

## Vito Flaker

# TEMELJNE IN NUJNE SPRETNOSTI SOCIALNEGA DELA

### OZADJE

#### KONTEKST IN METODOLOGIJA

Leta 2001 nas je Skupnost centrov za socialno delo povabila k sodelovanju na projektu *Strategija razvoja in postavitev modela za delovanje CSD v luči nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005*.<sup>1</sup> Glavna naloga pri tem je bila izdelati katalog, ki naj bi najprej popisal in nato opisal naloge, ki jih morajo socialne delavke in delavci na centri opraviti v zvezi z javnimi pooblastili, ki jih centri imajo. Že samo popisati te naloge (več kot 80) je bilo veliko delo, medtem ko je bilo opisovanje, kako naj bi naloge opravljali v smislu socialnega dela, že podvig. Opisati naloge kot metodo socialnega dela smo se lotili na dva načina. Najprej tako, da bi uvodoma povzeli metode socialnega dela, potem pa jih opisali. Tako bi po eni strani izpeljali metode iz splošnih načel, po drugi pa, ravno narobe, na podlagi primerov optimalnega socialnega dela in dobre prakse induktivno prišli do vzorcev, ki sestavljajo osnovne in nujne spretnosti socialnega dela.

Da bi prišli do ustrezne začetne sinteze metod socialnega dela, smo pregledali domače (Mesec, Rapoša Tajnšek, Dragoš) in tuje (npr. Zastrow 1996, Compton, Gallaway 1984) taksonomije in klasifikacije, ki se med seboj niso zelo razlikovale (Milošević Arnold, Postrak 2003). Te smo poskušali povezati v celoto, ob tem pa smo se ustavili, kajti raznolikost ni bila toliko v vsebini kot v načinih strukturiranja in grupiranja različnih spretnosti in njihovih hierarhij in hierarhij med spretnostmi, metodami, »vlogami« in teorijami. Izход smo našli v »brainstromingu«, kaj socialne delavke in delavci delajo in čemu vse pravimo socialno delo. Spisek, ki smo ga dobili, je bil precej obširen. Bil pa je tudi precej raznorodni in deloma neskladen,

saj so se nekatere postavke ponavljale na različnih koncih. Hkrati pa smo s tem dobili precej celotno podobo socialnega dela. Poimenovali smo jo *Zemljevid socialnega dela*, saj gre za kartografski poskus očitovanja, kaj vse socialno delo vsebuje in obsega.

Drugi korak je bil, da smo iz tega obsežnega spiska izvlekli presek tega, kar je skupno socialnemu delu v vseh situacijah in kar je nujno, da kdo postane socialni delavec ali delavka. Če namreč socialne delavke in delavci, ki delajo v prostovoljnem sektorju, potrebujejo drugačne spretnosti kot tisti v javnem, ali če tisti, ki se ukvarjajo bolj s terapevtskim delom, potrebujejo drugačne spretnosti kot tisti, ki se ukvarjajo bolj z upravnimi in pravnimi vprašanji, oziroma tisti, ki delajo v namestitvenih strukturah, drugačne kot tisti, ki delajo bolj na terenu, kaj je potem njihov skupni teren in kaj so spretnosti, ki jih pričakujemo v vseh okolišjih? *Kaj je najmanjši, nujni niz spretnosti socialnega dela, da je kdo socialni delavec ali delavka?*

Do tega spiska smo prišli deloma prišli s procesom eliminacije in iskanjem presečišč, deloma pa na razmeroma intuitiven, gestaltističen način. Z rezultatom, ki bi lahko bil drugačen, ne pa zelo različen, smo bili zadovoljni. Če ga primerjamo z drugimi spiski te sorte, ugotavljamo, da jim je podoben (npr. Zeira, Rosen 2000). Je skladen z izročilom socialnega dela, kolikor pa je drugačen, odstopa v načinu, kako je sestavljen, in v tem, kako smo ga komentirali. Ta prispevek temelji na tem delu našega prispevka ustvarjanju kataloga in tudi priročnika, ki smo ga izdali.

Druga pot, ki smo ji sledili, je bila, da podamo opise posamičnih nalog. Te naloge, opisane v katalogu, ravno zdaj preverjamo na terenu. Hkrati smo videli, da se posamezni postopki ponavljajo in smo na induktiven način prišli do tipičnih postopkov – od preprostih (npr. vabila, obiski na

domu, delovanje v javnih prostorih itn.) do štirih bolj kompleksnih celot postopkov: vzpostavljanje stika in ustvarjanje delovnega odnosa, raziskovanje življenjskega sveta in načrtovanje dostopa do sredstev, analize tveganja in analize in krepitve moči (gl. Flaker 2003: 35–74).

Zastavki različnih akterjev za ustvarjanje kataloga so bili različni. Ministrstvo je hotelo izboljšati kvaliteto storitev, Skupnost centrov je hotela, tudi deloma z menadžerske plati, po eni strani pokazati, da so te naloge kompleksnega značaja in da opravljanje javnih pooblastil na centrih ni zgolj delo po upravnem postopku, ampak resnično socialno delo, s svojo lastno logiko in metodo. Ta je gesta afirmiranja socialnega dela proti drugim strokam, kot da bi morali pokazati, da je tisto, kar se dela na centrih za socialno delo, socialno delo in da javnih pooblastil na centrih ne moremo izvajati drugače kot na način socialnega dela. S tem se socialno delo po eni strani postavlja proti upravni, legalistični definiciji, po drugi pa tudi terapevtsko-svetovalni opciji, ki je v socialnem delu tudi vedno prisotna in ki naj bi socialno delo ločila od (upravno-pravnega) konteksta in ga konstituirala kot akontekstualno terapijo. Skratka, gre za to, da socialno delo ne pomeni zgolj slediti pravilom, ampak tudi za to, da se jasno izrazi, kaj je socialno delo. Zato pričujoče besedilo zveni programsko.

## TEORETSKO OZADJE

Lahko tudi rečemo, da je bil pravi čas za ustvarjanje sintez te vrste, saj nas je sem pripeljalo dosedanje delo. Pot, ki smo jo prehodili, se da videti nizu raziskovalnega dela v socialnem delu, ki ga je mogoče razdeliti na razmeroma jasna obdobja, ko smo se ukvarjali z razmeroma jasno zajetimi tematskimi sklopi. V letih od 1969 do 1985 smo se posvečali predvsem razvijanju temeljnih pojmov, metod in metodologij<sup>2</sup>, od leta 1985 do 1999 razvijanju inovacij in področij ter vzpostavljanje pluralnega sistema socialnega varstva<sup>3</sup>, od leta 1992 do 1999 tudi artikuliranju posameznih novih področij socialnega dela<sup>4</sup>, po letu 2000 pa zlasti razvijanju sistemov in sintezi znanstvenih in strokovnih temeljev socialnega dela<sup>5</sup>. Krožna trajektorija, ki smo jo naredili od temeljev v razvoju postopkov, specialnosti, področij do dvostopenjske refleksivne sinteze, je povsem razumljiva in je logično, da smo v obdobju, ko zmoremo in

tudi moramo narediti sintezo.

Teoretska izročila, ki so nam rabila na tej poti, so bila sistemsko, radikalno, psihoanalitično, pozneje feministično socialno delo in druga, v zadnjih obdobjih tudi konstruktivizem in kritična dekonstrukcija moderne družbe (Milošević Arnold, Postrak 2003). Avtorja, ki ju v slovenskem prostoru v zvezi z metodami socialnega dela najpogosteje citiramo, sta po nekakšnem naključju David Brandon in Peter Lüssi<sup>6</sup>, predstavnika radikalnega in sistemskega pristopa. Pričujoči prispevek temelji na obeh, morda malo bolj na prvem, poleg tega pa na izročilu kritike moderne družbe.

Protistokovnjaška drža izhaja v veliki meri iz del Ivana Iliča (1975; 1977; 1980; 1985), poleg tega pa temelji zlasti na Freirevih pojmi dialoga in socialnega dela kot kritične prakse (Freire 1972a; 1972b; 1974; Flaker 1982; 1988; Stritih 1995). Pomemben vir navdiha za dekonstrukcijo prakse socialnega dela in tega, kar počnejo socialni delavci, sta tudi Foucault in Goffman<sup>7</sup>. Oba bolj na posreden način, saj v svojih besedilih<sup>8</sup> nimata nič opraviti z vprašanji metode socialnega dela, vsaj ne na način, kako jo izvajati, kako početi stvari, ampak samo, kako to, kar počnemo, razumeti. Vseeno pa imajo registri, ki sta jih razvila, velik pomen za socialno delo in socialno delo, v svoji plemeniti varianti ima veliko goffmanovskih in foucauldijanskih kvalitet, vendar z nujno subverzivnostjo, ki je socialnemu delu lastna, se pravi, z obratom, ki ne sprašuje, kako razumeti, ampak kako kaj početi, narediti.

Foucaultjevi in Goffmanovi teoretski dekonstrukciji je sledila namreč tudi dejanska »dekonstrukcija« velikega števila totalnih ustanov. Kot je poudarila Shula Ramon, je socialno delo v tem podvigu igralo veliko vlogo in je pomembna veda in stroka v postinstitucionalni fazi (Ramon 2003). Velik pomen debate o vrednotah v socialnem delu lahko pripišemo prav temu, da sta deinstitutionalizacija in premik v skupnost ustvarila praznino glede strokovnega ravnanja pri delu z ljudmi. Institucionalni sistem je namreč ustvaril dvotirno etiko, ki je na deklarativni ravni prisegala na splošno filantropijo in nevtralne vrednote znanstvenega ravnanja (Castel 1976), dejansko pa je bila radikalno mizantropična in je vzdrževala kategoriziranje ljudi glede na njihovo družbeno in ekonomsko vrednost (Flaker 1996; 1998). To logiko je uveljavila tudi onstran zidov ustanov, v »normalizirajoči družbi« (Foucault 1978; Castel 1981; Rose 1989). Gibanje normalizacije oz. prevrednotenja druž-

benih vlog (npr. Wolfensberger 1983; 1985; Towell 1988; O'Brien, Tyne 1981; Brandon 1993; Brown, Smith 1992), so deloma to logiko presegli in vzpostavili kot vrednoto vsakdanje in navadno življenje. Pri tem so pogosto prezrli vprašanje, kako vzpostaviti alternativo »normalnemu«, ki ga je proizvedla ravno institucionalna epoha (Flaker 1993). Če je res, da socialno delo, kot pravi Jordan (1990), deluje v vmesnem prostoru, med institucijo in »kultom osebnosti« (Goffman 1971), med pravičnostjo in varstvom, med zagovorništvom in svetovanjem, na »nikogaršnji zemlji«, ki naj bi si jo prilastili ljudje sami, mora biti socialno delo venomer kritično (in tudi polemično) do starega institucionalnega sistema in aktivno bežati iz njegovih krempljev, odločno izjaviti, za kaj mu gre, in izumljati, če parafraziramo Jordana (1987; 1990), izjemne načine, kako biti navaden, hkrati pa tudi to storiti na način, ki bo ušel modernemu transcendentizmu, tako da bo venomer ustvarjal lokalne sinteze, ki bodo temeljile na tem, kar je imanentno konkretnim situacijam, s katerimi se ukvarja.

