

Srečo Dragoš

SOCIALNO DELO IN TERMINOLOGIJA

Povod za ta prispevek je diskusija, ki smo jo imeli v Društvu socialnih delavk in delavcev Slovenije, ko smo pripravljali osnutek novega kodeksa etike za socialno delo. Kmalu se je pokazalo, da je eno od pomembnih vprašanj kodeksa tudi terminološko — zlasti vprašanje poimenovanja oseb, ki jim je socialna profesija namenjena in s katerimi imajo profesionalci najpogostejše stike. Za poimenovanje so prišli v ožji izbor trije termini: *klient* oz. *klientka*, *stranka* in *uporabnik* oz. *uporabnica* (skupaj z množinskimi variantami teh izrazov). Svoje mnenje o tem pojasnjujem v II. delu, medtem ko je namen I. dela tega prispevka širši: opozoriti želim na ključne probleme v zvezi s terminologijo nasploh, zlasti s strokovno.

I. DEL

Najpogostejši problemi v zvezi s terminologijo nastajajo na treh ravneh:

- (1) na uporabni oz. praktični
- (2) na hermenevtični
- (3) na pojmovni.

Če to upoštevamo, ne bomo terminoloških problemov zoževali zgolj na imenoslovje (v smislu »slovarskih« pravil o izbiri besed). Ker imamo pri tvorjenju vsakega strokovnega termina opraviti z vsemi tremi ravni hkrati, jih je treba najprej razlikovati, da jih lahko upoštevamo. Zato omenjam te ravni po navedenem vrstnem redu.

UPORABNA OZ. PRAKTIČNA RAVEN

Terminološka vprašanja niso nikakršna posebnost socialnega dela, saj so začilna tudi za druge profesije; posebnost pa je, da so ta vprašanja v socialnem delu vsaj štirikrat bolj občutljiva kot znotraj večine ostalih profesij. Zakaj štirikrat, pojasnjujem pod *a*, *b*, *c* in *d*.

a) Strokovna terminologija je pomembna zato, ker je socialno delo mlada profesija, ki svojega izrazja še nima izdelanega v tolikšni meri kot ostale. Mladost profesije je navsezadnje razvidna že na prvi pogled, npr. iz strukture strokovnih knjig, kjer lahko opazimo nekakšen neformalen »zakon«, po katerem je etabliranost profesije obratno sorazmerna s količino papirja, ki je v njenih strokovnih knjigah namenjen smotrom, metodologiji, predmetu in osnovnim terminom. Za vsako profesijo velja, da se z večanjem njene veljave, z višanjem njenega ugleda v znanstveni srenji in z daljšanjem tradicije, na katero se sklicuje, hkrati zmanjšuje potreba po legitimiziranju njene dejavnosti in narobe. Enako velja tudi za izrazje. Ker je razvitost terminološkega repertorija eden od temeljnih pokazateljev profesionalne razvitosti, je standardizacija strokovnih terminov pomembnejša pri mlajših profesijah, ki imajo s svojo identiteto večje probleme kot starejše. Pri starejših, uglednejših profesijah, ki v družbeni delitvi dela veljajo takorekoč za samoumevne (ker jim ni treba vedno znova dokazovati lastne potrebnosti), so tudi pojmovne nejasnosti v ključnih terminih sprejete kot samoumevne; npr. pojem energije v fiziki, pojem osebnosti v psihologiji, družbe v

sociologiji, biti v filozofiji, svetega v teologiji, bolezni v medicini, pravičnosti v pravu, lepega v umetnostnih teorijah ipd. Vendar zaradi večpomenskosti in meglenosti teh terminov nihče ne postavlja pod vprašaj same smiselnost fizike, psihologije, sociologije, medicine (kot znanosti). Tega si mlajše profesije seveda ne morejo privoščiti; zato je terminološka jasnost bistven pogoj za transparentnost njihove profesionalne identitete.

To poudarjam zato, ker je skrb za »standardizacijo«¹ profesionalnega jezika v socialnem delu večkrat podcenjena, češ da je naše delo že po naravi drugačno od znanstvenega pristopa, v katerem so najpomembnejši eksaktnost, definiranje, eksperimentiranje, dokazovanje, preverjanje hipotez, medtem ko za socialno profesijo to naj ne bi bilo tako odločilno. To sploh ni res. Socialno delo, ko izgublja interes za znanstveno verifikacijo lastnega početja, se vrača tja, kjer je že bilo — v območje zdravega razuma, kjer sta mero-dajna le učinek in korist v zvezi z neko potrebo, medtem ko »merila«² za to slonijo izključno na pragmatizmu akterjev. Zato se njihovo delovanje tudi opira zgolj na tradicijo ali pa, nasprotno, na radikalizacijo. Kritiko tovrstnega pragmatizma najdemo npr. pri Malcolm Paynu, ki temu problemu nameni celo poglavje (Payne 1991: 40-44). Če socialno delo izhaja zgolj iz pragmatizma in pristaja v njem, ostaja nereflektirano — naj bo slabo ali dobro. Znotraj pragmatizma celo tisto, kar je dobrega, podleže enaki nezmožnosti kot vse ostalo, saj o tem, kaj je dobro ali slabo, odločajo druga, neznanstvena merila — razmerja moči, etična ali politična prepričanja ipd. Na terminološki ravni se taka brezbržnost kaže v stališču, da socialno delo ne potrebuje jasnih definicij, eksaktnih izrazov in enoznačnih pomenov, kajti s tem da se bo najbolj odmaknilo od slabosti, s katerimi se otepajo medicina, psihiatrija, psihologija, sociologija itn. To je seveda le del resnice, ki postane neresnica takoj, ko se sprijazni sama s sabo; ko se namesto jasnejših terminov, ki skušajo izhajati iz analitičnih in teoretskih izhodišč, zadovoljimo zgolj z opisnimi, ohlapnimi, »emskimi«³ opisi, ki

izhajajo iz vsakdanjega jezika. Pri tem pozabljamo, da je izhodišče (terminov, teorij) res območje vsakdanjosti — a v tem smislu, da ga *presežemo* in da pri »prevajanju«⁴ v nevsakdanje (ekspertne) jezike ne pride do nesporazumov, napak in samovoljnih konstruktov, kar se sicer redno dogaja, če tega ne upoštevamo. V tem soočenju z vsakdanjostjo je znanstveno početje — če pogledamo z nasprotnega konca — pred enakim problemom, kot ga ima človek z ulice, ko npr. iz zdravniškega ekspertnega lista ne zmore dešifrirati načrčkane diagnoze o lastnem življenjskem problemu. Seveda rešitev ni v tem, da ukinemo diagnosticiranje (in tiste, ki to počnejo), ampak, prvič, da poskrbimo za prevajanje med enim in drugim jezikom, drugič, da »človeka z ulice«⁵ vključimo v sam postopek diagnosticiranja (celostnega, ne le njegovo nogo ali del vedenja), in tretjič, da smo ves postopek pripravljeni spremeniti, če obstaja možnost za boljšega. Hočem reči: območje vsakdanje realnosti (tj., »človeka z ulice«⁶ pri Luckmannu, Schutzu) je za profesijo pomembno zaradi tega, ker ima pri prehodu v druga območja izhodiščni in korektivni status, ne pa zato, ker vsakdanje logike sploh ne bi smeli zapustiti.

Če ta poudarek ignoriramo, se ujamemo v že presežene ideološke dihotomije izpred nekaj desetletij, s katerimi so takrat reagirali na tip socialne regulacije, vzpostavljene v prejšnjem stoletju. Če se je pred sto leti zdelo, da so problemi ljudi rešljivi s centralizacijo državnega nadzora, so v šestdesetih letih tega stoletja poudarjali nasprotno, tj., decentralizacijo, deformalizacijo, dekriminalizacijo, deregulacijo, antiintervencionizem; nasproti postopkom kot kategoriziranje, sklicevanje na ekspertna znanja, povzdigovanje ekspertiz in zagovarjanje profesionalizacije so terjali deprofesionalizacijo, demedikalizacijo, delegalizacijo, antipsihiatrizacijo, samopomoč, destigmatizacijo; proti segregaciji in azilom so nastopili z dekarceracijo, de-institucionalizacijo in afirmacijo skupnosti; pozitivistično-teoretski pristop, ki se je od telesa usmerjal na »dušo«, pa so zavračali z afirmacijo pravic, z neoklasičističnimi in behaviorističnimi poudarki.

