji urednik Peter Stankovič v teoretskem razdelku ni udeležen s samostojnim prispevkom, temveč šele pozneje, z zapisom o segmentu dogajanja v polju popularne glasbe z naslovom Rockerji s konca tisočletja. To poudarjam tudi zato, ker bi lahko, če bi bili dosledni in bi prispevke vseh treh urednikov brali kot pojasnitev teoretskega ozadja ali konteksta, v katerem naj beremo ostale zapise, razbirali njihove kričeče razlikujoče se teoretske prijeme. Niti ne utemeljitve, temveč zgolj delne opazke o določenih vidikih proučevanja t. i. subkultur, s tem pa pravzaprav tudi opazke o nekaterih zagatah družboslovja nasploh. Tako se je Gregor Tomc odločil za pisanje o vprašanju biološkega ali telesnega v družboslovju. Njegov prispevek ima natančen naslov Teze o telesu. Ta tema, torej vprašanje telesnega, fizičnega, biološkega, je v zadnjem času v družboslovju nadvse priljubljena, skorajda bi lahko rekli, da je modna. To je – z mojega stališča – hvalevredno. Zakaj? Družboslovje se je namreč, z izjemo antropologije, dobršen del dvajsetega stoletja razvidno izogibalo tistemu, čemur smo v slabšalnem tonu rekli »sociobiološki pristopi«. Ali tistemu, čemur v antropologiji rečejo »nature vs. nurture«.

Torej vprašanj o razmerjih med biološkim, fizičnim, fiziološkim s prirojenim, dednim, »nespremenljivim« in kar je še takih implikacij po eni strani ter kulturnim, psihičnim, psihološkim, privzgojenim, pridobljenim itn. po drugi. Tako v zadnjem času razni družboslovni avtorji nenadoma spet posvečajo izdatno pozornost vprašanju telesnega tudi ali zlasti v smislu vpliva fizioloških vidikov na ravnanje osebe, »učlovečene skoz socializacijske in inkulturacijske procese«. Gregor Tomc se je osredotočil na tisti vidik, ki raziskuje fiziološke razlike med osebami glede na starost. Na tem mestu se ne nameravam spuščati v analizo Tomčevega poglavja, saj bi bil ta zapis, kot tudi nekateri drugi v zborniku, vreden samostojne recenzije. Naj zdaj omenim le, da je Tomc postavil nadvse zanimivo vprašanje: »ali je smiselno upoštevati tudi biološki dejavnik pri analizi mladine?« (str. 8). Vprašanje, ki je videti očitno, tako rekoč samoumevno. Pa le ni tako. Iz raznih razlogov. Enega, tistega o slabem mnenju o sociobioloških prijemih v družboslovju, sem bežno že omenil. Tomčev odgovor je pritrdilen: »puberteta je biološki kontekst, v katerem gnezdi kulturni razvoj duševnosti, ki generira specifično socialno doživljanje« (*ibid.*). Ne vem, ali lahko na podlagi tega navedka in drugih izpeljav v Tomčevem zapisu sklepam, da Tomc zagovarja primarnost biološkega, iz katerega nato izpeljuje kulturo. Ali drugače, da je tisto, čemur rečemo »kultura«, le drugi, »človeški« obraz biološkega, »živalskega«. Vsekakor menim, da je Tomčev prispevek dragocen. Tudi če se z njim sploh ne strinjamo ali se strinjamo le deloma, je sprožil vprašanja, ki smo se jim nekateri preradi izmikali. Če hočemo z njegovimi stališči argumentirano polemizirati, moramo raziskovati. Ne zadoščajo več pavšalne, vnaprejšnje

izločitve vprašanja biološkega iz družboslovnega diskurza.