Tako debata o socialnem delu in postmoderni (npr. Pease, Fook 1999), ne glede na to, kako dekonstruktivistična hoče biti, zgreši bistvo, namreč, da socialno delo<sup>9</sup> ni v prvi vrsti diskurz, temveč dejansko urejanje stvari in dejanja. Kot velikokrat zvemo od uporabnikov in uporabnic, konstrukcija vrednot (kriterijev za ravnanje) na temelju izjav ni verodostojna in ji ne zaupajo. Šele ko stvari naredimo in ustvarimo, se lahko pogovarjamo zares. Socialno delo je torej disciplina, ki temelji na pragmatiki in ne gramatiki (Deleuze, Guattari 1980; 1988), ni kraljevska veda, ki ureja stvari odzgoraj, temveč empirična, tehnična veda, ki temelji na etnografiji tega, kar ljudje delajo in kar je mogoče storiti (tako postane tudi etnometodološka v praktičnem pomenu besede). Ne glede na to, kako pomembno je nadaljevati s kritično analizo diskurzov in biti kritičen do prejetega znanja, ne smemo pozabiti na te prednosti, ki so lastne prav socialnemu delu.

Socialno delo je po svojem nastanku (lahko rečemo: iznajdbi) kot stroke, ki je na znanstvenih temeljih nadomestila filantropske in religiozne osnove solidarnosti izven zidov ustanov, epistemološki prelom skrbstvenih poklicev (kot tudi prelom v smislu strokovnih dispozitivov). V tem smislu ima socialno delo epistemološke in prakseološke možnosti, ki so onstran proizvodnje znanja večine modernih strok, in lahko zato veliko ponudi postmodernim epistemologijam, saj je samo v svoji

zasnovi njihov predhodnik – proto-postmoderna disciplina. Veliko metodologij in metod, ki jih je socialno delo uporabljalo že dolgo časa, na primer akcijsko raziskovanje, kvalitativne metode, skupnostne akcije, mediacija, so bolj uveljavljene discipline, npr. medicina in pravo, v zadnjem desetletju dejansko vzele za svoje, da bi lahko razrešile tako metodična kot konceptualna vprašanja, ki jih ne morejo razrešiti s svojim klasičnim repertoarjem (npr. epidemija HIV, uživanje drog, slaba prehrana, socialna in družinska varnost). Ne glede na to, kako zamerljivo lahko gledamo na zdravnike in pravnike, ki ponosno predstavljajo svoje »nove izume«, moramo biti zadovoljni. Ne samo zato, ker se te metode uveljavljajo širše, temveč tudi zato, ker smo dejansko minorna znanost in stroka (Deleuze, Guattari 1980; 1988; 1975) in je to prednost v smislu epistemologije in prakseologije.

Tako si v tem prispevku torej prizadevam biti pragmatični in programski. Saj je ob tem, ko trdimo, da je socialno delo bolj o ravnanju, delovanju, in ne toliko o govoru in pisanju, paradokso govoriti, kako naj počnemo stvari. Iz tega paradoksa vsaj deloma izhaja tudi način in ton nadaljnega besedila, ki si prizadeva za nič več kot podati okvir za dejavnost – diagram socialnega dela. Pri tem zaradi narave in omejenosti besedila nismo mogli uporabiti tehnike, ki bi jo lahko, namreč navajanje primerov ali celo izmišljenih, a resničnih situacij socialnega dela, v katerih bi lahko raziskovali realne možnosti za delo (kot npr. Jordan 1990). Izbrali smo kratki, aforistični stil, ki prihrani prostor, hkrati pa opozori na temeljna protislovja in pasti in sproži, upajmo, analitično in kritično razmišljanje o vprašanih metode socialnega dela. Aforizmi so lahko kašipoti na naši poti, saj metoda izvirno pomeni *pot do cilja*.

★

Metode socialnega dela so sestavljene iz teoretskih znanj<sup>10</sup>, konkretnih spretnosti, metodologij dela, hkrati so utemeljene v vrednotah socialnega dela, konkretno pa določene s kontekstom in nalogo, ki jo opravlja socialni delavec.

Pri tem:

|                    |                                           |                        |
|--------------------|-------------------------------------------|------------------------|
| vrednote in etika  | intonirajo, orientirajo in usmerjajo      |                        |
| teorije            | informirajo in razlagajo                  |                        |
| spretnosti         | usposobijo                                |                        |
| metodična načela   | organizirajo postopke v logične in        | metode socialnega dela |
|                    | smiselne celote                           |                        |
| kontekst in naloga | dajeta organizacijski okvir in neposredno |                        |
|                    | oblikovanje                               |                        |

## VREDNOTE

Vrednote, ki jih moramo nujno upoštevati v socialnem delu, so: spoštovati in ceniti razlike in različnost, samoodločanje, prosta izbira, vpliv na svoje življenje, biti (aktivno) proti diskriminaciji, ne stigmatizirati, pravica do (socialne) varnosti.

Temeljne vrednote socialnega dela lahko združimo v dva temeljna snopa (Jordan 1990; Clark 1999; Urbanc 2001; Milošević Arnold, Postrak 2003). Eden govori o enkratnosti posameznika, njegovi svobodi, samodeterminaciji, pravicah in svoboščinah. Je utemeljen v kantovski moralni filozofiji in sodobnem pojmovanju posameznika. Drugi govori o socialni pravičnosti, o preseganju krivic, ki se dogajajo ljudem, o dolžnosti pomagati v stiski, o solidarnosti. Temelji na socialnih filozofijah 19. stoletja in različnih pojmovanjih družbe in pravičnosti.

Imperativa skrbi in samodeterminacije si v načelu kot abstraktna pojma nasprotujeta. Oseba, ki je vitalno ogrožena, noče sprejeti pomoči. Ali naj opustim pomoč, ki ji jo moram dati? Ali pa naj ne upoštevam volje te osebe? Pravo in medicina sta instituciji, ki utelešata vsaka svoj princip. Pravo lahko imamo za temelj svobode v meščanski družbi, poudarja načelo samodeterminacije, medicina pa načelo skrbi. Ti dve stroki skupaj odgovora na to protislovje še dolgo ne bosta našli. V moderni družbi ima sicer primat načelo samodetermi-

nacije, izjem, ki potrjujejo to pravilo, pa je še vedno veliko. Izjeme so še zlasti tisti, ki smo jim status polnopravnega državljana – pogodbenega posameznika – povsem ali deloma postavili pod vprašaj. Takih je med uporabniki socialnega dela veliko.

Socialno delo kot veda, ki je usmerjena v ravnanje in deluje v konkretnem svetu ljudi, mora to protislovje vedno znova presegati in ga tudi preseči. Z upoštevanjem obeh načel lahko to naredi konkretno in z dialogom. Spoštovati človeka kot posameznika s prosto voljo in hkrati ne opustiti pomoči je mogoče le, ko gre za konkretne zadeve in ko človeka dosledno in vztrajno spoštujemo. Tudi v postopkih, kjer osebi v imenu njene lastne ogroženosti (ali tudi ogroženosti koga drugega) odvzamemo ali okrnimo moč odločanja (kot npr. pri odvzemu opravilne sposobnosti in vzpostavitvi skrbništva, s pridržanjem v ustanovi, pri odvzemu otroka itn.), ohranimo dialog z njegovim dejanskim sebe (Flaker 2003: 35–39; 1996). V takih situacijah socialno delo ni le instrument učinkovite pomoči oziroma manj bolečega omejevanja posameznika, temveč je predvsem orodje njegove emancipacije, zagotovilo, da bo njegov dejanski glas slišen, čeprav mu je bila virtualna moč besede odvzeta. Socialno delo kot veda o konkretnem ravnanju ima potencial (ki ga imajo bolj abstraktne vede in stroke, ki se ukvarjajo z načelnim ravnanjem v izhodišču manj), da to protislovje v konkretnem in z dialogom preseže. Dialog<sup>11</sup> je v tem smislu temeljno orodje socialnega dela.

| usmeritev   | ohranjanje                                                                             | spreminjanje                                                                                       |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| objektivno  | popravljalci (psihodinamske, vedenjske, funkcionalistične in sistemske)                | spreminjevalci<br>(radikalno socialno delo, marksizem, gibanja za pravice in strukturne spremembe) |
| subjektivno | osmišljevalci (interpretativne, interakcionistične, humanistične, usmerjene v stranko) | budilci (ozaveščanje, Freire, feministično socialno delo, manjšinsko delo)                         |

## TEORIJE

Teorij in šol socialnega dela je veliko. Ko smo skicirali zemljevid socialnega dela, smo jih našteali čez 25, in če bi jih še bolj členili, bi jih lahko še več. Howe (1987) jih je glede na naravnost v spreminjanje ali ohranjanje družbenih razmer ali v objektivno ali subjektivno stvarnost razvrstil, kakor kaže spodnja tabela na prejšnji strani.

Med temi teoretskimi usmeritvami je še pred dvajsetimi leti tekla ostra polemika in borba za prevlado. Posamezni položaji so bili med seboj nezdružljivi in izključujoči. Kdor je na primer zastopal psihoanalitični položaj, se ni mogel strinjati z vedenjskim, beseda tistega, ki je veljal za funkcionalista, ni šela nič med marksisti itn. Postmoderni eklekticizem<sup>12</sup> je na te delitve vsaj deloma pozabil oziroma jim ne posveča veliko pozornosti. Posamezni položaji so postali pomembni glede na moment, v katerem se socialni delavec znajde v določenem postopku, v določeni organizaciji, z določeno nalogo. To je še toliko bolj izrazito v socialnem delu, kjer teoretska vprašanja niso toliko usmerjena v razlago družbenih fenomenov kot v praktično delovanje. *Ne sprašujemo se toliko, zakaj je tako ali kako si lahko kaj pojasnimo, temveč kaj naj storimo, kako stroj deluje.*

Pragmatična uporaba teorije je še toliko bolj izrazita na področju metodike. Nekateri avtorji (npr. Bion 2001) celo pravijo, da lahko v neposrednem stiku z uporabnikom teorija samo moti in da je teoretiziranje smiselno pred dejanskim srečanjem z uporabnikom ali po njem. Teorija v neposrednem delu rabi informiranje, razvijanje občutljivosti, oblikovanje hipotez, po drugi strani pa vrednotenje naših dejanj, preverjanje hipotez, razlaganje in razumevanje tega, kar smo storili.

Širša teoretska podlaga socialnega dela je torej mavrica zelo različnih in raznorodnih teorij socialnega dela in tudi drugih znanosti in strok. Kaj iz tega zelo prostranega nabora izberemo, je odvisno od naloge, ki jo opravljamo, in od institucionalnega in organizacijskega konteksta, kjer delujemo, in tudi od osebnih preferenc in stila. Vseeno bi lahko trdili, da v socialnem delu potrebujemo nekatera nujna teoretična znanja.

Predvsem je nujno poznati<sup>13</sup> teorije socialnega dela in teorije pomoči, ki obravnavajo vprašanja moči in nemoči – pomoči, ki se ukvarjajo z neformalno pomočjo med ljudmi in s formalnimi vzvodi pomoči. Treba je kritično poznati dispozitive po-

moči, kot jih določajo kulturni obrazci, institucionalne ureditve in politična in ideološka pooblastila. Predvsem je za socialno delo pomemben odnos med nadzorom in pomočjo in s tem v zvezi tudi, kakšna pooblastila in mandate v socialnem delu dobimo po eni strani od naročnikov in po drugi strani od uporabnikov socialnega dela. Pomembno je poznati teorije, ki govorijo o vzpostavljanju delovnega odnosa, poznati je treba slojevitost strategij pomoči in ravnanja na različnih ravneh sodelovanja (orientacija, reševanje problemov, obravnavanje problemov, celostna podpora). Poznati je treba posamezne funkcije (ali vloge) socialnega dela (posredništvo, zagovorništvo, ukrepanje, pogajanje, družbeni aktivizem, svetovanje ...) in načine omogočanja vključevanja v družbena dogajanja in razvijanja pobud in sistemov.