Na tej simplifikaciji, nastali v šestdesetih letih, je temeljil model, ki se je iz sociologije prenašal tudi v socialno delo – v dobrem in v slabem. Prednost tega »prevajanja« je bila, da se je socialno delo začelo zanimati (ob psihoanalitskih) tudi za sociološke razlage. Slaba stran prevzemanja takih dihotomnih poenostavitev (v smislu »*prison-community contrast*«, kot jih opredeli Stanley Cohen) pa je bila v tem, da je direktno spodbujalo radikalizem tudi znotraj socialnega dela. Zato v tej zvezi govori Cohen dobesedno o »destruktivnih gibanjih«, ki so se vzdrževala z »oporečniško ideologijo« (gl. Cohen 1985: 30-36). Njihova destruktivnost seveda ni bila v zavračanju rešitev iz prejšnjega stoletja, ampak v alternativnosti, tj., v črno/belih radikalizacijah (tipa ali-ali). Iz teh simplifikacij so se napajala naslednja štiri prepričanja: »stran od države«, »stran od ekspertov«, »stran od institucij«, »stran od duše« (*ibid.*: 31). Take poenostavitve pa peljejo v ideologizacijo in s tem v deprofesionalizacijo. Zato je vsakdanjost življenjskega sveta (»človeka z ulice«) pomembna tudi za znanost, saj nas opozarja na razliko med teoretskim in predteoretskim svetom: ne zato, da bi to razliko odpravili, ampak da bi jo razumeli in upoštevali (tudi v terminologiji).

b) Drugi razlog, da so terminološka vprašanja v socialnem delu bolj občutljiva (kot v večini drugih profesij), pa je v tem, da se pri nas ravno v zadnjih letih zastavljajo tovrstna vprašanja pogostejše, kot so se prej – hkrati pa o njih še ni dokončnega konsenza. Naj v tej zvezi opozorim na tri vrste terminoloških dilem.

V prvo, tako rekoč klasično, sodi primer uvajanja termina *boetika* izpred osmih let. Z njim so opozarjali na razločitev (ne pa ločitev) *fundamentalne* vede o procesih pomoči od same *vede* o socialnem delu, in sicer z namenom, da bi se slednja osredotočila zlasti na oblike in metode izvajanja pomoči (gl. Mesec 1989). Ob tem ni zanimiva le novost termina, ampak tudi njegova usoda: to poimenovanje se ni »prijelo«. Značilno za ta predlog je bilo, da je bil premišljeno in natančno izdelan – prav s tem pa nas opozarja, da za uveljavitev nekega termina očitno ne zadostuje zgolj

koncizna utemeljitev, tj., njegova jasnost (pomena) in razločnost (glede na druge termine), ampak tudi splošna sprejetost tako znotraj kot zunaj strokovne javnosti. Gre za preprosto dejstvo, da tisto, kar je smiselno za eksperte, ni nujno smiselno tudi za druge; kar je novo in utemeljeno, ne nadomesti nujno starega, manj dorečenega. Zakaj? Razvitost profesionalnega okolja (različni pristopi, teoretski koncepti, dialog med različnimi, ne zgolj med enako mislečimi) je nujen pogoj za vsako terminološko inovacijo. Ta pogoj omogoča teoretsko sintezo, ki se praviloma rodi v glavah kreativnih posameznikov, ne pa v kolektiviteti (pa naj bo ta še tako profesionalna) – vendar je to šele pol poti. Drugo polovico terminološke inovacije predstavlja njena prezentacija strokovni in laični javnosti, ki vzbudi reakcije te javnosti (če jih) in sproži učinke novega termina, ko je dosežen konsenz o njegovi uporabi. Ti učinki pa skoraj vedno odstopajo od začetnih pričakovanj, saj bolj ko je termin dejansko inovativen, bolj nepredvidljive so posledice njegove uporabe. Nepredvidljivi učinki novih terminov seveda niso nujno slabi, ampak so tudi dobri; in celo slabi niso nujno škodljivi. Oboji namreč pomnožijo pestrost idejnega, normativnega in (celo) institucionalnega okolja, ki je nadaljna »hrana« za raznovrstne idejne kombinacije – tudi na področju terminologije. In šele *vse to skupaj* sestavlja terminološko inovacijo.

Če torej tvorbe novega termina (tj., predloga) ne sprejme širši krog uporabnikov in če učinkov njegove uporabe vsaj približno ne spremljamo, potem ne gre za inovacijo. Na ta krog opozarjam zato, ker so znotraj njega očitno možne številne komplikacije in presenečenja: od tega, da neki termin ne postane inovacija, ker ga okolje ne sprejme, čeprav je predlog lahko zelo dober (npr. *boetika*), do nasprotne možnosti, ko se kakšno terminološko skrupucalo uveljavi po zaslugi imitacije tistega, ki ga je pač prvi uporabil. Ko v takem primeru nepremišljena uporaba nekega termina postane pogosta, začne namesto argumentacije delovati inercija, prvotna imitacija pa se nekako »tradicionalizira« in postane rutina. V tem primeru seveda ne

gre za nobeno inovacijo, pa čeprav se je npr. termin še tako dobro »prijel«.

Drugačen primer, a z enako usodo, je termin »ljudje, ki potrebujejo pomoč za samostojno življenje« (Zaviršek 1995). Namen je bil, da bi s tem predlogom nadomestili druge termine, npr. »ljudje z učnimi težavami«, »ljudje s posebnimi potrebami«, »ljudje s prizadetostmi«, »ljudje z različnimi poškodovanostmi«, »duševno prizadeti« ipd. Značilno za uvajanje tega termina – v nasprotju s prejšnjim, »klasičnim« primerom – je izrecno sklicevanje na interese uporabnikov in ob tem na potrebo, da se doseže prerezporeditev moči med označevanci in profesionalci. Alternativnost tega predloga je bila zlasti v načinu argumentacije. Novi termin, ki naj bi okrepil pozicijo uporabnikov, je podprt z diametralno nasprotni argumenti, ki sicer veljajo za strokovno izrazoslovje. Njegova prednost naj bi bila med drugim v tem, da ima namesto čim manjšega števila besed več besed, namesto enoznačno opredeljenega pomena omogoča širše razumevanje osebe in človeškosti, »lažno znanstvenost in eksaktnost morajo zamenjati antropološko emski opisi« itn. (*ibid.*: 285). Enostavneje rečeno: prednost novega termina naj ne bi bila v večji, ampak manjši jasnosti, saj cilj ni natančnost pomena (ki jo strokovnjaki izrabljajo za kategoriziranje in ločevanje ljudi, da lažje manipulirajo z njimi), ampak je cilj drugje – povečati moč uporabnikov na račun strokovnjakov. Da zadeva ni tako enostavna, opozarja celo sama avtorica v svojih poznejših tekstih. Namesto predlaganega termina se vrača k starim poimenovanjem »ljudje z duševnimi motnjami« in »ljudje s prizadetostmi« (Zaviršek 1997: 44), hkrati pa je precej bolj kritična tudi nasploh do uvajanja novih terminov in njihove koristnosti za uporabnike (*ibid.*: 49-50).

In prav za to gre: ni dvoma, da lahko termin okrepi ali ublaži stigmo. Ni dvoma, da lahko tisti, ki s kom manipulira, to počne s pomočjo institucionalnih pravil, z informacijami, s teorijo, a tudi z uporabo jezika, simbolov, celo z obleko, z nasmeškom na obrazu ali pa z atomsko bombo. Manipulirati je mogoče s čemerkoli (celo s tako

demokratskim medijem, kot je *Internet*, česar si njegovi navdušenci na začetku niso mogli predstavljati). Toda pričakovati, da lahko s spremembo strokovne terminologije neposredno redistribuiramo moč v socialnih interakcijah, in videti v tem najpomembnejši motiv za tovrstne inovacije – taka pričakovanja so iluzorna. Beseda je v komunikaciji res orodje, kar pa ne pomeni, da je tudi kladivo, ki ga lahko komu izpulimo iz rok in ga damo komu drugemu.

