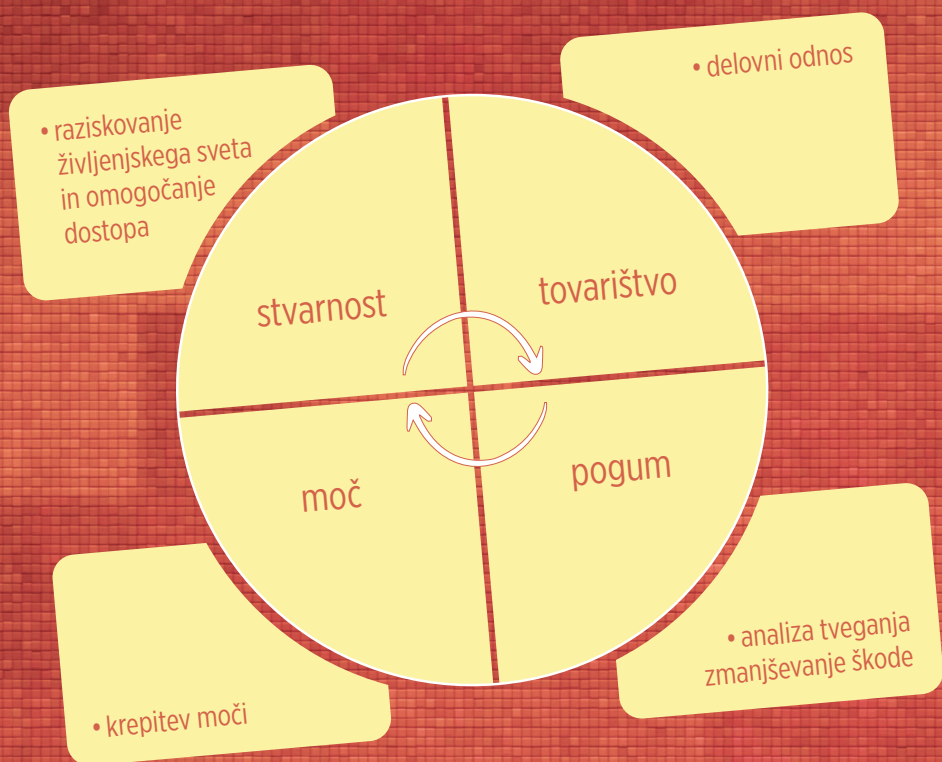


Vito Flaker



## TEMELJNE OPERACIJE SOCIALNEGA DELA

Prispevki k taksonomiji  
socialnega dela in varstva, 2. del



# TEMELJNE OPERACIJE SOCIALNEGA DELA

Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva – 2. del

Vito Flaker

Vito Flaker

## TEMELJNE OPERACIJE SOCIALNEGA DELA

### Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva – 2. del

**Založila:** Založba Univerze v Ljubljani

**Za založbo:** Gregor Majdič, rektor Univerze v Ljubljani

**Izdala:** Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani, 2024

**Za izdajatelja:** Mojca Urek, dekanja Fakultete za socialno delo  
Univerze v Ljubljani

**Jezikovni pregled:** Borut Petrovič Jesenovec

**Recenzenta:** Bojan Dekleva in Rajko Muršič

**Oblikovanje in prelom:** Tanja Kaštrun

**Finančna podpora:** Javna agencija za znanstvenoraziskovalno in inovacijsko dejvanost Republike Slovenije

Ljubljana, 2024

Prva e-izdaja.

Publikacija je brezplačna.

Publikacija je v digitalni obliki prosto dostopna na: <https://ebooks.uni-lj.si>

DOI: 10.51741/9789612974350

#### **Knjiga je delno nastala na podlagi rezultatov projektov:**

Javna agencija za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije v okviru raziskovalnega programa »Socialno delo kot nosilec procesov družbenega vključevanja in socialne pravičnosti v Sloveniji – teoretske podlage, metodološke in metodične usmeritve in zgodovinski razvoj« (številka: P5-0058) pa tudi raziskovalnega projekta »Dolgotrajna oskrba ljudi z demenco v teoriji in praksi socialnega dela« (številka: J5-2567), ki ju financira ARRS.



To delo je ponujeno pod licenco Creative Commons Priznanje avtorstva-Deljenje pod enakimi pogoji 4.0 Mednarodna licenca. Izjema so vse fotografije. / This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. With the exception of all the photographs.

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v  
Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

COBISS.SI-ID 212872195  
ISBN 978-961-297-435-0 (PDF)

# Kazalo vsebine

Predgovor .....	7
Uvod .....	15
Kaj socialno delo ni .....	15
Socialno delo – ostati človek v nečloveških razmerah .....	17
Štiri osnovne operacije socialnega dela .....	21
Operacija A: Raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev .....	23
<i>Življenjski svet</i> .....	23
<i>Jezik delovanja v življenjskem svetu</i> .....	24
<i>Zemljevidi</i> .....	25
Potrebe .....	26
Omogočati! Ne pa onemogočati .....	28
<i>Spodbujanje želja, ne obkljukanje postavk</i> .....	29
<i>Perspektiva uporabnika</i> .....	30
Refleksivnost in reflektivnost .....	30
Zgodbe kot zemljevidi .....	31
Prečnost (transverzalnost) .....	32

Operacija B: Analiza tveganja in zmanjševanje škode .....	35
<i>Življenjski dogodki</i> .....	36
<i>Socialno delo – za spremembe</i> .....	37
Izogibanje tveganju in streljanje grešnih kozlov .....	38
<i>Nalepke in grešni kozli</i> .....	38
Zmanjševanje škode .....	40
Skrbnišтво kot ovira za produktivno tveganje .....	41
Ples med zagovornikom in skrbnikom .....	42
Operacija C: Krepitev moči – merilo je pogodbeno moč .....	49
Pogodbena moč .....	50
Spreminjanje diagrama moči .....	54
<i>Tipi odnosov moči</i> .....	55
Psihologizacija in individualizacija moči .....	57
Operacija D: Ustvarjanje delovnega odnosa, zavezništva .....	59
<i>Dialog</i> .....	59
<i>Kraj srečanja</i> .....	61
Dvojnosti mandata socialnega dela .....	61
Intenzivnost posega .....	65
Brez besed ali s preveč .....	70
<i>Delati brez besed</i> .....	70
Fetišizem besed in odnosov .....	71
<i>Biti »realističen«</i> .....	72
In še fetišizem odnosov .....	73
Na smešni strani stroke .....	74
Pomembno je biti resničen (Ernest) .....	75
<i>Empatija</i> .....	76

Operacija C ∩ D: Stopnjevanje intenzivnosti posega je tudi stopnjevanje moči ali nemoči .....	79
Primera .....	79
Učinki virov moči .....	82
Dodajanje virov moči .....	85
Priložnosti in pasti, povezane z viri moči, na posameznih stopnjah intenzivnosti posega .....	89
Kako se upreti koncu .....	93
Povzemanje – pojmi, podoperacije, tehnike .....	93
<i>Pasti</i> .....	99
Moduliranje .....	101
<i>Terensko delo</i> .....	104
<i>Komunikacijski prostor</i> .....	105
<i>Zapisovanje</i> .....	108
<i>Organizacija</i> .....	112
Spreganje .....	118
Skriti kotiček socialnega dela .....	121
Preboj socialnega .....	125
Nuja socialnega .....	125
Korenite družbene preobrazbe .....	126
Modrost na vmesnikih socialnega dela .....	127
Praktične utopije (izzivi za socialno delo) .....	128
Opombe in komentarji .....	131
Viri .....	163

Recenzija Bojana Dekleve .....	171
Recenzija Rajka Muršiča .....	173

## Kazalo slik in razpredelnic

Slika 1: Negativne sinergije umika v vloge blaginjskega trikotnika .....	19
Slika 2: Štiri temeljne operacije socialnega dela .....	21
Slika 3: Nameni in načini izvajanja operacij .....	22
Slika 4: Elementi pogodbene moči .....	53
Slika 5: Shema hierarhične troslojnosti razmerja moči .....	55
Slika 6: Reformirana shema troslojnosti razmerja moči .....	57
Slika 7: Viri moči in njihovi učinki - stopnje intenzivnosti posega .....	84
Slika 8: Dodajanje strokovne moči .....	88
Slika 9: Priložnosti in pasti virov moči na posameznih stopnjah intenzivnosti posega .....	90
Slika 10: Trikotnik normativnosti potreb .....	146
Slika 11: Trojna akcija vzdolž osi dokapitalizacije ljudi .....	147
Razpredelnica 1: Razlike med skrbniško in zagovorniško vlogo .....	43
Razpredelnica 2: Značilnosti stopenj intenzivnosti posega v življenjski prostor .....	68
Razpredelnica 3: Teme, namen, glavni pojmi, paradigmska metoda, podoperacije in tehnike pri posameznih temeljnih operacijah .....	94
Razpredelnica 4: Pasti posameznih operacij .....	99
Razpredelnica 5: Prostor, njegove značilnosti in načini dela .....	101
Razpredelnica 6: Korespondence operacij in registrov socialnega dela .....	102
Razpredelnica 7: Medsebojni vpliv operacij .....	119



# Predgovor

Namen knjige je na monografski način povzeti in predstaviti, kaj – pa tudi kako dela socialno delo. Predstaviti torej srž socialnega dela – to, po čemer se razlikuje od drugi podobnih strok – predstaviti njegovo temeljno delovanje na jedrnat in pregleden način, ki bo bralcu omogočal dobiti ne le informacije o materiji, temveč tudi občutek, za kaj gre, in se bo lažje znašel v tem kompleksnem polju<sup>1</sup>.

Konkretnih pobud za nastanek besedila je bilo več. Najbolj oprijemljiva je bila prošnja kolegice Subhangi Herath iz Kolomba (Šrilanka), ki je pripravljala pregledni zbornik o socialnem delu in me je prosila, naj na podlagi uvodnega poglavja (Flaker, 2006) v avstrijsko-slovenski izdaji o raziskovanju v socialnem delu (Flaker in Schmid, 2006; *cf. tudi* Flaker@Boj za, 2012, str. 48–81) napišem podobno poglavje za šrilanško izdajo. Tisto poglavje smo namreč s pridom uporabili pri uvajanju socialnega dela na Univerzi v Kolombu. Pobudo sem z veseljem sprejel, odločil pa sem se, da poudarim drugi del besedila (str. 62–81), torej to, kako socialno delo dela, in ne analize njegovega porekla oz. genealogije, ki sem jo predstavil v prvem delu (str. 48–61). Gradivo sem se odločil nadgraditi z novejšimi razmisleki o temeljnih operacijah socialnega dela, kot sem jih nastavil v *Prispevkih k taksonomiji socialnega dela in socialnega varstva* (to lahko imamo za prvi del te knjige) (Flaker, 2015).

V istem času, na prelomu let 2019 in 2020, je potekala tudi serija dogodkov zoper neugodne posledice reorganizacije centrov za socialno delo (Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker, 2020). Na zadnjem

takšnem srečanju pred korono, v klubu socialnega dela v Krškem, smo se pogovarjali tudi o tem, da javnost premalo ve, kaj je pravzaprav socialno delo. Po načelu demokracije direktne akcije sem se zavezal, da bom o tem kaj napisal. Tega sem se tudi takoj lotil in svoje zapise objavljal v več blogih, ki sem jih zapisal v dveh jezikih (začetni blog serije: Flaker, 2020a, 2020b). To mi je tudi kmalu prišlo prav, saj sem v času epidemije študentkam in študentom pri predmetu Metode socialnega dela: integrativni seminar lahko posredoval zelo uporabno gradivo. Izkušnja s študentkami in študenti je pokazala, da zapisi dobro povzemajo srž socialnega dela, hkrati opozarjajo na nekatere slepe pege v praksi socialnega dela, bralca spodbujajo k razmišljanju.

Sama ideja o osnovnih operacijah socialnega dela se je pojavila že precej prej, pri ustvarjanju *Kataloga nalog centrov za socialno delo*. Ob analiziranju nalog, ki jih centri morajo opraviti zaradi zakonske obveze oz. »javnih pooblastil«, smo opazili, da se nekatera opravila, operacije socialnega dela dosledno ponavljajo. Z uporabnikom je treba vzpostaviti stik in pozneje v procesu delovni odnos, ga spoznati oz. izvedeti, kako živi, moramo ugotoviti, koliko in kako je ogrožen, ga okrepiti in biti pozorni, da z našim vstopom v njegovo življenje ne izgubi moči. Hkrati smo videli, da za dobro socialnodelovno izvajanje teh nalog delavke in delavci na centrih (pa tudi drugod) potrebujejo nove spretnosti in spodbude, da bodo delali drugače. Videli smo, da je terensko delo na centrih zanemarjeno, da kolegice in kolegi uporabljajo upravni slog zapisovanja in vodenja dokumentacije, ki uporabnike dodatno stigmatizira in ne opiše zares njihovih življenjskih situacij. Pri marsikateri nalogi je bila nujna ali zaželeno sestavina tudi timsko delo. Videli smo tudi, da socialnim delavcem in delavkam manjkajo spretnosti pogajanja. Na tej podlagi smo zastavili izobraževanje oz. serijo delavnic, ki smo jih oblikovali na podlagi teh tem. Poleg uvodne in splošne delavnice so bile štiri predvsem o tem, *kaj* socialno delo dela, tri pa o tem, *kako* (ena pa je bila uvodna in pregledna). Za večino teh tem smo iz pripravljene gradiva potem oblikovali kratke monografske izdaje.

Osnovna metodologija, s katero smo izluščili pojem in vsebino operacij, je bila iskanje ujemanja med posameznimi koraki upravnega postopka v nalogah centrov za socialno delo s precej splošno teorijo metodike socialnega dela, ki so jo sestavljavci kataloga poznali bodisi iz literature bodisi iz lastnih izkušenj. Iz tega smo dobili dvojce – najprej

nabor temeljnih spretnosti socialnega dela (Flaker, 2003, str. 22–32), potem pa tudi širše sklope postopanja v situacijah socialnega dela na centrih (in drugod) (Flaker, 2003, str. 32–74). Pri načrtovanju usposabljanja delavcev centrov za uporabo kataloga smo intuitivno, kot je to značilnost kvalitativne analize gradiva (Strauss in Glaser, 1967; Mesec, 1998), oblikovali sedem modulov izobraževanja in hkrati kategorij ravnanja.

Sprva jih nismo poimenovali ne operacije ne registri socialnega dela, temveč smo jim, npr. ko smo sočasno za namen prenove študija sestavljali seznam kompetenc socialnega dela, rekli »osnovni postopki«. Je pa kmalu postalo jasno, da gre za dve različni kvaliteti sklopov, in smo te, ki jih tu obravnavamo, poimenovali temeljne operacije, druge pa temeljne načine, modalitete, pozneje registre oz. celo prostore socialnega dela. Videli smo, da so operacije predikat socialnega dela, da povedo, kaj socialno delo dela, nasprotno pa so zapisovanje, terensko in timsko delo pa tudi pogovor prislovna določila tega povedka, ki določajo način, kako in v katerem prostoru se lahko operacije izvajajo. Kot take smo jih dokončno oblikovali med ukvarjanjem z novim zakonom o socialnem varstvu in objavili v prvem poskusu ustvarjanja taksonomije socialnega dela in varstva (Flaker, 2015, str. 126–130). Tam smo jih obdelali zelo na kratko in je pravzaprav tole besedilo dolžna razlaga tega, kar smo tam, za namen taksonomije storitev, opisali ohlapno.

V tem delu, bi lahko rekli, ni nič prav zelo novega. Je nova sinteza spoznanj iz preteklih dveh, morda treh desetletij. Bralec, ki že dalj časa spremlja besedilno produkcijo socialnega dela, jih bo prepoznal, se nad ponavljanjem včasih namrdnil, včasih razveselil, ker mu bo to domače, a v drugem okviru kljub temu prepoznal nekaj novega. Za bralca, ki manj pozna literaturo socialnega dela, pa je to nujno, v tem besedilu morda premalo. Sklicujem se namreč na obsežne miselne vzorce in jih v svojih povedih zgostim. Zato sem se trudil, da s natančnejšim citiranjem (novega) bralca usmerim na vir, ki snov obravnava širše ali bolj poglobljeno. Neka mera recikliranja idej je torej nujna (upam, da je nisem prekoračil), da z njo zagotovimo podlago. Je pa tudi način, kako določeno temo poudariti, ji dati pomembno mesto v pripovedi.

Novi so morda nekateri poudarki, večinoma izraženi z domislicami in obrati v besedilu ali kot uporaba v določenem primeru (poglobljena analiza stopnjevanja posegov v življenjski prostor). Novost je predvsem ta, da temeljne operacije monografsko in celostno predstavimo,

da jih obravnavamo kot samostojno temo in ne zgolj kot pojasnilo na robu besedila. Je torej tudi nadgradnja in zaokrožitev dosedanjih razmislekov.

Glavni namen te sinteze je predstaviti socialno delo in omogočiti razmišljanje o njem iz drugačne perspektive, predvsem pa omogočiti drugačno delovanje socialnega dela. Povsem jasno je, da hočemo obrniti njegovo smer iz take, ki se prilega »strokovnosti« in sistemu socialnega varstva oz. abstraktnim shemam obvladovanja družbenega prostora, v tako, ki upošteva konkretno življenje in vidik uporabnika, tako, ki je dosledno na njegovi strani. Ustvariti tako socialno delo, ki je hkrati družbeno kritično in angažirano, a je kljub temu spretno v ukvarjanju s povsem navadnimi, prozaičnimi situacijami socialnega dela. Socialno delo, ki zazna v situaciji tudi družbeno dimenzijo in ki se v tej isti situaciji zna praktično znajti in narediti nekaj novega, včasih tudi osupljivega.

Temu primeren je tudi slog pisanja. Trudil sem se bralca (delavca oz. delavko) nagovarjati karseda neposredno, manj ga voditi po labirintih znanstvenega razglabljanja, bolj ustvariti smerokaze in odskočne deske za nova dejanja, za ustvarjalno in produktivno delo. Zato je slog večinoma esejski, mestoma aforističen. Esejski slog omogoča več miselne in pripovedne svobode (Rogelja Caf in Ledinek Lozej, 2023). Za besedilo, kakršno je tole, je treba uiti omejevalnim kanoonom znanstvenega oz. strokovnega pisanja – biti neposreden. S kratkimi, včasih tudi paradoksnimi puščicami je včasih lažje, predvsem pa prodorneje povedati nekaj, kar bi težko razložila še tako poglobljena analiza oz. razprava. Smisel takšnih kratkih »sentenc« je v tem, da se bralec ustavi (pogosto ob duhovitem nesmislu), a da je postanek nekaj, kar mu omogoči korak naprej, novo angažiranje v svojem življenju in delu. Aforizmi so tudi dober način dekonstrukcije in dobra polemika s tistimi zgradbami socialnega dela, ki se venomer ponavljajo, a ne vemo, kako jih preseči ali jim vsaj ubežati.

V tej smeri sem zasnoval tudi nekatere oblikovne rešitve, ki jih sicer redko uporabljamo. Zato, da lahko besedilo teče, da obdrži tisto, kar je pomembno reči na tisti strani, sem opombe premaknil na konec. V njih dodatno pojasnim ali razčlenim kakšen pojem, ugotovitev. Večinoma gre za serijo krajših esejev, glos, ki dopolnjujejo glavno besedilo. So pravzaprav dodatno poglavje, ki ga bralec lahko prebere na koncu ali sproti. Druga taka rešitev so okvirčki, v katere

sem umestil povsem osnovne poudarke, razlage, velila. Okvirčke sem največkrat tudi naslovil in jih bralec lahko najde v kazalu, na tretji ravni naslovov.