Poleg poznavanja etike in vrednot socialnega dela in osnovnih procesov in matric pomoči so za dobro prakso socialnega dela potrebna teoretska znanja drugih ved. Socialna delavka ali delavec naj bi imel znanja o delovanju družbe (o osnovnih teoretskih dognanjih o družbeni dinamiki, o procesih marginalizacije in diskriminacije, o vsakdanjem življenju, o družbenih konfliktih), znanja o dinamiki medosebnih procesov in doživljanja (socialna psihologija, simbolični interakcionizem, socializacija, učenje, osebni konflikti, psihologija družine, stres), pravna in upravna znanja, znanja o organizaciji države (poznavanje družinske, delovne, kazenske zakonodaje, socialne varnosti in procesnega prava), in poznavanje delovanja pravnega sistema (postopkov, mehanizmov, informacij o pravicah, ureditvah in dolžnostih) in osnovnih konceptov, prijemov in jezika sorodnih, pomožnih in mejnih strok (pedagogike, medicine, prava, sociologije itn.).

## KONTEKST SOCIALNEGA DELA – PODROČJA DELA IN SEKTORJI

Socialno delo je umeščeno v različne sisteme in sektorje. Ne opravljajo ga le v sicer še vedno prevladujočem javnem sektorju, temveč tudi v organizacijah prostovoljnega in zasebnega sektorja. Socialni delavci in delavke delujejo v socialnih službah (centri za socialno delo, socialni zavodi, zavodi za zaposlovanje), v šolstvu (osnovne, srednje šole, šole s prilagojenim programom, vzgojne ustanove, varstveno delovni centri, vrtci), v zdravstvu (psihiatriji, pediatriji, onkologiji itn.), v pravo-

sodnih organih (sodišča, zapor), v policiji, v upravi, industriji. V teh organizacijah opravljajo zelo različne naloge in vloge. To določa tudi njihove metode. V nekaterih primerih bo vloga socialnega dela bolj pokroviteljska (npr. v stanovanjski skupini), v drugih bolj zagovorniška. V nekaterih okoljih bodo od socialnih delavk in delavcev bolj pričakovali svetovanje, v drugih bolj posredovanje v konfliktih, v tretjih pa bolj to, da uporabnikom priskrbijo sredstva (stanovanje, službo, denar) za boljše preživetje.

V prostovoljnem sektorju bodo socialne delavke in delavci po navadi (a ne nujno) imeli priložnosti za večjo inovativnost in fleksibilnost. Bolj se bodo lahko specializirali za specifične naloge, vloge in metode. Po drugi strani pa je bistvena vloga socialnega dela v javnem sektorju, da zagotovi pristop do storitev vsem uporabnikom. To terja, da je socialno delo, še zlasti v javnem sektorju, služba povsem in docela nizkega praga. Javni sektor se mora ukvarjati z vsemi uporabniki ne glede na njihovo težavnost in zahtevnost. To pomeni, da so morda v svojih vlogah in nalogah bolj omejeni, hkrati pa da si morajo izmisliti široko paleto ravnanj in so zato nujno bolj ustvarjalni.

V različnih okoljih, kjer so socialni delavci zaposleni, pričakujejo tako delodajalci kot javnost in uporabniki od njih zelo različna ravnanja in dejanja. Socialni delavci se zelo pogosto srečujejo s protislovnimi mandati, zlasti pa morajo poleg pooblastil, ki jim jih daje ustanova ali organizacija, ki omogoča njihovo delo, vedno znova pridobiti tudi konkretno pooblastilo, naročilo od uporabnika samega. Ta bistveno definira, kaj se bo delalo in kako. Ker je lahko mandatov več, pogosto protislovnih, jih je treba jasno oblikovati, venomer potrjevati ali spreminjati, v ključnih momentih pa preverjati.

Jordan (1987) pravi, da je socialno delo stroka, ki deluje izven trdnih institucionalnih prostorov. Medtem ko ima pravo sodišče, medicina kliniko, pedagogika šolo, torej prostore, ki avtomatično usmerjajo in narekujejo odnose in izmenjave med ljudmi, ki se tam nahajajo, ko mora obiskovalec avtomatično prevzeti jezik in odnose, ki vladajo v instituciji, socialno delo takega posebnega prostora nima; deluje med ljudmi, uporablja njihovo govorico in logiko, ki je podobna vsakdanji. V tem smislu je prostorsko difuzno in nujno reflektivno.

Socialno delo torej ni stroka, ki bi imela vnaprej kodirane metode, temveč jih prilaga konkretni situaciji in jih glede na situacijo vedno znova

vzpostavlja. Socialno delo je stroka, ki deluje v nepredvidenih in nepredvidljivih situacijah, kjer sta potrebna inovacija in ustvarjalno reševanje razmer. Jordan (1987) pravi, da je škoda plačevati socialne delavce tam, kjer so postopki natančno predvideni.

Metode socialnega dela določajo tudi skupine uporabnikov, s katerimi ima socialno delo opraviti (otroci, mladi, stari, brezdomci, nezaposleni, zaposleni, reveži, povratniki iz zaporov, uporabniki psihiatričnih služb, ljudje, ki imajo težave, povezane z uživanjem prepovedanih drog ali alkohola, ki so gibalno ovirani, z nalepko duševno prizadetih, z družinami in njihovimi problemi, priseljenci, Romi, zlorabljene in trpinčene ženske, vodje delovnih skupin, migranti, azilanti, begunci, kronični bolniki in drugi). Vendar pa, ko takole preštevamo, delamo ravno to, proti čemer se socialno delo bori, namreč pripisujemo ljudem lastnosti, ki so lastne kategoriji ljudi – se pravi, jih stigmatiziramo. Bolj produktiven način razmišljanja je, da situacije socialnega dela razvrstimo glede na situacije, ki sprožijo stisko, npr. ljudje, ki se znajdejo v kompleksnih problematičnih situacijah, krize (finančne, psihične, eksistenčne in eksistencialne, abstinenčne, življenjski dogodki, identitete), ljudje, ki potrebujejo organizirano in kontinuirano skrb, pomoč, podporo, odpusti iz institucij, težave s stanovanjem in bivanjem, pomanjkljive socialne mreže, težave v stikih z ljudmi, stiske v zvezi s samostojnostjo in pripadnostjo, ljudje, ki se znajdejo v novih okoljih, konflikti z okoljem (šola, družina, delovno mesto), stigmatizacija in diskriminacija, pomanjkanje ustreznih družbenih vlog ali težave pri vstopanju vanje.

Spretnosti socialnega dela se torej oblikujejo po eni strani glede na to, kako je določena situacija definirana in strukturirana, po drugi strani pa glede na specifičnost situacije. Organiziranje odpusta ima na primer podobne značilnosti ne glede na to, ali gre za odpust iz doma ostarelih, vzgojnega zavoda, bolnišnice itn., pri tem pa moramo upoštevati posebnosti življenjskih obdobj (mladost, starost), stisk (duševne, vedenjske, telesne) itn.

## SPRETNOSTI

Spretnosti so tehnična osnova socialnega dela. Ravno spretnosti usposobijo za socialno delo. Spretnosti socialnega dela so zelo različne in

raznoredne: so spretnosti pogovarjanja, poslušanja, so tudi psihoterapevtske spretnosti, so spretnosti ocenjevanja, dela v skupini in skupinskega dela, interaktivnega dela, kulturnega dela, načrtovanja, izvajanja načrtov, upravljanja s tveganjem, odpravljanja in zmanjševanja škode, zagovarjanja, krepitev moči, organiziranja storitev, delovanja v namestitvenih strukturah, organiziranja življenja, delovanja v skupnosti, na ulici in med ljudmi, organiziranja aktivnosti in akcij, so spretnosti dokumentiranja, pisanja, poročanja, so spretnosti znanstvenega, evalvacijskega in osebnega praktičnega raziskovanja prakse, so spretnosti vodenja, pridobivanja sredstev (za delovanje organizacij, za posamezne projekte in za posamezne uporabnike), so spretnosti poučevanja in objavljanja ter promocije svojega dela, opozarjanja na krivice uporabnikov itn.<sup>14</sup> Lahko bi jih našli še več in jih bolj razčlenili. Širina socialnega dela in nuja delovanja v nestrukturiranem prostoru narekuje, da je teh spretnosti veliko in da so razmeroma manj doktrinarno določene kot morda v kakšni drugi stroki. Saj mora socialno delo glede na kontekst in nalogo vedno znova zagotavljati, da ostanejo odprte različne alternative, in razvijati rešitve – kar je tudi spretnost socialnega dela. Hkrati mora prilagoditi svoj repertoar konkretni situaciji. Morda je znati ravnati v nepredvidljivi situaciji ravno ena od najpomembnejših spretnosti socialnega dela.

Preozko kodiranje spretnosti v socialnem delu lahko vodi k fetišizaciji določenih spretnosti ali pa spretnosti nasploh. David Brandon je nekoč dejal: »Angleški socialni delavci in delavke so natrenirani, v detajle imajo razdelane postopke in jih tudi praktično obvladajo, na primer, kako spraviti nasilnega uporabnika v bolnišnico, vendar pa se ne vprašajo, ali je to sploh smiselno.«

Ob tako številnih in raznovrstnih spretnostih je iluzorno pričakovati, da bodo socialne delavke in delavci izvrstno usposobljeni v vseh teh spretnostih. Povsem razumljivo je, da se nekateri bolj usposobijo v tehnikah svetovanja, drugi bolj v tehnikah zagovorništva, tretji bolj v organizacijskih spretnostih, nekateri pa spet v spretnostih zagotavljanja storitev. To je odvisno od osebnih slogov in preferenc, organizacijskega okvirja socialnega dela, politike in vrednostne usmeritve posameznika in njegove organizacije, predvsem pa potreb uporabnikov in nalog, ki iz njih izhajajo. Vseeno lahko trdimo, da obstaja presek spretnosti, ki so nujne za socialno delo, ki zagotavljajo minimum, potreben za to, da lahko kdo poleg vrednot, teo-

retskega znanja, pooblastila in poslanstva, ki mu ga je dodelila njegova organizacija, in stika z neposrednimi uporabniki reče, da je socialni delavec ali delavka. Te bomo našli in na kratko opisali v nadaljevanju.

## POGOVARJANJE

Pogovori in besede imajo gotovo pooblaščen položaj v socialnem delu, nekateri celo pravijo, da so temelj socialnega dela. Čeprav ima pogovor v ideologiji socialnega dela dominanten položaj, pa bi lahko o tem razpravljali. Na tem mestu naj opozorimo, da so dejanja in stvari vsaj toliko pomembni kot besede in da je v socialnem delu povezava med besedami in stvarmi in dejanji še toliko bolj pomembna in operativna. Besede brez dejanj so v socialnem delu toliko bolj »prazno besedičenje«, še bolj pomembno pa je, da besede ne zamenjajo stvari, da pogovor (svetovanje, terapija) ni »zdravilo« za materialno pomanjkanje, da družinska terapija ni posledica nezmožnosti, da se eden izmed zakoncev preseli v drugo stanovanje, da svetovalni razgovori mladoletnem prestopniku ne postanejo še ena kazen za njegovo revščino ipd.

Nujne spretnosti pogovarjanja so: vodenje pogovora, poslušanje (aktivno, empatično), raziskovanje, reflektiranje in problematiziranje, razvijanje novosti (novih interpretacij), sklepanje dogovorov, ustvarjanje rešitev in konkretnih dejanj.

Vodenje pogovora v socialnem delu paradokсно največkrat pomeni, da omogočimo uporabniku, da vodi pogovor, se pravi, da pogovoru bolj sledimo in soustvarjamo, kot pa da bi ga vodili. Vodenje pogovora pogosto pomeni ukvarjati se s kartografijo pogovora, vedeti, kje v pogovoru se nahajamo, kdaj je treba pogovor povzeti, kdaj se s sogovornikom soočiti, kdaj klepetati ali kdaj priti do sklepov (Čačinovič Vogrinčič, Šugman 2000; Flaker 2001).