Primer take, tako rekoč ekstremne investicije pričakovanj v terminologijo lahko preberemo npr. v uvodu k Brandonovem priročniku za osebe v socialnih službah. Tam naj bi zamenjava enega termina (»duševno prizadeti«) z drugim (»ljudje z učnimi težavami«) pomenila nič manj kot merilo za uspešnost celostnega reformiranja socialnih ustanov, kajti »če bo tudi ta [nadomestni] izraz postal psovka, bomo vedeli, da reforma ni bila tako uspešna, kot si želimo« (Flaker 1992: 4). Zaradi tega lahko ta uvod k odličnemu priročniku, žal, razumemo tudi tako, kot da bi kdo držal figo v žepu; s pretiranimi pričakovanji od novih terminov se postavlja ves projekt drugačnih odnosov do uporabnikov pod vprašaj. Kakšna žalost bi bila, če bi zaradi nesprejetosti novega (dobesedno prevedenega) termina podvomili v uspešnost celotne reforme, ki jo priročnik spodbuja.

Torej – pretirana pričakovanja od terminoloških sprememb lahko bolj škodijo kot koristijo, saj zamegljujejo različne problemske ravni. Vemo, da se monopoliziranje moči v interakcijskih odnosih ne dogaja na enak način kot npr. na ravni vse organizacije, spet drugače poteka na ravni celostne normativno-pravne regulacije (organizacij, finančnih virov), drugače je v politiki ali pa v ekonomiji, v znanosti itn. Trditi, da je na vseh teh ravneh terminologija izjemnega pomena, ali pa trditi nasprotno, da nikakor ni pomembna, sta ekstrema, ki izkrivljata vse tisto, kar je vmes.

Ti očitki ne letijo na avtorje, ki sem jih omenil, ampak na implicitna pričakovanja, ki tudi socialni niso tuja in se družno pojavljajo v obeh ekstremih (in pri tem imamo vsi »zasluge«). Če se npr. za sistematično

opazovanje in merjenje skupinsko-dinamiških interakcij ne moremo opreti na običajne postopke »etablirane« znanosti, potem prehitro rečemo, da se to ne da ali da je kaj takega v socialnem delu celo škodljivo. V drugo smer pa gre ekstrem, ko v želji, da bi bil postopek videti bolj »strokoven«, nekritično prisvajamo termine iz drugih strok (po navadi raje iz psihologije in medicine kot iz sociologije!).

Pri tem ni odveč opozorilo, da se terminoloških problemov nikoli ne bomo mogli znebiti. So del človekove narave (dobe sedno), saj izvirajo iz paradoksa, ki je značilen za človeško bitje vsaj zadnjih sto tisoč let, od izuma govora dalje. Paradoks je v tem, da mišljenje ni možno brez besed, z njimi pa ne moremo izraziti vsega, kar mislimo. Zlasti socialno delo se srečuje s konkretnimi primeri, ki dokazujejo, kako »v človeških odnosih vedno obstaja problematična protislovnost med verbalnimi kodi in dejanskim vedenjem« (Scott 1971: 194). Od tod večno vprašanje: ali je mogoče to protislovje res dokončno preseči?

Ludwig Wittgenstein, ki se je ukvarjal s filozofijo jezika, je prišel do sklepa, da »razum pri naskoku na meje jezika stakne buške«. Iz te trditve pa je izpeljal nasvet, naj se zato pri besedah ne sprašujemo »po pomenu, ampak po rabi« (cf. Kunzmann 1997: 215, 221). Kako to razumeti?

Dober primer uporabe zgornjega napotka lahko najdemo v novejšem Flakerjevem članku. V njem avtor v zvezi s psihiatrijo govori o taktikah prevajanja, o polemičnosti (ki razbija obstoječe označevalne prakse), o opisnosti konkretnega, o difuznosti vsakdanjih izrazov, o diagramatičnosti razmerij, o programskosti novih besed, o večznačnosti in o težavah z govorjenjem. Prav te (nazorno opisane) strategije opozarjajo na *rabo* besed, česar bi se socialno delo moralo pogosteje posluževati — a z izrecnim opozorilom, ki ga avtor navaja že na začetku istega članka, namreč,

da novi izrazi ne pomenijo nujno praktičnih sprememb. Jezik sam po sebi ni tako močan, da bi spremenil dejanski status duševnega bolnika v uporabnika služb duševnega zdravlja, če ga ne spremljajo tudi stvarne

spremembe (Flaker 1997: 3).

Prav citirani članek, kot rečeno, prepričljivo ilustrira pomen *uporabe* govornice in terminov. Hkrati s tem pa nas tudi opozarja, da zgornji Wittgensteinov napotek (ne spraševati »po pomenu, ampak po rabi«) nikakor ne pomeni, da naj z osredotočanjem na rabo zanemarimo pomen. Ne spraševati se po pomenu pomeni samo to, da naj se ne sprašujemo *zgoľj* po pomenu — ne pomeni pa, da naj se sprašujemo samo po rabi. Spraševati po rabi ne pomeni nič drugega kot spraševati o tem, kako se uporablja *pomen*, tj., kaj komu v danem trenutku kaj pomeni, kako to razume in kako ravna s tem razumevanjem (v nasprotju s kom drugim, ki rabi enake besede v drugačni situaciji). Opozarja na kontekst, ki lahko odločilno vpliva na pomen, izražen v govornem aktu. Kontekstualizacija lahko določa pomen celo v tolikšni meri, da se že s samo rabo *spremeni* namen v dejansko akcijo. Če tega ne upoštevamo, nam lahko celostna situacija ostane nerazumljiva ali pa celo toleriramo nasilje.

Kako pa je mogoče neki namen že s samo rabo spremeniti v akcijo? Kako se lahko npr. ista izjava, ki znotraj določenega konteksta izraža namen, spremeniti v akcijo, ča ji spremenimo kontekst?

Preprost primer: termin »DA«, s katerim ena oseba drugi pove svojo namero, da se hoče poročiti z njo, velja v običajnem kontekstu (vsakdanjosti) za izražen *namen*, medtem ko isti termin (»DA«) nenadoma postane socialno *delovanje*, če se njegovo izrekanje zgodi v spremenjenem kontekstu, npr. v kontekstu poročne procedure. V tej novi situaciji ne gre več za izražanje namena (za napoved nekega delovanja), ampak se z isto besedico zgodi že delovanje samo, ki se ne izvrši šele naknadno kot posledica govornega akta. Neinformirani opazovalec poročne ceremonije, ki bi se osredotočil samo na pomen samega termina (»DA«), *ne glede* na kontekst, bi ne razumel ničesar. Skratka, Wittgensteinovo osredotočenje na uporabo terminov namesto na njihov pomen nas res opozarja na kontekst (izrekanja), vendar ta lahko ostane nerazumljen, če zanemarimo pomen, ki se spreminja z

uporabo terminov v določenem kontekstu (več o razliki med pomenom in terminom v tretji točki).

Tu se vračam k terminološkim diskusijam, s katerimi ponazarjam začetno raven aktualnosti terminov, tj., praktične razloge za njihovo pomembnost. V tretjo skupino teh diskusij sodi še vedno vroča polemika o terminih »invalidnost«/»hendikepiranost«. Od prvega, »klasičnega« primera, ki sem ga omenil najprej, se ta diskusija razlikuje po tem, ker nikakor ni zgolj strokovna (v smislu utemeljitve teoretskih konceptov), ampak je tudi ideološka in prestižna. To pa zaradi dveh razlogov, po katerih se ta debata loči od prejšnjih primerov:

- ker gre za uveljavitev ene »resnice« na račun druge z namenom, da se spremeni obstoječi način razdelitve denarja med uporabnike in njihove organizacije,

- in ker gre za uveljavitev ene organizacije nasproti drugi.