V uvodu najprej vzpostavim razliko socialnega dela do podobnih strok, takih, ki tudi nanj močno vplivajo, poudarim srž socialnega dela v tem, zanj kritičnem obdobju, in na kratko apostrofiram snov besedila – temeljne operacije. Operacije predstavim v poljubnem, a ne naključnem vrstnem redu. Organiziram jih kot pripoved o tem, kaj socialno delo dela. Začnem z operacijo »raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev«. Ta operacija je zgodovinsko izhodišče socialnega dela – spoznavanja človeka v njegovem življenjskem svetu z namenom preskrbe manjkajočih sredstev. Je pa kot taka v sodobnem svetu pogosto zanemarjena ali zvedena na upravne in druge tehnične postopke. Zato jo je treba afirmirati in posodobljeno utemeljiti kot izhodišče in merilo socialnega dela. Nasprotno je pojem tveganja v sodobnem socialnem delu pogosto podlaga delovanja. Pri tem opozarjam, da je to lahko vir stigmatizacije in onemogočanja in da je to operacijo treba zasnovati afirmativno, da bo omogočala prevzemanje tveganja ob zagotavljanju osnovne človeške socialne in fizične varnosti. To je nuja socialnega dela, če naj bo stroka, ki omogoča spremembe (z vsemi tveganji, ki jih spremembe prinašajo). Sledi operacija krepitev moči, ki jo upravičeno umeščamo v središče socialnega dela, saj je pomanjkanje družbene moči skorajda skupni imenovalac uporabnikov socialnega dela. Umetnost krepitev moči je treba videti v omogočanju večje pogodbene moči in prenosu moči k uporabniku in ustvarjanju njegove življenjske suverenosti, v izrazu in uresničevanju njegove volje. Vzpostavljanje delovnega odnosa oz. zaveznitva, ki je v socialnem delu sicer morda najbolj (pre) cenjena operacija, a je v primerjavi s prvimi tremi namen te operacije predvsem instrumentalen, omogoča ostale tri, a tudi refleksijo o situaciji in načrtovanje delovanja v njej. Predzadnje poglavje preverja prav zaplete, ki nastanejo v interakciji med močjo, njeno krepitevijo in delovnim odnosom, ki se spreminjajo glede na stopnjo posega v življenjski svet uporabnika. V sklepnem poglavju se na snov še enkrat ozrem, poskušam operacije povezati, izluščiti razmerja med njimi, kakor tudi njihova razmerja do osnovnih registrov delovanja, iz povedanega izpeljati »poskusno teorijo« in se tako upreti, da bi razmislek o njih končali.

Poudariti je treba, da je kljub temu, da smo pri ustvarjanju kategorij operacij socialnega dela črpali iz svetovne literature, to, kar smo ustvarili, domače znanje. Takega pogleda niti v zasnovi (operacije) niti v načinu razumevanja v literaturi ne najdemo, pa čeprav jih lahko v zametkih zasledimo (cf. Wilson, Ruch, Lymbery in Cooper, 2008; Lavalette, 2019; Bell, 2020). (Sam sem pri oblikovanju tega besedila – kakor tudi drugih – največ črpal iz izročila radikalnega socialnega dela, od Davida Brandona in Billa Jordana in pa seveda iz temeljnih in prečnih (transverzalnih) del Ervinga Goffmana, Michela Foucaulta, Ivana Iliča, Roberta Castela, Franca Basaglie in ne nazadnje Gillesa Deleuza in Félixu Guattarija.) Vsekakor pa to delo ni sistematični pregled oz. analiza stanja v socialnem delu ne v Sloveniji ne na sploh. To nas še čaka. Je zgolj poskus zgrabiti srž stroke, kristalizirati tisto, kar je zanjo pomembno.

Kot tako ima svoje pomanjkljivosti. Nekateri jih bodo našli v slogu, načinu podajanja, drugi v obsegu, v pomanjkljivi obravnavi celotnega polja. Upravičeno. Prepričan sem, da bo večina bralcev pri posameznih ugotovitvah ali usmeritvah veselo prikimala, medtem ko bodo ti isti bralci pri drugih posameznostih dvignili obrvi, bili celo ogorčeni. Kljub razlikam v pogledih in kljub temu, da bi kdo drug isto stvar povedal povsem drugače, upam, da moje delo kot celota, *Gestalt*, daje dobro podlago za socialno delo tudi tistim, ki se z njegovimi posameznostmi ne strinjajo ali jih celo zavračajo.

Že iz same perspektive, ki jo tu prevzemam, je velika pomanjkljivost v tem, da se nisem lotil podrobneje še četverice značilnih načinov socialnega dela, njegovih registrov. To sem sicer storil mimogrede, ko sem opisoval, kako posamične operacije oz. njihovi vidiki potekajo, kako jih udejanjamo, in na koncu, ko sem preizkusil, kako jih modulirajo posamezne operacije. Nisem pa samih modulacij obdelal dovolj sistematično. Tudi to je izziv za prihodnje čase. Pomanjkljivost je pogosto tudi v tem, da sem prevzel način pisanja o socialnem delu, ki predpostavlja, da so naša dejanja, v tem primeru operacije, namenjene posamezniku, v resnici pa so namenjene zelo različnim sestavam, skupinam, skupnostim. Prav skupnostni vidik operacij bi bilo treba dobro dodatno obdelati, saj se kaže, da je tak način angažiranja socialnih delavk in delavcev nujno obuditi. Pomanjkljivost je tudi ta: čeprav vztrajno opozarjam na odnos med življenjskim in institucionalnim svetom, slednji ostane precej abstrakten – ne le kot abstraktna

shema, temveč tudi v tem, kako dejansko vpliva na socialno delo in kako socialno delo lahko deluje nanj.

Večino ljudi, ki so pripomogli k nastanku tegale pojmovnega aparata in besedila, sem že naštel in se jim tu za ustvarjalno sodelovanje še enkrat zahvaljujem. Izrecno se moram zahvaliti še študentkam in študentom zadnjih treh generacij, ki so v četrtem letniku sodelovali pri predmetu Metode socialnega dela: integrativni seminar in s katerimi sem skupaj z Jušem (ki se mu tudi za skupno delo in komentarje zahvaljujem) obravnavane operacije predeloval. Zahvala gre tudi Veri, ki letos (2023) predmet prevzema in je materijo komentirala, pa tudi Majcu in Janku za komentarje in oporo.





# Uvod

## Kaj socialno delo ni

Preden se lotimo vprašanja, kaj je socialno delo oz. kaj socialno delo dela, je morda treba pogledati, kaj socialno delo ni. Socialno delo je kot stroka in znanost izrazito interdisciplinarno, z drugimi, sorodnimi strokami se povezuje že v izhodišču in ne šele naknadno. Pri delovanju uporablja več orodij – znanja in tehnik, ki so jih razvile druge, navadno uglednejše stroke. Na začetku je socialno delo pogosto nastajalo pod patronatom drugih strok, navadno prava, medicine, pedagogike, tudi duhovščine. K razvoju socialnega dela kot znanosti sta pozneje veliko prispevali psihologija in sociologija, na svojstven način tudi socialna politika.<sup>1</sup>

Socialno delo ni *svetovanje*, pa čeprav ga z njim pogosto enačijo. Razliko med obema praksama najbolje opiše ugotovitev, da svetovanje ni socialno delo, socialno delo pa je tudi svetovanje. Svetovanje kot dejavnost je namreč legitimni (a daleč od tega, da bi bil izključni) del socialnega dela, svetovanje pa kot ustaljena poklicna praksa ne more vsebovati socialnega dela. V klasičnem svetovanju in psihoterapiji<sup>2</sup> je dejanski vstop v življenjski prostor svetovanca tabu<sup>3</sup> nekaj nedovoljenega, v socialnem delu pa je to pogosto nuja. Treba si je umazati roke – spreminjati okolje in okoliščine, poseči v razmerja, omogočati nove vloge in statuse. Ko rečemo »umazati roke«, to ni le prisposoda, pogosto si tudi zares umažemo roke, ko moramo odmašiti stranišče, zamenjati plenice ipd. – da bo človek bolje živel, včasih zato, da sploh lahko začnemo skupaj delati.

Socialno delo tudi ni *vzgoja*. Nima in noče imeti te pameti, ne ošabnosti, da bi določalo, kakšen naj bi človek bil, kako naj bi ga »izgradili«. Nima ideala »vsestransko razvite osebnosti« ali kakšne druge idealizirane podobe človeka, še manj pa volje (ali poslanstva), da bi človeka po tej podobi oblikovali. Socialno delo dela s sebi značilno skromnostjo, uporabi tisto, kar je, in se ozira za tistim, kar človek hoče postati.

Tudi ni *zdravljenje*.<sup>4</sup> V socialnem delu ni pomembna razlika med zdravim in bolnim – oboje je način človeškega obstoja. Kot vzroke za človekovo stisko ne išče pomanjkljivosti pod kožo – v organih ali v globinah duše – ne v usodi, ki bi bdela nad nami, temveč išče povezave med dogodki na površini – tam kjer delujemo in si ustvarjamo smisel (Deleuze, 1998). V socialnem delu je pomemben človekov namen, volja, na pa razlogi in vzroki – ti niso le številni in nepregledni, temveč tudi zameglijo tisto, kar je človeku pomembno, hkrati pa vzpostavijo pooblastilo za »strokovni« poseg v človekovo življenje – mimo dejanskega človekovega pooblastila.

V socialnem delu smo do človeških pomanjkljivosti in napak spoštljivi. Ni jih treba na vsak način popravljati. Socialno delo ni *popravljanje*. Človek ni mehanična naprava, ni zaprt sistem, škatla, v kateri le nadomestimo pokvarjene dele, da stroj deluje (Goffman, 2019, str. 315–321). Dobrega življenja tudi ni mogoče graditi, če smo osredotočeni na napake in pomanjkljivosti, pač pa predvsem na vrlinah, ki jih človek ima. Tudi če je treba kdaj kaj popraviti, je socialno delo usmerjeno v *ustvarjanje* (ne zgolj rešitev, saj so te le odgovor na probleme), ustvarjanje novih možnosti, novih povezav, novih dejanj in upanja, ki nas lahko drži pokonci.<sup>5</sup>

Socialno delo se izogiba dajanju *sodb*, presojanju in ocenjevanju ljudi in pravilnosti njihovih dejanj. Pri delu se moramo vzdržati tako predsodkov kakor naknadnih sodb, celo utemeljenim sodbam, ki določajo človeško krivdo, napako, zločin. To je stvar sodišča. Nas zanimajo žrtve situacije, tudi tiste, ki jih uradno označijo za »storilce«. Socialno delo zanima škoda, ki jo v neki situaciji utrpijo udeleženci, še bolj in proaktivno pa, da jo bo čim manj (glej operacijo analiza tveganja in zmanjševanje škode, str. 35–47). Pa tudi žrtev ne bomo označili, raje bomo poskrbeli, da ne bodo več žrtve.

Izogibali se bomo *odločanju*, še zlasti dokončnim odločitvam. Odloči naj se človek zase. Tudi vsaka človeška odločitev ima svoje nadaljevanje,

ne ustavi toka dogodkov. V nasprotju s siceršnjim upravnim odločanjem, v katerem se postopek konča z odločbo, je v socialnem delu takrat, ko socialni delavec odloča, to le del procesa, del življenja. Ko odločimo, denimo o odvzemu otroka, je to le konec ene etape in začetek včasih še bolj poglobljenega dela.<sup>6</sup>

Socialno delo tudi ni razlaganje, pojasnjevanje. V nasprotju z vedami, ki imajo končnico -slovje, -logija, nam ni treba vsega vedeti, razumeti (pravica ne vedeti).<sup>7</sup> V izrazu socialno delo je druga beseda delo, treba je nekaj narediti, se odzvati na stisko drugega (najbolje z dejanjem). Dejanj pa pogosto ne razumemo povsem, niso le umska stvaritev, so posledica volje, namena. Pri dejanjih ni toliko pomembna teorija, epistemologija, temveč etika, v strokovnem delu deontologija – naša dolžnost ne toliko pomagati kakor ne opustiti pomoči.

Ne nazadnje je treba opozoriti, da socialno delo ni dobrodelnost! Socialno delo je resda genealoški del istega debela pomoči, a njegova samostojna veja, ena v nizu človekovih dejavnosti, namenjenih pomoči drugemu. Vendar pa tako, kot je zgodovinsko nadaljevanje svojih predhodnikov – dobrodelnosti (karitativnosti) in človekoljubja (filantropije) – je tudi njihova negacija. Socialno delo se mora odreči napuhu, da dela dobro, pravzaprav nastanku takega napuha s tem, da se postavlja nad drugega, da črpa svojo moč iz nemoči drugih in tudi iz tega, da se (domnevno) korenito razlikuje od njih. Socialno delo so utemljila delavska gibanja in gibanja za socialno pravičnost prav s prekinitvijo niza dobrodelnosti, človekoljubja in vzpostavitvijo svojega delovanja na podlagi solidarnosti, vzajemnosti, saj je to, ali doživljamo stisko ali ne, le naključje našega bivanja. Vsi smo v istem čolnu, na kateri strani se bo kdo znašel, je stvar prepleta naključij in usode – pa ne take, ki nam je posebej lastna.

### Socialno delo – ostati človek v nečloveških razmerah<sup>8</sup>

V socialnem delu se pogosto pojavi vprašanje, ki si ga je Levi (2004)<sup>9</sup> postavljaj po izkušnji Auschwitza: »Ali je to človek?« Lahko je biti človeški v spodobnih življenjskih okoliščinah, da ostanemo človeški v težavnih razmerah, v razmerah, ki so postale nečloveške, pa je potrebno več kot le dobra volja. Znanje, spretnosti in vrednosti, ki so nam na voljo, se pogosto pokažejo kot nezadostne – potrebujemo mahinalno sestavo, stroj, ki bo nečloveškost preobrazil v nekaj temeljno človeškega.

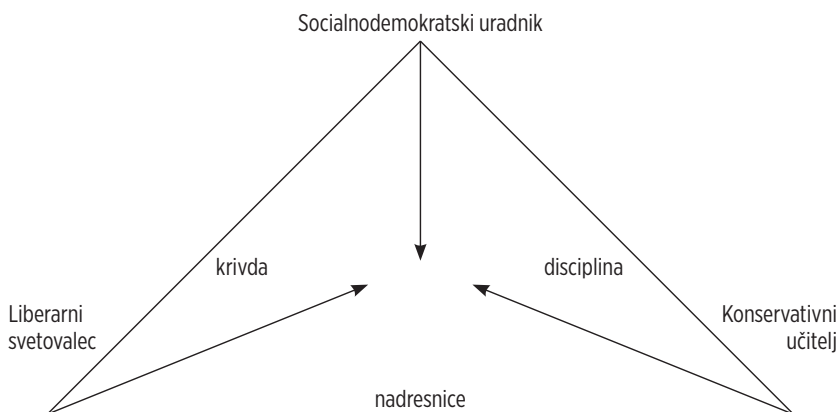
V zadnjih desetletjih, ko globalni neoliberalni režim niza krizo za krizo, smo se v socialnem delu srečevali s čedalje hujšimi, če ne nečloveškimi razmerami, v katere so pahnili ljudi. Veliko ljudi je izgubilo dom, delo, ostalo brez prijateljev – mnogi med nami so izgubili tudi same sebe – svoje misli, identitete, svoj čas ... Vse več ljudi živi nomadsko, a brez pašnikov, blodijo brezciljno po ulicah, v dolgih pohodih po raznih uradih in skozi institucije.<sup>10</sup> Brez radosti ob odkrivanju novih izvirov življenja – to je razlog za potepanje resničnih nomadov. Prestrežejo nas berači, ki so jih zaslužnili dolgovi (ki so jih ustvarili s kupovanjem stvari, ki si jih zdaj ne morejo privoščiti), ali tisti berači, ki so pravzaprav posojilodajalci kapitalistom, saj jim ti niso dajali plače, plačevali prispevkov – nekdanji delodajalci jim dolgujejo tisoče evrov, oni pa morajo na cesti prositi za drobiž. Hkrati pa smo nekateri postali kot Robinzoni v poplavi obilja, osamljeni na svojih osebnih otokih, s kopico naprav in stvari, ki jih pravzaprav ne potrebujemo, a brez kogarkoli, tudi brez Petka, da bi z njim delili svojo samoto. Še vedno so milijoni ljudi zaprti v raznih ustanovah<sup>11</sup>, kjer v zameno za svobodo in dostojanstvo dobijo hrano in varnost – so jetniki obilja.

V novih razmerah, režimih in krizah se socialno delo znajde v okolju, ki je precej drugačno od okolja in časa robustne socialne države, v kateri se je uveljavilo. Učitelji smo od svojih nekdanjih študentov pogosto slišali: »To, kar ste nas naučili, ni dovolj«. Izročilo socialnega dela je v razmerah zategovanja pasu postalo neuporabno. Morda so bile predpostavke socialnega dela v prejšnjih časih blaginje pravišne. A z novimi vlogami in nalogami, ki jih zdaj socialnemu delu vsiljujejo (pogosto usmerjene proti ljudem in ne v delo skupaj z njimi) in s pomanjkanjem virov in sredstev, ki jih socialno delo lahko zagotovi (zmanjšana redistribucija virov), so postale klasične predpostavke socialnega dela iz obdobja po drugi svetovni vojni brez dvoma napačne in zgrešene. Pa tudi neuporabne v tem zgodovinskem momentu.

Nezmožnost, onemogočenost socialnega dela povzroča umik od resničnega socialnega dela v birokracijo, svetovanje in neskončno izvajanje raznih delavnic. Takšen umik je posledica izgube moči socialnega dela – ljudje potrebujejo več kot le besede, več kot le mačehojsko odmerjene prejemke in več kot neuporabne lekcije o tem, kako naj živijo – potrebujejo vire preživetja, moč (za upor<sup>12</sup>) in avenije skupnega življenja. Tak umik v tri različne vloge lahko narišemo kot

trikotnik, ki ustreza trem režimom blaginje, kot jih je opisal Esping-Andersen (1990). Socialno delo je v socialnodemokratskih režimih omejeno na upravno delo, administracijo, v korporativno-konservativnem režimu na vlogo učitelja, v liberalnem režimu pa se skrči na svetovanje.

Slika 1: Negativne sinergije umika v vloge blaginjskega trikotnika.



Vir: Flaker (2013; 2016), prirejeno po Hämäläinen (2013).

To pa vendar ni socialno delo – to so končne točke umika socialnega dela, ko nima moči, da opravi svoje delo. Umik v vloge socialnih administratorjev, svetovalcev in učiteljev, ki sovpada s koti ideološke strukture »blaginjskega trikotnika«<sup>13</sup>, ni le izraz izgube moči socialnega dela, redukcije in osiromašenja njegovih metod, temveč je tudi trikotnik nadzora in vladanja. Vloge, ki jih trikotnik razsredišči, imajo dvojen učinek nadzora in oblasti. Vzbudijo občutek krivde pri uporabnikih, saj niso zmožni doseči ustrezne (dostojne) življenjske ravni oz. zato, ker so deležni pomoči. Disciplinirajo jih z odvisnostjo od pičlih socialnih prejemkov in s kulturno reprezentacijo normalnosti. Izgovarjajo aksiomatske resnice o proizvodnji in delitvi dela.