Poslušanje je spretnost in disciplina. Ali slišimo tisto, kar hočemo slišati, ali tisto, kar nam sogovornik hoče povedati? Aktivno poslušanje dostikrat paradokсно pomeni, da se zadržimo oziroma da se izognemo svojim mislim.

Empatijo lahko negujemo z vživljanjem v telesne položaje in dihanje sogovornika, lovljenjem intonacije sogovornika (lovimo zvoke, besedne zveze, izbiro besed, narečne posebnosti itn.), vživimo se v določeno ali življenjsko situacijo sogovornika. Postanemo naš sogovornik.

Pogovor je v socialnem delu raziskovalen proces. Smo raziskovalci pokrajin, kaŕipotov, znamenj, ki nam jih sogovornik pokaŕe. Postavljamo delovne hipoteze in jih induktivno preverjamo. Zamiŕljamo si hipotetične situacije in spodbujamo domiŕljijo (Sheppard, Newstead, Caccavo, Ryan 2000).

Refleksija ni samo preprosta povratna informacija, je zrenje povezav, celot in delov. Problematiziranje ni usmerjenost v probleme. Œe zlasti ne v problematiziranje oseb, njihovih lastnosti in dejanj. Taka problematizacija je lahko kontraproduktivna. Socialno delo tudi ni reŕevanje rebusov, kriŕank, matematičnih ali ŕahovskih problemov. Je ŕivljenje z drugimi. Problematizacija v socialnem delu (Freire 1972) je preoblikovanje samoumevnosti konkretnega ŕivljenja v predmet naŕe razgovora, dialoga, je vzpostavljane kritične zavesti in pripravljenosti delovanja. Predmet problematiziranja je najpogostejše prav samoumevnost, ki je ne opazimo, manj problemi, ki bodejo v oči.

Veliko pogovorov v socialnem delu je naravnanih v akcijo, v ravnanja, ki bodo izboljŕala ŕivljenje sogovornikov. Zato priŕakujemo, da na koncu pogovarjanja pridemo do sklepov in odgovorov na vpraŕanje: »Kaj storiti?« Ali so sklepi prenagljeni? Včasih je bolje, da jih prespimo, včasih pa, da delujemo hitro in uŕinkovito.

## POGAJANJE

Tema pogovorov v socialnem delu so praviloma pogajanja o osebni, druŕinski, skupnostni blaginji (Jordan 1887; 1990). Socialne delavke in delavci so aktivna priŕa pogajanjem med ljudmi, med ljudmi in predstavniki organizacij in drŕave. Vloge in pooblastila socialnih delavcev, s katerimi vstopajo v pogajanja, so različna. Lahko so bolj zagovorniŕke narave, lahko bolj razsodniŕke, lahko se bolj usmerjajo v posredovanje med pogajalci, olajŕevanje sporazumevanja, lahko pa zastopajo javno dobro ali celo interes drŕave. Pri pogajanju so potrebne vztrajnost, pristranskost, asertivnost, spretnosti reŕevanja konfliktov, retorične spretnosti.

Pri pogajanju je treba znati oblikovati argumente, staliŕa, izraziti interese. Prepriŕati sogovornike. Biti vztrajen, a ne kategoričen. Iskati sinteze, ki bodo v interesu uporabnika, pa ne nujno na raŕun drugih, a hkrati tudi biti pripravljen na kompromise.

Biti pristranski. Izogibati se vlogi razsodnika, nadomestiti jo z vlogo facilitatorja, tistega, ki omoŕi pogajanja in dogovor prisotnih. Naŕelo vsestranske pristranskosti (Lüssi 1990) je uporabno tudi, ko nastopamo kot zagovorniki enega samega udeleŕenca v pogajanjih, saj lahko vidimo, kaj hoŕejo drugi. Naŕelo pravljanja in zagovarjanja pravic lahko uporabimo tudi, ko nismo zagovorniki samo enega udeleŕenca situacije. Konfliktov ni spodbujati, a tudi ne od njih beŕati.

## OMOGOČANJE DOSTOPA DO SREDSTEV

To so spretnosti, ki jih uporabniki pogosto najbolj priŕakujejo pri socialnih delavcih in delavkah (npr. Flaker 2002b). Dobiti sluŕbo, stanovanje, denar za preŕivetje so tudi priŕakovanja, ki jih socialni delavci in delavke pogosto ne izpolnijo. Najveŕkrat zaradi strukturnih vzrokov, pomanjkanja uŕtreznih in uŕinkovitih instrumentov, veŕkrat pa tudi zaradi pomanjkanja informacij in inventivnosti. So tudi druge stvari in storitve, ki sodijo v ta register in nimajo znaŕaja materialnega izboljŕanja kvalitete ŕivljenja. Priskrbeti druŕbo, izobrazbo, nego, mir ipd., morda celo ljubezen.

Minimalne spretnosti za omogoŕanje dostopa do sredstev so: informacije o resursih, asertivnost, delovanje v mreŕah, komunikativnost, ustvarjalnost, odprtost in povezovalnost.

Socialni delavci se pogosto preveŕ oklepajo formalnih resursov, včasih pa tudi preveŕ vztrajno iŕŕejo resurse v uporabnikovih mreŕah. Pomembna vloga socialnega dela je posrednik (*broker*) do resursov, informacij, sredstev, storitev. Niti ni toliko pomembno, ali socialna delavka ali delavec te informacije ima, temveŕ da ve, kako do njih priti. Uporabniki socialnega dela pogosto ŕivijo v mreŕah, ki so revne in kjer je pomanjkanje pravilo in ne izjema. V takih razmerah je ekonomska posledica, da so nekatere stvari draŕje kot na obiŕajnih trŕiŕiŕih (stanovanje na Rakovi Jelŕi je pogosto draŕje kot v centru mesta). Pomanjkanje zviŕa cene.

## ZAPISOVANJE IN POROČANJE

O svojih pogovorih, ugotovitvah, opaŕanjih, omogoŕanju dostopa do sredstev in pogajanjih, kot tudi o tem, kaj se dogaja v teh procesih, so socialne

delavke in delavci praviloma dolžni poročati. V to jih sili institucionalna nuja, saj so za svoje delo odgovorni naročniku, pa tudi uporabniku. Včasih je ta nuja tudi etična – da sporočimo o krivicah javnosti ali pa tistemu, ki je ima družbeno moč spreminjanja položaja posameznikov, skupin ali kategorij prebivalstva. Včasih pa je ta nuja povsem estetska – izraziti nelagodje, veselje, jezo ali ljubezen. Zapisovanje in pripovedovanje zgodb, ki jih slišimo ali doživimo, njihova konstrukcija na podlagi opaženega so nujni del socialnega dela. Zato so potrebne vsaj naslednje spretnosti: osnovne spretnosti opisovanja ljudi, situacij in dogodkov, izdelava zapisnikov, zaznamkov, poročil, ocen, profilov, načrtov, projektov, pisanje operacionalnih načrtov.

Pri pisanju se je v socialnem delu bolje izogibati poudarkom na značaju osebe, tragični usodi, psihološkem označevanju. Velja dobro opisati življenjske okoliščine, biti pri tem izrazito opisen, izogibati se moraliziranju, iskanju pomenov, poudariti razlage akterjev in pogled neobremenjenega opazovalca (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002).

Bolje novele kot pa romani. Saj je junak romana tragičen, tudi če je konec srečen, v noveli pa nas vedno nekaj na koncu preseneti.

prevajalci med kontekstom strokovne obravnave in vsakdanjim kontekstom uporabnika. Tudi ko niso vodje, pogosto zaradi svojih značilnosti v timu delujejo usklajevalno.

Načrtovanje je bistvena organizacijska spretnost socialnega dela, da lahko ukrepa proaktivno in ne ostane jetnik svojih reakcij na stiske ljudi. Dialektika med ustvarjanjem vizije, praktično uto-pijo in med konkretnimi prvimi koraki, s katerimi naj bi jo dosegli, nam omogoča, da vemo, kam gremo, hkrati pa tudi praktično operativnost – da vemo, kako tja kreniti. Socialno delo ne fetišizira niti ciljev niti postopkov.

Vsak poseg socialnega delavca, ki je več od naključne izmenjave in dajanja informacij, je na svoj način projekt. Ne samo, da ga moramo z uporabnikom ali uporabnico načrtovati, temveč je treba zagotoviti tudi njegovo izvedbo, organizirati zadeve, da se bodo zgodile, in izvedeno ovrednotiti.

Posebna organizacijska spretnost, ki je pri tem potrebna, je povezovanje in navezovanje na obstoječa sredstva, dogodke, vire pomoči v domačem in institucionalnem okolju – povezovanje ljudi, dogodkov, stvari in struktur.

## ORGANIZACIJSKE SPRETNOSTI

Socialni delavci delujejo v organizacijah in timih, organizirajo storitve in tudi dajejo podporo ljudem, ki se trudijo (re)organizirati svoje življenje, da bo boljše. Ena od kvalitet socialnega delavca ali delavke je, da je organizator ali organizatorka. Nujne organizacijske spretnosti, ki jih morajo imeti, so: vodenje in sodelovanje v timih, načrtovanje (projektov, dela), skupinska dinamika, organizacija in vrednotenje strokovne pomoči, povezovanje, koordiniranje.

Večina socialnega dela poteka tako ali drugače v timih in v skupinah ljudi. Timsko delo, kakor ga je razvilo socialno delo, temelji na enakopravnem sodelovanju vseh članov, na razvoju tima, na fleksibilni delitvi dela in na prednosti, ki jo imajo zanj naloge pred vlogami (Payne 1982; Tilbury 1992; Flaker 1997; Stritih 2002). V interdisciplinarnih timih je delo socialnih delavcev in delavk zelo pomembno zaradi interdisciplinarne usmerjenosti socialnega dela, zlasti pa zaradi zmožnosti povezovanja strokovnega jezika z vsakdanjim jezikom. Socialne delavke in delavci delujejo pogosto kot

## SPRETNOSTI PROFESIONALNE DISCIPLINE

Spretnosti profesionalne discipline v socialnem delu lahko delimo na tiste, ki so splošne za večino strokovnjakov, in na tiste, ki so posebej značilne za socialno delo. Med osnovne klasične spretnosti strokovne discipline, ki jih potrebuje socialni delavec ali delavka, lahko štejemo: točnost, spoštljivost, dostopnost, zanesljivost (upoštevanje dogovorov), varovanje podatkov, poklicna molčečnost, jasno sprejemanje odgovornosti.

Točnost, spoštljivost, dostopnost in zanesljivost niso vrline, ki jih nujno pričakujemo od uporabnikov, prej narobe, velik del uporabnikov jih nima. To ne odvezuje socialnega delavca od upoštevanja teh imperativov. Ne moremo preprosto reči: »Zadnjič me je pustil čakati več kot pol ure, zdaj pa naj počaka.« Tega ne počnemo zaradi zgleda, temveč iz spoštovanja in spoštljivosti do uporabnikov.

V pogojih timskega dela in povezovanja različnih služb, napotitev, poročil itn. je praktično nemogoče varovati podatke in ohraniti poklicno molčečnost. Pa vendar moramo ti načeli upoštevati dosledno in brez odstopanja. Brez tega ne

moremo računati na zaupljivost uporabnikov. Eden izmed trikov, ki ga lahko uporabimo, je, da poročila dosledno dajemo v avtorizacijo in cenzuro uporabnikom. Nič ne gre od nas brez odobritve uporabnika (ali vsaj, če res ne gre drugače, ne brez njegove oziroma njene vednosti). Če moramo o naših uporabnikih govoriti, ko niso prisotni in nam tega niso posebej odobrili in se nismo o tem natančno zmenili, npr. v nenadejani seji, ko moramo zagovarjati njihove interese, moramo strogo pri sebi preveriti, ali bi človek, ki nam je zaupal, kaj takega o sebi povedal. Socialni delavci nismo opravljalci!