Kar sem tu povzel zelo grobo, je po mojem mnenju ključno referenčno ozadje te polemike, čeprav je ta navzven videti zgolj terminološka (seveda ne mislim, da je s tem kaj narobe: pod pogojem, da tega ozadja ne ignoriramo in ne skrivamo!). Omenjena polemika odstopa tudi od prej omenjenega »alternativnega« pristopa, ki je sprva terminološke novosti, tako se zdi, uvajal s prevelikimi pričakovanji glede destigmatizacije in emancipacije. Tu je ravno narobe: spor med »invalidnostjo« in »hendikepiranostjo« ne izhaja iz predpostavke o zaroti strokovnjakov proti laičnim uporabnikom, ampak iz dejanskega soočanja dveh institucionalno organiziranih uporabniških skupin, ki svoje interese in socialno identiteto izražajo v nasprotnih terminih. Na tej temeljni ravni (civilno-družbeni kontekst) sta seveda oba termina dopustna, smiselna in koristna. Tako kot je na pravni ravni zagotovljena svoboda govora, mišljenja in združevanja, enako mora biti tudi na socialni ravni s svobodo (samo)označevanja. Problem pa se dodatno zaostri, če se s tem označevanjem (čeprav ne zaradi njega!) spreminja tudi finančna, strokovna, zakonodajna in politična regulacija vprašanj, okrog katerih se

uporabniki združujejo in od katerih so življenjsko odvisni. Ko se termini za neko skupinsko identiteto prevajajo (preverjajo) v teoretski razmislek (kar počnejo profesionalci) z namenom, da predstavijo posledice alternativnih regulacijskih mehanizmov, o katerih se bo na koncu odločalo na ministrski oz. državni ravni (ob prenovi zakonodaje), takrat terminološka razprava dejansko postane tudi politična razprava. Ne zaradi zgrešene floskule, da je pač vse, kar je osebno, tudi politično, ampak zaradi dejstva, da neka razprava, sprožena na civilno-družbeni ravni, očitno lahko preraste začetno raven oz. samo sebe tedaj, ko se obrača tudi na državne akterje (stranke, ministrstva, lobije), da se kaj spremeni, omogoči ali onemogoči. Seveda bi bila politika, ki se temu ne bi odzvala, slaba politika, in civilna družba, ki tega ne bi uporabljala, bi ostala fragmentirana. Moja poanta pri tem primeru pa je, prvič, da se lahko katero koli vprašanje (tudi terminološko!) pojavlja na različnih ravneh, ne glede na bolj ali manj razvidno ozadje. In drugič, da se morajo takrat, ko se to zgodi, vprašanja tudi obravnavati v okviru različnih logik oz. pravil, ki so lastna eni ravni, torej različna od drugih. Dokler gre zgolj za soočenje pripadnikov ene in druge skupine oz. organizacije (na civilni ravni), si ne more, kot rečeno, nihče lastiti pravice, da drugemu diktira identiteto, pa čeprav zgolj na ravni enega samega termina. Drugače je, ko gre za strokovno debato o ustreznosti takega ali drugačnega koncepta pomoči ljudem: tu je merodajen teoretski premislek in ekspertna evalvacija možnih posledic, ne pa demokratična procedura (zato strokovni problemi niso rešljivi s preglasovanjem niti s pogajanjem). Spet drugačna logika velja za politično raven, kjer ne more veljati za glavni kriterij strokovnost (to bi bil scientizem), še manj sklicevanje na nek parcialen civilni interes (korporativizem), pač pa je odločilno razmerje moči med tistimi, ki so pooblašeni za odločanje o tem.

c) Tretji razlog pomembnosti terminoloških vprašanj v socialnem delu pa je neposredna (*face to face*) interakcija z uporabniki, ki je za socialno profesijo

nujnost, brez katere ne more uresničevati svojega poslanstva. V tem smislu je socialno delo bližje medicini, pedagogiki ali psihiatriji kot pravi, sociologiji ali ekonomiji. Zato mora biti tudi celotna profesija drugače organizirana, od profesionalnih in uporabniških združenj do načina izobraževanja in zlasti tipa izvajalskih organizacij. Dejstvo, da je stik med ekspertom in uporabnikom neposreden in individualen — da je tak odnos pravilo in ne izjema —, postavlja tudi vprašanja terminologije pred dodatne zahteve. Terminološka validnost ne more biti krojena zgolj po strokovni eksaktnosti, ampak mora biti ob tem prilagojena tudi pogovornemu jeziku. Ta sicer strokovne terminologije ne diktira, ne sme pa biti ignoriran. Komunikacija je sinteza informacije, sporočila in razumevanja, kar pomeni, da je za njeno funkcionalnost ključna *razlika* med temi elementi, ki ne sme biti zabrisana, npr. s preveč eksotičnimi tujkami, z dolgoveznimi izrazi ali s premalo jasnimi pomeni. Komplikacije hujše vrste, ki iz tega izhajajo, omenjam v točki dve.

d) Četrti razlog za pomembnost terminologije v socialnem delu je najbolj splošen, saj izhaja iz razlike med družboslovjem in naravoslovjem. Naravoslovne znanosti si lažje privoščijo zožitev terminoloških problemov zgolj na spretnostna vprašanja (takega ali drugačnega ravnanja s čim), medtem ko se družboslovje že po definiciji ne more omejiti samo na *terminus technicus*. Družboslovne discipline se ukvarjajo z družbenim svetom, ki se od sveta narave razlikuje najbolj v tem, da je proizveden od ljudi in za ljudi. Družbeni svet je konstrukt, konstituiran s človeško dejavnostjo, kar pomeni, da so merila in presoje o njegovi ne/smiselnosti, ne/razumljivosti, ne/ustreznosti, ne/razvidnosti itn. v tesni zvezi z jezikom, ki ga uporabljamo. Za razliko od naravoslovja ni komplikacija le v tem, da jezik določa opis nečesa, ampak da se že to »nekaj« vzpostavlja prav z jezikom, ki omogoča njegov opis. Slehera družba, organizacija ali socialna tvorba je sistem komunikacij, ki se producira iz drugih komunikacij s pomočjo komunikacij, pri čemer je jezik temeljno orodje te produk-

cije. Od tod problemi z razumevanjem in razlago družbenega sveta, ki so že v izvoru drugačni od tistih, ki jih poznajo naravoslovne znanosti. Na to drugačnost se nanaša Giddensov izraz dvojne hermenevtike (obravnavan v naslednjem razdelku).

Sklep. V tej prvi točki sem poskušal »rehabilitirati« praktične oz. uporabne razloge za terminološko skrb v socialnem delu. Ta skrb je, kot rečeno, štirikrat pomembnejša kot v večini drugih profesij, in sicer (a) zaradi profesionalnega razvoja, (b) zaradi aktualnih terminoloških polemik, ki jih ne smemo imeti za jezikovno dlakocepstvo, (c) zaradi interakcijskega značaja sociale, ki neposredno dela z uporabniki, in (d) zato, ker se socialna profesija sooča s svojim »predmetom« drugače kot naravoslovje, kljub temu, da je naravoslovna logika služila za začetno šablono družboslovnih znanosti.

RAVEN »DOJNE HERMEVENTIKE«

Tu gre za probleme na drugačni ravni. Izraz opozarja, da vsak teoretski pripomoček, ki ga ekspert uporabi, na neki način že s samo uporabo postane »oblika življenja, katere koncepte moramo obvladati kot način praktične dejavnosti, ki producira posebne tipe opisov« (Giddens 1989: 185). Upoštevanje tega je prvi del hermenevtične naloge. Drugi del pa izhaja iz dejstva, da tudi ekspertove konstrukcije (npr. strokovni termini v našem primeru) izhajajo iz tistega univerzuma pomenov, »ki so ga konstituirali že sami družbeni akterji v pomenskih okvirih« — te pa spet vsaka profesija »znova interpretira v svojih teoretskih shemah, ki posredujejo vsakdanji in tehnični jezik« (*ibid.*). Preprosto rečeno: ko koga opredelimo za »sosedo«, »klienta«, »gospoda«, »bolnika« ipd., tisti hip vzpostavimo interpretativno shemo, v kateri se najdeta oba. Najdeta se v dobesednem smislu, ker prav ta shema postane pomembna referenca osmislitve njunega najdenja, saj bi mimo nje ali brez nje nihče od njiju ne mogel zadovoljivo opisati vzpostavljenega odnosa (ki je vselej vzajemen). Brez tega poimenovanja se ne bi mogli znajti v nastali situaciji,