Seveda so osnovne dejavnosti teh treh vlog – pogovarjanje, učenje in omogočanje dostopa do virov – tudi med osnovnimi spretnosti in načini dela socialnega dela. Da pa bi te spretnosti delovale za ljudi in ne proti njim, moramo: pri pogovarjanju zagotoviti, da besedam sledijo dejanja, da besede razgalijo nečloveške ureditve in naznanjajo upanje

za spremembo; se pri učenju učiti, kako stopiti skupaj, skupaj živeti in najti nove rešitve; pri dostopu do virov pa zagotoviti ponovni dostop do javnih dobrin, ki so nam jih odtujili, ohraniti svoje lastne vire, s katerim še vedno razpolagamo, porajati nove vire za preživetje in boljše življenje pa tudi preoblikovati stare (in neučinkovite) vire v nove.

Socialno delo lahko definiramo kot idealni tip pa tudi kot sestavo (*assemblage*). Socialno delo je zmes določenega idealnega tipa in »hodle-podle« ropotarnice. Vsebuje tisoče majhnih, raznorodnih delcev, ki jih družijo konsistentna ideja. Če uporabimo Goffmanovo formulacijo idealnega tipa (totalne ustanove)<sup>1</sup>, lahko socialno delo definiramo tako, da:

***Nobena naloga oz. opravilo socialnega dela ni značilno le za socialno delo, kakor tudi ni nobenega opravila, ki bi ga v socialnem delu opravljali v vseh njegovih različicah.***

Če torej socialno delo sestavljajo dejavnosti, ki niso specifične prav za socialno delo, kaj so potem razlikovalne značilnosti socialnega dela? Te sodijo v etiko in dejanja.

Socialno delo:

- je akcija, ki temelji na navadnem, običajnem življenjskem svetu ljudi,
- je vedno na strani šibkejšega,
- ima pogum delovati v zavezništvu z ljudmi (s čimer tvega izgubo moči, ki je v socialno delo investirana),
- ima pogum za eksperimentiranje, igranje s človeško nepredvidljivostjo in ustvarjalnostjo in (kar dandanes pogosto pozabimo)
- vedno išče vire in sredstva, ki jih ljudje potrebujejo za boljše življenje.

Taka definicija socialnega dela povzema tudi njegove temeljne operacije.

1 Goffman (2019, str. 15) o totalnih ustanovah: »Za nobenega od elementov, ki jih bom opisal, se ne zdi, da bi bil značilen izključno za totalne ustanove – in za nobenega se ne zdi, da je skupen prav vsem ...«

## Štiri osnovne operacije socialnega dela

Socialno delo je delo. Kaj in kako dela, najbolje predstavimo z njegovimi osnovnimi operacijami. Da bi bolje živeli, je treba življenje spremeniti, to prinaša tveganja. Da bi vedeli, kaj spremeniti, je treba svoje življenje poznati in vedeti, kaj si želimo spremeniti in katere vire imamo na voljo, katere pa še potrebujemo od drugod. Da bi sprožili spremembe pa tudi obvladali življenje, potrebujemo moč. Dobimo jo tudi s partnerstvom oziroma zavezništvom, pa ne le zaradi podpore, ki jo potrebujemo, ampak tudi zato, da si povečamo zmožnosti razmisleka in ravnanja. Ključne besede štirih osnovnih operacij socialnega dela, ki smo jih našli, so torej: odnosi, moč, spremembe in viri. Uvajajo operacije, ki smo jih poimenovali: 1) delovni odnos ali zavezništvo, 2) krepitev moči (tudi okrepitev), 3) analiza tveganja ali zmanjševanje škode in 4) raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev.

Slika 2: Štiri temeljne operacije socialnega dela.



Vir: Flaker (2015)

Te štiri operacije določa njihov namen, ta pa tudi oblikuje načine njihovega izvajanja. Namen oblikovanja delovnega odnosa ali zavezništva je dobiti vpogled in se ozreti na situacijo, v kateri se nekdo nahaja, a zato, da na dialoški način, kot napet lok sproži puščico, sprožimo

delo in spremembe. To pa storimo deloma z govorom in razmislekom, predvsem pa s pomembnimi dejanji in delovanjem. Namen krepitev moči je jasen – pridobiti moč – kar v glavnem storimo z zagovorništvom in pogajanjem, in sicer zato, da bi izboljšali svoj družbeni položaj – povečali osebni in družbeni kapital. Namen analize tveganja ali zmanjšanja škode je zanesljivost podviga (ne pa izogibanje tveganju!) in jo izvedemo z analiziranjem, zavarovanjem in podporo pri prevzemanju tveganj. Raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev imata namen človeka preskrbeti in ga opremiti, izvaja pa se tako, da se omogoči dostop do sredstev in aktiviranje lastnih virov.

Slika 3: Nameni in načini izvajanja operacij.



Nameni, ki jih pripisujemo operacijam, so zgolj instrumentalne narave za uresničevanje osebnih namenov in ciljev, so le orodja za njihovo uresničitev. Ne glede na to, kako majhen ali malenkosten je kak poseben osebni cilj, bo zajel in povzel splošne namene osnovnih operacij kakor tudi same operacije. Cilj operacije in želja, na kateri temelji, sta osnova operacij, njihov namen in cilj, njihov *raison d'être*.

Osnovne operacije socialnega dela torej ne moremo imeti za sredstvo doseganja nekakšnih metafizičnih ali transcendentalnih namenov, temveč kot sredstva za doseganje osebnih, skupinskih ali včasih institucionalnih želja, ki jih navadno oblikujemo kot cilje, pogosto označimo kot potrebe, včasih v smislu nuj, včasih v smislu želje.



# Operacija A: Raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev

V socialnem delu gre za dostop do sredstev. Takšno je bilo vsaj klasično pojmovanje socialnega dela, ki pa še vedno velja. Uporabniki socialnega dela še vedno večinoma pričakujejo, da jim bodo socialni delavci in delavke priskrbeli, torej omogočili dostop do sredstev, ki si jih ne morejo priskrbeti sami – službo, stanovanje, denarno pomoč, storitve, ki jih potrebujejo, ipd. (Flaker, 2002b). Namen tega ni nič drugega kot izboljšanje svojega življenja, sveta, v katerem živijo, svojega življenjskega sveta.

## *Življenjski svet*

Življenjski svet (nemško *Lebenswelt*) je fenomenološko pojmovanje sveta, kot ga neposredno in subjektivno doživljamo v vsakdanjem življenju – posamezno, družbeno, zaznavno in praktično. To je svet, v katerem živimo in ki ga doživljamo (*erleben*) mi sami.<sup>1</sup>

Pojem življenjskega sveta je pomemben v socialnem delu, saj je to zanj izhodišče, temelj za začetek, je mesto, na katerem se socialno delo »sreča z ljudmi« in začne skupno delo. Čeprav nekatera orodja socialnega dela sodijo v »druge svetove« (svet socialne varnosti, teorije družbe, politike, ustanov ipd.), je končni kriterij uspešnega in učinkovitega dela prav to, kar se zgodi prav v življenjskem svetu, kar se v

resnici dogaja ljudem in kar ljudje doživljajo. *Življenjski svet je torej temelj in mera socialnega dela.*

Pri tej operaciji gre torej za raziskovanje življenjskega sveta, da bi ga bolje spoznali, a tudi v njem dosegli večjo stopnjo (uporabniške) suverenosti, predvsem pa da odkrijemo, katere vire imamo v njem na voljo, pa tudi tiste, ki manjkajo, da bi živeli bolje. V nasprotju z antropologijo to ni voajerska vaja zgolj spoznavanja, kako ljudje živijo, pač pa je spoznavanje usmerjeno v prenos manjkajočih sredstev v življenjski svet od zunaj, navadno s pomočjo dajatev države blaginje. Gre torej za povezovanje življenjskega sveta z drugimi svetovi, ki so preveč abstraktni, da bi jih neposredno doživeli, kot je to v primeru sveta socialne varnosti.

Lahko bi rekli, da je socialno delo dvoživka, ki živi tako v konkretnem življenjskem svetu kakor tudi v abstraktnejših domenah zakonodaje, ekonomije, politike in predvsem socialne države. Socialnega delavca ali delavko lahko imamo za posrednika (brokerja) med obema stvarnostma (Jordan, 1987; 1990). Omogoča porazdeljevalni tok sredstev iz družbene akumulacije tja, kjer jih ljudje lahko uporabijo. Ob tem pa socialni delavci in delavke delujejo tudi kot prevajalci med vsakdanjim jezikom in jezikom abstraktnih sistemov dajatev in upravičenosti.

### *Jezik delovanja v življenjskem svetu*

Socialno delo nima posebnega strokovnega jezika, tehničnega žargona, ki bi imel strokovno liturgične namene, podobno kot so svoj čas uporabljali latinščino v cerkvi. Deloma zato, ker socialno delo nima svojega hrama, posvečenega prostora, v katerem bi izvajalo svoje poslanstvo (kot so sicer bolnišnica, sodišče, zapor, vojašnica itn.). Deloma pa zato, ker v socialnem delu ne gre za to, da bi zagovarjali višje resnice oz. jih prenašali ljudem.

Dejansko mora socialno delo storiti, kar je prav nasprotno od običajnih operacij drugih strok. Varovanci raznih ustanov se morajo najprej naučiti ezoteričnih jezikov in pravil teh ustanov, socialni delavci in delavke pa se morajo, da bi razumeli, kaj se dogaja med ljudmi, naučiti njihovih jezikov, govornice pa tudi pravil, odnosov in običajev, ki so jim podlaga.<sup>2</sup>

V tem je socialno delo podobno antropologiji. Vendar antropologi spoznano prevedejo v globlje pomene struktur ali funkcij, socialno delo pa se mora zanesti na neposredne in *immanentne* pomene ter zemljevide, ki jih taki pomeni ustvarjajo, in se ukvarjati s tem, kako jih spremeniti v akcijo, delo. Z vprašanji, kot so: »Kaj storiti?«, »Kaj se bo zgodilo?«, »Kaj bomo naredili?«, ustvarjamo nove in drugačne pomene istih besed.

Namen te operacije je torej zagotoviti, da so ljudje preskrbljeni in opremljeni, kar naredimo z omogočanjem dostopa do virov zunaj njihovega življenjskega sveta, hkrati pa z aktiviranjem njim lastnih.

Socialno delo potrebuje dva seta znanja, da bi to lahko uresničilo. Prvi je znanje o življenjskih svetovih uporabnikov, drugi pa o tem, kaj je na voljo, kakšne dajatve<sup>3</sup> socialne varnosti so uporabniku lahko dostopne. Umetnost socialnega dela v tej operaciji je povezati eno védenje z drugim. Takšno znanje navadno ustvarimo z izdelovanjem zemljevidov.

## *Zemljevidi*

Izdelovanje zemljevidov oz. kartografija<sup>4</sup> je ena izmed osnovnih metodologij v socialnem delu.<sup>5</sup> Je način, kako predstaviti stvarnost na celosten način z uvrščanjem pomembnih zadev na »zemljevid«, s tem pa tudi oblikovanje prostorsko predstavljenih odnosov in razmerij, ki omogočajo »orientacijo« oz. »navigacijo« po doslej neznanemu ozemlju pa tudi omogočajo celostno, integrativno razumevanje trenutnih vprašanj, ki so potemtakem temelj potrebnega dela.

Kakor v zemljepisu lahko zemljevidi ponazarjajo tako različna ozemlja kot tudi različne vidike planjav, ki naj bi jih orisovali. Lahko so prostorski zemljevidi ali, kot v sociometriji, zemljevidi osebnih razmerij, lahko ponazarjajo tok pogovora, teme, lahko kažejo na razlike v moči, tokove dobrin in dejanj, virov, prikazujejo načine dela, življenjske okoliščine. Lahko so preproste skice ali podrobne ponazoritve številnih parametrov. Uporabiti jih je mogoče kot ozadje akcije, splošni vodnik delovanja, lahko pa jih uporabimo za to, da izostrimo specifična vozlišča, vprašanja, s katerimi se je treba ukvarjati.<sup>6</sup>

Imamo že narejene splošne zemljevide človeškega ravnanja, na primer zemljevide uživanja drog (Flaker, 2002a; 2002b), opis strategij preživetja starih ljudi (Mesec in Majcen, 1984; Flaker idr., 2008; Mali, 2013; Mali, Mešl in Rihter, 2011; Mali in Grebenc, 2021), načine sodelovanja otrok v delovanju šol (Čačinovič Vogrinčič, 2009). Take zemljevide lahko uporabimo, tudi če le za podlago za specifične zemljevide, ki jih je treba izdelati za določenega človeka, skupino ali skupnost, da bi se z njimi odzvali na njihove dejanske življenjske razmere in ponazorili njihovo življenjsko stvarnost.<sup>7</sup> Na drugi strani pa obstajajo sezname dajatev (tam, kjer jih ni, pa jih je treba skicirati). Obstoječe je navadno treba posodobiti, zarisati glede na njihovo relevantnost in ustreznost zemljevidov življenjskega sveta. Tudi sezname, ki jih ustvarjamo sproti iz glave, morajo biti čim obširnejši (ustvarimo jih lahko z možgansko nevihto – »brainstormingom«), da maksimiramo izbiro in ustreznost odgovora.<sup>8</sup>

## Potrebe

Ustvarjanje zemljevidov, ko gre za omogočanje dostopa do sredstev, pogosto imenujemo ocena potreb.

Potrebe so eden od najbolj razširjenih in pomembnih pojmov v socialnem delu in socialni politiki kakor tudi v splošnem govoru. Je pa to pojem, ki ni le nejasen, ampak tudi problematičen zaradi svoje normativne narave. Ker izhaja iz biološke podmene o homeostazi, vpeljuje predpostavko primanjkljaja, deficita, ki ga zlahka pripišemo človeku, skupini ali skupnosti, ne pa situaciji, družbenim razmerjem ali sistemu. S tem postane mehanizem razvrednotenja in zavajajoče delovno orodje. Poleg tega je normativen v tem, da predpisuje tako naravo tega, kar naj bi ljudje potrebovali, kakor tudi količino, do katere so upravičeni. Hkrati pa tudi izražajo pravico do neke socialne dajatve. Pravzaprav termin »potrebe« zamaskira pravice ljudi v socio-biološko danost oz. dejstvo.

Ilič (1992) potrebe zgodovinsko dekonstruira v želje na eni strani in nuje na drugi. Ko govorimo o željah, gre za to, kaj nekdo hoče ali si želi storiti oz. da bi se zgodilo, nuje pa se nanašajo na družbene ali stvarne okoliščine tega, kar bi morali storiti oz. kar bi se moralo zgoditi. Namesto da uporabimo pojem »potrebe«, lahko združimo tako dialektično dvojico.<sup>9</sup> Kot tak

integrativen izraz lahko uporabimo »cilje« v alternaciji z »željami« in s tem poudarimo voljo in obilje namesto določenosti in primanjkljaja.

»Potrebe« bodo sicer, vsaj za zdaj, ostale v rabi, a jih moramo imeti za zgolj tehnični termin. Pri njegovi uporabi pa je treba biti pozoren na njegove problematične lastnosti. Če bodo njihove oznake preveč abstraktne, jih bomo morali konkretizirati v življenjskem svetu, se vprašati, kaj to konkretno pomeni v življenju.<sup>10</sup> Če bodo enostranske, označevale le en pol življenjskih protislovij, se bomo morali vprašati, kakšna protislovja<sup>11</sup> se v njem skrivajo (in jih razgaliti), razvozlati njihovo metaforo ali metonimijo oz. kaj je resnična človekova volja, ki jo tako izrazimo.<sup>12</sup> Predvsem pa moramo biti kritični, celo polemični, ko »potrebe« kažejo na človekov (dozdevni) primanjkljaj<sup>13</sup>, človeka pravzaprav onemogočajo, celo osamijo in iz njega naredijo stvar.<sup>14</sup> *Naloga socialnega dela je, da primanjkljaj spremeni v presežek<sup>15</sup> – željo in cilj.*<sup>16</sup>

Cilje in želje lahko uvrstimo na zemljevid neposredno ali pa jih izpeljemo prav iz spleta značilnosti nekega zemljevida – iz protislovij, napetosti vsakdanjega življenja. Ko jih zaznamo in jih artikuliramo, jih preoblikujemo v zahtevke (prošnje), ki naj bi jih potem vložili v sistem in ki naj bi se sčasoma vrstile k prosilcu kot upravičenost do nečesa. Zahtevke oziroma prošnje pa morajo oceniti oz. presoditi – navadno izvedenci po vnaprej določenih pravilih. Ko zahtevke oz. prošnjo odobrijo, prosilec postane upravičenec oz. prejemnik. Sredstvo pa se lahko integrira v njegov življenjski svet.

Ko gre pri tej operaciji za mobilizacijo (spečih) virov v uporabnikovem lastnem življenjskem svetu, gre še vedno lahko za zahteve do drugih, ki so del tega istega življenjskega sveta, gre pa tudi za sodelovanje, članstvo in prispevek skupini, mreži ali skupnosti. Gre tudi za zavzemanje svojega mesta in spodbujanje ustvarjanja nečesa za skupno dobro.

Na *zahteve* ne smemo gledati kot na sebično, egoistično dejanje le za svojo lastno korist. Ko gre za zahtevo po javnih sredstvih, gre za dejanje »redistribucije« in »ponovnega prilaščanja« javnih virov in njihovo preoblikovanje v skupno dobro, ki temelji na pravicah, ne pa na potrebah. Ko gre za zahteve do drugih v skupnosti, pa jih moramo pojmovati kot vabilo, kot priložnost za ustvarjanje nečesa, kar bo prispevalo oz. delovalo za skupno dobro.

Ko zahtevek odobrijo, včasih formalno včasih neformalno, je treba zahtevano izročiti, izvesti. Ko gre za preproste zadeve, kot so preproste denarne dajatve, je tudi izročanje preprosto. Ko pa gre za kompleksne dajatve, ki vključujejo storitve in prejemke, izročanje vključuje poleg neposrednih dajatev tudi usklajevanje (koordinacijo), skrb za kontinuiranost delovanja in za spremljanje učinkov. Ko gre za neformalne dajatve, ki temeljijo na npr. starševski dolžnosti, sosedski pomoči, pa je treba biti pozoren na stabilnost in vzdržnost na novo mobiliziranih sredstev, npr. z zagotavljanjem podpore udeležencem, pa tudi s koordinacijo in podporo skupnim interesom. Pozornost je treba nameniti tudi vmesnim povezavam med življenjskim svetom in »drugimi svetovi«, in sicer tako, da ti ne prevladajo nad prvimi in da »kolonizacijske« učinke abstraktnih shem čim bolj zmanjšamo.

Najboljši primer te osnovne operacije je oskrba po osebni meri (osebno načrtovanje in izvajanje storitev oz. osebna koordinacija storitev). Ta temelji na osebem načrtu, ki predstavi in analizira človekovo življenjsko situacijo, določi osebne cilje in jih operacionalizira tako, da določi izvajalce, potrebna sredstva in dostopne vire in, ko gre za neposredno financiranje, izračuna stroške izvajanja paketa. Začne se s posameznikom, ustvari povezave z vsemi udeleženci pri izvajanju, potrdi pa ga timska konferenca sodelujočih. Potem se načrt začne izvajati s podporo koordinatorja oskrbe (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 176–207; glej tudi Brandon in Brandon, 1994; Škerjanc, 2006).