Po drugi strani bi lahko na podlagi navedenega sodili, da je Tomc t. i. subkulture omejil ali umestil v starostno določeno obdobje mladosti. Torej v čas od pubertete do zrelosti, v pretežno najstniška leta z nadaljevanjem in iztekom v dvajsetih letih. In še, kar pove že v prvem razdelku svojega pisanja, ko v isti sapi govori o mladinski subkulturi, rock'n'rollu, klasiki, jazzu ali narodnozabavni glasbi in o okusu (str. 7); na podlagi zapisanega bi lahko sodili, da se Tomc osredotoča na »mladinsko subkulturo«, vezano na določen glasbeni pojav. Še zlasti, če bi se oprli na avtorjevo razlikovanje med subkulturami, subpolitikami in kontrakulturami, kot ga je zastavil v svoji knjigi *Druga Slovenija* (Krt, Ljubljana 1989). Prav tako bi mu lahko očitali določeno mistificiranje ali vsaj ostanek mistificiranja »specifičnih mladinskih subkulturnih enklav«, za katere pravi, da so »po pravilu izrazito manjšinski pojavi v populaciji mladih« (str. 10). Z mistificiranjem mislim to, da mladinski subkulturi pripiše določeno ekskluzivnost, elitizem. Ne more kar vsak biti pripadnik mladinske subkulture. Vsaj tako lahko sodimo po njegovi trditvi, s katero se nadaljuje citirani odlomek: »Biološka mladost je skratka potreben, ne pa tudi zadosten pogoj kulturne mladosti« (*ibid.*). Bi potemtakem lahko rekli, da vsi mladi preživljajo mladost, vendar ne vsi kot pripadniki »specifične mladinske kulturne enklave«? Kot kaj potem? Kot mladi odrasli? Ali kot pripadniki neke druge »specifične mladinske kulturne enklave«? Kaj loči tiste, ki niso pripadniki mladinskih subkultur, od tistih, ki to so? In še kopica drugih vprašanj, ki se sprožajo ob branju njegovega teksta, vendar iskanje odgovorov nanja presega domet pričujoče recenzije. Kopico vprašanj sproža tudi tale Tomčeva trditev: »Človek je pri štiridesetih letih lahko sicer ljubitelj techno/rave glasbe, ne more pa biti pripadnik techno/rave subkulture« (str. 11). Povezovanje mladinske subkulture in posameznega glasbenega pojava, sloga, usmeritve nadaljuje Tomc še pozneje, ko omenja, da »pozna vsaka mladinska subkultura tudi specifično obliko plesa« (str.

12). Nekoliko pozneje pa razlikuje med »pripadnostjo mladinski subkulturi« in »individualno estetsko privrženostjo« ali okusom (*ibid.*). S tem nekoliko zrahlja prejetno zastavljeno povezanost med mladinsko subkulturo in določeno glasbo ali kulturno prakso in s tem naredi prostor za umeščanje nekaterih drugih »subkulturnih manifestacij« v tako pojmovan okvir. To so bajkerji, lezbična in gejevska subkultura, skinheadi, skejterji in drugi.

V izteku svojega prispevka Tomc poudari še en zanimiv in pomenljiv vidik. Namreč vprašanje raznih »revivals«. Ali je rockabilly v devetdesetih isti, enak, podoben ali različen od (izvirnega) rockabillyja iz petdesetih in njegovih reinkarnacij iz šestdesetih, sedemdesetih in osemdesetih? Ali je punk iz devetdesetih primerljiv s punkom iz sedemdesetih? Na to vsaj deloma odgovori, s tem da se opre na Heraklitovo misel: »Kdor stopi v isto reko, mu pritekajo druge in zmeraj druge vode«, ki jo dopolni še s tem, da se tudi tisti, ki ponovno stopa v isto reko, spreminja (str. 13). Da torej tisti, ki stopi v reko danes, ni isti, kot je v reko stopil pred leti. Tu Tomc implicira še eno razsežnost, s katero pravzaprav začne in konča svoj tekst. Na podlagi osebne izkušnje namreč govori o tem, da niti današnji punk ni več isti, kot je bil v sedemdesetih, niti današnji Gregor Tomc ni več isti, kot je bil v sedemdesetih. Torej današnji Gregor Tomc gleda drugače ne samo na današnji punk, temveč tudi na punk iz sedemdesetih. Tu pa smo spet pri družboslovni zagati, pravzaprav pri zagati znanosti nasploh: kaj je tisti objektivni znanstveni temelj spoznanja? To je slej ko prej sam znanstvenik, nosilec znanstvenega spoznanja. Ta se spreminja. Tudi z leti ali zaradi let. Zaradi staranja in vseh znanih in neznanih vidikov, ki jih ta proces prinaša ali vsebuje. Vse naštetu pa so zgolj še dodatne zagate, ki nam otežujejo iskanje nekakšnega objektivnega znanstvenega spoznanja o družbenih pojavih, tudi o mladinskih subkulturah.