Na podlagi vrednot in načel socialnega dela moramo nujno upoštevati še etična pravila, ki so značilna posebej za socialno delo: ustvarjanje enakopravnega, partnerskega odnosa in sodelovanje z uporabniki in uporabnicami, zavezanost dobrobiti uporabnikov, refleksivnost in kritičnost, poznavanje lastnih vrednot, predsodkov, sposobnosti in meja, jasnost in pogajanje o mandatu, ne dvomiti v besede sogovornikov, nenehen dialog med doktrino in izkušnjami ter soočanje konceptov in prakse, jasno sporočanje lastnih stisk.

Pri tem se lahko sprašujemo, ali bi zase ali za svoje otroke in najljubše prijatelje pristali na rešitve, kot jih bo deležen naš uporabnik. Pogosto se nam zdi, da mora biti uporabnik hvaležen za kaj takega, na kar sami nikakor ne bi pristali.

Svoje delo vedno znova preverjamo, se vračamo k izhodiščem in popravljamo – bodisi postopke bodisi začetne usmeritve.

Besede, ki nam jih izrečejo uporabniki, v prvi vrsti pomenijo tisto, kar veljajo nasploh. Usoda večine uporabnikov socialnega dela je, da strokovnjaki v njihove besede in njih same dvomijo. Iskanje skritih pomenov je pogosto izogibanje očitnemu.

#### SPRETNOSTI IZOGIBANJA PASTEM STROKOVNJAŠTVA

Vloga strokovnjaka nas lahko obsede, moč, ki jo dobimo očara, strokovna vedenja lahko postanejo rutina. Ob vsem, kar nam vloga strokovnjaka prinese dobrega, v tem obstajajo tudi pasti, ki uporabnikom zagrenijo življenje. Nekatere od teh so: pigmalionski kompleks, sindrom pomaganja (pohlep pomagati), žargon, mysticiranje stroke, stigmatizacija uporabnikov, samoumevnost ureditev, zvesti stiske, procese, situacije in dejanja na posa-

meznikov bistveno značilnost, redukcionizem, kategoriziranje in univerzalizem, zloraba moči, izogibanje odgovornosti, strokovne koalicije, ki večajo nemoč ljudi, ki storitve uporabljajo.

Pigmalionovskemu kompleksu se lahko izognemo tako, da si izbijemo iz glave, da smo osrednja oseba v življenju naših uporabnikov; smo le ena od številnih, ki jih naključno sreča. Noben uporabnik ne bo uresničil naših načrtov zanj, in če smo še tako dobri strokovnjaki, naše metode ne bodo nikoli tako dobre, da bi lahko ustvarile človeka (prej narobe, na koncu se vse obrne proti nam – socialno delo je Sizifovo delo in scanje proti vetru). »Celo« uporabniki so ljudje in strokovnjaki smo le ljudje, oboji imamo čustva, ki jih, če se še tako trudimo, ne bomo izgubili.

Pomoč najbolj zanesljivo pomaga tistemu, ki pomaga. Če bi se zdajle na mojih vratih pojavil kdo, ki bi mi hotel pomagati, bi se ga ustrašil. Ne toliko njega kot njegovih namenov: »Pot v pekel je tlakovana z dobrimi nameni.«

Strokovno izražanje ne pomeni, da uporabljamo drugim nerazumljive besede, temveč da fenomene natančno opišemo, logično razčlenimo in pojme med seboj ustvarjalno povežemo. Dostikrat strokovnjaška latovščina zamegli pojme in stvari bolj jasno opišemo z navadnim, ljudskim jezikom. Kompleksnost ni v učenih besedah, temveč v izdelani misli.

Izhodišče strokovnega dela je, da je strokovnjak pameten in da ve več kot laik. Za začetek je to v redu, problem je, če strokovnjak pri tem vztraja. Šele ko se izkaže za neumnega, se lahko socialno delo začne. Šele takrat mu lahko uporabnik resnično pove, kaj misli, hoče in kaj lahko skupaj storita. *Tudi za neumnost je potrebna spretnost.*

Že to, da je bil človek na centru za socialno delo, zmanjša njegovo verodostojnost.

Kritična naivnost: da človek reče, da je cesar nag, so potrebni pogum, naivnost in kritični pogled.

#### HUMOR

Humor morda ni nujna sestavina socialnega dela, saj ne moremo pričakovati od socialnih delavcev, da se ob tragičnih usodah svojih uporabnikov smejejo. Je pa gotovo zaželena, saj omogoča distanco, ustvarjalnost, miselne obrate, netragično problematizacijo in veselo učenje na napakah (svojih in drugih).

Najboljši socialni delavci so bili Pika Nogavička, Švejk, McMurphy (iz Leta nad kukavičjim gnezdom) in Medved Pu.

novih povezav in podobno, to napravijo le mimogrede in pogosto manj sistematično, kot bi si želeli.

## KOMENTAR – UTRINKI IZ DISKUSIJ, USPOSABLJANJE IN EVALUACIJE

### POGOVARJANJE

Vtis je, da je to spretnost, ki jo socialne delavke in delavci najbolj in najbolj obvladajo. Socialne delavke in delavci znajo voditi pogovor, se v sogovornika vživeti, ga aktivno poslušati. Morda so manj usposobljeni, naravnani in občutljivi za razvijanje novih interpretacij, še zlasti pa je velikokrat tako, da ne znajo skleniti pogovora in ga preoblikovati v dejanja, rešitve, dogovore, kar naj bi bila posebna značilnost pogovorov v socialnem delu. Neki uporabnik socialnega dela je nekoč dejal: »Ko prideš na center, te lepo sprejmejo in se s tabo pogovarjajo. Ko si sesut, je to zelo dobro, dobiš občutek veljave in varnosti, potem pa to počasi postane tako, kot bi se zaletaval v vato. Nič se ne zgodi in nič konkretnega ukrene« (Cik, Benedejčič 2003).

### POGAJANJE

Od spretnosti, za katere smo menili, da so nujne v sklopu pogovarjanja, lahko ugotovimo, da socialne delavke in delavci gotovo imajo in negujejo vztrajnost, manjkajo pa zlasti metodično utemeljene in razvite spretnosti reševanja konfliktov. V delavnicah za katalog smo ugotavljali, da se socialni delavci pogosto ne znajdejo v konfliktih, se zapletejo v njihovo logiko in jih ne uspejo razrešiti.

## OMOGOČANJE DOSTOPA DO SREDSTEV

Vaje in diskusija na seminarji so pokazale, je ta sklop spretnosti pri socialnih delavkah in delavci razmeroma razvit, vendar pa ne reflektiran in tudi ne negovan kot posebne spretnosti. Informacije o resursih so bolj ko ne naključne, socialne delavke in delavci so precej občutljivi na mreže in vprašanja socialnega kapitala, ki ga premorejo, tudi če imajo posluš za ustvarjalne rešitve, ustvarjanje

## ZAPISOVANJE IN POROČANJE

Literarne spretnosti nimajo vse socialne delavke in delavci razvite enako. Velik del jih ima sposobnost preciznega opisovanja, oko za pomembne detajle in se znajo izogniti neposrednim in izrazitim vrednostnim sodbam. Večinoma so tudi izurjeni v pisanju različnih dokumentov, ki jih je treba izdelati v procesih socialnega dela, še zlasti na centrih za socialno delo. Hkrati pa lahko ugotovimo, da je kljub občutljivosti za socialne okoliščine in situacije jezik zapisovanja večinoma oblikovan na podlagi dveh tradicij – upravno-uradniške in medicinske. Treba je oblikovati zadevo na način upravnega postopka in jo tudi podkrepiti z diagnozo, ki je podlaga postopku. Tako ne samo, da je jezik zapisovanja velikokrat uporabni ali uporabniku nerazumljiv (še bolj pa nezanimiv), temveč ga tudi diskvalificira. Ugotavljali smo, da lahko socialni delavci s takim načinom pisanja in posledično poročanja drugim strokovnjakom in ustanovam izničijo tisto, kar sicer spretno naredijo v procesih pogovarjanja in poganja (vzpostavijo enakopraven odnos, tako da se uporabnica ali uporabnik čuti enakopraven sogovornik in cenjen človek), saj prikažejo uporabnika kot nekoga, ki ga utemeljujejo njegove napake, karakterne hibe in podobno. Ugotovili smo tudi, da to ni stvar samo načina opisovanja in izbire ustreznih besed in besednih zvez temveč tudi kompozicije sestavka. Če namreč, na primer, damo na začetek poročila diagnozo naše sogovornice ali sogovornika, bo to intoniralo branje vsega besedila o človeku, s katerim je nekaj v temelju narobe, pa čeprav smo hoteli le sporočiti, na čem temelji naše srečanje. Seveda moramo v svojih zapisih, še zlasti če v njih zahtevamo, prosimo ali predlagamo, opisati primanjkljaj, ki ga posameznik ali posameznica doživlja. Ni pa treba tega storiti na način, ki ga v očeh bralca razvrednoti. Zato je smiselno navesti prednosti osebe in njen trud, da bi izboljšala situacijo, preden navedemo, kaj bi še potrebovala, da bi si ji to posrečilo.

Za razvijanje spretnosti zapisovanja in poročanja bomo morali še veliko storiti, tako v stilu in načinu pisanja, kot tudi v institucionalnih okvirih dokumentiranja in poročanja. Pri prvem nam lahko pomagajo izkušnje in znanje iz literature, pa

tudi obrtne spretnosti novinarjev, ki lahko hitro in nesuhoparno napišejo stvari, ki jih ljudje potem z zanimanjem berejo. Za drugo pa je potrebna samozavest, da tudi drugim strokovnjakom in ustanovam, ki se ukvarjajo z uporabnicami in uporabniki socialnega dela, pride prav, če o njih zvedo na drugačen, bolj človeški, vrednoten način.

## ORGANIZACIJSKE SPRETNOSTI

Od organizacijskih spretnosti smo se pri pripravi usposabljanj najbolj posvetili timskemu delu (deloma zaradi oženja zelo širokega snopa, deloma zaradi pomembnosti spretnosti). Izkazalo se je, da je timsko delo priznani del repertoarja, vendar pa opravlja predvsem suportivno funkcijo, se pravi, podpira strokovne delavce in ni toliko v funkciji dela z uporabnikom. Se pravi, da je na timskih sestankih manj kolegialnega preverjanja odločitev, kar omogoča tudi nastanek slepih peg pri odločanju, hkrati pa se odgovornost za odločitev prenese s posameznika na skupino.