## Omogočati! Ne pa onemogočati

Omogočanje dostopa do sredstev je bilo ena od glavnih nalog socialnega dela v razmerah obilja socialne države, pod vplivom ideologije in režima zategovanja pasu pa so socialne delavke in delavci potisnjeni v vlogo »varuha javnih sredstev«, psa čuvaja javne porabe, službe omejevanja, če že ne odrekanja dostopa do dajatev blaginje. Socialni delavci in delavke imajo več načinov, kako se upreti takšnim pritiskom kakor tudi kako se prilagoditi novim razmeram, ne da bi v srži redefinirali svoje poslanstvo.<sup>17</sup>

Predvsem pa ne smemo videti mobilizacije neaktivnih sredstev v življenjskem svetu nekoga kot varčevanje javnih sredstev, temveč kot vrednost samo po sebi. Skupnostni odgovori so navadno ustrežnejši,

uporaba skupnostnih virov krepi sodelovanje, mobilizacija skupnostnih virov je lahko prispevek (navadno obrobni članov) skupnemu dobremu. Mobilizacija lastnih sredstev, njihovo ponovno prilaščanje in ustvarjanje skupnih temeljev tudi povečajo avtonomnost ljudi v odnosu do oblasti in zmanjšajo odvisnost od javnih, a odtujenih virov.

### *Spodbujanje želja, ne obkljukanje postavk*

Ta operacija je dialektična celota, ki sestavlja precej raznovrstna dela – enega zelo človeškega, dejanskega, drugega abstraktnega, mehaničnega. Umetnost je ne le, kako ju povezati, ne da bi pri tem robustnejši in močnejši pol koloniziral bolj prefinjene in subjektivne dejanskosti, ampak tudi, kako ne zanemariti enega na račun drugega. V socialnem delu se lahko delavec ali delavka usmeri v raziskovanje življenjskega sveta, ob tem pa zanemarja dostop do sredstev drugod. Raziskovanje življenjskega sveta, ne da bi uporabili pri tem pridobljena spoznanja za uveljavljanje pravic, ni le voajersko, temveč tudi neproduktivno, jalovo (četudi morda zanimivo in poučno). V resnici tak spregled prikrajša človeka za njegove pravice, hkrati pa vzdružuje nadzorne mehanizme psihološke vrste. Na drugi strani poudarek na zgolj postopkovnih, birokratskih operacijah odreka ljudem subjektivnost, njihovo dejansko življenje, še več, je sredstvo njegove kolonializacije.<sup>18</sup>

Uporaba seznamov (»ček list«) in obkljukanje kvadratkov po vnaprej določenih kategorijah ni raziskovanje življenjskega sveta, ampak vsiljevanje zunanje (birokratske) logike in tujih idej (o tem, kaj človek potrebuje, kaj so osnovne potrebe ipd.) določenemu življenjskemu svetu in torej ubijanje pomenov, ki so mu lastna, osebnih in skupinskih prioritet in hierarhij želja.<sup>19</sup>

Podobno vnaprejšnje kategorije dajatev lahko določijo želje in cilje zgolj s tem, da jih ponujamo. »Logiko frižiderja«, po kateri si želimo jesti prav tisto, kar je v hladilniku, lahko presežemo (in moramo preseči) s tem, da željo trdno usidramo v življenjskem svetu in šele potem pogledamo, kaj je na voljo, kako se sklada z željo, in če se ne, da ustvarimo odgovore po osebni meri, tudi z uporabo virov zunaj življenjskega sveta, če je treba.

## Perspektiva uporabnika

Usmerjenost v življenjski svet pri ukvarjanju z vprašanji sredstev pa tudi v drugih operacijah uvaja to, kar pogosto poimenujemo »perspektiva uporabnika«. Treba je namreč videti situacijo in njeno spreminjanje z očmi človeka, ki mu je naše dejanje namenjeno. Aktivno in namenoma prevzeti pogled drugega je pomembno, saj bo v nasprotnem primeru storitev ali kakšna druga dajatev neustrezna in napačno razumljena na obeh straneh. Pogled izvajalca storitve je v temelju drugačen od prejemnikovega. Definicija situacije osebja v namestitveni ustanovi, ki streže kosilo stanovalcu, ki je priklenjen na posteljo, je sprazniti mizico, postreči obrok in pospraviti posodo z mizice. Postaviti stvari, ki jih stanovalec potrebuje, nazaj na mizico, preprosto pre-sega tako definicijo situacije – zato lahko stanovalec ostane ure brez očal, pijače, telefona ali daljinskega upravljalnika.

## Refleksivnost in reflektivnost

V socialnem delu moramo razlikovati med dvema podobnima, a hkrati tudi povsem različnima načinoma delovanja – med »reflektivnimi« dejanji in »refleksivnimi« odgovori. Pri prvih gre za razmislek o tem, kaj smo naredili oz. o tem, kaj se je zgodilo, pri drugih pa za to, da se odzivamo na življenjske situacije uporabnikov. Pri tem nam ni treba dogodkov in dejanj interpretirati, jih pa moramo videti kot celoto, v kontekstu in medsebojnih povezavah. Poleg odseva v zrcalu kontemplacije nas zanima dejanski in dejaven odziv na dejanja in dogodke. Dejanja v povratni spregi kažejo na imanenco interakcije in ne odsevajo v nekakšnem transcendentnem zrcalu.<sup>20</sup> Socialno delo deluje v vsakdanjem, navadnem in banalnem. Večino človeških izmenjav ne ureja Pravo, božje zapovedi ali sanitarna pravila. Urejajo jih fleksibilna, sama sebe vzpostavljajoča majhna pravila in načini upoštevjanja, pogovora, dotikanja in vabljenja drug drugega; ta pravila prinaša občja kultura, hkrati pa jih ustvarjamo na mestu dogodkov glede na namene in nagnjenja ljudi, ki so v situacijah navzoči, glede na smisel, ki ga v situaciji ustvarijo.<sup>21</sup>

Takšna pravila in njim lastni pomeni so tesno povezani s kontekstom, v katerem se nekaj zgodi. Ker nimamo vedno na voljo natančnih zemljevidov za ta, stalno spreminjajoča se ozemlja, jih moramo skoraj



vedno raziskovati v sodelovanju z drugimi sodelujočimi. S transcendentalnimi bližnjicami in aksiomatsko stenografijo vedno tvegamo nenatančnost in to, da zgrešimo poanto.

## Zgodbe kot zemljevidi

V socialnem delu slišimo mnogo zgodb. Vsakršen potek življenja lahko povemo kot »žalostno pripoved« (Goffman, 2019, str. 67, 148–160; Urek, 2005) ali pa »zgodbo o uspehu«, glede na to, kako pripovedovalec poveže posamezne dogodke svojega življenja v pripovedno celoto. V socialnem delu prevladujejo žalostne zgodbe. Uporabniki socialnega dela se nagibajo k pripovedovanju žalostnih zgodb, ne toliko zaradi velike količine žalostnih doživetij (ki jih nedvomno imajo), kakor zato, da bi upravičili (in opravičili) svoje zahtevke, a tudi posege strokovnjakov v svoje življenje.

Ne glede na to, koliko so te zgodbe osebne, se opirajo na standardne pripovedne obrazce, ki jih prinaša popularna kultura. Nekatere zgodbe so prvič povedali že pred več sto leti in imajo ustaljene pripovedne obrazce in trdno literarno strukturo, na primer v »pripovedi džankija«, ki jo je pred dvesto leti (1821) zložil Thomas de Quincey in so jo, v številnih variantah od Dostojevskega (Kockar) do Otrok s postaje ZOO nešteto krat ponovili v literaturi, še večkrat pa v pisarnah socialnih in zdravstvenih delavcev po vsem svetu. Pri tem pa ne gre za pomanjkanje domišljije ali plagiatorstvo, temveč le za ustaljen način, obrazec, kako organizirati pripoved, kako povedati zgodbo.

Lahko pa z zgodbami tudi organiziramo dejansko izkušnjo, ustvarimo scenarij, ki mu je slediti v dejanskem življenju, lahko celo trdimo, da se ljudje »ujamejo v svoje biografije (Grebenc, 2001). Socialno delo ima torej tri naloge: omogočiti ljudem, da povejo svoje lastne zgodbe, opogumiti jih, da si jih znova prilastijo, predvsem pa preoblikovati žalostne pripovedi v zgodbe o uspehu in izumiti načine, kako uiti biografijam, kako jih preoblikovati, kako jim spremeniti konec, jim dati boljša nadaljevanja – pa tudi narediti nekaj, kar z biografijo ni predpisano. Dejanska življenja niso kot romani z njim lastnim zapletom, junaki (navadno tragičnimi), razpleti ipd. Človeška življenja so bolj kot niz povezanih novel, v katerih pogosto spregledamo obrate in zgrešimo povezavo z nečim, kar do zdaj še ni obstajalo (Deleuze

in Guattari, 1988, str. 192–207). Spregledamo tudi to, da so človeška življenja bolj komična kot pa tragična.

## Prečnost (transverzalnost)

Socialno delo povezuje mnogo niti v številne vozle. Pozna jezik in snov mnogih drugih disciplin, jih uporablja na svoj način, preči mnogo ravnin delovanja, jih povezuje v enkratna, singularna družbena dejanja in se ravna po številnih različnih ravninah človeške eksistence. V socialnem delu je torej nemogoče zvesti več različnih zvrsti pomenov in funkcij na eno dimenzijo, na homogen prostor redukcioniistične stroke.

Ko starega človeka namestimo v dom za stare, vemo, da ne moremo tega dejanja pripisati samo enemu kriteriju, na primer: telesni oslabljenosti ali osebni nezmožnosti poskrbeti zase. Na delu je več raznovrstnih zgodb: gre tudi za to, da je nečak dobil novo službo, za mačko, ki bo ostala doma, odnose s sosedi ipd. Seveda gre tudi za dostopnost in razpoložljivost storitev in kako posamezne službe delujejo – ali je na voljo oskrba na domu, ali ima na voljo strokovnjake, ki bodo prisluhnili njegovim hotenjem in potrebam, ali obstaja služba, ki lahko poveže formalne in neformalne vire podpore v skupno delovanje, kakšna so pravila porabe sredstev na voljo (npr. ali so sredstva namenjena za institucionalno oskrbo na voljo za oskrbo na domu) itd. Vse te sile in dogodki delujejo eden na drugega in ustvarijo vektorje in tenzorje, ki bodo potisnili starega človeka v zavodsko oskrbo ali pa mu omogočile, da ostane doma.

Prečna akcija išče pomen in namen, ki ga more najti še na drugi ravni. To stori s tem, da se povezuje z drugostjo – tistim, kar ji ni lastno – in tako, da ojačuje resonanco med ravnim, odzvanjanje dogodkov na posamezni ravni še na drugih (Guattari, 1972; 1984).

Socialno delo razume in uporablja dogodke, okoliščine in snovi tako, da jih povezuje z drugimi ravnmi. Prav tam je mogoče najti drug pomen, rabo ali funkcijo, tako, ki bo drugačna od tiste v čisti, homogeni coni bivanja (kot so zdravje/bolezen, prav/narobe, pametno/neumno itd.). Prav s tem, da nekje drugje najde nekaj drugega ali celo tretjega, nekaj, kar se radikalno razlikuje od samega sebe, lahko ojači izhodiščno akcijo, ki takrat preči različne ravni.

Ponošena oblačila in zanemarjen videz »duševnega bolnika« so v okviru duševnega zdravja videti kot znamenja bolezni in poslabšanja; lahko pa to beremo kot znamenje tega, da človek nima veliko razlogov za vzdrževanje svojega videza, ali kot znamenje izgube zanimanja za samopodobo zaradi izključenosti iz vsakdanjega življenja. Ko se ta človek zaljubi, se lepo obleče, obrije in uredi. Ali je ne biti (za)ljubljen razlog za njegovo stanje?



## Operacija B: Analiza tveganja in zmanjševanje škode

V socialnem delu gre za spremembe. Ali za dejavno spreminjanje svojega sveta oz. življenjskih okoliščin, da bi si izboljšali življenje, ali pa za prizadevanje, da bi obvladali spremembe, ki nam grozijo – npr. ohranjanje virov, sredstev in prednosti v prihajajočih prekucijah (npr. v starosti, bolezni). Spremembe prinašajo tveganja, ta pa koristi in nevarnosti.

Živimo v spreminjajoči se družbi, družbi tveganj (Beck, 2001), in s tem moramo živeti. Poleg tega makrodružbena tveganja – onesnaževanje okolja, naravne katastrofe, podnebne spremembe, politični in vojaški spopadi, ekonomske krize in druga tveganja – najbolj prizadenejo revne, obrobne in nemočne dele družbe. Socialno delo je stroka, ki ji je poslanstvo delati z »ranljivimi skupinami«, torej z ljudmi, ki so bolj izpostavljeni družbenim pritiskom in ki se zaradi svoje življenjske situacije znajdejo pred intenzivnimi izzivi, ki lahko povzročijo velikanske stiske.

Ob izpostavljenosti družbenim tveganjem, ki jih povzroča »družba«, obstajajo še številni drugi primeri, ko se nam življenje spreminja in je treba prevzeti tveganje. Dogajajo se nam raznovrstni življenjski dogodki, prehodi, krize identitete ali celo povsem banalna, nepričakovana in nepreizkušena dogajanja – ne glede na to, ali gre za nesreče ali ne – in nam spremenijo potek življenja ali življenjskih rutin.

## Življenjski dogodki

Življenjski dogodki so močno stresni dogodki, ki nam temeljito spremenijo življenjski svet. Taki dogodki nam zvišajo energijsko raven delovanja (stres), hkrati pa nam obrnejo razumevanje vsakdanjega sveta na glavo, spremenijo pomene, vloge in zaveznitva. To se ne zgodi zgolj ob neželenih, škodljivih dogodkih, kot so izguba ljubljene osebe, službe, stanovanja, bolezen, ampak tudi ob dogodkih, ki jih doživljamo pozitivno – na primer poroka, rojstvo, nova zaposlitev, nov dom, zaljubljenost ipd. Raziskave so pokazale: če se nam zgodi več takšnih dogodkov v določenem obdobju, se pokažejo posledice na duševnem ali telesnem blagostanju (Holmes in Rahe, 1967; Nastran Ule, 1993; Gallagher, 1995, str. 329–333, Lamovec, 1998, str. 215–220).

Socialno delo kot stroka po svojem izročilu pogosto zavzema mesto skrbnika, čigar naloga je obvladovati situacije, v katerih bi varovanec utegnil biti ogrožen, in zagotoviti najboljše možne izide. Je naslov, na katerega se ljudje obrnejo, ko vidijo, da so njihove socialne, osebne in finančne zmožnosti nezadostne, da bi se spopadli s svojo situacijo. Naloga socialnega dela je oceniti stopnjo tveganja in zagotoviti odgovor, dajatev, ki bo zmanjšala tveganje do sprejemljive mere. Tveganje je torej pogosto mera upravičenosti do socialne ali kakšne druge dajatve. Ocena pa je lahko zelo preprosta, kot pri preverjanju materialne ogroženosti s količino dohodkov in premoženja pri denarnih pomočeh, ali pa precej zapletena, na primer v primeru nasilja v družini ali česa podobnega.

Hkrati pa v sodobni, kapitalistični (pa tudi verjetno v post-kapitalistični) družbi prevzemanje tveganja oblikuje človekovo identiteto in njega samega. Ljudem je treba omogočiti prevzemanje tveganja (ne se mu zgolj izogibati). Namen in končni cilj analize tveganja je zmanjševanje škode – ali bolje zagotoviti varnost podjetnosti – biti zmožen delati stvari, ne da bi se pri tem izpostavljali prevelikemu, nepotrebnemu ali neželenemu tveganju.

Zato je treba tveganje analizirati, ne le oceniti.<sup>1</sup> Glavno analitično orodje pri tem je v tvegani situaciji razlikovati med *grožnjami* in *nevarnostmi oz. koristmi* (ali celo dobički), hkrati pa že ugotavljati, kakšni ukrepi bi zmanjšali škodo.

Razlikovanje med temi prvinami tveganja je nujno, saj v vsakdanjem življenju okoliščine, zaradi katerih imamo neko situacijo za tvegano oz. ogrožajočo, združimo z dejanskimi dogodki, ki so nevarni oz. škodljivi. Če je nekdo »psihotičen«, ni nujno, da je nevaren. Statistično nič bolj kot katerikoli drug človek brez take nalepke (Fazel in Grann, 2006), a psihotično vedenje uvede določeno nepredvidljivost dejanj. Torej moramo opraviti oceno intenzivnosti (resnosti) grožnje in tega, kakšna je psihotična situacija, ločeno od verjetnosti nevarnega dogodka (in ju šele potem združiti v enačbo tveganja).

Še več, pogledati moramo tudi koristne plati dogodkov in jih pretehtati v primerjavi z nevarnostmi v situaciji. Korist je namen tvegane vedenja. Ne nazadnje pa bi bilo neetično (pa tudi neumno) ocenjevati le tveganje, ne da bi bili pri tem že usmerjeni v zmanjševanje morebitne škode. Pri tem pa ne gre le za iskanje najmanj škodljivega načina, kako priti do koristi, temveč tudi za to, da uporabimo najmanj restriktivne ukrepe, da se izognemo škodi.

Takšne ukrepe moramo predvidevati na več točkah ukrepanja: kot način preprečevanja tveganja (ne vozim, potem ko sem pil), kot način ublažitve nevarnih dogodkov (nosim čelado) in način popravljanja škode (zavarovanje, opravičevanje). Uporabimo lahko več različnih sredstev in načinov zmanjševanja škode: tehnične (detektorji dima, čelade, elektronske naprave), izobraževalne (informiranje, ozaveščanje, učenje spretnosti ipd.), socialne (spremstvo, vključevanje, varovanje, mediacija ...), pravne (zapisani dogovori, vnaprejšnja navodila, sodne prepovedi ...).

Pri analizi tveganja torej analiziramo situacijo, ugotovimo intenzivnost tveganja, njegovo sprejemljivost in načrtujemo ukrepe za zmanjšanje tveganja. Gre za zavarovanje v življenjskih situacijah in za podporo pri prevzemanju tveganj.