V točki, kjer Tomc konča, se po svoje začne naslednji tekst Mitja Velikonja. Avtor se je namreč lotil kar izhodiščnega vprašanja samega poimenovanja proučevanjega

pojma, torej »sodobnih subkultur«. Začel je pri »samem začetku«, ki ni po naključju podobna ali kar identična točka, s katero Tomc sklene. Tomc je prišel do »ničte točke« s ponovnim razmislekom o svoji dosednji dolgoletni osebni zgodovini kot pripadnika in proučevalca mladinskih subkultur. Velikonja se po svoje, čeprav sam tega nikjer ne navaja, prav po husserlovsko fenomenološko sprašuje o čistem spoznavnem izhodišču, očiščenem zmotnih spoznanj. V oklepaj torej poskuša dati in reducirati kar nepregledno množico izpeljav o družbenem pojavu, imenovanem »sodobne subkulture«. Proučevanje poskuša postaviti na nove, čvrstejše temelje, saj so stari že dodobra najedeni, razpokani in okrušeni. To sicer opravi na hitro, kar arbitrarno, česar pa ni nujno šteti za pomanjkljivost. V nadaljevanju se namreč osredotoči na razmišljanje o stanju sodobnih subkultur tu in zdaj. Ponudi preslikavo trenutnega stanja. V tej preslikavi poskuša upoštevati stališča akterjev samih. Sklicuje se na njihova mnenja, na izjave samih pripadnikov sodobnih subkultur. Torej na izjave tistih, ki se deklarirajo kot pripadniki subkulture. Z besedami antropologov, zlasti Geertza, bi rekli, da Velikonjo zanima »pogled z domačinskega zornega kota«. Antropološki vidik je vsebovan še v predpostavki, da je »vsaka kultura enako kultura kot druge« (str. 14). Njegovo izhodišče je torej očitno drugačno od Tomčevega, kjer ne more biti vsakdo pripadnik dane (sub) kulture, iz česar bi lahko izpeljali, da mora za pripadnost dani subkulturi imeti določene posebne lastnosti. Iz tega pa bi lahko izpeljali, da se torej (sub)kulture med seboj vrednostno, hierarhično razlikujejo. Ob tem se spet sproža vrsta vprašanj, na katera zdajle niti ne poskušam dajati odgovorov. Tako je tudi tekst Mitje Velikonje nadvse stimulativen za nadaljnje razmišljanje.

Niti Tomčev niti Velikonjev tekst pa nam ne postavitva okvira, v katerem naj beremo ostale prispevke. Njun teoretski uvod, bolje rečeno, njuna teoretska uvoda sta le dva od očitno številnih mogočih teoretskih pogledov. V tem duhu se nizajo tudi ostali prispevki, ki govorijo o posameznih pojavnih oblikah sodobnih mladinskih subkultur.

Tako se, navidez ali kar zares brez repa in glave, zvrstijo prispevki o skejterjih, privržencih rockabillyja, rokerjih, rejverjih, lezbični in gejevski sceni, »balkan« sceni, heavymetalcih, skinheadih, bajkerjih in pankerjih. Namerno sem se držal vrstnega reda prispevkov v zborniku. Tako vidimo, da uredniki očitno niso niti poskušali razporediti prispevkov po kakršnem koli ključu. Skejterjev tako niso postavili ob bok bajkerjem, rockabillyjev ob metalce, pankerje ali rejverje in podobno. Tudi prijemi, ki so jih uporabili avtorji posameznih prispevkov, se med seboj razlikujejo na vse mogoče načine. Od skorajda akcijske raziskave s poudarkom na študiji primera, kakršno je zastavila avtorica prispevka o skinheadih, prek kvalitativnih intervjujev, prav tako z elementi akcijske raziskave raziskovalca, ki je bil svojčas sam pripadnik raziskovane subkulture, kot lahko razbiramo v prispevku o rockerjih, prek skoraj »fanovskega«, vsekakor pa insajderskega, poznavalskega zapisa o heavy metalu, do uporabe nekaterih klasičnih socioloških prijemov proučevanja subkultur, kot jih lahko odčitamo v prispevku o punku.

Namerno sem pustil vnemar pripombe posameznih akterjev, ki so se doslej odzvali na pričujoči zbornik. Namreč, pripombe v smislu, da določeni podatki, navedeni v prispevkih, ne držijo. Dejstva, torej preverljivi podatki, kot so letnice, imena in podobno, so kajpak pomemben vidik verodostojnosti. Nekateri podatki pa so bili take vrste, da bi jih zlahka umestili v polje interpretacije. Drugače rečeno: nekateri zunanji komentatorji so posameznim zapisom ali njihovim delom očitali, da niso natančno opisali pomena dogajanja za same akterje. Tu kajpak naletimo na dodaten problem družboslovne analize. Na vprašanje, ki sta se ga deloma dotaknila že oba teoretska uvodnika. Vprašanje, kako zaobjeti vse videnke, vse pomene danega družbenega pojava, dogajanja, pa če mu rečemo sodobna mladinska subkultura ali kako drugače. Pome ne in vidike tako za akterje same, torej protagoniste, insajderje, kot za druge, opazovalce, autsajderje. Laične in strokovne. To so pa že vprašanja, s katerimi se morajo ubadati družboslovci nasploh in ne zgolj tisti,

ki se osredotočamo na vprašanja proučevanja subkultur.