## SPRETNOSTI PROFESIONALNE DISCIPLINE

Spretnosti strokovne discipline niso bile posebna tema v seriji usposabljanj, pač pa je redno nanese na posamezne vidike teh spretnosti. Glede *spoštljivosti* lahko ugotovimo, da na centrih verjetno manj pogosto pride do nespoštljivega odnosa kot na primer v zavodih, saj je okolje bolj civilno in so srečanja manj pogosta, tako da ne pride do domačnosti, kjer bi lahko strokovni delavci na centrih začeli neustrezno naslavljanje in oblikovati zaničljiv odnos (npr. starosti neustrezno poimenovanje, slabšalni vzdevki, poseganje v telesno sfero ipd.). Večji problem ponekod predstavlja čakanje in preobremenjenost delavcev, ki daje vtis, da so uporabniki stranke, ki jim delavci centrov posvečajo premalo pozornosti. *Dostopnost* je morda ponekod manjša zaradi prostorskih ureditev, ki so posledica bodisi varnostnih in higienskih predpisov bodisi politike posameznega centra (zaklepanje vrat, telefonska dostopnost). Ravno tu se vidi, da so spretnosti povezane s povsem stvarnimi ureditvami in tehničnimi pripomočki. *Jasno sprejemanje odgovornosti in držanje dogovorov* je včasih nedosledno, predvsem pa se zgodi, da je dogovorov premalo, da socialne delavke in

delavci zavzamejo premalo aktivno držo in se izognejo dogovorom ali, še vse prepogosto, delujejo mimo dogovorov. *Varovanje podatkov in poklicna molčečnost* sta bili temi, ki smo se jih lotili pogosto. Prav nova zakonodaja in navzkrižje med zakonom o upravnem postopku in varovanju podatkov spodbujata to diskusijo, pa tudi vse več uporabnikov bi rado imelo dostop do svojih podatkov. Ta navzkrižja in protislovja, v katerih se nekateri socialni delavci in delavke ne znajdejo, nam govorijo o tem, da je to *spretnost* v ozkem pomenu besede, saj je treba s podatki ravnati spretno, ustvarjati načine, ki bodo hkrati omogočali varovanje in uporabnikovo cenzuro, hkrati pa ne bodo blokirali sodelovanja v timih in delovanja v njegovo ali njeno dobro.

Posebno pozornost smo namenili jasnosti in pogajanju o mandatu, saj je to ena od osrednjih, vendar zanemarenih tem. Predvsem dvojnost mandata, ki ga moramo pridobiti, če ga še nimamo, se je izkazala za zelo pomembno. Socialne delavke in delavci precej pogosto pozabijo, da jim morda ni jasen javni mandat, naročilo, ki ga dobijo, ali pa narobe, da ne vedo, kaj bi v tej situaciji rad uporabnik ali uporabnica.

## HUMOR

Humor kot spretnost socialnega dela se je v besedilo prikradel kot opazka, opomba, kot sestavina socialnega dela, ki je precej pomembna, a je zaradi resnosti strokovnega in znanstvenega pristopa težko zahtevamo kot del repertoarja neke stroke. Sčasoma se je izkazalo, da je bržkone tudi nujna sestavina in spretnost. Ko smo pripravljali uvodni modul, sta sodelavki na podlagi svojega dela (Bohinc 2003; Osredkar 2003) pripravili precej tehtno delavnico. Gre namreč za to, da je paradoks že tako sestavni del nekaterih terapevtskih tehnik in je v raziskovanju sebe in spreminjanju svojega sveta pomemben moment. Hkrati pa je v socialnem delu večina situacij takih, ki so na meji med komičnim in tragičnim, in tudi veliko, ki so izrazito komične. Vprašanje je, katere in kako lahko preoblikujemo v komične.

Komična artikulacija situacij je v duhu tega, za kar si prizadevamo v socialnem delu, še zlasti pa v tem besedilu. Predvsem je humor način dramatisacije, izstopa iz dramske, tragične vloge, način, kako ne biti v njej vkopan, videti svojo situacijo z vedrejši strani (tudi če gre za črni humor),

je način, kako dojeti situacijo kot celoto, vključno z njenimi paradoksi, in iti naprej, se lotiti življenja in ga živeti. Lahko si zamislimo tudi tako artikulacijo Ojdipove drame. Ojdip zve, da je Jokasta njegova mati: »Pri vseh ženskah sem moral nalepeti ravno na mamo!« (In odide po opravih.)

### HIERARHIJA SPRETNOSTI?

So katere spretnosti, ki smo jih našli, bolj ali manj pomembne v socialnem delu? Večina praktikov in študentov socialnega dela reče na prvo žogo, da je pogovor najpomembnejša spretnost socialnega dela. Ko jih soočimo s tem, da uporabniki bolj pričakujejo, da jim bodo socialne delavke in delavci omogočili dostop do sredstev, se strinjajo tudi s tem. Na vprašanje, zakaj se po tem socialnim delavkam in delavcem zdi pogovor toliko bolj pomemben, je neka skupina študentov odgovorila, da je to zaradi tega, ker se največ in najbolj sistematično od vseh spretnosti učimo prav te. Mislim, da je v tem preblisku veliko resnice. Nekateri avtorji, ko govorijo o spretnostih socialnega dela, ne govorijo o ničemer drugem kot o različnih spretnostih pogovarjanja in vodenja pogovorov. Kot da se mimo pogovora (kakor v psihoterapiji) ne dogaja nič. Narobe, v socialnem delu je pogovor praviloma usmerjen k dogovorom, dejanjem, dogodkom, ali pa iz tega izhaja. Zato bi lahko rekli, da je ključnega pomena v socialnem delu spretnost omogočanja dostopa do sredstev, pri čemer je osnovno orodje pogovor.

Jordan (1990) naredi sintezo in kot pglavitno spretnost socialnega dela kot stroke medprostora postavi pogajanje, ki je hkrati spretnost pogovarjanja in omogočanja dostopa do sredstev. Ni pogovor kar tako, ampak pogovor o tem, kako izboljšati življenjsko situacijo. Je tudi pogovor med različnimi akterji.

Spretnosti zapisovanja in poročanja in organizacijske spretnosti ne kotirajo na vrhu hierarhije spretnosti socialnega dela. So pomožne spretnosti, a se brez njih ne da udeležati ostali treh sklopov. So nujni pogoj socialnega dela. Zapisovanje je tisti del socialnega dela, ki objektivira procese – kar se je zgodilo med nama, je zapisano in tako postane dostopno najinemu, pa tudi bolj ali manj javnemu pogledu in poročanju. Je vpisovanje v družbeno. Podobno velja tudi za organizacijske spretnosti, le da tu ne gre za vpisovanje, temveč za vključevanje drugih, za spretnosti, ki omogo-

čajo dostop do sredstev, ta pa omogočajo, da se kaj zgodi. Pomeni udeležanje tega, kar je bilo predmet ali posledica pogovorov in pogajanj.

Tako lahko sklenemo, da so različni sklopi spretnosti komplementarni in da krožno dopolnjujejo drug drugega, da so spretnosti pogovarjanja osnovno orodje socialnega dela, spretnosti omogočanja dostopa do sredstev ključnega pomena za socialno delo, ki obarvajo vse druge spretnosti, da so spretnosti pogajanja specifična razlika metod socialnega dela ter da so spretnosti pisanja in organizacijske spretnosti nujni pogoj in način objektivacije socialnega dela prek vpisovanja in vključevanja v družbeno.

Strokovne spretnosti in humor ne sodijo v ta krog, temveč sestavljajo strokovni in človeški okvir socialnega dela. To so spretnosti, ki okvirjajo dejavnosti in jih oblikujejo v dialektiki med strokovnostjo in človeškostjo, jim dajejo posebno noto socialnega dela, saj so vse te spretnosti tudi povsem življenjske spretnosti, a jih bomo v drugih situacijah uporabljali manj disciplinirano, manj usmerjeno, zlasti pa ne na način socialnega dela.

### METODIČNA NAČELA ALI VODILA

Videli smo, da osnovne in nujne spretnosti socialnega dela oblikujejo po eni strani urjenje, talent in tehnični pripomočki<sup>15</sup>, po drugi pa življenjske in družbene situacije uporabnikov socialnega dela, njihov družbeni položaj in vloge, prostor, v katerem socialno delo deluje, in družbena pooblastila, ki ji dobi. Osnovna značilnost situacij uporabnikov in prostora delovanja socialnega dela je, da so ne-definirane, difuzne in nepredvidljive. Zato so v socialnem delu še toliko pomembnejša tudi etična vprašanja. Na razkoraku med etiko in tehniko socialnega dela lahko v nasprotju s konkretnimi in specifičnimi spretnostmi oblikujemo splošnejša načela, v večji ali manjši meri značilna za vse spretnosti socialnega dela. Ta načela lahko imamo po eni strani za operacionalizacijo etike socialnega dela, po drugi strani pa za ekstrakt spretnosti, ki presega pojem spretnosti kot konkretne dejavnosti. Gre za pojme, s katerimi hočemo zajeti tisto, kar oblikuje spretnosti in jih naredi tako specifične, da lahko o njih govorimo kot o spretnostih socialnega dela, hkrati pa tudi za vodila pri izvažanju in urjenju spretnosti; lahko se npr. vedno vprašamo, ali smo z ljudmi v dialogu ali počnemo kaj drugega. (Prim. Southgate, Randall 1998).

## DIALOG

Dialog ni le sredstvo presejanja etičnih dilem, je osnovno sredstvo socialnega dela, če nečemo, da bi bilo socialno delo birokratsko, zatirajoče, kvazi zdraviteljsko. Če je nemogoče ne komunicirati, pa je mogoče ne biti v dialogu in dajati le sporočila in komunicirati.

Pogoji dialoga so ljubezen, upanje, kritična zavest in pripravljenost za dejanja (Freire 1972). Dialog lahko poteka predvsem v kontekstu, ki ni obremenjen s tem, da se mora kaj neposredno zgoditi, v polju, kjer imamo možnost neobremenjeno razmišljati in povezovati svojo situacijo s situacijo drugih. A hkrati je usmerjen v konkretni kontekst, v naloge, s katerimi bomo spremenili konkretno situacijo, v kateri skupaj z drugimi živimo.

Dialog je sredstvo poimenovanja in pojmovanja sveta, da bi ga spremenili, je rešitev iz temnice brezbesednosti in molka, je preseganje omejitev, ki izhajajo iz bivanja v svetu, kot se nam kaže (Freire 1972).

Za dialog je potreben odnos. Odnos dveh enakopravnih, s skupno definiranim ciljem in nalogo, z možnostjo za refleksijo in delovanje (Čačinovič Vogrinčič 2002). Je možnost zaupanja, včasih tudi zarote.

## MOČ

Če imajo uporabniki socialnega dela kaj skupnega, je to pomanjkanje družbene moči. Odtod pomoč. Če ne, pa moramo vsaj paziti, da sodelovanje z nami ne okrne uporabnikove ali uporabniške moči.

Osnovna operacija socialnega dela je uporabiti moč, ki nam je dodeljena, za dobro uporabnikov, podeliti moč (Basaglia 1981; 1987; Toresini, Marsili 1991).

Moč črpamo iz pooblastil, ki jih imamo. Če jih nimamo, jih je treba pridobiti, poiskati vir družbene moči, ki bo omogočil, da skupaj z uporabnico ali uporabnikom storimo, kar hoče, želi, potrebuje, ali pa je nujno.

Nujno je vedeti, kakšno pooblastilo (mandat) imamo od uporabnika, kakšno od drugih in koliko moči nam to zagotavlja.

Iz diagrama moči bomo izvedeli, kaj je mogoče in kaj je nujno narediti, da bomo lahko uresničili skupni projekt.

Družbene vloge so sinteza moči, ki jo imajo ljudje tako glede svojega statusa kot glede svoje moči v neposrednih interakcijah.

V socialnem delu smo priča procesom, ko ljudje zaradi različnih okoliščin drsijo v čedalje bolj razvrstene vloge, hkrati pa jim čedalje bolj primanjkuje cenjenih vlog. Ena osnovnih nalog socialnega dela je obrniti ta proces, zavreti obubožanje družbenih vlog, ljudem omogočiti vstopanje in opravljanje raznoterih vlog in pridobivanja različnih, cenjenih statusov (Strtih 1993; Flaker 2002a).