### *Socialno delo – za spremembe*

Socialnega dela ne potrebujemo tam, kjer je treba vzdrževati obstoječe. Kjer obstaja rutina, kjer je treba le izpolnjevati obrazce in jih slepo upoštevati, kot pravi Bill Jordan (1987), ni potrebe po socialnem delu. Potrebujemo ga tam, kjer je potrebna sprememba, kjer je stiska tako velika, da je ljudje ne obvladajo več, kjer se dogajajo spremembe in jih morajo ljudje bolje preživeti,

kjer so se spremembe zgodile in se ljudje morajo naučiti z njimi živeti ali ko obstaja precejšnja možnost sprememb in se je nanje treba pripraviti ali pa jih preprečiti. *Socialno delo je stroka nepredvidljivosti.*

## Izogibanje tveganju in streljanje grešnih kozlov

Pojem tveganja zelo pogosto uporabimo za razvrednotenje določene osebe, skupine ali celo celotnega družbenega segmenta. Če nekoga označimo, da, kot bi v žargonu rekli, »kaže tvegano vedenje«, in če to celo pripišemo njegovi »osebnosti« in tveganje torej vidimo kot osebnostno lastnost, značilnost, ki jo umestimo v njegovo lastno osebo (ne glede na to, ali to pripisujemo psihološki zgradbi, vzgoji ali biološki, »nevroznanstveni« konstituciji), to ne pomeni samo, da vedenje in osebnost ločimo od njunega konteksta, prenesemo tveganje s situacije na osebo, ampak pomeni tudi priklicevanje včasih tudi masivnih mehanizmov nadzora, torej odvzem temeljnih človeških pravic, izobčenje iz družbenega sodelovanja in nameščanje v neko vrsto družbenega varstva, celo zapiranja.

### *Nalepke in grešni kozli*

Etiketiranje je lastnost družbene interakcije, s katero določeno vedenje ali osebnostno lastnost stereotipiziramo tako, da zasenči druge lastnosti človeka. Stereotipiziranje je v benigni obliki koristna bližnjica ali stenogram v interakciji (ko damo komu nalepko »prodajalke«, vemo, kako se do tega človeka vesti in kaj v situaciji nakupovanja od njega pričakovati). Celó če komu damo nalepko, ki je tako dominantna, da presega samo situacijo (zdravnik, policist, profesor), v kateri to vlogo opravlja, je lahko to nekoliko krivično, čeprav neškodljivo. Obstajajo pa nalepke, ki diskreditirajo nosilca, pokvarijo njegovo identiteto, ustvarijo stigmo (Goffman, 2008) in tako ustvarijo včasih nepremostljive ovire za družbeno sodelovanje in ga oropajo pogodbene moči. S prikrajšanjem za veljavna sredstva interakcije in stopanje v družbene vloge pa tudi z odčitavanjem in presojanjem na podlagi diskreditirajoče nalepke natikanje nalepk postane *samoizpolnjujoča se prerokba*, saj človek v taki situaciji dobi »dovoljenje za odklon« in mu tudi ne preostane veliko drugega.



Pojem grešnega kozla izhaja iz judovske tradicije. Prav nasprotno od sodobne rabe je grešni kozel pomenil ukinitvev človeškega žrtvovanja – ljudje so svoje grehe prenesli na kozla in ga potem žrtvovali. Pri mehanizmu grešnega kozla gre še vedno za tak prenos – a tokrat na (manjvrednega) človeka. Torej ne gre za to, kar tak človek dela ali bi utegnil storiti, temveč za to, kar iz sebe projiciramo nanj. Ne bojimo se norosti drugega, temveč svoje lastne. Grešni kozel pa pravzaprav ustvarja tega drugega, bistveno različnega od nas. Grešni kozel mora biti ločen od občestva in dobiti status stvari (živali), s katero lahko naredimo karkoli – jo žrtvujemo za naše grehe (Basaglia, 1967/1981).

Ljudje, ki jim pritaknejo nalepke, ki jih razvrednotijo, pogosto opravljajo vlogo grešnega kozla za določeno skupino, pogosto za celotno družbo. Izpostavijo jih kot krivce za vse težave in bedo celotne skupine, postanejo strelovodi za nabrane frustracije, togoto in jezo skupine. Za vodje takega preganjanja imeti grešnega kozla – včasih gre za »moralno križarsko vojno« (Becker, 1963), včasih za »moralno paniko« (Cohen, 1980) – pomeni večanje njihove lastne moči in ubogljivosti skupine.

Vir etiketiranja, stigmatiziranja in ustvarjanja grešnih kozlov pri tveganem vedenju je negotovost, značilna za »družbo tveganja«. Je način odvracanja strahov, kaj bi se lahko zgodilo, nepredvidljivosti in negotovosti obstoja.<sup>2</sup> Izogibanje tveganju je druga plat družbe tveganja oziroma imperativa tveganja. Je vodilno načelo mnogih javnih agentur, ki se ukvarjajo z javno varnostjo (policija, sanitarna inšpekcija ipd.) – delno v skrbi za varno okolje delno v skrbi za to, kar bi lahko naredili posamezniki. To naredijo z nadzorovanjem, omejevanjem, v mnogih primerih tudi s prisilo in zapiranjem.<sup>3</sup>

Čeprav socialno delo ni imuno za take operacije, pa morajo za socialno delo ostati nesprejemljive. Mandat socialnega dela je sicer podpirati ljudi v obvladovanju tveganj, ki jih s svojim načinom proizvodnje in organizacije družba prinaša. Vendar pa mora na mikroravni posameznikov in skupin socialno delo ohraniti pogled, da je tveganje lastnost situacije in ne človeka, prevzeti mora uporabnikovo perspektivo prevzemanja tveganja kot sredstva za njegovo korist in ovreči skrbniško perspektivo izogibanja tveganju, ki lahko vodi v osiromašenje življenja in zmanjševanje priložnosti. Še več, človeku mora omogočiti prevzemanje tveganja, saj vsako delovanje prinaša morebitna tveganja, tveganje ohranja človeka pri življenju (edina gotovost v življenju je smrt). Ocena

oz. analiza tveganja mora biti v socialnem delu podrejena volji do življenja, želji, človekovim ciljem. Kot sicer v življenju – najprej je treba vedeti, kaj hočemo narediti, in šele potem razmišljati, kako bomo to varno izpeljali. Analiza tveganja mora biti afirmativna in proaktivna, ne pa defenzivna in reaktivna oz. izničujoča.<sup>4</sup>

## Zmanjševanje škode

*Socialnega dela ne zanima, kaj je prav in kaj je narobe, ampak kaj deluje in kaj ne.*

Ne zanima nas, ali je uživati droge prav ali narobe, ali starši morajo ostati z otroki ali ne, ali se kdo sme ali ne sme pogovarjati s seboj, ali se ubiti, imeti dom, voziti avto, nositi nogavice različnih barv itn. Vemo, da imajo lahko droge tako destruktivne kakor ustvarjalne učinke, da so starši primarna opora, lahko pa zelo ogrožajo svoje otroke, vemo tudi, da so lahko notranji glasovi spodbujajoči ali ogrožajoči. To ni vprašanje relativizma, je vprašanje tega, kakšne vrste mašina je na delu – v kakšno konkretno celoto se elementi situacije sestavijo in kako v njej delujejo.

Kriterij za izdelavo takšne mašine bi moral biti tak, da bi ureditve v situaciji zagotavljale maksimalen dobiček in najmanjšo izgubo ali škodo vsem udeleženkam in udeležencem; ne le v ekonomskem pogledu – škoda in izboljšava sta lahko tudi telesna, čustvena, čutna: bolečina, gnus, radost, lepota; delno tudi zadovoljstvo.

Zmanjševanje škode in večanje koristi: pragmatika beži od binarnih nasprotij, ki so značilna za pravila, za gramatiko. Ne gre za izbiro med zdravjem in boleznijo, napačnim in pravim, uspehom in izgubo, črnim in belim – hočemo, da je slika vsaj in črna in bela, še najboljše pa barvna.

Temelj za to, da lahko ustvarimo jezik, ki bo deloval (oz. kratko malo za delovanje), je mandat socialnega dela – upoštevati je treba vložke najšibkejših udeležencev in udeleženk. Socialno delo se vplete z namenom, da bi bilo skrbnik ali zagovornik, z namenom, da bi zavarovalo interese šibkih, ki se ne (z)morejo zavarovati sami; in zagovarja tiste, ki nimajo dovolj moči, da bi jih drugi slišali. Kriterij delovanja je šibkost, ki prerašča v moč.

*Zmanjševanje škode je vodilni pojem, ki nadomešča krivdo, napako, pomanjkanje.<sup>5</sup>*

## Skrbništvo kot ovira za produktivno tveganje

Zatekanje k izogibanju tveganja, namesto da bi sprejeli njegov izziv, je funkcija strokovnjaškega pokroviteljstva, ki ga pogosto prevzamemo pri delu z ljudmi. Skrbniška vloga, s katero je obremenjeno socialno delo, sili strokovnjake, da se ukvarjajo predvsem s škodljivimi posledicami tveganja. Če obstaja možnost škode, je ta skrbnikova odgovornost, koristi pa ima varovanec. Taka delitev moralnega dela upravičuje disociacijo interesov pokrovitelja in varovanca, povzroča tudi nezmožnost identifikacije enega z drugim. Če naj kdo podpira prizadevanja sočloveka, mora prevzeti njegovo perspektivo, mora se poistovetiti z njegovimi interesi v situaciji (z njegovimi koristmi) in šele potem lahko, praviloma skupaj z uporabnikom, znotraj te perspektive razvije ukrepe za zmanjševanje tveganja.

Formalno skrbništvo<sup>6</sup> je navadno dodeljeno, ko je videti, da ljudje ne morejo sprejemati pametnih in primernih odločitev o svojem življenju in njegovem poteku – kot je to pri otrocih in ljudeh, za katere velja, da imajo zmanjšanje umske zmožnosti. V takih primerih ljudem ne priznajo poslovne sposobnosti ali pa jim jo odvzamejo, hkrati pa jim določijo skrbnika, ki naj bi odločal namesto njih. To pa je v resnici velik poseg in prikrajšanje za bistveno človeško zmožnost – prosto voljo, zmožnost odločanja in izbiranja.<sup>7</sup>

Zato se je pojavil trend, da bi odpravili to nečloveško operacijo – vsaj kar zadeva popolni odvzem poslovne sposobnosti. Alternative so vsaj v omejevanju odvzema, torej v le delnem odvzemu poslovne sposobnosti, in sicer tako, da se odvzem osredotoči na zelo specifične prepovedi – na primer na preprečevanje, da bi človek vozil motorno vozilo, ko obstaja resnična grožnja prometne nesreče. Lahko pa je alternativa v zagotavljanju podpore pri odločanju. Ta temelji na logiki, če človeku ni omogočeno odločati (in kdo je polno zmožen odločati sam o prav vsem v svojem življenju?), je to »onemogočanje« (oviranost) treba preseči s podporo pri dejavnosti odločanja (včasih tudi z javnim oz. zakonskim pooblastilom) – vsi potrebujemo podporo v procesih odločanja – nekateri je nimajo ali pa jo potrebujejo več kot drugi (*Evropske smernice*, str. 77–78; Flaker in Rafaelič, 2023, str. 116).

Sicer pa je vprašanje skrbniškega odnosa del ene od klasičnih dilem socialnega dela. Na eni strani je socialno delo skrbniški poklic, nadomestek volje drugega in tako konstitutivni element socialnega

dela. Na drugi pa se socialno delo pojavlja kot zagovornik zatiranih, njihove volje. Socialno delo se ujame v večni ples med skrbnikom in zagovornikom.

## Ples med zagovornikom in skrbnikom

Pri socialnem delu gre vedno za dvojice, za Picka in Packa, Lolka in Bolka, Puja in Prašička. Gre za to, kako biti hkrati dvoje in plesati med obema obrazoma. Klasično vodilo socialnega dela je varovati (virtualne – tiste, ki naj bi jih po splošnem prepričanju imel) interese človeka, ki tega ne zmore sam. Na drugi strani pa ima socialno delo še eno nalogo: zagovarjati *dejanske* želje in nuje tega človeka (ki jih ta vendar lahko izrazi). Med tem, kar naj bi človek hotel, in tem, kaj dejansko hoče, je razlika; razlika med vlogo skrbnika in zagovornika. Prvi gleda na »realne« interese, kot jih sicer razumemo v družbi, drugi krepi glas, ki se ne sliši.<sup>8</sup>

Skrbniška vloga v poklicih, ki se ukvarjajo z ljudmi (medicina, zdravstvo, pedagogika, socialno delo), zgodovinsko temelji na zavezi fevdalnega gospodarja, da poskrbi za svoje podložnike, da je njihov varuh in zaščitnik. To je temeljno razmerje fevdalne družbe (Anderson, 1989). Nasprotno pa naj bi ureditev meščanske družbe v načelu temeljila na enakopravnem združevanju suverenih, avtonomnih, neodvisnih posameznikov, ki sklepajo pogodbene odnose. Za tiste, ki tega niso sposobni ali pa jim drugi te sposobnosti ne priznavajo, je potreben poseben institut, ki jim zagotavlja nadomestno udeležbo v družbenih procesih. To vrzel so delno zapolnile človekoljubne stroke, ki so prevzele skrbniško (pokroviteljsko, zaščitniško) vlogo za ljudi, ki jim manjka pogodbene moči.<sup>9</sup> Osnovne značilnosti take strokovne vloge so, da na podlagi apriorne vednosti skrbi za virtualne (vrlinske) interese posameznika (kaj naj bi bilo zanj načelno dobro), da poudarja varnost in skrb, da dobi družbeno pooblastilo, ki temelji na pomanjkljivostih posameznika (da ni zmožen, sposoben odločati), in da obravnava človeka bodisi kot otroka ali tujca (oba sta nemočna in nevedna, potrebujeta pomoč in pokroviteljstvo).

Zagovorniška vloga temelji na tradiciji boja za družbeno emancipacijo obrobnih družbenih skupin (delavcev, žensk, etničnih in rasnih manjšin ...). Načelno je namenjena zastopanju interesov ljudi,

ki nimajo »pravice do glasu«; je odvetniška in zastopniška vloga, ki naj ustvari polnopravne člane družbe oziroma nadomesti primanjkljaje, preseže ovire, ki onemogočajo, da bi ljudje dosegli tak položaj. Je strokovna drža, ki upošteva perspektivo moči in si prizadeva za krepitev družbenega položaja posameznika. Osnovne značilnosti take vloge so, da izhaja iz dejanskih interesov in želja posameznikov, da ustvarja vednost na podlagi analize stvarnosti, da poudarja pravice in preprečuje krivice, da dobi pooblastilo od posameznika ali konkretne skupine ljudi, da je občutljiva za nepravilnosti in krivice v družbi in da kot v športu ima človek hendikep se pravi, da hoče zanj izboriti prednost, ki jo je izgubil, in to počne na podlagi izmenljivosti vlog (Kraljevič in berač, Mark Twain, 1967). Podobna je tudi podporna ali asistentska vloga (na primer pri osebni asistenci). V tem primeru ima vprašanje moči manjši pomen, saj je uporabnik že v izhodišču delodajalec.

Razpredelnica 1: Razlike med skrbniško in zagovorniško vlogo.

	<b>Skrbniška vloga</b>	<b>Zagovorniška vloga</b>
INTERESI	virtualni	dejanski
VEDNOST	apriorna	naknadna, temelji na konkretni situaciji
POOBLASTILO	od obče družbe	od posameznika, konkretne skupine
NAPAKA	v posamezniku	v družbeni ureditvi
LIK UPORABNIKA	tujec, otrok	odsoten posameznik, hendikep, izmenljivost položajev (Kraljevič in berač)

Vir: Flaker (2003).

Protislovje med zagovorniško in skrbniško vlogo v socialnem delu, ki ga tu predstavljamo shematsko in načelno, je stvaren problem socialnega dela, ki ga obvladujeta oba pola: na eni strani imamo »družbeni« postulat »poskrbeti za ljudi«, na drugi pa imperativ prizadevati si za njihovo avtonomijo, samoodločanje. Protislovje lahko operativno,

v praksi rešujemo na več načinov, ki se med seboj precej razlikujejo: z odklanjanjem vloge skrbnika, ločevanjem obeh vlog in združevanjem obeh vlog v našem ravnanju.

Skrbniško vlogo moramo zavrniti (ali jo vsaj dati v oklepaj), ko je nepotrebna, se pravi, ko nam jo nekdo vsiljuje (kot v prej omenjenem interakcijskem primeru, ko zaradi interakcijskega nelagodja sogovornik naslavlja spremljevalca namesto človeka, ki mu je izmenjava namenjena; ali pa ko nam, denimo, bližnji pripišejo vlogo strokovnjaka, ki bo s prevzemom skrbniške vloge razrešil družinsko ali kakšno drugo »dramo« oz. medčloveško zadržnjeno situacijo (Flaker idr., 2008, str. 43–47, 61–64, 67–75). Ali pa ko se sami vanjo ujamemo zaradi tradicionalne konstrukcije vloge socialnega dela. Odrečemo se je lahko tudi v primeru, ko ima sodišče ali kakšna druga instanca že tako ali tako takšno vlogo in ni potrebe podvajati jo.

Ločevanje vlog zahteva timsko delo ali vsaj delo v paru. Smiselno je npr., da vloge v timu enote razdelimo tako, da je vodja enote v skrbniški vlogi – ker upravlja z nekim prostorom, mora namreč skrbeti za blaginjo vseh članov skupine, še več, odgovoren je za virtualne interese vsakega posebej (njegovo apriorno fizično varnost, njegove pravice ipd.), a to lahko počne le na splošno, za celotno skupino oz. njeno povprečje, povprečnega člana. Zato je v taki situaciji, da bi do izraza prišle posamične želje, perspektiva resnično vsakega uporabnika, treba vzpostaviti vlogo »ključnega delavca«. Njegova vloga je izrazito zagovorniška, je odvetnik uporabnika, ojačevalec njegovega glasu, borec za izražanje njegovih želja in dejanskih interesov (več o vlogi in nalogah ključnega delavca v Brandon in Brandon, 1992, str. 33–34; o njegovem pomenu v timskem delu v Flaker, 1997; o ključnih osebah v domu za stare v Kamnik, 2016; o ključnih delavcih v procesu preobrazbe v Hrastovcu v Flaker in Rafaelič, 2023, str. 238–241, o njihovi odgovornosti v Flaker, 2021b; 2021c; 2024). Tako logiko je mogoče uporabiti, ko ne gre za namestitvene službe (centre za socialno delo, svetovalnice, zavode za pomoč na domu), pa tudi v primerih, ko organizacija nima sistema ključnih delavcev. V timu določimo, kdo bo zastopal človekove splošne oz. virtualne interese (racionalno korist določeno z interesi slehernika) in kdo bo gledal na zadeve izključno iz konkretne perspektive uporabnika in pri tem prevzemal zagovorniško vlogo. Kdo bo »hudičev zagovornik«, torej tisti, ki nasprotuje splošnemu mnenju, je odvisno od usmeritve tima.

V prevladujoči usmeritvi bo to verjetno tisti, ki bo imel zagovorniško vlogo. Se pa taka delitev vlog v socialnem delu ne sme sprevreči v igro »dobrega in slabega policaja«. V socialnem delu nočemo izsiliti priznanja ali človeka v nekaj prisiliti. Tudi ko gre za prisilne ali omejevalne ukrepe, ki jih tisti, ki prevzema skrbniško vlogo, mora uveljaviti, moramo ohraniti vsaj nekaj prostora za dialog med udeleženi oz. različnimi, včasih nasprotujočimi perspektivami.

Moramo pa se zavedati, da se z ločevanjem vlog in odklanjanjem vloge skrbnika, četudi je to v nekaterih situacijah upravičeno in produktivno, odrečemo moči odločanja, ki je na sploh in konkretno poverjena socialnemu delu, s tem pa tudi moči, ki jo lahko uporabimo za rešitev stiske, ki si jo želi uporabnik.