ki je z njim bistveno obeležena. Zato Giddens tudi v tej zvezi govori o povsem praktičnih učinkih, ki si jih lahko npr. precej nedolžno demonstriramo s prehodom s »ti« na »vi« pri naslavljanju poznanega osebk (ali pa narobe); »kratek stik«, ki nastane, je praktični učinek spremenjene interpretativne sheme. Tega ne moremo zanemariti niti pri rabi strokovnih terminov, pa naj bodo še tako domišljeni, niti pri njihovi izdelavi. Definiranje »sosed(a)«, »klienta«, »gospoda«, »bolnika« — da bi s fiksiranjem terminskega pomena *posredovali* med običajno vednostjo in ekspertno govorico — ne more potekati neodvisno od vsakdanjih pomenov. Te sicer preoblikujemo in si jih prirejamo, a tega ne moremo početi povsem poljubno (podobno kot lahko npr. iz gline delamo posode poljubnih oblik, a pri tem ne smemo pozabiti, da gre še vedno za glino). V tem smislu je »dvojna hermenevtika« pomembna tudi za strokovno terminologijo. Če je njena funkcija v posredovanju med vsakdanjim in nevsakdanjim jezikom, si strokovno izrazoslovje ne more privoščiti brezbriznosti do vsakdanjosti, čeprav strokovni termini niso njen del. Hkrati pa morajo ohranjati prav to razliko med obema ravnema (jezika, resnic), sicer sploh niso potrebni. Zato pri »prevajanju« ne gre niti za ignoriranje niti za zanikanje te razlike, ampak za interpenetriranje, kjer se razlika znotraj vzpostavljene povezave (med eno in drugo ravni) *ohranja*, ne pa izgine. Zato terminoloških problemov, ki pri tem nastajajo, ne moremo zajeti z dilemo abstraktno/konkretno (to nasprotje je aktualno za naslednjo raven, ki jo omenjam pod točko tri).

Primer: za posredovalno oz. »prevajalsko« funkcijo je seveda ustrezno, če v situacijah, ko naletimo na stigmatizirajoče termine, uporabljamo subverzivne strategije. Te strategije, ki jih Flaker (1997) dobro utemelji, so uporabne, upravičene in koristne. Problematičen pa je način argumentacije, če se smiselnost teh strategij utemeljuje s sklicevanjem na nasprotje abstraktno/konkretno. Flaker izpeljuje kritiko psihiatričnih terminov iz zavračanja *abstrakcije* pri njihovem konstruiranju, ker da

se s tem reducira kompleksnost fenomena, na katerega se termin nanaša. To naj bi bila napaka, zaradi katere »o fenomenu ne dobimo dinamične predstave stvarnosti«, kot se izrazi (*op. cit.*: 3), s tako okrnjeno predstavo pa potem manipulirajo eksperti. Kot da je mogoč termin, strokoven ali nestrokoven, ki bi bil osvobojen vsakršne abstrakcije in bi zato odražal fenomen v celoti. Takega termina ni. Ravno zaradi tega, ker to ni mogoče, je raba terminov smiselna — ti funkcionirajo kot jezikovno sredstvo za izražanje pojmov, ki se nanašajo na najsplošnejše lastnosti neke stvarnosti. Zato jih ne moremo nikoli dobiti brez abstrahiranja in na način, ko bi izražal povsem določeno, enkratno lastnost konkretne stvari ali pojava v danem času in prostoru. Noben termin ne zmore povzeti nobenega fenomena v celoti. Še tako preprosti, »neabstrahirani« termin iz vsakdanjega življenja, npr. *drevo*, je nosilec pojma, ki je že na samem začetku abstrahiran od tistega konkretnega fenomena, pred katerim sem ob določeni uri dneva v določenem gozdu, pred tisto enkratno, neponovljivo rastlino, na katero se nanaša moje izrekanje tega termina. Tudi če skušam pri opisu uporabljati določnejše, manj abstraktne termine — npr. *listnato drevo* ali *veliko listnato drevo*, še natančneje, *veliko staro listnato drevo z votlim deblom na robu jase* —, še vedno izrekam termine s kopico abstraktnih pojmov, ki se nanašajo na splošne lastnosti (velikost, listnatost, votlost itn.), katerih nadaljnja konkretizacija bi spet zahtevala nove termine...

Pri tem se strokovna terminologija razlikuje (od običajne) zato, ker so merila za abstrahiranje bistvenih od nebistvenih lastnosti drugačna kot v vsakdanji govorici. Vprašanje je, kaj se abstrahira od česa, in ne, ali se to naj sploh počne. In navsezadnje, če bi bilo res, da je problematično že abstrahiranje samo kot tako, kako je potem mogoče na istem mestu meglenost psihiatričnih terminov zavračati z argumentom, da »imajo prevelik in preširoko uporabljan pojmovni obseg, ki lahko zajame skoraj neskončno množico znakov« (*ibid.*)? Navsezadnje bi lahko tudi alternativnim terminom (anti-psihiatričnim), ki so bolj

opisni in se bolj naslanjajo na vsakdanji jezik, očitali isto, tj., večpomenskost in nedefiniranost. Problem torej ni v abstrahiranju kot takem, ampak v načinu, kako se to počne. Tisti termini, ki so v profesionalni psihiatriji neustrezni in zavajajoči, so očitno taki zato, ker pri njihovi tvorbi »zdrav-razumski« postopek ni bil zamejen na tisto najmanjšo mero, po kateri se razlikuje profesionalna logika od človeka z ulice. Če npr. vedenje koga označim za »čudno«, ekspert pa za »shizofreno«, potem pričakujem, da bo ekspertova odločitev za njegov termin temeljila na drugačni definiciji pomena, ki je v nasprotju z mojo — vsakdanjo — določnejša, strožja in ožja, primerljiva in preverljiva s čim večjim številom tistih lastnosti, ki jih arbitrarne konvencije v terminu »čudno« ne zajamejo. Če se pokaže, da med obema terminoma ni bistvene razlike, to seveda ni slabost pogovornega jezika, ampak tistega, ki skuša biti strokoven.

POJMOVNA RAVEN

Zato glavni (najpogostejši) zapleti v terminologiji niso terminski, ampak pojmovni. Termin je izražanje pojma na jezikovni način, tj., z besedo ali sklopom besed. Ni nujno, da že vsak termin vsebuje pojem (npr. beseda »Sava« je zgolj ime za reko ali tovarno), nujno pa je, da se vsak pojem izrazi s terminom (npr. pojem »reke«, »tovarne«). To pomeni, da je za ustreznost pomena merodajen zlasti način povezave med besedo in pojmom (in ne npr. stopnja abstrakcije). Termini kot nosilci pojmov izražajo miselne predstave o lastnostih vsega tistega, kar je *pred(se-po)stavljeno* in kar zaznamo s čutnim aparatom. Z njim dobimo zaznavo, ki je po eni strani določena s psihičnim stanjem, v kakršnem smo (razpoloženje, čustva itn.), po drugi strani pa z empiričnimi podatki, ki nam jih posredujejo čutila in ki se nanašajo na konkretno stvar, ki je pred nami. Ko se ta zaznava poveže z našim izkustvom o prejšnjih zaznavah, tj., z našim mišljenjem o njih, dobimo predstavo (česa). S tem se predstava že oddalji od empirije (oz.

izkustva, vezanega na čutno stvarnost); z vsakršnim nadaljnjim spraševanjem v smislu »kaj to je«, »zakaj«, »čemu«, »kako«, pa se še bolj oddaljujemo od neposredne zaznave. Vsako spraševanje torej že na samem začetku procesira misel v smer, ko posamične, enkratne, neponovljive in slučajne podrobnosti konkretne stvari, v katero zremo, soočamo z drugačnimi posamičnostmi, enkratnostmi, neponovljivostmi in slučajnostmi na neki drugi konkretni stvari. S tem se zavemo podobnosti in različnosti med njima. To je postopek *primerjanja*, ki nam streže kot podlaga za razčlenjevanje neke skupne lastnosti na posamezne sestavine. Merila o tem, kako razpoznati tisto skupno, določamo sami, in v tem smislu je *analiza* interesno pogojena. Z zavedanjem o povezi med elementi in z njenim povzemanjem (s *sintezo*) izluščimo bistvene od nebitvenih lastnosti, in če se naprej osredotočamo na prve, ne pa tudi na druge, izvajamo *abstrakcijo*. Šele ko na ta način abstrahirane lastnosti stvari ali pojava posplošimo tudi na čim več drugih primerov, smo dobili (*zgeneralizacijo*) pojem, ki mu izberemo ustrezen jezikovni izraz (termin). To pomeni, da se s primerjavo, analizo, sintezo, abstrakcijo in generalizacijo strokovni pojmi razlikujejo od običajnih v načinu, kako se to naredi, ne pa, da se sploh to naredi. Odločilno vprašanje za njihovo ekspertnost je, kako je ta postopek izpeljan, kontroliran, sistematiziran — ne pa, ali se nam posreči z nekim pojmom zaobjeti celotno »Resnico« fenomena, prodreti v stvar »na sebi« ali kaj podobnega. Znanost, ki tega ne upošteva, je ali slaba ali pa sploh ni več znanost.