Pomembno je spremljati in krepiti kariere uporabnikov in uporabnic (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002). Naše delo se nam lahko zdi še tako uspešno, a se lahko zgodi, da bo uporabnik na koncu procesa imel manj moči, da se mu bo družbeni status zmanjšal: »Operacija je uspela, pacient pa mrtev.«

## VERJETNOST

Klasične stroke kot pravo in medicina se ukvarjajo z gotovostmi. Sodnik mora biti gotov, da ni obsodil nedolžnega, zdravnik, da bo rajši zdravil zdravega, kakor da ne bi bolnega. Klasične stroke imajo izhodišče v virtualnem svetu gotovosti, medtem ko socialno delo živi v dejanskem svetu verjetnosti. Naloga socialnega dela je oceniti verjetnost, da se bo kaj zgodilo, tehtati med tveganjem in profitom za uporabnika in zmanjšati tveganje na razumno mejo, ne da bi onemogočili osebi, da tvega (in tudi profitira). Tveganje je eno od načel, ki ustvarjajo modernega človeka.

Verjetnost je bolj vezana na dogodke, manj na besede. Besede lahko le napovedujejo dogodke (če jih ne jemljemo same po sebi kot dogodke). Pripovedi so usodne, dogodki pa naključni.

## PROAKTIVNOST

Socialno delo ni le reakcija na socialno stisko človeka. Velikokrat se socialni delavci pritožujejo, da le gasijo požare, se pravi, reagirajo na urgenco – ko stiska ni več pereča, pa se morajo ukvarjati s čim drugim. Kakor zdravniki skoraj na vsako bolezen reagirajo z aspirinom, antibiotikom ali apavrinom, tako tudi socialni delavec ponudi stranki pogovor, socialno pomoč ali namestitev v zavod. Pri tem ve, da zgolj reakcija na stisko ni pravi

odgovor in da bi na dolgi rok naredil več, če bi se »resnično« lotil zadeve. Ve, da je njegova intervencija revna, da bo samo ublažila stisko in da bo uporabnik že drug dan spet na njegovih vratih. Zato so pomembne proaktivne metode, kot so načrtovanje in zmanjševanje škode in tveganja, saj mislijo naprej, ustvarijo vizijo, strategijo, določijo taktike in postavijo merilo, indikator, kompas, h kateremu se lahko vrnemo, ko začnemo zgubljati orientacijo, ko ne vemo, ali smo napredovali ali nazadovali.

Socialno delo je vedno projekt. Projekt izboljšanja življenjske situacije, kot jo hoče izboljšati uporabnica ali uporabnik. Je ustvarjanje vizij, velikih ali tudi majhnih, in napor njihovega uresničevanja, korak za korakom. Reakcija je pogosto zavrnitev, da se znebimo človeka, njegove stiske in odgovornosti.

## REFLEKSIVNOST

Socialno delo je refleksivna stroka. Vanj je vtkana metoda induktivne analize (Sheppard, Newstead, Caccavo, Ryan 2000). Vedno znova se moramo vračati k začetnim hipotezam in jih preverjati, preoblikovati.

V tem je podobno vsakdanjemu življenju, ki je tudi interaktivno. In prav ena bistvenih značilnosti vsakdanjih interakcij je, da izmenjave odražajo druga drugo in se nanašajo druga na drugo.

Brez refleksije se tudi ne da uzreti sebe v vsakdanjem, kulturnem, zgodovinskem, družbenem in političnem kontekstu. To je nuja dialoga.

Socialno delo tudi ne ve že apriori, kaj je prav in kaj narobe. O tem je potreben dialog in refleksija.

Kriteriji dejanj izhajajo iz situacije in ravnanja in so z njima neločljivo povezani; niso logično neresnične posledice nadizkustvenih najstev (Deleuze, Guattari 1988).

## VSAKDANJOST IZJEMNEGA – DEDRAMATIZACIJA

Socialne delavke in delavci se najpogosteje srečujemo z ljudmi v izjemnih situacijah. V situacijah, ko gre za stisko, travmo, krizo, življenjski obrat. Pogosto so ljudje, s katerimi imamo opraviti iz sebe, panični – doživljajo dramo.

Posebna vrlina socialnega dela je, da v sooče-

nju s temi situacijami ohranimo mirno kri in »umirimo žogo«.

Funkcija večine strok, ki se ukvarjajo z ljudmi, je razreševanje tovrstnih situacij. Tudi v pravu, pedagogiki in medicini se soočajo s prav dramatičnimi situacijami. Tam načelo dedramatizacije deluje tako, da iz družinske, skupnostne, sosedske ali drame v službi ustvarijo svojo lastno dramo.

Socialno delo tudi v drami ostane skupaj z ljudmi. Socialno delo deluje tako, da umiri situacijo, da vpelje v situacijo vsakdanje parametre civilnosti, pravičnosti, opravičevanja, poguma in prijaznosti, ki jih je zaradi drame situacija izgubila v konfliktnih, strahu, zmedu in obupu (Jordan 1990: 179).

S tem vzpostavimo področje, ko lahko govorimo o tem, kar je za situacijo in za ljudi v njej posebej pomembno in kaj se v tej situaciji da narediti.

Stvarnosti, ki niso praktično relevantne, s tem ne izgubijo pravice do obstoja. So prav tako pomembne in jih lahko sprejmemo, tudi občudujemo.

## PRAVICA DO NAPAK IN SPODRSLJAJEV

Napake v socialnem delu so torej sestavni del in nujna posledica metode in njene refleksivnosti. Socialno delo je odklon od kulta napake in greha (Delumau 1983; Guattari 1993) in ne teži k nezmotljivosti in čistosti. Metoda socialnega dela priznava napake in jih jemlje ne le kot nujo, temveč tudi kot način ustvarjalnega delovanja. Iz njih se učimo. Pa ne zgolj po sistemu poskusov in napak, temveč s sistematično refleksijo in dialogom. Včasih tudi polemiko.

Socialno delo je pragmatika in ne gramatika. Ni pravih izidov. Ali naj dodelimo otroka očetu, ki je bil v zaporu?<sup>16</sup>

Pravila, ki smo si jih zastavili, da bi vodila naše delo in odločanje, so le redko dokončna, jih popravljamo ali celo radikalno spreminjamo. Včasih je to posledica refleksije, včasih pa nas šokira, ko se zalotimo, da smo prekršili svojo najsvetejšo zapoved. (Jordan, 1990: 175.)

Tako kot v vsakdanjem življenju so tudi v socialnem delu pomembni popravljalni mehanizmi (opravičila, pojasnila), načini, kako se naprej

ukvarjati z napakami, do katerih bo nujno prišlo, ali pa kako jih popravljati, ko do njih pride.

Usodnost napak se konstruira pozneje. In če so že napake usodne, moramo ostati ali pa postati gospodarji svojih usod, mi in uporabniki.

Enako in predvsem to velja za uporabnike socialnega dela. Priznati jim moramo pravico do napak, ki jo ima vsakdo, kdor se odloča po prosti volji. V tem uporabniki niso nič posebnega.

#### OPOMBE

<sup>1</sup> Besedilo referata temelji na *Katalogu nalog CSD*, ki ga je avtor tik pred kongresom izdelal skupaj s timom, v katerem so sodelovali Gabi Čačinovič Vogrinčič, Vida Milošević Arnold, Pavla Rapoša Tajnšek, Bernard Stritih in Jelka Škerjanc. Konec leta 2002 je Skupnost centrov za socialno delo predstavila raziskovalno nalogo. Bistveni del tega elaborata je prav katalog. Besedilo referata je temeljilo na prvem delu uvoda v katalog. Kot priročnik smo ta del izdali marca 2003 z naslovom *Oris metod socialnega dela: Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Prav takrat smo se lotili usposabljanj za posamezne postopke, ki jih predvideva katalog, in evalvacije kataloga. Glede na to, da je bil bistveni del referata že objavljen v omenjeni publikaciji ter da je delo potekalo naprej, smo se odločili, da besedilo objavimo še enkrat, vendar v dopolnjeni obliki. Nov je uvod in komentar in besedilo smo opremili z vsemi referencami, kar za priročniško besedilo ni bilo potrebno. Od prvotnega besedila se ta objava razlikuje tudi po tem, da sta k načelom dodani še dve novi, in sicer perspektivo moči in vsakdanost izjemnega (dedramatizacijo). Novo besedilo se opira na utrinke, ki so ostali ob usposabljanjih in diskusijah ob nastanku in uveljavljanju kataloga, in ni rezultat evalvacije, ki še poteka, rezultatov pa še nismo analizirali.

<sup>2</sup> Npr. prostovoljno delo (Stritih, Mesec, Kos, Šelih, Čačinovič Vogrinčič, Milošević, Kavar Vidmar, Flaker), skupinsko delo (Stritih, Mesec), svetovanje v socialnem delu (Stritih), delo z družino (Čačinovič Vogrinčič, Stritih), kvalitativne metode in akcijsko raziskovanje (Mesec, Stritih, Flaker), ulično delo (Flaker), skupnostno delo - npr. Štepanjsko naselje, taborniki (Stritih, Mesec, Flaker), krajevne skupnosti (Stritih, Mesec, Čačinovič Vogrinčič, Rapoša Tajnšek), Josipdol (Flaker, Zaviršek, Vončina) - pa tudi zgodovina socialnega dela v Sloveniji (Kikelj) in temeljni pojmi socialnega dela in socialnega varstva (Kavar Vidmar, Milošević).

<sup>3</sup> Mladinski tabori (Flaker, Dragoš, Zaviršek), skupine za samopomoč (Stritih, Mesec, Flaker, Ramovš), prestrukturiranje ustanov (Flaker), rejništvo (Čačinovič Vogrinčič), analiza tveganja (Flaker), varne hiše, SOS telefoni, (Zaviršek, Urek), stanovanjske skupine (Flaker, Čačinovič Vogrinčič, Jerman), delo z begunci (Milošević), zagovorništvo (Lamovec, Flaker, Zaviršek), supervizija (Milošević, Erzar), individualno načrtovanje in neposredno financiranje (Flaker, Zaviršek, Škerjanc), socialno-terapevtski tabori (Stritih, Možina), programi zmanjševanja škode, povezane z uživanjem drog (Flaker, Stefanoski, Hren, Grebenc), uporabniške skupine in gibanja (duševno zdravje, droge, hendikep), ustanavljanje gibanj in društev (duševno zdravje, ženske, hendikep, otroci in mladina, strokovna združenja ipd.).

<sup>4</sup> Kibernetika socialnega dela (Stritih, Možina, Šugman Bohinc), socialno delo z družino (Čačinovič Vogrinčič), duševno zdravje v skupnosti (Flaker, Lamovec, Zaviršek, Urek), študij hendikepa (Zaviršek, Škerjanc), študij spolov (Zaviršek, Urek, Leskošek), etnična vprašanja (Zaviršek, Zorn), religija (Dragoš), stari (Mesec, Milošević), kulturno socialno delo (Postrak, Šugman Bohinc, Vogeltnik), organizacija socialnega dela in socialni menedžment (Ovsenik), droge in zasvojenost (Ramovš, Flaker, Grebenc, Rode).

<sup>5</sup> Prestrukturiranje namestitvenih struktur socialnega varstva (Flaker, Rode, Vončina), vzpostavljanje evalvacijskih instrumentov in sistema evaluacije (Flaker, Rode, Turnšek), narativne in kontekstualne metode (Flaker, Urek, Zaviršek, Mesec), socialni konstruktivizem v socialnem delu (Čačinovič Vogrinčič, Šugman), znanstveni, metodični in etični temelji socialnega dela (Stritih, Čačinovič Vogrinčič, Dragoš, Mesec, Postrak, Milošević, Flaker), krepitev vloge uporabnikov socialnega varstva (Škerjanc, Zaviršek, Urek, Flaker).

<sup>6</sup> Prvi je bil osebno vključen v projekt, ki je bil pomemben za razvoj slovenskega socialnega dela v devetdesetih, in ena izmed posledic tega je bila, da smo prevedli nekaj njegovih priročnikov (Brandon 1992; 1993; 1994; 1997). Drugi pa je sodeloval na evropskem posvetovanju šol za socialno delo na Bledu (Lüssi 1991), kjer je ponudil zaokroženo sintezo sistemskega pristopa v socialnem delu. To je bilo za tisti del kolegov, ki so bili že tako navdušeni nad sistemskim pristopom, pomemben izziv in napotilo na branje njegovega dela (Lüssi 1992).