Sinteza je mogoča, če prevzamemo obe vlogi, se kontinuirano pogajamo (v dialogu) tako o našem mandatu kakor tudi o možnih izidih in mislimo na koristi (ali zmanjševanje škode) vseh udeležencev, še vedno pa s poudarkom na željah konkretnega uporabnika. Pri tem moramo dosledno uporabljati načelo najmanjše možne omejitve (v vlogi skrbnika) in maksimalnega možnega vpliva uporabnika (kot zagovorniki).

Vzemimo za primer odvzem otroka. Postopek je dvojen, usmerjen je v odvzem otroka, a hkrati preizkuša vse možnosti, da ga ne bi odvzeli. Optimalno je, da v postopku ustvarimo zaveznitvo, da delamo tudi za korist staršev in da skupaj z njimi prehodimo pot od preizkušanja možnosti, da otrok ostane z njimi, do morebitne ugotovitve, da to ni mogoče (oziroma da je nujno otroka odvzeti, vsaj začasno). Predvsem pa si moramo prizadevati, da se ohranijo tisti stiki in funkcije staršev, ki otroku ne škodijo. Socialno delo ne more zagovarjati dokončnega, popolnega in nepreklicnega odvzema otrok.

Ko socialni delavci in delavke odločajo v imenu nekoga in v njegovo dobro, je pri tem pomembno, da dosledno upoštevajo človekove želje in da jih poskušajo uresničiti (da ne odločajo po splošnih zdravorazumskih ali legalističnih predpostavkah).<sup>10</sup> Socialnemu delavcu se lahko zdi, da je uporabnikov cilj »nerealen« in da ga ne bo dosegel. Pri tem velja vodilo, da socialni delavci ne moremo presojati realnosti drugega, še zlasti pa, da ne moremo in ne smemo biti »zagovorniki realnosti«, realnost je dovolj močna, da govori zase (*cf.* Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 47–50). Zagovornika potrebuje tisti, ki je šibkejši (nasproti realnosti smo šibki vsi). Realnost moramo skupaj z uporabniki preizkušati, uporabnika podpreti v tej izkušnji in

preizkušnji. Izkušnja nam bo pokazala, kaj je možno in kaj ni. Socialni delavec in delavka nista dolžna in tudi ne moreta vedeti vnaprej, kaj je »realno« in kaj ni. Ne smeta biti pokroviteljska do uporabnikov. Uporabnikova želja je hipoteza, ki jo je treba preveriti. Življenje je samo po sebi eksperiment.

Sinteza je mogoča, ker hkrati ocenjujemo, načrtujemo in delujemo. Če se v socialnem delu ravnamo po tradicionalnih linearnih znanstvenih oz. strokovnih vzorcih in postopkovnih sosledjih, je to neuporabno in celo škodljivo (diagnoza, prognoza, terapija; zaslivanje, ugotovitev in sklep, ukrep). Socialno delo ni dolžno najprej oceniti in šele nato poseči. Brž ko vzpostavimo stik, že delujemo, ko vzpostavimo še delovni odnos, pa delujemo že skupaj. Življenjski svet, ki ga spoznavamo, že spreminjamo – najprej s svojo navzočnostjo, navzočnost pa v socialnem delu pomeni tudi akcijo. Če vidimo, da je mogoče kaj narediti, to naredimo. Če mislimo, da v kakšni družini zanemarjajo ali celo trpinčijo otroke, hkrati pa je očitno, da potrebujejo pomoč pri urejanju gospodinjstva, ni treba, da najprej ugotovimo, ali je sum zlorabe utemeljen ali ne, pač pa zagotovimo gospodinjsko pomoč, ki bo ne glede na utemeljenost suma izboljšala kakovost življenja otroka, še več, zelo verjetno bo zmanjšala možnost za zanemarjanje oziroma trpinčenje. Konkretna dejanja, ki jih naredimo na začetku, presežejo čisto oceno, saj že takoj spremenijo situacijo (mladenič, ki je v sporu z zakonom, dobi službo, konča šolo, njegov odnos do zakona se spremeni, oče spremeni svoje komunikacijske vzorce s svojimi otroci ipd.). Dobri in konkretni načrti za prihodnost spremenijo sedanjost.

Socialno delo z operativno sposobnostjo, se pravi z zmožnostjo, da kaj uredi in spremeni, ne le preseže protislovje med skrbniško (pokroviteljsko) in zagovorniško (podporno) vlogo, temveč prevzame, skupaj z uporabnikom, vlogo naročnika. Načrti pomenijo tudi naročila, socialni delavec in delavka lahko naročita sredstva in storitve, ki bodo občutno izboljšali uporabnikovo življenjsko situacijo. To moč preneseta tudi na uporabnika. S tem prevzameta povsem drugačni vlogi, kot sta skrbniška in zagovorniška, nista več le posrednika v razmerju z državo ali z drugimi viri sredstev in moči, ampak tudi generatorja moči v družbenem pomenu besede.

Delamo lahko kot zagovornik in skrbnik hkrati, tudi zato, ker lahko poskrbimo, da se stvari zgodijo. Če kot socialni delavci lahko



rešimo zadeve in nekaj zares spremenimo, je akcijska, pragmatična sinteza mogoča. Z možnostjo delovanja prevzemamo vlogo naročnika in povežemo uporabnikove dejanske želje in potrebe z njegovimi virtualnimi interesi. Lahko načrtujemo in ustvarjamo ureditve (storitve, okolja, vire), ki bodo zadovoljile oboje – to, kar si uporabnik zares želi, in to, kar predvidevamo, da je dobro zanj.

Ko tako združujemo zagovorniški in skrbniški del vloge, ko med njima plešemo, ko soplesalca hkrati podpiramo in skladno vodimo in pri tem izmenjaje kažemo dva obraza, pa mora kljub izmeničnosti toka prevladati zagovorništvo. Zagovorništvo je namreč izhodišče socialnega dela – uporabnik mora dobiti več moči.



# Operacija C: Krepitev moči – merilo je pogodbeno moč

Pri socialnem delu gre za moč. Pravzaprav je socialno delo odnos moči. Njegova družbena funkcija je posredovati med močnimi in nemočnimi (bogati in revni, elitami in ljudstvom, zatiralci in zatiranimi).

Socialno delo ima opraviti z veliko raznolikostjo človeških situacij, ki pa imajo le malo skupnega. Lahko pa bi rekli, da je skupni imenovalec uporabnikov socialnega dela prav primanjkljaj moči. Na socialno delo se obrnejo, ko česa ne morejo opraviti sami, ko potrebujejo dodatno moč.

Moč je merilo suverenosti, ki jo nekdo ima v svojem življenjskem svetu, zmožnost, da kaj naredi, spremeni ali da svoj svet ohranja, kakršen pač je.

Moč torej ni lastnost življenjskega sveta samega, je njegova diferencialna in skalarska funkcija, odvod gibanja po življenjskem prostoru oz. delovanja v njem, zmožnosti tega gibanja oz. dela.<sup>1</sup> Poraja se sicer lahko v sami situaciji, med njenimi udeleženci, hkrati pa je tudi odvisna od shem oz. ureditev, ki so onkraj doživetnega sveta in delujejo nanj. Skupina s svojim razvojem, dinamiko in interakcijami med člani ustvarja svojo moč, hkrati pa lahko že v teh procesih in izmenjavah nanje pomembno vplivajo zunanji statusi in vloge. Še več, moč skupine se izrazi prav na vmesniku med njo in okoljem, kot sila se izrazi bodisi tako, da je vpeta v siceršnja družbena razmerja, bodisi tako, da jim nasprotuje (Randall in Southgate, 1988; Flaker, 2022a).

Pomoč, paradokсно, po definiciji jemlje moč tistemu, ki mu pomagamo. Potreba po pomoči ne le dokazuje nemoč in brezmoč, temveč

jo tudi ustvarja. Delati nekaj namesto drugega zmanjša dejansko moč drugega in njegov dejanski nadzor nad zadevo, nad njegovim življenjskim svetom, odtegne mu suverenost v njemu.<sup>2</sup> Po pomoči je torej potrebno popravljalno delo, človek, ki je bil deležen pomoči, si mora po pomoči opomoči, okrevali, znova dobiti moč in okrepiti položaj, ki ga je izgubil (Flaker, 2015, str. 54–60).

Smisel operacije krepiteve moči je torej dobiti moč, pa tudi ohranjati jo in si opomoči po »epizodi pomoči«. Prevladujoča načina dela pri krepitvi moči uporabnikov sta zagovornišтво in pogajanje.

## Pogodbena moč

V socialnem delu je najustreznejše moč definirati kot pogodbeno moč. Torej jo moramo ocenjevati in analizirati glede na to, kaj jo sestavlja, s kartografiranjem moči glede na moč, ki je na voljo oziroma ki jo je treba pridobiti. To vključuje tudi dešifriranje »diagrama moči« – silnic, ki oblikujejo situacijo in ustvarjajo položaj nekoga. Oziraje se na moč, ki je vložena v socialno delo, lahko ugotovimo mehanizme in točke, na katerih izgubljammo moč, priložnosti za večanje moči ali uvoza moči v situacijo od zunaj.

Pogodbena moč je ne le sposobnost za izvedbo pogodbe, ampak tudi zmožnost zagotavljanja take izvedbe oz. še prej – sposobnost potencial skleniti pogodbeno razmerje. Na interakcijskem registru pogodba tudi predpostavlja, kakšne vrste človek je pogodbenik, predpostavlja idejo o njem samem (Goffman, 2019, str. 172). Izhaja predvsem iz družbenega položaja, ki ga lahko imamo za splošni in kvazi-formalen temelj pogodbene sposobnosti in moči. Ta virtualna lastnost (vrlina) se opira na interaktivno kredibilnost (ali pa na njej pade). Rezultanta obeh zmožnosti ali njuna sinteza so družbene vloge, v katerih se statusi uresničujejo na kredibilen ali diskreditirajoč način.

Pravno je pogodbeno moč ali zmožnost oblikovana kot poslovna sposobnost (v žargonu pogosto neustrezno poimenovana kot »opravilna sposobnost«). Poslovno sposobnost dobimo skorajda samodejno z državljanstvom. Samo državljanstvo pa nam zagotavlja le omejeno pogodbeno in poslovno sposobnost (saj država ni porok za dejanja svojih državljanov) in se mora opirati na lastnino ali navadno, kot je

primer za večino, na zaposlitev (pogodbeno moč torej določata delitev lastnine in delitev dela).

Velik del družbe, tisti, ki niso zaposleni, pa dobijo nadomestne statuse – nekateri od teh so začasni, na primer status otroka ali mladoletnega, bolnika, zapornika, tujca; nekateri pa so trajni, na primer upokojenec, »invalid«, varovanec pod skrbništvom). Nadomestni statusi zagotavljajo vsaj nekakšen status, kljub temu pa je pogodbeno ali celo poslovna sposobnost, značilna za te statuse, zelo okrnjena. Obstajajo pa drugi formalni statusi, ki jih človek lahko dobi, kot so imeti službo, delovno mesto, izobrazbo, razne funkcije, biti član formalnih skupin in organizacij, status je celo imeti stalni naslov. Ti statusi in položaji nam ne zagotavljajo osnovne poslovne sposobnosti same po sebi, jo pa podpirajo in utrdijo, včasih, npr. zaposlitev, pa so pogoj za pogodbeno sposobnost ali moč.

Denar ne zagotavlja le kupne moči, je tudi moč, ki omogoča prevzemanje pogodbenih odnosov. Lažje je pričakovati od nekoga, ki ima denar, da bo izpolnil svoje obveznosti: če nekdo ne izroči svojega dela pogodbe v naravi, mora biti sposoben to poplačati, pa naj gre za povrnitev škode ali najem nekoga, ki bo to storil namesto njega. Denar in druga sredstva, ki jih lahko ocenimo z denarno mero, ustvarjajo ob državljanstvu, zaposlitvi oz. nadomestnih statusih naslednjo zmožnost za stopanje v pogodbene odnose. Dohodek, plača, premoženje, nepremičnine, obresti, prihranki so lahko poročstva za izvedbo pogodb. Denar je poleg splošnega ekvivalenta dela (politična ekonomija) tudi splošni ekvivalent zaupanja (moralna ekonomija).

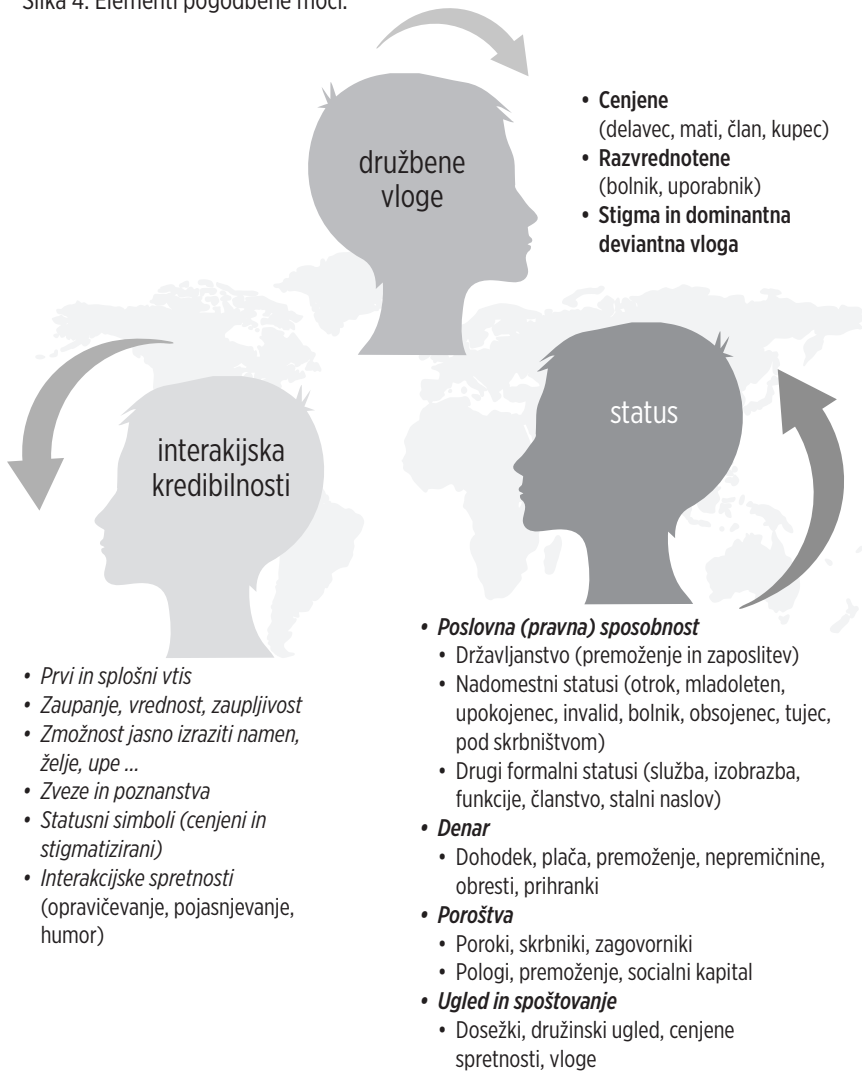
Za pogodbe so potrebni poroki ali pologi. Poleg statusa in denarnih temeljev so možne še druge vrste poroštov, ki jamčijo za pogodbo. Poroki, skrbniki, zagovorniki lahko zagotovijo podporo pogodbenim izmenjavam in interakcijam kakor tudi pologi, premoženje in socialni kapital. Mreža, ki se plete okoli posameznika, zagotavlja drugim, da bodo poskrbeli za izvedbo »pogodbenih obveznosti«, zanj jamčijo, tudi s svojim statusom in ugledom, ki ga morda človek nima. Socialni kapital torej navadno artikuliramo kot ugled in spoštovanje in ju lahko podpirajo dosežki, družinski ugled, cenjene spretnosti in vloge.

Interakcijska kredibilnost ima, v primerjavi z družbenim statusom, manjšo, a še vedno pomembno vlogo v pogodbenih interakcijah. Prvi in splošni vtis, ki ga nekdo daje, olajša sklepanje pogodbenih razmerij, podobno tudi zaupljivost in zaupanje drugih. Zmožnost jasno izraziti

svoje namene, želje, upe ipd. je pomembno orodje pri oblikovanju pogodbenih izmenjav. Zveze in poznanstva niso le podlaga za stike, ampak zagotavljajo dober vtis in zaupanje pri sklepanju pogodb, včasih pa so tudi dejanski posredniki pri poslovanju oziroma ustvarjanju pogodbenih razmerij. Interakcijske spretnosti, kot so opravičevanje, pojasnjevanje, hudomušnost, večajo zaupanje in kredibilnost, lajšajo poslovanje in pripomorejo k pogodbeni sposobnosti. Oblikovanje pogodb lahko spodbujajo tudi statusni simboli, če so cenjeni, ali pa jih kvarijo, če so stigmatizirani.

Družbene vloge imamo lahko za sintezo statusa in interakcijske kredibilnosti. Povezujejo ju v funkcionalno in interakcijsko celoto.<sup>3</sup> Če imamo cenjeno vlogo delavca, matere, člana, kupca itn., nam tak položaj neposredno poveča pogodbeno zmožnost oz. nam jo razvrednotena vloga, denimo bolnika, uporabnika socialnih storitev, socialnega primera ipd., zmanjša. Več vlog ko nekdo igra, večja je njegova pogodbeno moč – in nasprotno – manj ko ima človek vlog na voljo ali pa če se mu je repertoar vlog skrčil na eno (deviantno), bolj pičla je njegova pogodbeno moč. Imeti več vlog nam, paradoksnostno, daje določeno svobodo biti mi sami. Več ko imamo vlog, manj smo zavezani eni sami. Igrati več vlog nam da bogastvo izkušnje in poveča našo vrednost in spoštovanje. Več ko imamo cenjenih vlog, večja je naša družbena vrednost. Ena od najpomembnejših funkcij stigme (in dominantne odklonske vloge) je, da deluje kot opozorilo, ki diskreditira igralce glede virtualne, vrlinske splošne predpostavke o pogodbeni sposobnosti (Goffman, 2008).

Slika 4: Elementi pogodbene moči.



Slika 4 oz. podrobneje razdelane elemente pogodbene moči – statusa, kredibilnosti in vloge – lahko uporabimo kot opomnik, ko ocenjujemo moč v katerikoli družbeni situaciji ali operaciji socialnega dela. Lahko jih uporabimo kot začetno merilo pogodbene moči na začetku dela. Lahko jih uporabimo po koncu, da ovrednotimo svoj poseg z merili okrepitve – ali je naše delo pripomoglo k večji ali manjši družbeni moči udeležencev. Lahko pa se z njihovo pomočjo usmerimo naravnost v večanje moči, uporabimo našete elemente

pogodbene moči za kartografijo moči, ki je nekemu na voljo, kot tudi, da ugotovimo področja, na katerih nekemu primanjkuje moči. Na temelju takega zemljevida lahko ustvarimo »načrt krepitve moči«, ki trasira pot, ki nas bo vodila po področjih zmanjšane moči zato, da jih zapolnimo.<sup>4</sup>

Vendar pa tak zemljevid prikaže moč, ki je na voljo, pa tudi tisto, ki je potrebna – v situaciji, za človeka ali skupino; prikazuje, kaj manjka, ne pa od kod moč dobiti. Za to je potreben drugačen zemljevid – prikaz diagrama moči, diagrama silnic v danem polju.