Vsaka strokovna »resnica«, abstrahirana v ekspertnih pojmi, je proizvedena z interesno motiviranim postopkom. Različnost postopkov, izvedenih v različne smeri po različnih namenih (intencah), nujno proizvaja več »resnic« o nekem fenomenu, med katerimi ni generalnega arbitra. Zato se tudi najobičajnejši fenomen, ki si ga lahko mislimo — recimo fenomen »zelenega listja« —, kaže popolnoma drugače lačnemu vegetarijancu kot pa biologu, ki ga znanstveno razvršča, spet drugače ga dojema

umetnik, ko ga uporabi za tihožitje, čisto nekaj drugega pomeni razgretemu turistu, ki išče senco itn. Čeprav imajo vsi opravka z istim predstavljenim (z istim listjem pred njimi), ne gre za isto predstavo o njem. Vsak od njih ga nujno vidi, čuti, razume in vrednoti na različne načine ter (lahko) izraža ta fenomen v drugačnih terminih. Od tod razlike med vegetarjančevo, znanstveno, umetniško ali »turistično« resnico. Različnost teh resnic ni v tem, da bi bila ena večja ali manjša od druge, ampak v tem, da izhajajo iz različnih intenc in da nastajajo z različnimi intencionalnimi postopki (tj., povezavami med nami in tistim, kar je pred nami, ter med mišljenjem, predstavljanjem in željenjem teh povezav), kar velja celo v primeru istega intencionalnega objekta (konkretnega listja).

Enako je s termini. Preciznosti pojmov ne moremo ocenjevati po tem, ali smo jih dobili z abstrahiranjem ali pa smo se temu izognili. Merila o tem določa njihova uporabnost *znotraj* horizonta resnic, iz katerega izvirajo in kateremu strežejo. Zato znanstvene termine določa znanost, umetnostne umetnost, religijske religija itn. Da mora biti družboslovje, zlasti socialno delo, pri »prevajalskih« problemih izrecno pozorno še na razliko med znanstvenim in neznanstvenim (vsakdanjim) – to ravno pomeni, da te razlike ne odpravlja, saj bi sicer odpravili tudi kriterije za oblikovanje in kritiko samih terminov. Zato npr. v zvezi z znanjem, močjo in socialnim delom tudi Howe izrecno poudarja:

Socialni delavec se mora, kot družboslovni znanstvenik, usmerjati v preučevanje socialnih pomenov in ne v raziskovanje objektivne resnice. (Cf. Everitt 1992: 123.)

Sklep. Razlika med praktično (1), hermenevitično (2) in pojmovno (3) ravni nas opozarja na razločevanje, ne pa na ločevanje med njimi. Strokovna terminologija se mora ozirati na vsakdanji svet in njegovo pomenskost, a ne zato, da v njej ostaja, ampak da se na njem vzpostavlja, ko ga presega. To velja na vseh treh ravneh. Razlikovati jih je koristno tudi zato, ker je omenjeni poudarek na praktični (uporab-

niški) ravni najmanj viden, na drugi ravni (hermenevtike) je, nasprotno, najbolj izpostavljen, saj je odvisen zlasti od ekspertov, medtem ko nas tretja raven (z razliko ekspertno/običajno) opozarja na »samo-omejitve« pri takem početju, tj., na domet strokovne terminologije pri izrekanju resnic o stvareh in ljudeh. Strokovne resnice so torej nujno abstrahirane in delne, podobno kot vsakdanje resnice – hkrati pa so od njih drugačne, ker so drugače proizvedene, in ravno zato so potrebne.

II. DEL

Omenjene tri ravni je koristno upoštevati tudi pri dilemi, ko se odločamo med termini *klient*/klientka, *stranka* ali *uporabnik*/*uporabnica*. Če pri tem ostajamo zgolj na prvi, praktični ravni, je to terminološko vprašanje verjetno najenostavneje rešljivo na način, ki ga predlaga Malcolm Payne (1995: XV-XVI). Avtor se preprosto postavi na stališče, ki je izrazito pragmatično, namreč, da vsak izraz, če ga začnemo v socialnem delu uporabljati univerzalno (namesto drugih dveh), učinkuje bolj zamegljevalno kot pa razjasnjevalno. Če na primer kot uporabnika (*service user* oziroma *user*) opredelimo vsakogar, ki prejme kakršno koli socialno pomoč, uslugo ali storitev, potem gre ravno za »objekt profesionalne terapevtsko orientirane ustanove« in omenjeni izraz ni najbolj ustrezen. Z izrazom uporabnik mislimo nekoga, ki je avtonomen, ki razpolaga z neko količino moči (*empowered user*), ki ima določene pravice glede kontrole servisnih storitev itn., ravno s temi željenimi lastnostmi pa, opozarja Payne, lahko »ustvarjamo napačen vtis«, kjer je dejansko razmerje med laikom in ekspertom popolnoma drugačno.

Ne želim zanikati vrednosti profesionalno, terapevtsko-usmerjene storitve, če je ta zaželena, primerna in učinkovita. Skratka, nočem se izogibati hkratni uporabi terminov klient in pacient, kadar je to smiselno. (*Ibid.*: XV.)

Gre za očitno pragmatično stališče, ki je izrecno usmerjeno proti primerom, ki sem jih v prejšnjem razdelku opredelil kot ekstremne investicije pričakovanj v terminologijo (pod točko 1 a, b). Če npr. v klasičnih (na Slovenskem najpogostejših in tradicionalnih) programih psiho-socialne pomoči psihiatri govorijo o pacientih, potem ni razloga, da bi te osebe v istih programih v istih ustanovah socialni delavci opredeljevali s kakšnim bolj »emancipatornim« pojmom (uporabnik). Psihiatrov pacient, čeprav ga socialni delavec naslavlja »uporabnik«, ostane pacient, ko se vrne k psihiatru. Težko se je torej izogniti vtisu, da sprememba terminologije v primeru, če vse drugo ostane nespremenjeno, pomeni zgolj označevalski domislek ekspertov, ki se skušajo razlikovati od druge vrste ekspertov; vse skupaj je lahko le »boj za duše« različnih pooblaščenecv, ki so plačani za to. Do takega sklepa pridemo, če izhajamo zgolj iz pragmatizma in v tem smislu ima Payne prav, ko za različne vloge ljudi (v različnih ekspertnih sistemih) pač uporablja različne termine.