Zbornik je torej tako na znanstveni, teoretski kot aplikativni, uporabni, ponazoritveni ravni tako rekoč neizčrpen generator novih in novih vprašanj, ki se zastavljajo bralcu. Eklekticizem prispevkov pa po svoje dobro odraža stanje tako v polju družboslovja sploh kot v polju, ki bi mu lahko rekli tudi »vsakdanje življenje sodobnih mladinskih subkultur«. Nedvomno bo tudi pričujoča refleksija sprožala kopico vprašanj, pomislekov in nasprotnih mnenj. Diskusija se nadaljuje.

Milko Poštrak

Gabi Čačinovič Vogrinčič, Lea Šugman Bohinc

UČINKOVITOST (USPEŠNOST) RAZGOVORA V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO

Dr. Gabi Čačinovič Vogrinčič je izredna profesorica za psihologijo družine in socialno delo z družino na Visoki šoli za socialno delo Univerze v Ljubljani. Mag. Lea Šugman Bohinc je asistentka za psihologijo družine in epistemologijo socialnega dela na Visoki šoli za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Avtorici predstavlja svojo kvalitativno raziskavo (1999) o učinkovitosti (uspešnosti) razgovora v socialnem delu z družino. V obliki seznama ključnih strokovnih pojmov opredelita temeljne vidike in strategije socialnega dela z družino, ki vzpostavljajo in vzdržujejo značilni kontekst za učinkovito (uspešno) socialno delo in njegovo supervizijo. Opredelita tudi sestavine razgovora kot kibernetiko-sistemske kriterije učinkovitosti (uspešnosti) razgovora. Nato predstavlja rezultate svoje kvalitativne, na opredeljenih kontekstualnih in razgovornih kriterijih utemeljene analize izbranih svetovalnih in supervizijskih razgovorov na področju socialnega dela z družino. V sklepu ovrednotita svojo raziskavo in predlagata določene spremembe na področju (samo)ocenjevanja učinkovitosti (uspešnosti) socialnega dela z družino, organizacije supervizije in samoorganizacije strokovnjakov na področju socialnega dela.

Ključne besede: socialno delo, razgovor, učinkovitost (uspešnost), kibernetika, kvalitativna raziskava

Vesna Leskošek

POMEMBNOST MEDINSTITUCIONALNEGA SODELOVANJA PRI OBRAVNAVI SPOLNIH ZLOPAB

Mag. Vesna Leskošek je zaposlena na Centru za socialno delo Moste Polje in je raziskovalka na Mirovnem inštitutu v Ljubljani

Rezultati raziskave so pokazali velik napredek v institucionalni obravnavi spolno zlorabljenih otrok v Ljubljani. Institucije so prisiljene nenehno spreminjati svoje načine dela, še zlasti takrat, ko so v medsebojni odvisnosti. Sistem obravnave sestavljajo centri za socialno delo, policija, tožilstvo, sodišče, na te institucije pa se veže še Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše. Te ustanove so po svoji naravi dolžne intervenirati ob odkritem primeru spolne zlorabe, zadnja pa je pomembna kot terapevtska ustanova in se pogosto nahaja v izvedeniški vlogi. Raziskava je pokazala, da se medsebojno sodelovanje interventnih institucij izboljšuje zlasti zato, ker je iz leta v leto več odkritih primerov, praksa pa zahteva vedno hitrejšo in učinkovitejšo ravnanje. Nekoliko v zaostanku z razvojem področja so neinterventne ustanove, kjer se pojavljajo že prvi odkriti primeri, s tem pa tudi dileme in težave ob intervenciji. Kljub boljšemu sodelovanju v večini primerov žrtev ne dobi ustrezne podpore, ker ni razvito svetovalno in terapevtsko delo. Tako se zgodi, da so postopki dobro izpeljani, žrtev pa dejanje kljub temu pozneje zanika, živi še vedno skupaj s storilcem in se nahaja v isti ali hujši zlorabljalni situaciji. Da bi tako stanje odpravili, je treba institucionalizirati sodelovanje, spremeniti sistem delovanja znotraj posameznih ustanov ter vzpostaviti učinkovit sistem izobraževanja in usposabljanja, ki bi omogočil širše poznavanje spretnosti in znanj s področja spolnih zlorab.

Ključne besede: spolne zlorabe, centri za socialno delo, sodišče, tožilstvo, policija, zdravstvene ustanove, timska obravnava, svetovanje, sodelovanje, žrtev, storilec.