### Spreminjanje diagrama moči

Predpostavljamo lahko, da obstajajo razne družbene (politične, ekonomske) silnice, ki delujejo v danem družbenem polju. Njihova rezultanta je to, kar se kaže kot družbena situacija – ali sama po sebi ali za neko skupino ali človeka – v obliki statusov, zmožnosti interakcije in družbenih vlog. Nekatero od teh delujočih sil so v sami situaciji opazne, jih zlahka zaznamo, druge so pogosto prikrite v ozadju ali tem, čemur Kurt Lewin (1947) pravi kvazistacionarno ravnotežje – v kombinirani vzajemni akciji sil, katerih rezultanta je ravnotežje, ki prikriva prav te sile, ki delujejo. Te sile je treba dekodirati in kartografirati v diagramu – med drugim tudi s tem, da z akcijo, dejanjem porušimo ravnotežje v samem polju. Tak zemljevid nam lahko pomaga ugotoviti, katere vire moči lahko uporabimo za krepitev moči nosilca delovanja, ki mu moči primanjkuje, kakor tudi, da razločimo sile, ki moč jemljejo, jo zmanjšujejo in povzročajo slabitev moči (za primer uporabe takih zemljevidov glej Flaker idr., 2007).

Osnovni diagram moči v socialnem delu pa tudi drugih dejavnostih, ki služijo ljudem, je razmerje moči med uporabnikom storitev in strokovnjakom. Čeprav se zdi tak odnos diaden, dvojiški, gre vsaj za trojni, tripartitni diagram – ne gre le za vzajemna pričakovanja uporabnikov in socialnih delavcev oz. delavk, gre tudi za moč, ki jo v socialno delo investirajo središča moči (in ki jo odzamejo uporabnikom). Socialno delo je v resnici le »vmesni pes« v razmerju med »nad-mrcino« in uporabnikom kot družbenim »pod-kužkom« (v angleščini »top-dog« in »under-dog«). Socialni delavec je, kot vsak intelektualec, člen v navpični verigi podrejanja.



Slika 5: Shema hierarhične troslojnosti razmerja moči.



Pri tem je funkcija »vmesnega psa« (intelektualca), da prenaša sporočila, naročila, pravzaprav ukaze od zgoraj navzdol (Gramsci, 1971; Basaglia in Basaglia, 1975).

### *Tipi odnosov moči*

Med strokovnjakom in uporabnikom se lahko oblikujejo trije tipi razmerij (Basaglia, 1981, str. 46–47; 1998, str. 121–122):

- aristokratski odnos – pogodbeni odnos med nosilcem ekonomske moči in nosilcem strokovne moči,
- odnos pomoči – odnos med upravičencem in strokovnjakom (birokratom),
- institucionalen odnos – odnos čistega nadzorovanja med nosilcem institucionalne moči in brezpravnim.

Prvi odnos temelji na izmenjavi ekonomske in strokovne moči. Storitve strokovnjakov lahko kupimo (npr. psihiatrična zasebna praksa) in stranke ostanejo zunaj dogovorjenih storitev svobodni posamezniki. Strokovnjaki dajejo nasvete in ne ukazov. Težko je ukazovati kralju. Primer: kralj Jurij III., britanski absolutistični monarh s konca

18. stoletja, je znorel. Zdravnikom je bilo precej težko ukazovati mu, saj je bil vrhovna oblast v državi. Zato, da je postal bolnik, je bila potrebna velika politična akcija (Porter, 1987). Uporabnik storitve je v tem odnosu resnično naročnik, ima ekonomsko moč, izvajalec storitve pa ima le strokovno moč.

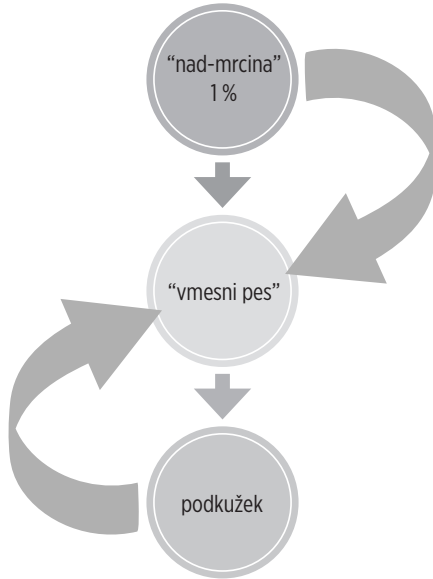
Drugi odnos je povezan s socialno državo. Socialni delavec ali zdravnik ima monopol in država mu podela moč, ki presega zgolj strokovno moč. Uporabniki pa lahko uveljavljajo svoje pravice kot državljani, so upravičenci (so stranka v postopku, ne več pogodbeni stranka). Gre za birokratsko razmerje moči. Uporabniki so odvisni od strokovnjakov, vendar pa jim takšen odvisni položaj kljub temu dopušča nekoliko svobode in celo moči v odnosu do strokovnjaka (npr. pritožbe).

V ustanovah je moč zelo majhna, če že ne minimalna oziroma jo stanovalcem vzamejo. Varovanci ustanov so goli predmeti, na katere moč deluje, so stvari, za katere naj bi osebje poskrbelo in jih nadziralo.

Strokovno moč oblikuje mandat, ki ga strokovnjak dobi v svojem dejanskem odnosu z uporabnikom, hkrati pa tudi z nosilci (vektorji) moči zunaj tega razmerja. V aristokratskem odnosu moč in mandat izhajata iz dejanske zmožnosti strokovnjaka, da se s situacijo ukvarja, na eni strani, na drugi pa iz splošnega ugleda in prestiža strokovnjaka, vendar pa ju dejansko podela prav uporabnik oz. uporabnica sama. V odnosu pomoči mandat izhaja predvsem od države (javne službe), a tudi od uporabnika, ki je kot državljan tudi upravičenec. V institucionalnem odnosu strokovni mandat strokovnjaku podelijo predvsem drugi (država, uporabnikovo okolje), uporabnikov mandat pa ostane prezrt, zanikan.

Prvi od teh tipov razmerij je horizontalen, prireden, druga pa sta vertikalna, nadredno podredna, zadnji še posebej. V takih diagramskih konstelacijah bi moral mandat socialnega dela (in katerekoli druge podobne stroke) biti operacija, ki premika diagram proti horizontalnemu razmerju. Umetnost stroke pa je, kako uporabiti moč, ki je vanjo investirana, da bi okrepili uporabnike. Gre za prenos moči, ki je investirana v stroko, na uporabnike. To lahko storimo tako, da uporabnikom zagotovimo moč, da »govorijo«, da jih slišimo in sprejmemo njihovo stisko, in potem prenesemo sporočilo tistim, ki imajo odločilno moč, te pa vpletemo v situacijo in tako vnesemo vanjo njihovo moč, ki naj pripomore k okrepitvi in izboljšavam življenja »pod-kužka«. Takšen prenos moči omogoča okrepitev človeka, njegovo večjo suverenost v njegovem življenjskem svetu in ne nazadnje boljše življenje.

Slika 6: Reformirana shema troslojnosti razmerja moči.



Slika 6 ponazarja tok informacij in vpletanja nosilcev moči v situacijo – torej redistribucijo moči. S tem je socialno delo agent ne le pre-razdelitve družbenega bogastva, temveč tudi družbene moči. Hkrati pa ponazarja dvojni mandat, ki ga socialno delo potrebuje.

V socialnem delu gre vedno za iskanje in zagotavljanje dvojnega mandata – od močnih in od šibkih, od uporabnikov pa tudi od centrov moči, ki imajo moč, ki jo potrebujemo, da spremenimo uporabnikovo situacijo.

### Psihologizacija in individualizacija moči

Pojem okrepitve (*empowerment*), ki je nastal v boju proti apartheidu, je politični koncept *par excellence*. Sedanja raba je ta koncept razvodnila, izgublja svojo ost in dobiva pomen psiholoških zmožnosti, npr. asertivnosti (odločnosti), poguma, socialnih spretnosti. Malo boljše, pa še vedno zgrešeno, ga zvedejo na pristop perspektive moči oz., bolje rečeno, vrlin.<sup>5</sup>

Perspektiva moči oz. vrlin je pristop, ki se osredotoča na človekove vrline (njegove močne strani – ang. *strengths*), ne pa na šibkosti, primanjkljaje in napake. Za socialno delo je pri delu z ljudmi pomembno vedeti, kaj zmorejo, da jih lahko uzremo v dobri luči, ne pa da se osredotočimo na to, česa ne zmorejo, kaj je z njimi narobe in kaj jim manjka. Pomemben paradigmatški premik pri tem je, da ljudi spoznavamo prav v njihovem življenjskem svetu. Je velikanski korak k temu, da uzremo uporabnike kot *heroje* preživetja, ne pa kot žrtve poraznih okoliščin (revščina, nasilje, stres) ali celo krivce zanje (kot je to značilno za uživalce drog, ljudi z duševno stisko ...).

*Perspektiva vrlin (moči) je pomemben del krepitev moči, vendar pa okrepitve ne moremo zvesti le nanjo.*

Tako razvodenelo rabo izraza krepitev moči lahko imamo za »ideološko revizijo« pojma, verjetno nenamerno, ki spregleda strukturne lastnosti situacije, v katerih se krepitev moči dogaja.

Ko vprašanje moči umestimo v posameznika in njegov psihološki ustroj ali če hočemo »okrepiti človeka«, ga imamo za »predmet krepitev moči«, spreobrnemo bistvo operacije. S tem obratom iz njega naredimo objekt okrepitve, zamenjamo vzrok za posledico, ga imamo za vir izgube moči ali, nasprotno, za vir moči in ne nosilca. Takšna operacija ponovno uvaja osredotočenost na napako, krivdo – ljudem postavlja vprašanje: »Kaj sem storil narobe, kje sem naredil napako?« Hkrati pa tudi odraža nemoč in pomanjkanje virov strokovnjakov. Na primer, »okrepitev« žrtve nasilja v družini s svetovanjem in družinsko terapijo pogosto odraža nezmožnost priskrbeti materialne virov, denimo stanovanje, v katero bi se žrtev lahko preselila (in ki bi tudi okrepilo možnosti svetovanja in pogajanja).

Na strukturni ravni obstaja tudi pojmovanje, da je družba sestavljena iz enakopravnih posameznikov, ki posameznika postavi na mesto registra blaginje – to pa usmerja pozornost v posameznika. Dober primer za to je dezinstucionalizacija – s katero pravzaprav branimo posameznika pred zatiralskim kolektivom. To je dobro izhodišče in tudi destinacija, jo je pa treba, kot proces in operacijo, videti kot kolektivno zadevo – ko gre za okrepitev posameznika s kolektivno akcijo ali pa ko gre za okrevanje – ponovno osvajanje skupnega polja. Vložek v posameznika je tudi vložek v skupnosti, in obratno.

# Operacija D: Ustvarjanje delovnega odnosa, zavezništva

V socialnem delu gre za *odnose*. Hkrati pa je socialno delo tudi odnos. Poseben odnos – odnos dela in zavezništva. V socialnem delu gre za to, da ljudje pridejo skupaj, da bi skupaj ustvarjali zase pomembne spremembe v svojem življenju. Zato torej delovni odnos, zavezništvo v dejanjih.

A preden se lotimo socialnega dela, moramo vedeti, kaj storiti. Zamisli o tem morajo odražati tako notranjo kakor zunanjo stvarnost, morajo pa tudi izhajati iz dogodkov in okoliščin življenjskega sveta, se nanje ozirati. Morajo biti tudi utopične – prinašati nekaj, česar še ni, hkrati pa biti dovolj pragmatične, da jih lahko izvedemo. Prav res, zamisel mora biti izvedljiva, mora biti utemeljena tudi v tem, kako jo bomo izvedli, s tem pa se v resničnost tudi vračati.

## *Dialog*

Najpomembnejše orodje za tako operacijo, verjetno pa tudi med najpomembnejšimi v socialnem delu sploh, je dialog. Dialog ne pomeni pogovora dveh ljudi, predpona dia- ne označuje števnik »dva«, temveč »skozi«, »počez« ... Dialog dobesedno pomeni govoriti (in misliti) skozi (stvar, stvarnost, zadevo). Pomeni razglašati, kaj naj postane.

Skozi Freirovo (2019) prizmo dialog pomeni videti skozi materialne sile; je način, kako vključiti ljudi, z njimi ustvariti zaroto pogleda, in je način, kako

videti, kaj bo nastalo. Dialog je način, kako pretvoriti družbene ureditve v materialne (redukcija substance v materijo) – da bi jih preobrazili. Kot je zaljubljenost razlog, da se lepše oblečemo.

Dialog je način, kako ustvariti varen prostor, v katerem lahko stvari izrečemo, poimenujemo svet, da bi ga spremenili (Freire, 2019; tudi v Flaker, 1988). Pomeni ustvariti »teoretične (miselne) kontekste«, v katerih predstavimo in dekodiramo dejanski kontekst sveta, v katerem živimo, v katerem lahko ustvarjamo nove kode, ki bodo vodilo dejanj v resničnem kontekstu.

Nujni prvi pogoj za skupno delo je srečanje, stik.<sup>1</sup> Uporabnike socialnega dela druge službe ali drugi uporabniki navadno napotijo k socialnim delavkam ali delavcem, ko zaznajo, da bi zadeva lahko sodila na področje socialnega dela; ali pa pridejo sami, »da bi nekaj uredili«, pa naj bo to preprost socialni prejemek ali pa sicer zapleteno življenje. Neredko pa je tudi naloga socialnega dela, da »poišče« uporabnika ali uporabnico, na primer, ko gre za zaznano nevarnost, ki zadeva zakonsko, javno ali moralno obvezo.<sup>2</sup>

V vsakem primeru pa se moramo srečati, to pa navadno, ker v socialnem delu ne gre za popraviljanje ali izdelovanje »stvari«, ampak ravnanje s človeškimi, osebnimi ali eksistencialnimi zadevami, pomeni srečanje dveh človeških bitij. To morda ni pomembno, ko je skupna naloga preprosta, je pa ključno, ko imamo opraviti s preurejanjem »celotnega življenja«. Pri tem zgolj zaupanje, ki ga sicer namenimo strokovnjaku, ni dovolj – zaupanje mora biti avtentično, človeško. Udeleženci morajo spoznati drug drugega – to mora potekati dvosmerno, v bolj ali manj simetričnem procesu. Socialni delavec ali delavka mora spoznati človeka v situaciji, prevzeti »perspektivo uporabnika«, ugotoviti njegove vrline. Uporabnik mora spoznati socialnega delavca ali delavko, ne le tega, kar lahko ponudi, da bi približno vedel, kako socialno delo deluje, kakšni viri so na voljo, temveč tudi, kako socialni delavec doživlja to vrsto stiske, ki jo uporabnik predstavi, kakšna prepričanja in vrednote ima – torej vsaj malce – kakšen človek je.<sup>3</sup> Uporabiti perspektivo vrlin je pomembno, saj gre pri tem za vzpostavljanje skupnih vrednot. *Za skupno delo potrebujemo skupne vrednote.*<sup>4</sup>

## Kraj srečanja

Točka, na kateri se srečamo, bi naj načeloma bila nekje na pol poti med dvema življenjskima svetovoma. Za socialnega delavca ali delavko bi kdaj pa kdaj bilo priročno, da se srečata z uporabnikom v svoji pisarni, kar pa ni nujno perspektiva uporabnika. Čeprav je pisarna socialnega delavca ali delavke lahko načelno varen prostor, prostor, v katerem lahko izrazimo svoje tesnobe, skrbi, želje ..., pa uporabnik morda tega ne vidi tako. Lahko jo doživlja kot tuje območje, ozemlje nekoga drugega, lahko bi se počutil utesnjeno zaradi predpostavljenih ali dejanskih pravil (npr. prepoved kajenja) ali pa zaradi pričakovanj, kako naj se vede.

Srečanje na uporabnikovem domu tako perspektivo obrne. Ne le, da se uporabnik počuti doma in da je gostitelj, da se razlika v moči zmanjša, ampak socialna delavka sreča in spozna uporabnika v situaciji, spoznava ne zgolj njegovo abstraktno persono, ampak tudi njegove materialne in nematerialne podaljške.

Srečanje na nevtralnem terenu, pogosto na javnem prostoru (kafiču, parku, trgu), je prav tako pripravna možnost, še posebej na začetku skupnega dela. Ne le, da tam ni bremena institucionalnih pričakovanj ali hišnih pravil, ampak omogoča srečanje, ki je *prima facie* izmenjava enakih (Goffman, 1963; 1971; Flaker, 2022b).

Institucionalne prostore pogosto uporabljamo zaradi nuje (bolnišnica, zapor, dom za stare). V teh primerih je treba poiskati nišo (v parku, celo na hodniku, včasih v sobi uporabnika), ki bo omogočila osebno srečanje, nadomestek za dom, pisarno ali javni prostor – ki bo omogočila zasebnost, enakovrednost in suverenost. To so pogoji, ki jih je treba ob srečanju tudi prostorsko zagotoviti.

(Natančneje o delovanju v teh prostorih v Flaker, 2003, str. 45–50; Milošević Arnold in Urh, 2009; Flaker, 2015, str. 193–211).

## Dvojnosti mandata socialnega dela

Da lahko delamo socialno delo, potrebujemo naročilo, mandat. V socialnem delu je mandat vedno dvojen, kakor smo pokazali. Delavec mora dobiti naročilo, pooblastilo za svoje delo od spodaj in od zgoraj;

navadno od uporabnika in nosilcev družbene moči, to je značilnost socialnega dela še posebej na centrih za socialno delo. Tu bomo na kratko opisali procese pridobivanja mandata.

Četudi je mandat v odnosu vprašanje ves čas, se moramo z njim intenzivno ukvarjati na začetku odnosa. Delavec mora biti kristalno jasen glede svojega mandata in tega, kako je povezan z uporabnikovo situacijo – torej glede svojega predhodnega mandata od zgoraj. Uporabnik je lahko zelo jasen glede tega, kaj pričakuje, da bo socialni delavec ali delavka naredila, pogosto pa ne. Ko take jasnosti primanjkuje, je treba mandat ustvariti glede na njegove želje in cilje skupnega dela. Mandat in cilji lahko sovpadajo, morajo biti skladni – ni pa treba, da so identični. Za doseganje ciljev utegne biti potrebnih več dejanj – ki pa jih seveda ne bo vseh izvedel delavec oz. delavka.

Uporabnikov mandat in cilje je treba razviti na temelju protislovij in napetosti v življenjskem svetu uporabnika (ne smemo jih uvoziti od zunaj). Morajo biti izraz njegove (svobodne) volje. Morajo biti na liniji drugih treh operacij – morajo se odzivati na nuje življenjskega sveta, predvidene koristi sprememb in okrepitve uporabnika. Eksplozivno fazo delovnega zavezništva moramo nameniti vpogledu v situacijo, ki bo zagotovil temelj za določanje ciljev in za dejanja za doseg te ciljev.

Izražene želje in zastavljeni cilji dajo dejanjem smer in okvir. Da bi jih uresničili, je treba narediti načrt ali »projekt«. Lahko ga poimenujemo osebni načrt, načrt oskrbe, osebni enkratni projekt ipd. Lahko pa so to tudi zgolj naloge, ki jih je treba izvesti. Gre za isto idejo. Nekateri načrti so narejeni do potankosti, jasno določajo, kaj je treba storiti, kdo, kdaj, koliko časa, s katerimi sredstvi in katerimi viri. Drugi dajejo le splošno usmeritev in glavno idejo za delovanje. Ampak tudi pri teh je treba vanje vgraditi nekaj izvedbenega znanja.