Če ta terminološki predlog premislimo še na drugi in tretji ravni, pa postane Paynova rešitev pomanjkljiva ali celo vprašljiva. V prvem razdelku smo videli, da zgolj praktični kriterij ne zadostuje. Hermenevitičnim problemom (druga raven) se ne moremo izogniti oz. jih odmisлити, saj vsak teoretski pripomoček, ki ga uporabi ekspert (tudi terminski), producira posebne tipe opisov, ki naj bi bili po eni strani skladni s teoretskimi shemami profesije, po drugi strani pa termini ne morejo biti povsem poljubni, saj z zanemarjanjem vsakdanjega (a-teoretskega) sveta ne bi mogli opravljati posredovalne funkcije med običajnimi in ekspertnimi pomeni. Z drugimi besedami: pri izbiri termina uporabnik, stranka, klient ipd. ne gre samo za čimbolj veren »odraz« stanja, kakršno je, saj pri uporabi terminov ne moremo ignorirati pričakovanj akterjev, ki te termine izrekajo. V vsakdanji realnosti (npr. psihiatrične ustanove) je tudi ekspert akter, ki nujno (kot ekspert) razpolaga z drugačnimi referenčnimi okviri kot vsi ostali akterji. Zato se opisi pomenov kakšnega termina

in njihovo razumevanje med različnimi akterji vselej razlikujejo. Torej ni dovolj, da se zanašamo zgolj na pragmatični kriterij (poimenovati nekoga tako, kot je to običajno za neko okolje oz. situacijo). Navsezadnje tudi Payne ne more mimo tega, da ne bi zapisal, kako bo izraz »uporabnik« rezerviral samo za tiste, ki v kontekstu servisnih storitev so *ali pa bi morali biti* [*they are or should be*] v situaciji, ki jim omogoča participacijo (*ibid.*: XVI). Torej tudi pri njegovi uporabi termina ne gre zgolj za »čisti« posnetek stanja, ampak hkrati za intenco nečesa (v zvezi s položajem nekoga). Prav tu pa se odpirajo vprašanja, tipična za drugo raven »dvojne hermenevtike«.

Tretjo raven upoštevamo takrat, ko se sprašujemo o razmerjih med terminom in možnimi pomeni, o širših (družbenih) razlogih za njihov nastanek in o vplivih vsega tega na »resnico«, ki jo želimo izraziti. Pri tem ne moremo mimo vprašanja, kakšne pomene imajo v slovenskem jeziku termini klient/klientka, uporabnik/uporabnica in stranka. Zanje navajam spodaj razlago iz slovarja (SSKJ 1994: 401, 1462). Pri terminih uporabnik/uporabnica/uporabiti dodajam (v oklepaju) še interpretacijo besednih zvez oz. možne primere, ki jih lahko — po mojem mnenju — brez težav uporabljamo tudi v socialnem delu, medtem ko tega ne bi mogli trditi za »klienta«.

KLIENT

»oseba v odnosu do svojega rednega pravnega zastopnika, stranka: bil je klient znanega odvetnika; ta odvetnik ima mnogo klientov«.

- Ekspresivni (močno čustveno obarvani) pomen: »oseba v odnosu do osebe, ki ji redno opravlja določene storitve; (stalna) stranka: že več let je njihov klient; trgovec s svojimi klienti«.

- Ekspresivni pomen: »moški v odnosu do prostitutke: po stopnicah so se sprehajale prostitutke s svojimi klienti«.

- Zgodovinski pomen: »pri starih Rimljanih meščan, ki ga kot svojo delovno silo varuje, ščiti patricija«.

KLIENTKA

»odvetnik je dal nasvet svoji klientki / frizer je izgubil vse mlajše klientke«.

KLIENTELA

»več klientov, klienti: ta odvetnik ima veliko klientelo / trgovec s svojo klientelo«.

UPORABNICA/UPORABNIK

»kdor kaj uporablja glede na namenskost« (npr. treba je informirati uporabnike socialnih storitev/uslug/dejavnosti/dajatev o njihovih pravicah, možnostih itn.; zlasti v socialnem delu je treba strokovne izraze približati uporabnikom, s katerimi delamo; socialna veščina ni primerna za uporabnico N; vprašajmo se, kdo so možni uporabniki projekta, ki ga mislimo izpeljati; naši uporabniki imajo možnost pritožbe; bivši uporabniki ustanove x so ustanovili skupino).

UPORABITI

»1. narediti, da kaj opravi določeno delo, nalogo in s tem zadovolji potrebe koga« (npr.: pri socialnem delu z mladino je bil uporabljen skupinski pristop);

• »narediti, da kaj prinese koristi, da rezultate« (npr.: s socialnim delavcem sta naredila načrt, kako zbrane informacije uporabiti za skupnostno akcijo);

»2. narediti, da je kaj pripomoček pri določenem opravilu, dejavnosti« (npr.: njegov dnevnik je bil uporaben pripomoček za analizo dogajanja v naši skupini);

• »narediti, da je kaj sredstvo za doseg česa« (npr.: uporabil je vse svoje znanje in veščine, da bi mu pomagal);

»3. narediti, da kaj nastopi v sporočilu« (npr.: v pogovoru je večkrat uporabil tipične izraze, s katerimi je označeval ženo, ko sta se prepirala);

»4. v zvezi z za: narediti, da je kaj sredstvo za izdelavo, pridobivanje česa« (npr.: uporabili so sejno sobo CSD za sestanek svoje skupine).

• Ekspresivni pomen: »uporabiti otroka proti očetu« ali pa »uporabiti koga za ščit« (npr.: uporabil je osebo xy kot zagovornika).

INTERPRETACIJA

Mislim, da je osebe, s katerimi delamo v socialnem delu, ustrezneje imenovati z izrazom *uporabnik/uporabnica/uporabniki* kot pa z izrazom *klient/klientka/klientela*. Zlasti iz dveh razlogov.

Prvič, zaradi zgodovinske obremenjenosti izraza *klient*, ki je »preobtežen« tako v negativnem kot v pozitivnem smislu. V negativnem zato, ker opredeljuje razmerje slabše stoječega sloja do boljše stoječega v smislu družbene stratifikacije (plebejec/patricij). Gre torej za hierarhično razmerje, znotraj katerega ima sicer izraz *klient* tudi pozitivno konotacijo, ki je v zvezi z dolžnostmi patricija, da varuje varovanca. Seveda tovrstna dolžnost varovanja (obligatorna zgolj po nepisanih pravilih) ni primerna v socialnem delu, saj tem primeru varstvo izhaja iz pokroviteljstva (patronance), ki se podeljuje oz. odteguje izključno po samovolji patrona.

Drugič, ker tudi ekspresivni pomeni (po SSKJ) niso primerni za uporabo v socialnem delu. Nekateri ta termin zagovarjajo s tem, da je s klientom poudarjen zlasti osebni odnos (na kar nas usmerja tudi slovarski poudarek: »oseba v odnosu do osebe...«). Vendar ne smemo zanemariti, da pri tem ne gre za kakršen koli osebni odnos, ampak zgolj za tistega, ki se nanaša na stranko, tj., na drugo stran v odnosu dajdam. Vemo, da je tak odnos za socialno delo preozek, saj pokriva neznatno število možnih razmerij med socialnim delavcem in drugo stranjo. Kaj *stranka* pomeni, lahko vidimo v SSKJ na str. 1319, kjer je iz opredelitve razvidno, da se izraz *stranka* uporablja kot slovenski ekvivalent za klienta, saj se pomeni obeh izrazov skoraj dosledno pokrivajo. Od tod tudi raba izraza *klient* za osebe, ki so odjemalci trgovcev ali varovanci odvetnikov in zdravnikov. Kljub tej ustaljeni rabi pa se celo v omenjenih profesijah vse bolj izogibajo izrazu *klient*.

Dokaz za to so kodeksi, v katerih se uporabljajo vsi mogoči izrazi z izjemo klienta. Za primer navajam nekatere novejšje kodekse (cf. Toplak 1996: 353 ss.) in najpogostejše izraze, s katerimi se v njih označujejo tisti, ki potrebujejo določene profesije:

- psihološki kodeks govori o »obravnavancih«,
- kodeks univerzitetnih profesorjev govori o »študentih«,
- novinarski kodeks govori o »intervjuvancih«, »bralcih«, »naročnikih«,
- računovodski kodeks govori o »strankah«, »kupcih«, »dobaviteljih«, »poslovnih partnerjih«, »uporabnikih«,
- odvetniški kodeks govori o »strankah«,
- sodniški kodeks (star) govori o »udeležencih v postopku«, »udeležencih v procesu«,
- medicinski kodeks govori o »bolnikih«, »pacientih«,
- kodeks medicinskih sester in tehnikov govori o »varovancih«,
- knjižničarski kodeks govori o »uporabnikih«,
- penološki kodeks govori o »obravnavanih osebah«,
- sociološki kodeks govori o »naročnikih«, »uporabnikih«, »raziskovanih osebah«,
- policijski kodeks govori o »ljudeh«, »osebah«,
- socialnovarstveni kodeks govori o »uporabnikih«.