Bojana Mesec

PROSTOVOLJCI IMAJO SRCE IN VOLJO

Mag. Bojana Mesec je asistentka stažistka na Visoki šoli za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Delovanje in obstoj društev je v veliki meri odvisno od prostovoljnega dela oz. od prispevka

posameznika, skupine ali skupnosti. Odločitev za sodelovanje izvira iz človekove notranje motivacije in potrebe po pomoči sočloveku. Prostovoljno delo združuje vrednote solidarnosti, človečnosti, nesebične pripravljenosti, pomagati drugemu. Z raziskavo podprt članek kaže probleme in težave prostovoljcev, ki že prostovoljno delajo v društvih s področja sociale. Raziskava je pokazala, da se mnogi med njimi srečujejo z razočaranjem, stresom in nezadovoljstvom, zlasti tam, kjer zanje in za njihovo delo ni primernega odziva oz. kjer je delo profesionalcev bolj cenjeno kot njihov prispevek, ki je brezplačen.

Ključne besede: društva, prostovoljno delo, neprofitne organizacije.

Katja Fras

INTERKULTURNA KOMPETENCA: IZZIV ZA SOCIALNO DELO

Katja Fras, diplomirana ekonomistka in socialna delavka, je sodelovala v številnih projektih, ki so se ukvarjali z begunsko problematiko. V okviru diplomskega dela na dunajski socialni akademiji je preučevala socialni in politični položaj priseljencev na Dunaju in definirala specifične naloge, ki jih ta skupina klientov zastavlja socialnemu delu. Poleg študija je delala v osrednji dunajski svetovalnici za tujce s strankami s področja bivše Jugoslavije.

V prispevku avtorica opisuje začetke in razvoj socialnega dela z priseljenci na Dunaju. Govori o oblikovanju novega profila socialnega delavca, delavca s tako imenovano interkulturno kompetenco. Avtorica ugotavlja, da imajo priseljenci pravico do ustrezne socialne oskrbe, pogosto pa je niso deležni. Površno znanje o njihovih specifičnih življenjskih razmerah ne zadostuje več za profesionalno socialno delo. Potrebno je zavestno in sistematično izobraževanje in zaposlovanje socialnih delavcev, ki si želijo pridobiti ali so si že pridobili kompetenco za delo z priseljenci.

Ključne besede: priseljenci, kompetentno socialno delo, izobraževanje za socialno delo.

A B S T R A C T S

Gabi Čačinovič Vogrinčič, Lea Šugman Bohinc

EFFICIENCY (SUCCESSFULNESS) OF CONVERSATION IN FAMILY SOCIAL WORK

Dr. Gabi Čačinovič Vogrinčič is an associate professor of family psychology and family social work at University of Ljubljana School of Social Work. Lea Šugman Bohinc, M. A., is an assistant lecturer of family psychology and the epistemology of social work at the University of Ljubljana School of Social Work.

The authors present their qualitative research project (1999) on the efficiency (successfulness) of conversation in family social work. In the form of a list of key concepts the ground perspectives and strategies of family social work are defined that constitute and maintain a typical context for efficient (successful) social work and its supervision. The components of conversation as cybernetic systemic criteria of conversation efficiency (successfulness) are defined as well. Further, the results of their qualitative analysis of the chosen counselling and supervision conversations in the field of family social work are presented, based on the defined contextual and conversational criteria. Finally, their research project is evaluated and certain changes in the field of the (self)evaluation of family social work efficiency (successfulness), of the organization of supervision, and of the self-organization of experts in social work are proposed.

Keywords: social work, conversation, efficiency (successfulness), cybernetics, qualitative research.

Vesna Leskošek

THE IMPORTANCE OF INTER-INSTITUTIONAL CO-OPERATION IN THE TREATMENT OF SEXUAL ABUSE

Vesna Leskošek, M. A., works at the Moste Polje Centre of social work; she is also a researcher at the Peace institute, Ljubljana.

Research showed a significant progress in the institutional treatment of sexually abused children in Ljubljana. Institutions are obliged to constantly change their modes of work, especially when mutually dependent. The system of treatment consists of the centres of social work, the police, the prosecutor, the court, as well as the Counselling centre for children, adolescents and parents. These institutions are by their character obliged to intervene in the disclosed cases of sexual abuse, whereas the last one, an important therapeutic institution, is often asked for expertise. According to the research, mutual co-operation of the intervening institutions has been improving in particular because of the increase of the disclosed cases, which demands faster and more efficient action. Non-intervening institutions are somewhat lagging behind, even though some cases are disclosed and consequent dilemmas and difficulties regarding intervention occur already there. Despite better co-operation, however, in most cases the victim does not receive adequate support, since there is little possibility of counselling and therapy. The procedures may be carried out adequately, yet the victim subsequently denies the act, continues to live with the perpetrator and finds herself or himself in the same or worse situation of abuse. To deal with this state of affairs, it is necessary to institutionalise co-operation, change the system of operating within individual institution, and set up an efficient system of education and training, such that would make possible a wider range of skills and knowledge in the field of sexual abuse.