<sup>7</sup> O Goffmanu in Foucaultu lahko govorimo hkrati, čeprav izhajata iz različnih tradicij in uporabljata povsem drugačne metode, ker oba obravnavata ista vprašanja – totalno ustanovo po eni strani in produkcijo samega sebe po drugi. Medtem ko Foucault dekonstruira institucionalne dispozitive prek analize besedil, lahko imamo Goffmana za dekonstruktivista človeških izmenjav, reda dogodkov, ki se zgodijo med ljudmi, pri čemer slednji uporablja zlasti etnografski material.

<sup>8</sup> Oba pišeta o temah, ki so pomembne za socialno delo, in pomembnih družbenih vprašanjih nasploh, vendar se pa kot avtorja odrečeta dejavne države, bodisi družbenega aktivista ali pa konkretnih napotkov za ravnanje pri poklicnem delu z ljudmi in obdržita videz neprizadetega znanstvenika, ne glede na to, kako sta osebno (Goffman) ali družbeno (Foucault) angažirana in prizadeta.

<sup>9</sup> Samo ime vede in stroke kaže, da se ne ukvarja z *logosom* (besedo, razumevanjem, diskurzom) kot npr. sociologija (tudi psihologija, etnologija in antropologija), temveč z delom, ravnanjem, dejanji, dogodki in stvarmi.

<sup>10</sup> Zahteva po hierarhični organizaciji znanosti (nadrejene teorije in podrejene metode, npr. Mesec 1988; 2002) je v socialnem delu nevzdržna, saj so meje med teorijo in metodo fluidne, gre za teorije ravnanja, kako v situaciji ravnamo, ne pa za substancialne teorije, kaj je narava kakšnega predmeta (v primeru socialnega dela: človeka in družbe), da bi lahko z njim »ravnali«, ga obravnavali in obvladovali. V socialnem delu se ne moremo sprenevedati, da so vrednote, kontekst naloge in same spretnosti le naključni element stroke, ki sicer izhaja iz teorije oziroma na njej temelji, temveč so ključne za ravnanje socialnih delavk in delavcev. Torej ne gre le za to, da teorije socialnega dela povedo, kako delati socialno delo, in da jih metodike aplicirajo in prilagodijo kontekstu, velja tudi narobe, konteksti in metode si tudi prilagajajo teorije. V tem je verjetno ena od posebnosti znanosti socialnega dela. Ker ni substancialna teorija, je ne zanima predmet, temveč *cilj* intervencije (zato so v socialnem delu pomembne vrednote in naloge). *Methoda* izvirno pomeni *pot do cilja*. Tako lahko trdimo, da je prav metoda eden izmed ključev do znanosti socialnega dela.

<sup>11</sup> Dialoga ne smemo razumeti kot dvogovor. Predpona *dia* ne pomeni dva ali dve, temveč *skoz* (kot npr. diaprojektor). Pomeni torej razgovor, ki gre »skoz«. Tudi ga ne smemo razumeti zgolj kot govorno prakso. Treba ga je razumeti povsem freirevsko kot združitev osebkov v spoznavanju skupnega predmeta – sveta, v katerem živijo –, da bi ga konkretno spremenili (Freire 1972; Flaker 1988, Southgate 1988).

<sup>12</sup> Ne zagovarjamo niti eklekticizma niti postmodernizma, le ugotavljamo stanje stvari. Pluralnost teorij in njihovo sobivanje sta lahko produktivna, ko obstaja notranja konsistentnost teoretskega in praktičnega prostora. Se pravi, ne gre za prosulo reklo *anything goes*, verjetno bolj za paradigmatiki premik, kjer lahko pragmatično usmerjena paradigma na sebi lasten, konsistenten način povzame prejšnje. Merila so pri tem etična in estetska. Skratka, teorija ni več tako enovita in teoretična, še zlasti pa praktična, ne več tako dogmatična, kar, paradoksalno, olajša uporabo teorij.

<sup>13</sup> Spisek smo sestavili ob sestavljanju spiska nujnih spretnosti (Flaker 2003: 91–92). Domnevamo, da je strinjanje o tem spisku manjše kot o spisku spretnosti.

<sup>14</sup> Glede na *Zemljevid socialnega dela* (Flaker 2003: 75–90).

<sup>15</sup> Tehnični pripomočki v socialnem delu niso samo tehnikabilije tipa telefon, računalnik, avto ipd., temveč tudi prostorske ureditve, zakonodaja, zlasti pa tudi sodelovanje drugih ljudi.

<sup>16</sup> V letu 2002 sta bila v medijih dva taka primera. V enem so socialne službe otroka dodelile, v drugem pa ne. Oba primera sta bila označena kot napaki socialnega dela.

## LITERATURA

- BASAGLIA, F. (1981), *Negacija institucije*. Beograd: Vidici br.5.
- (1987), *Psychiatry inside out: Selected works of Franco Basaglia*. European Perspectives, Columbia University Press.
- BION, W.R. (2001), *Attention and interpretation*. London: Taylor & Francis Books.
- BRANDON, D. (1993), *Pet principov normalizacije*. študijsko gradivo, Ljubljana: VŠSD.
- (1993), Veselje in žalost pri normalizaciji. *Socialno delo*, 32, 1–2: 19–25.
- (ur.) (1994), *Money for change* Cambridge: Anglia University.
- BRANDON, D., BRANDON, A. (1992), *Praktični priročnik za delo z ljudmi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: VŠSD, PEF.
- (1994), *Jin in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- (1997) Enkrat za spremembo denar. *Altra - Časopis za novosti v duševnem zdravju*, 2, 2: 9–10.
- BROWN, H., SMITH, H. (1992), *Normalisation: A reader for the nineties*. London: Routledge.
- CASTEL, R. (1976), *L'ordre psychiatrique*. Paris: Minuit.
- (1981), *La gestion des risques*. Paris: Minuit.
- CIK, T., BENDEJČIČ, M. (2003), Problemi centrov za socialno delo pri urejanju stikov med otroki in starši po ločitvi. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).
- CLARK, C. (1999), Observing the lighthouse: From theory to insitutions in social work ethics. *European Journal of Social Work*, 2, 3: 259–270.
- COMPTON, B., GALAWAY, B. (1984), *Social work processes*. Chicago: The Dorsey Press.
- ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, G., ŠUGMAN BOHINC, L. (2000), Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. *Socialno delo*, 38, 3: 175–189.
- ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, G. (2002), Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41, 2: 91–96.
- DELEUZE, G., GUATTARI, F. (1975), *Kafka: Pour une littérature mineure*. Paris: Minuit.
- (1980), *Mille plateaux*. Paris: Minuit.
- (1988), *A thousand plateaus*. London: Athlone Press.
- DELUMEAU, J. (1983), *La péché et la peur*. Paris: Fayard.
- FLAKER, V. (1988), Problematizacija, ozaveščanje, dialog: Pedagogika Paola Freira. V: RANDALL, R., SOUTHGATE, J., *Skupinska dinamika v skupnosti*. Ljubljana: ZKOS, VŠSD (56–60).
- (1995), K navadnosti izjemnega. *Socialno delo*, 34, 6: 361–372.
- (1996), Podmene obveznih ukrepov na področju duševnih tisk in njihove transformacije. *Socialno delo*, 35, 5: 433–444.
- FLAKER, V. (1997), Timi kot način interdisciplinarnega sodelovanja. *Socialno delo*, 36, 1: 3–13.
- (1998), *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba /\*cf..
- (2001), Intervju kot umetnost spoznavanja: Etnometodološke beležke o tem, kako strokovnjaki spoznavajo uporabnike. *Socialno delo*, 40, 2–4: 77–104.
- (2002a), *Živeti s heroinom: Družbena vloga uživalca*. Ljubljana: Založba /\*cf..
- (2002b), *Živeti s heroinom: K zmanjševanju škode*. Ljubljana: Založba /\*cf..
- (2003), *Oris metod socialnega dela: Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Skupnost Centrov za socialno delo.

- FOUCAULT, M. (1978), *Surveiller et punir: Naissance de la prison*. Paris: Gallimard. (Slovenski prevod 1984, *Nadzorovanje in kaznovanje*. Ljubljana: Delavska enotnost.)
- FREIRE, P. (1972), *Cultural Action for Freedom*. Penguin Books.
- (1972), *Pedagogy of the oppressed*. Penguin Books.
- (1974), *Education: The practice of freedom*. London: Writers and Readers.
- GOFFMAN, E. (1961), *Asylums*. New York: Doubleday & Co.
- (1963), *Behaviour in public places*. New York: Free Press.
- (1963), *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- (1971), *Relations in public: Microstudies of the public order*. New York: Harper Colophon Books.
- HOWE, D. (1987), *An Introduction to social work theory*. Aldershot: Wildwood House.
- ILIĆ, I. (1980), *Dole škole*. Beograd: BIGZ.
- (1985), *Pravo na zajedništvo*. Beograd: Rad.
- ILLICH, I. (1975), *Medical Nemesis*. Calder & Boyers.
- ILLICH, I., et al. (1977), *Disabling professions*. London: Marion Boyars.
- JORDAN, B. (1987), Counselling, advocacy and negotiation. *British Journal of Social Work*, 17, 2: 135–146.
- (1990), *Social work in an unjust society*. New York, London: Haevester, Wheatsheaf.
- LÜSSI, P. (1990), Sistemski nauk o socialnem delu. *Socialno delo*, 29: 1–3.
- MARSILI, M., TORESINI, L. (1991), San Vito – Trst: Dez institucionalizacija se nadaljuje. *Subpsihiatricne študije (Hrastovski anali za leto 89). Časopis za kritiko znanosti*, 138–139: 33–46.
- MESEC, B. (1988), Veda o socialnem delu kot znanstveno jedro visokošolskega študija. *Socialno delo*, 27, 3: 235–245.
- (2003), Mikro-mezzo-makro: Ekspanzija, integracija, specifičnost socialnega dela. *1. kongres socialnega dela, Portorož 17.–19. oktober 2002 (zbornik abstraktov)*: 118.
- MILOŠEVIĆ ARNOLD, V., POŠTRAK, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
- O'BRIEN, J., TYNE, A. (1981). *The principle of normalisation*. London: Values into Action.
- OSREDKAR, R. (2003), *Norost in komedija v socialnem delu*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (doktorska disertacija).
- PAYNE, M. (1982), *Working in teams*. London: Macmillan.
- PEASE, B., FOOK, J. (ur.) (1999), *Transforming social work: Postmodern critical perspectives*. London: Routledge.
- RAMON, S. (2003), Osrednja vloga deinstitucionalizacije v socialnem delu in izobraževanju za socialno delo. (V pričujočem zborniku.)
- RANDALL, R., SOUTHGATE, J. (1988), *Skupinska dinamika v skupnosti*. Ljubljana: ZKOS, VŠSD.
- ROSE, N. (1989), *Governing the soul*. London: Routledge.
- SHEPPARD, M., NEWTEAD, S., CACCAVO, A., RYAN, K. (2000), Reflexivity and development of process knowledge in social work: A classification and empirical study. *British Journal of Social Work*, 30, 465–488.
- Strategija razvoja in postavitev modela za delovanje CSD v luči nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005* (2002). Ljubljana: Skupnost Centrov za socialno delo Slovenije.
- STRITH, B. (1993), Socialno delo z ljudmi, ki imajo probleme v zvezi z alkoholom. *Socialno delo*, 32, 4–6: 71–98.