Iz tega vidimo, da kodeksi rešujejo problem poimenovanja (ljudi, ki so jim namenjene profesionalne storitve) na naslednje načine:

1. V profesijah, ki so po naravi svojega dela bolj specializirane in se zato glede področja (»predmeta«) delovanja *ne* prekrivajo z drugimi profesijami, so porabniki njihovih storitev opredeljeni glede na jasno razpoznavno *vlogo*, v katero stopa človek, ko kontaktira s profesionalcem. V takih profesijah je zato tudi ta vloga že vnaprej bolj definirana; ve se, kaj sme, česa ne sme in kakšna (povsem določena, omejena) pričakovanja lahko ima »udeleženec v postopku« (pred sodiščem), »naročnik« (raziskave), »bolnik« (z neko boleznijo),

»pacient« (neke ustanove), »kupec« (artikla), »dobavitelj« (materiala), »študent« (udeleženec organiziranega študija), »intervjuvanec« (ki daje intervju), »poslovni partner« (drugega poslovnega partnerja). Večja razpoznavnost, dorečenost in določenost vloge praviloma pomeni tudi večjo nespremenljivost razmerja med enim in drugim. Nespremenljivost oz. fiksiranost teh razmerij ima lahko negativne posledice (ko npr. uporabnik ni zadovoljen s svojo vlogo), ki pa se v teh profesijah reducirajo na minimum prav s tem, da so te vloge vselej že vnaprej dobro znane in splošno (tudi tradicionalno) sprejete. Zato posameznik precej dobro ve, kaj lahko pričakuje, ko prevzame določeno vlogo. V teh primerih pomeni vloga definiran odnos, ki je vnaprej reguliran glede na določeno stanje osebe in na profil izvajalca.

2. Tiste profesije, v katerih vloge odjemalcev (profesionalnih uslug) *vnaprej* ne morejo biti *natančno opredeljene* – zaradi najrazličnejših osebnih položajev ljudi, njihovih različnih potreb, interesov, pričakovanj –, imajo tudi večje težave s poimenovanjem. Toliko bolj, ker so zaradi tega tudi področja dela (ali pa znanja, veščine) profesionalcev zelo raznovrstna; celo do te mere, da se za reševanje iste težave uporabnika čutijo pooblaščen tudi drugi strokovni profili (s čimer seveda ni nič narobe). Ker torej situacije, za katere je pooblaščen določena profesija, niso natančno definirane (že pred začetkom) in niso nujno konstantne (skozi obravnavo), tudi razmerje med profesionalcem in neprofesionalcem ne more biti fiksirano v (nespremenljivem) smislu dokončno opredeljenih vlog. Zato jih ni lahko poimenovati z enoznačnim, natančnim in za vse primere odgovarjajočim izrazom. Iz gornjega seznama kodeksov je razvidno, da so take profesije npr. psihologija, penologija, policija, knjižničarstvo in področje socialnega varstva. Lahko si predstavljamo, da se npr. policijski kodeks ne more omejiti samo na kriminalce, tatove ali nasilneže, saj policaj asistira tudi pri vrsti drugih opravil in celo pomaga, če je treba; knjižničarji se očitno ne morejo omejiti samo na bralce ali izposojevalce, saj imajo dosti širšo

dejavnost; v penologiji gre za trend, da se izogibajo omejitvi samo na kaznjence; psihologija se očitno omejuje samo na »obravnnavance«; podobne pojmovne težave bi srečali tudi v pedagogiki, pa v socialni pedagogiki (če imajo kodeks) ipd.

Velika raznovrstnost situacij, področij in storitev, s katerimi se te profesije ukvarjajo, otežuje izbiro enopomenskega izraza za njihove porabnike. In med profesije s podobnim problemom sodi tudi socialno delo.

3. V vseh kodeksih (ki sem jih videl) se izogibajo rabi tujk za opredeljevanje vlog. Zato se tudi *klienti* slovenijo enostavno v *stranke* (računovodski, odvetniški kodeks, medicinski govori o bolnikih), ali pa se po inerciji še vedno omenja pacient (očitno medicinsko osebje rado uporablja namesto bolnika tudi trpni izraz: *patiens* = trpeč).

SKLEP

Za socialno delo so po mojem mnenju konkurenčni naslednji izrazi: *stranka* (ekvivalent za *klienta*), *obravnnavanci* (psihološki kodeks) ali pa *uporabniki*. Prvi izraz je manj ustrezen,

- ker je presplošen,
- ker je rezerviran za profesije, ki s socialnim delom nimajo nobene zveze, in
- ker v mnogih oblikah socialnega dela povsem odpove, npr. v skupnostnem delu, v samopomočnih skupinah ipd.

Drugi izraz je neprimeren zato, ker je veliko načinov profesionalne socialne pomoči, kjer sploh ni potrebna obravnava v smislu sproženega in reguliranega postopka (če imamo obravnavo, imamo vselej že tudi stranko in predmet obravnave); veliko je udeležencev v socialnem delu, ki niso nujno obravnnavanci.

Torej ostane le izraz uporabnik/uporabnica/uporabniki — ne kot najboljši, ampak kot *najmanj* sporen od vseh drugih. Iz slovarja (SSKJ 1994) vemo, da je uporabnik tisti, »kdor kaj uporablja glede na namen-skost«, to pa so v primeru socialnega dela znanje, veščine, informacije, osebna pripravljenost in zlasti strokovna in formalna moč strokovnjaka, ki mora streči cilju oz. smotru profesionalne pomoči. Kakšna sta ta smoter in cilj (namen), je večkrat odvisno od vsakokratne situacije in zlasti od uporabnika, najpogosteje od obeh, praviloma pa skoraj nikoli samo od strokovnjaka. Zato že sam izraz *uporabnik* dobro opozarja na aktivno vlogo nekoga, ki se odloči za uporabo storitev socialnega delavca (ali pa se ne odloči za to možnost). Tega poudarka na aktivnosti pri terminu klient vsekakor ni. V tem smislu se izraz uporabnik tudi dobro prekriva npr. z angleškim *user* (uporabnik, konzument, a tudi tisti, ki ima *pravico* do uporabe nečesa), razhaja pa se s *consumer* (použitek, potrošnik, konzument, zapravljevec, uničevalec).

Literatura

- S. COHEN (1985), *Vision of Social Control: Crime, Punishment and Classification*. Cambridge: Polity Press.
- A. EVERITT, P. HARDIKER, J. LITTLEWOOD (1992), *Applied Research for Better Practice*. London: Macmillan Press.
- V. FLAKER (1992), Spremnna beseda: Priročnik vsakdanjosti nevsakdanjega. V: D. & A. BRANDON, *Praktični priročnik za osebe v službah za ljudi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: VŠSD, PA.
- (1997), Preoblikovanje jezika duševnega zdravja. *ALTRA - Časopis za novosti v duševnem zdravju* 2, 1: 3-5.
- F. FRIŠKOVEC (1980), *Osnove logike*. Ljubljana: DDU Univerzum.
- A. GIDDENS (1989), *Nova pravila sociološke metode*. Ljubljana: Studia humanitatis.
- P. KUNZMANN, F. P. BURKARD, F. WIEDMANN (1997), *DTV-atlas filozofije: tabele in teksti*. Ljubljana: DZS.
- B. MESEC (1990), O specifičnosti metodologije v socialnem delu. *Socialno delo* 29, 1/3: 143-149.
- M. PAYNE (1991), *Modern Social Work Theory*. London: Macmillan Press.
- (1995), *Social Work and Community Care*. London: Macmillan Press.
- J. P. SCOTT (1971), Synthesis and Implications. V: J. P. SCOTT, S. F. SCOTT (ur.), *Social Control and Social Change*. Chicago: The University of Chicago Press.
- SSKJ (1994): *Slovar slovenskega knjižnega jezika*. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
- L. TOPLAK (ur.) (1996), *Profesionalna etika pri delu z ljudmi*. Maribor: Univerza v Mariboru in Inštitut Antona Trstenjaka.
- D. ZAVIRŠEK (1995), Ljudje, ki potrebujejo pomoč za samostojno življenje. *Socialno delo* 34, 5: 281-285.
- (1997), Socialno delo v Sloveniji. *Socialno delo* 36, 1: 43-52.