Keywords: sexual abuse, the centres of social work, the court, the prosecutor, the police, medical institutions, counselling, co-operation, victim, perpetrator.

Bojana Mesec

VOLUNTEERS HAVE A HEART AND A WILL

Bojana Mesec, M. A., is a junior researcher at the University of Ljubljana School of social work.

The actions and existence of associations relies to a great extent on volunteer work and on the respective contributions of individuals, groups and communities. The decision to join is based on the person's inner motivation and the need to help a fellow human. Volunteer work encompasses the values of solidarity, humanity, unselfish readiness to help the others. The research-based paper presents the problems and difficulties of volunteers who already work in the 'social' field. The research has shown that many of them meet disappointment, stress and discontent, especially where they and their work are not responded to or where the work of professionals is valued more highly than their unpaid-for contribution.

Keywords: associations, voluntary work, non-profit organisations.

Katja Fras

INTER-CULTURAL COMPETENCE: A CHALLENGE FOR SOCIAL WORK

Economist and social worker Katja Fras has collaborated in many projects involving refugees. In the framework of her graduation work at the Vienna Social Academy she investigated the social and political position of immigrants in Vienna and defined the specific tasks this group of clients imposes on social work. She has also worked with clients from ex-Yugoslavia in the central Viennese counselling office for foreigners.

The paper describes the beginnings and development of social work with immigrants in Vienna. The formation of a new profile of social work is discussed – the worker with the so-called inter-cultural competence. The author finds that even though the immigrants have a right to adequate social care, they are often denied it. A superficial knowledge about their specific living conditions is no longer sufficient for professional social work. What is needed is a conscious and systematic education and employment of social workers who wish to obtain or have obtained the competence to work with immigrants.

Ključne besede: immigrants, competent social work, social work education.

Nove knjige sodelavcev VŠSD, ki so izšle pri drugih izdajateljih

Marija OVSENIK, Milan AMBROŽ, *Neprofitni avtopoietični sistemi*. Škofja Loka: Inštitut za samorazvoj (5.250 SIT)

Inštitut za samorazvoj, d.o.o., Godešič 21, 4220 Škofja Loka, tel. (041) 631610, 784153

Srečo DRAGOŠ, *Katolicizem na Slovenskem: Socialni koncepti do druge svetovne vojne*. Ljubljana: KRT.

KRT, Beethovnova 9, 1000 Ljubljana, (061) 210332, 1218250

Vito FLAKER, *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: /* cf. (3.650 SIT)

Založba / cf., Slomškova 15, 1000 Ljubljana, (061) 1344431, zoja.skusek@guest.arnes.si*

Nove knjige, zanimive za naše bralce

Pascal DIBIE, *Etnologija spalnice*. Ljubljana: /* cf. (3.888 SIT)

Michel FOUCAULT, *Zgodovina norosti v času klasicizma*. Ljubljana: /* cf.

Albert MRGOLE, *Malopridna mladež med zaščitniki in preganjalci k nastajanju mladinskega prava*. Ljubljana: /* cf. (3.456 SIT)

David ŠALAMUN, *Dobrodošli v Dializiju, potovanje na svojo odgovornost*. Ljubljana: /* cf. (1.026 SIT)

Založba / cf., Slomškova 15, 1000 Ljubljana, (061) 1344431, zoja.skusek@guest.arnes.si*

IZDAJE VIŠKE ŠOLE ZA SOCIALNO DELO

Srna MANDIČ (ur.), *Pravica do stanovanja: Brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin* (2.160 SIT)

Tanja LAMOVEC, *Kako misliti drugačnost* (2.160 SIT)

Tanja LAMOVEC, *Psihosocialna pomoč v duševni stiski* (2.160 SIT)

Blaž MESEC, *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu* (2.160 SIT)

Ellen BASS, Laura DAVIS, *Pogum za okrevanje: Priročnik za ženske, ki so preživele spolno zlorabo v otroštvu* (razprodano)

Mojca NOVAK, *Razvoj evropskih modelov države blaginje* (2.160 SIT)

Judith LEWIS HERMAN, Carol-Ann HOOPER, Liz KELLY, Birgit ROMMELSPACHER, Valerie SINASON, Moira WALKER (Predgovor Darja ZAVIRŠEK), *Spolno nasilje: Feministične raziskave za socialno delo* (2.160 SIT)

Naročila: Knjižnica VŠSD, Topniška 33, 1000 Ljubljana, nika.cigoj.kuzma@uni-lj.si

Kako naj bo urejeno besedilo za objavo v časopisu Socialno delo (nova, popravljena navodila!)

- Besedilo je treba oddati hkrati v izpisu in na disketi. Izpis naj ima *dvojen razmak* med vrsticami.
- Disketa naj bo standardna »mala«, tj. 3,5 palčna disketa. Besedilo na njej naj bo zapisano v formatu RTF.
- Besedilo na disketi naj bo *neformatirano*, brez pomikov v desno, na sredino, različnih velikosti črk ipd. *Ne* uporabljajte avtomatičnega številjenja odstavkov ali naslovov! Vse posebnosti, ki jih želite v tisku, naj bodo pripisane med znamenjema < >. Za citate, opombe, naslove ipd. bomo uporabili naš standarden tisk.
- Kurzivo ali podčrtavo (kar je ekvivalentno) uporabljajte *samo* za poudarjeno besedilo, v referencah kakor pri zgledih spodaj (za naslove knjig in revij) in za tuje besede v besedilu, *ne* pa za naslove razdelkov v besedilu ipd.
- Vse tekst, vključno z naslovi, podnaslovi, referencami itn., naj bo pisan *z malimi črkami*, seveda pa upoštevajte pravila, ki veljajo za veliko začetnico. Če bi iz kakšnega posebnega razloga želeli, da so deli besedila v samih velikih črkah, pripišete »*z velikimi črkami!*«. Tega pravila se ni treba držati le, če citirate besedilo, ki je že pisano tako.
- Opombe k besedilu naj bodo pomaknjene *na konec besedila*. *Ne* uporabljajte računalniškega formata opomb (*ne* pod črto *ne* na koncu)! V glavnem besedilu označite opombo z njeno zaporedno številko takoj za besedo ali ločilom, in sicer v pisavi *superscript*. V tej pisavi naj bo tudi številka pred besedilom opombe.
- Grafični materiali naj bodo izrisani v formatu A4 in primerni za preslikavo. Upoštevajte, da je tisk črno-bel. Če so grafike računalniško obdelane, se posvetujte z uredništvom. *Ne* uporabljajte internih grafičnih modulov (npr. MS Word)!
- Literatura naj bo razvrščena po abecednem redu priimkov avtorjev oz. urednikov (oz. naslovov publikacij, kjer avtor ali urednik ni naveden), urejena pa naj bo tako (pri reviji navedete strani, kjer se članek nahaja, *za dvopičjem*, pri zborniku pa *v oklepaju*):

Antropološki zvezki 1 (1990). Ljubljana: Sekcija za socialno antropologijo pri Slovenskem sociološkem društvu.

D. Bell, P. Caplan, W. J. Karim (ur.) (1993), *Gendered Fields: Women, men and ethnography*. London: Routledge.

J. D. Benjamin (1962), The innate and the experiential. V: H. W. Brosin (ur.), *Lectures in Experimental Psychiatry*. Pittsburg: Univ. Pittsburg Press (81-115).

J. Chasseguet-Smirgel (1984), *The Ego Ideal: A psychoanalytic essay on the malady of the ideal*. New York: Norton.

— (1991), Sadomasochism in the perversions: Some thoughts on the destruction of reality. *J. Amer. Psychoanal. Assn.*, 39: 399-415.

G. Čačinovič Vogrinčič (1993), Družina: pravica do lastne stvarnosti. *Socialno delo* 32, 1-2: 54-60.

Didier-Weil et al. (1988), *El objeto del arte*. Buenos Aires: Nueva Visión.

A. Miller (1992), *Drama je biti otrok*. Ljubljana: Tangram.

D. W. Winnicott (1949), Mind and its relation to the psyche-soma. V: — (1975), *Through Pediatrics to Psychoanalysis*. New York: Basic Books (77-98).

Številka letnika revije ali volumna dela je del naslova. Podnaslov se piše *za dvopičjem* po glavnem naslovu. S črto na začetku vrstice zaznamujemo, da gre za istega avtorja kakor pri prej navedenem viru; s črto kakor v zadnjem zgledu zaznamujemo, da gre za istega avtorja (zbornika) kakor pri navedenem viru. Avtorjevo lastno ime lahko tudi izpišete.

• Reference *v besedilu* naj bodo urejene po naslednjem zgledu: ... (Bell, Caplan, Karim 1986; **prim. tudi Didier-Weil et al. 1988**)..., in sicer *enako*, če gre za avtorje ali za urednike (brez »ur.« ipd.). Kadar citirate, *navedite tudi stran v viru*, npr. ... (Miller 1992: 121)... Imena istega avtorja ali urednika v zaporednih referencah ni treba ponavljati, npr. ... (Chasseguet-Smirgel 1984: 111; 1991: 87)... Če navedba vira neposredno sledi omembi avtorja oz. urednika v besedilu, se njegovo ime v oklepaju izpusti, npr. ...po Millerjevi (*ibid.*) je... Kadar je referenca edina ali bistvena vsebina opombe, oklepaja ne pišite. Če navajate zaporedoma isti vir, uporabite »op. cit.«, npr.: ... (op. cit.: 121)...

• Vse tuje besede (razen imen) in latinske bibliografske kratice (*ibid.*, *et al.* ipd.) pišite ležeče ali podčrtano. Kjer z izvirnim izrazom pojasnjujete svoj prevod, ga postavite v oglati oklepaj, npr.: ... igra [play]...; s tem zaznamujete tudi neizrečen ali izpuščen del citata, npr.: »... [družina] ima funkcijo...«, »... vse tuje besede [...] in latinske...«.

• Posebna datoteka naj vsebuje *povzetek* v 10-15 vrsticah in *ključne besede*. Omembe avtorja naj bodo *v tretji osebi*.

• Posebna datoteka naj vsebuje *kratko informacijo o avtorju* (v tretji osebi), npr.: **Dr. X Y je docentka za sociologijo na Visoki šoli za socialno delo v Ljubljani, podpredsednica Društva socialnih delavcev Slovenije in pomočnica koordinatorja Evropskega programa za begunce. Obvezno pripišite tudi svoj naslov in telefonsko številko!**

• Če želite, da bi bili v prevodu povzetka ali informacije o avtorju v angleščino rabljeni kakšni posebni strokovni izrazi, jih pripišite med < >.

social work

Vol. 39, June 2000, Part 3

Published by University of Ljubljana School of Social Work

All rights reserved

Editorial Advisory Board

Vika Bevc
Franc Brinc
Gabi Čačinovič Vogrinčič
Bojan Dekleva
Vito Flaker
Andreja Kavar Vidmar
Zinka Kolarič
Anica Kos

Editor

Bogdan Lešnik

Associate Editors

Darja Zaviršek (book reviews)
Srečo Dragoš (research)
Jo Campling (international editor)

Address of the Editors

Topniška 33, 1000 Ljubljana, Slovenia
phone (+386 61) 13-77-615, fax 13-77-122
e-mail socialno.delo@uni-lj.si
www.vssd.uni-lj.si/sd

Editorial Advisory Board (cont.)

Blaž Mesec
Mara Ovsenik
Jože Ramovš
Pavla Rapoša Tajnšek
Tanja Renner
Bernard Stritih
Marta Vodeb Bonač
Marjan Vončina

selected contents

Gabi Čačinovič Vogrinčič, Lea Šugman Bohinc	
EFFICIENCY (SUCCESSFULNESS) OF CONVERSATION IN FAMILY SOCIAL WORK	175
Vesna Leskošek	
THE IMPORTANCE OF INTER-INSTITUTIONAL CO-OPERATION IN THE TREATMENT OF SEXUAL ABUSE	191
Bojana Mesec	
VOLUNTEERS HAVE A HEART AND A WILL	207
Katja Fras	
INTER-CULTURAL COMPETENCE: A CHALLENGE FOR SOCIAL WORK	213
EDITOR'S NOTES & ENGLISH ABSTRACTS	243

članki

- Gabi Čačinovič Vogrinčič, Lea Šugman Bohinc
UČINKOVITOST (USPEŠNOST) RAZGOVORA V SOCIALNEM DELU Z DRUŽINO 175
- Vesna Leskošek
POMEMBNOST MEDINSTITUCIONALNEGA SODELOVANJA
PRI OBRAVNAVI SPOLNIH ZLOKAB 191
- Bojana Mesec
PROSTOVOLJCI IMAJO SRCE IN VOLJO 207
- Katja Fras
INTERKULTURNA KOMPETENCA: IZZIV ZA SOCIALNO DELO 213

esej

- Tanja Lamovec
ALI JE V ČLOVEKU ZARES ZVER? 217

poročilo

- POROČILO O ŠTUDIJSKEM OBISKU PRAŠKEGA CENTRA ZA ŠTUDIJE SPOLA
• Jelka Zorn 227

recenzija

- STANKOVIČ, TOMC, VELIKONJA (ur.) (1999), *Urbana plemena: Subkulture v Sloveniji v devetdesetih*
• Milko Poštrak 231

povzetki

- SLOVENSKI 235
ANGLEŠKI 237