Takrat se začne dejansko delo. »Delo« v socialnem delu pomeni predvsem zagotavljanje storitev ali sredstev (in virov) ali pa ustvarjanje raznih (nematerialnih) ureditev, ki bodo izboljšale človekovo življenje (Flaker, 2015, str. 29–36). Oblikujemo ga predvsem kot storitveni model; storitve so tudi (instrumentalni) del preskrbe sredstev in ustvarjanja ureditev, pa čeprav v tem primeru niso končni namen.

Goffman (2019, str. 309–324) razlikuje med popravljalnimi storitvami in storitvami, s katerimi ustvarjamo nekaj novega. Čeprav ima popravljalni storitveni model (prek drugih disciplin, kot je medicina)



tudi v socialnem delu velik vpliv, je socialno delo v srži ustvarjalen poklic. Ustvarja nove priložnosti in možnosti, nove ureditve, novo življenje. V popravljalnem modelu je treba oceniti oz. ugotoviti (diagnosticirati), kaj je šlo narobe, v socialnem delu pa je vprašanje, kaj storiti. Namesto diagnostike – načrtovanje. Namesto reakcije na prekrške, disfunkcije, uvajamo proaktivnost – pogled v prihodnost in domišljijo. Tako modeliranje dela nam ne le omogoča povsem drugačen pogled, držo in pristop, temveč tudi modelira vloge uporabnika in strokovnjaka na povsem drugačen način. Uporabnik neha biti predmet poklicnega popravljalnega dejanja, predmet postane njegova stvarnost in situacija, tarča pa tisto, kar velevajo njegovi cilji. Uporabniki, skupaj s svojimi pomočniki, postanejo ustvarjalci novega dizajna in novih ureditev – izvajalci novih dejanj v svojem življenju in svetu. Poklicna vloga socialnega delavca ali delavke postane zelo podobna arhitektovi, saj prispeva svoje izvedenstvo pri raziskovanju življenjskega sveta, pri ustvarjanju zamisli, kaj storiti, oblikovanju načrta, kako to izvesti, in pri uporabi in dostopu do potrebnih sredstev in virov za delovanje. Samo ustvarjalen storitveni model omogoča razvoj resničnega delovnega odnosa.

Trdoživost in vztrajnost popravljalnega modela lahko pripisujemo, med drugim, tudi njegovi skladnosti z najpogostejšim mandatom, ki ga socialno delo dobi od zgoraj, ki ga vzpostavi kot varuha družbene ureditve. Gramsci (1971) postavlja vlogo intelektualca, torej tudi strokovnjaka, v razmerja družbene moči, bodisi kot funkcionarja družbenega soglasja (konsenza) ali pa kot paznika tistih, ki se kljub temu preveč upirajo. V drugem primeru je njegova »tehnična«, »strokovna« naloga organizirati varstvo, bolje rečeno nadzor nad ljudmi v raznih institucijah (norišnicah, zaporih, tudi v domovih za stare<sup>5</sup>) in tudi sicer. V prvem primeru, ko je v vlogi funkcionarja soglasja, pa je njegova naloga ustvarjati ideologijo, ki bo legitimirala obstoječo ureditev, torej jo opravičevati, utemeljevati in ljudi prepričati, da je kljub težavam, ki jih doživljajo, in krivicam, ki se jim dogajajo, sistem, ki jih producira, najboljši ta hip. V socialnem delu se funkcija paznika kaže v napotovanju v institucije in vzdrževanju ustanov, kot varuh soglasja pa se kaže v svetovalni funkciji, ki družbena protislovja oblikuje kot osebne probleme in krivdo za družbene krivice zvrča s sistema na ljudi. Ljudi je treba torej popravljati, prilagajati sistemu in družbeni ureditvi, če to ne gre, pa jih »parkirati« tja, kjer ne bodo motili

drugih (in drugim zgovorno povedali, kaj se jim bo zgodilo, če se ne bodo prilagodili, upoštevali pravila, ki zagotavljajo premoč drugih).<sup>6</sup>

Tak klasični izhodiščni mandat je socialnemu delu in njegovim izhodiščnim vrednotam (samoodločba, solidarnost, družbena pravičnost) tuj, na deklarativni ravni tudi nesprejemljiv. A ga mora sprejeti, če hoče delati socialno. Če noče zgubiti moči, ki jo lahko za uporabnike uporabi. (Alternativa je, kot bomo videli pozneje, prestop na drugo stran.) Sprejetje takega mandata mora biti torej vsaj nekoliko subverzivno – v skoraj dobesednem pomenu besede – preobrniti moramo mandat v uporabnikovo korist.

Tak mandat je povsem očiten pri tistih nalogah socialnega dela, pri katerih je, če ne intenca, pa vsaj na dnevnem redu omejevanje uporabnika – torej pri zakonskih pooblastilih, mandatu kot so napotitev proti volji v zavod, nastavljanje skrbnika (torej odvzem poslovne sposobnosti), odvzem starševske pravice ipd. Bolj prikrit pa je pri drugih nalogah, kot so svetovanje, oskrba na domu, urejanje življenjskih razmer, razmerij s pomembnimi drugimi. Pri teh nalogah mandat prilagajanja in nadzora ni ekspliciten, čeprav deluje iz ozadja in je pogosto, kakor smo ugotavljali za svetovanje, impliciten v zasnovi metode, njenem dispozitivu. Vedno pa deluje takšen mandat tako, da ga posredujejo dominantne družbene vrednote. Moralni mandat, ki ga ima socialno delo, je vedno dialektična dvojica, ki esenco socialnega dela cepi na dva dialektično povezana pola – npr. pri odvzemu starševstva – na otrokovo pravico do staršev in pravico do varnega otroštva. Naloga socialnega dela je, da te polarne dvojice vrednot, pa tudi nasprotje med družbenimi zahtevami in željami posameznega človeka, reši s konkretnimi sintezami. Torej, da ustvari situacijo, v kateri bo otrok varen in imel starša, v kateri človek ne bo ogrožal drugih, a obdržal svoje človeško dostojanstvo, ki izhaja iz njegove svobode. Zato je v socialnem delu nujna zagovorniška vloga in drža. Ko imamo opraviti z robustnimi zahtevami »družbe«, je zato potrebno zavezništvo, ne le delovni odnos, z uporabnikom.

Na drugem ekstremu pa imamo situacije, v katerih takega naročila ni oz. se ne manifestira. Čeprav smo lahko veseli, da nimamo »mrcine« nad sabo, pa se kaj lahko to veselje pokaže za jalovo, ko je treba ukrepati, kaj narediti. Za kaj več kot le manjše prilagoditve, za preokvirjanje družbenega in ne osebnega okvira, namreč ni dovolj iskati vire moči v uporabniku in njegovem življenjskem svetu, saj pogosto

niso zadostni, pogosto lahko tudi povzročajo izčrpavanje lastnih virov – na račun krepitve virov, ki so potemtakem na voljo tistim, ki že tako imajo moč. Varnost starih ljudi, ki so v domovih, bi se, na primer, v razmerah epidemije povečala, če bi šli domov ali k svojcem, a bi kljub temu morali plačevati oskrbnino (Rafaelič in Flaker, str. 179–199). Zato je treba to moč iskati drugje, tudi zunaj življenjskega sveta uporabnika. In prav tukaj je pomemben spoj ekspertize uporabnika, ki pozna svoj življenjski svet, in ekspertize socialnega dela, ki naj bi poznalo vire moči in človeka z njimi povezovalo. Če za tako operacijo ni »javnega pooblastila« oz. mandata, moramo najti druge vire, pokrovitelje in »donatorje moči«. Te iščemo v strukturah, ki so potencialno zainteresirane za udeležbo v preoblikovanju družbenega okvira (zasebni in nevladni sektor), ali pa v samoorganizaciji in družbenih gibanjih, vendar v tem primeru moramo slej ko prej aktivirati tudi močnejše in bogatejše vire.<sup>7</sup>

Pri ustvarjanju mandata in s tem tudi delovnega odnosa gre torej za niz dvojnosti. Najprej je dvojnost podelitve mandata od uporabnika in centrov moči, potem je dvojnost protislovij družbenih vrednot in zahtev, ki jih lahko izkoristimo, pa tudi dvojnost izrecnih mandatov, družbenih zahtev in odsotnosti teh, torej preobrata mandata in iskanja naročnika.

## Intenzivnost posega

Cilji, projekti in načrti so povabilo uporabnika, da stopimo v njegov svet. In jih je treba sprejeti, kot se sprejema povabila – vljudno in spoštljivo. Vendar pa lahko povabilo velja za različne stopnje vstopa v življenjski svet, oziroma, da smo jasni – za različne stopnje posega socialnega dela v življenjski svet nekoga (Flaker, 2015, str. 53–61). Odnos se lahko začne in konča na ravni zgolj reprezentacije življenjskega sveta v pogovornem srečanju, ki mu navadno rečemo svetovanje. V tem primeru socialni delavec ali delavka ne stopi v materialno stvarnost uporabnika, njegov dejanski življenjski svet.

Naslednja stopnja je, da stopimo v svet, ki ga uporabnik dejansko živi, tako da ga podpremo v nekaterih dejavnostih s tem, da ga opogumljamo, materialno ali moralno podpiramo, a to storimo v resničnem okolju življenjskega sveta, kakor to storimo pri osebni asistenci

ali pri tem, kar bi lahko poimenovali »oporno delo« (*support-work*). Ko gre za kaj takega, »podpornik« stopi v uporabnikov življenjski svet in vsaj za tisti hip postane njegov del.

Pri operaciji »pomoči« oz. na taki stopnji »pomočnik« deluje iz položaja zunaj življenjskega sveta in v polje vnese silo, ki ne le, da ne izvira iz njega, temveč je tudi usidrana v domeni zunaj življenjskega sveta uporabnika. Ta dvojnost položajev ustvarja razmerje moči, v katerem »pomočnik« ne pripomore le k dejavnostim »pomaganega«, ampak tudi »naredi stvari namesto njega«, dodaja svoja lastna dejanja in iz njegovega lastnega položaja. V tem dejanju se ustvari vmesni prostor med navadnim življenjskim in institucionalnim svetom, v katerem je uporabnik še vedno umeščen v svoj življenjski svet, a ga od njega odteguje razmerje, v katerem izgublja tisto stopnjo suverenosti, ki je sicer značilna za življenjski svet. To intenzivnost navadno poimenujemo kot socialno delo s posameznikom oz. primerom (*casework*).

»Podpora« in »pomoč« sta zares sinonima. Tu uporabljamo izraza za to, da označimo razliko, ki je v vsakdanjem govoru zanemarljiva. »Podpora« označuje dejavnost, ki podpira, vzdržuje dejavnost akterja s tem, da mu dodaja silo, ne da bi pri tem spreminjala smer ali namen dejavnosti. Nasprotno pa »pomoč« definiramo kot silo v polju, ki deluje kot vektor dejavnosti, ki torej pripomore k dejavnosti akterja, a vanjo uvaja dodatno dimenzijo in s tem vsaj malo spreminja njeno smer in dodaja k njenemu namenu. V jeziku dinamike sil je podpora »skalar«, pomoč pa »vektor«. (Več o semantični pa tudi operativni razliki med pojmomoma v Flaker, 2015, str. 53–61)

Ko zadeve postanejo bolj zapletene, še posebej ko je potrebnega več vložka iz institucionalnih virov, je treba tudi več organizacije in koordinacije – več je treba »pomočnikov« in »opornikov«, intenzivnost posega se poveča in doseže novo kvaliteto. Tako celovito oskrbo pogosto poimenujemo »koordinirana oskrba« (v angleščini *care management*), prenese pa dejavnost socialnega dela na raven organizacije. Še vedno se dogaja v vmesnem prostoru med življenjskim in institucionalnim svetom. Prvega se zgolj dotika, je njegova tangenta, ki s svojim dotikališčem institucionalnega sveta, ki ga povezuje z intencionalno usmerjeno ravnino življenjskega sveta. Tako ustvarja »lok

pomoči«, ki sega od finalnosti uporabnikovih dejavnosti v življenjskem svetu do različnih stopenj intenzivnosti pomoči.

Najintenzivnejši poseg socialnega dela<sup>8</sup> v življenjski svet je, da nekoga vzamemo iz njegovega okolja in ga premaknemo v neko drugo, navadno že vnaprej pripravljeno okolje. Temu navadno rečemo »institucionalno varstvo« ali v post-institucionalnem okolju »oskrba z namestitvijo«. Tu je človek povsem odkrenjen iz svojega življenjskega sveta in prestavljen v njegov simulaker.

Tako progresijo intenzivnosti lahko pojmujeemo kot serijo netele-snih preobrazb prostora kakor tudi odnosov, ki so v njem situirani, vključno z odgovarjajočima vlogama strokovnjaka in uporabnika. Skupni prostor uporabnika in socialnega delavca se preoblikuje od prostora idej, ki reprezentirajo življenjski svet, »teoretičnega konteksta« v Freirovih besedah, ustvarjenega v človeškem srečanju, v stapljanje socialnega delavca z življenjskim svetom uporabnika pri podpiranju njegovih dejavnosti, v premoščanje osebnega in institucionalnega sveta, ustvarjanje loka ali kupole, ki se institucionalnega sveta dotika, a temelji v dejavnosti življenjskega sveta, in na koncu v umetni, institucionalni svet. Delovni odnos torej ustvarjamo v razponu od proste izmenjave idej, ki nimajo nobene neposredne posledice v siceršnjem življenjskem svetu človeka in je njihov namen le njegova refleksija, dobiti uvid in se na novo orientirati, do razmerja, v katerem izvajalec oskrbe prevzame človeka in je v resnici, če ne celo tudi pravno, njegov skrbnik. Med tema dvema poloma so odnosi tovarištva pri skupnem delu v življenjskem svetu človeka, odnos moči, ki izhaja iz pomaganja, in odnos posredovanja oskrbe med življenjskim in institucionalnim svetom. Serijo stopenj poseganja v življenjski svet povzemamo v razpredelnici 2.

Razpredelnica 2: Značilnosti stopenj intenzivnosti posega v življenjski prostor.

Dejanje	Raven	izraz	Prostor	Odnos	Popravljalno dejanje
Pogovarjanje	reprezentacije	svetovanje	idej	reflektiven	refleksivnost + vzajemnost, simetrija izmenjav
Podpiranje	dejanja	osebna asistenca, opora	življenjski svet	tovarištvo pri skupnem delu	perspektiva uporabnika
Pomoč	moči	delo s primerom	most med institucionalnim in življenjskim svetom	moči	krepitev moči
Oskrbovanje	organizacije	koordinacija, oskrba	institucionalna kupola nad življenjskim svetom	posredniški	samoupravljanje, ponovno prilaščanje institucionalnih virov
Premeščanje	premika	oskrba z namestitvijo	institucionalni	skrbniški	začasnost in poosebljenje prostora

V stopnjevanju intenzivnosti lahko opazujemo dve močni tendenci. Prva zadeva usihanje moči uporabnika, ki jo povzroča razlika v moči, ki jo strokovnjak vpeljuje, uvajata pa jo tudi sama ideja in proces pomoči. Druga, ki poteka vzporedno z izgubljanjem moči, je izgubljanje tal pod nogami, izkoreninjenje iz življenjskega sveta. Taka deteritorializacija, raz-zemljitev ima lahko produktiven učinek v tem, da poveča zmožnost spreminjanja svojega življenja – s tem, da se razširi reflektiven pogled, manevrski prostor, in pridobi avtonomnost od vsakdanjega življenja in z zagotavljanjem dostopa do dobrin institucionalnega prostora. Vendar pa lahko povzroča progresivno izključevanje iz pomembnih razmerij, odtujitev od doma in skupnosti. Tako stopnjevanje pomoči uprizarja niz preobrazb – netelesnih premen, ki prenehajo biti zgolj situacijske (kot se to dogaja v vsakdanjem življenju) in progresivno stopnjujejo opredmetenje v institucionalni predmet. *Pot v pekel je tlakovana z dobrimi nameni.*

Nameni so v socialnem delu gotovo dobri. Tudi rezultati niso nujno katastrofalni, navadno precej benigni. Kljub temu pa to ni dovolj, da bi se izničili procesi izgubljanja moči in svojega prostora, tal pod nogami, ki jih spremljajo. Ima pa socialno delo protistrup za te »iatrogene« poškodbe. Tako kot morajo v vsakdanjih izmenjavah obstajati popravljalna dejanja za vsako grožnjo izgube ozemlja in kapacitete moči.

En popravljalni maneuver je zavest, da je življenjski svet izhodiščna točka in točka vrnitve. Ne zgolj zato, ker je to kriterij posega socialnega dela, kot smo prej opisovali, temveč tudi zaradi temeljnega finalizma podpore, v kateri poseg poteka. Zavedati se moramo, da imamo opraviti z dejavnostjo, ki ima po definiciji namen, ki ima svoj cilj (vedno specifičnega, na splošno pa izboljšati življenjske razmere), in da je to točka, na kateri gradimo skupno delo. Torej je to, da konsistentno prevzemamo »perspektivo uporabnika«, glavni način, kako odvracati negativne posledice in součinke socialnega dela.

Na voljo imamo raznovrstna popravljalna dejanja glede na grožnje, ki jih prinaša vsaka stopnja intenzivnosti posebej. Celo na najmanj vsiljivem dejanju reprezentacije, saj gre za odmik od življenjskega sveta in je dejanje razzemljitve, obstaja nevarnost ukrivljanja pogleda z uvozom idej s pomočjo reprezentacije v človekov svet življenja (Freire (2019) to poimenuje »vsiljevanje«). Moramo vzpostaviti dialoška varovala, da bi se vsiljevanju izognili tako s kritičnostjo in reflektivnostjo kot tudi z vzajemnostjo in simetrijo izmenjav.

Krepitev moči je splošni protistrup izgubljanju moči, ki se nujno zgodi, sicer v različni meri, v posegih socialnega dela. Če pomoč zmanjša moč tistega, ki mu pomagamo, moramo na koncu uspešne operacije moč »izmeriti«, da preverimo, da le ni »operacija uspela, pacient pa umrl« in da zasujemo popravljalno dejanje, s katerim bomo povrnili moč onkraj stranskih učinkov pomoči.

Pri koordinirani oskrbi moramo biti pozorni na vse grožnje izkoreninjenosti in pomanjkanja nadzora in vpliva v svojem življenju, ki se pojavi na spodnjih ravneh intenzivnosti, in jih integrirati v to intenziteto. Posebno pozornost moramo nameniti simetriji, kritični misli, uporabnikovi perspektivi in krepitvi moči v vseh fazah načrtovanja in koordiniranja oskrbe. Za to intenzivnost pa je poseben imperativ »samoupravljanja«, vodenje svoje oskrbe in dotoka sredstev iz institucionalnih virov, ki jih ne smemo uporabljati kot državno dobrodelnost ali miloščino, temveč kot ponovno prisvajanje javnega dobrega.

Premestitvi se moramo na vsak način izogibati (in jo zbrisati kot panergični in vseobsežen odgovor na stisko). Ko je potrebna, na primer pri nasilju v družini ali pri potrebi po varnem zatočišču, mora to biti karseda kratkotrajna in začasna rešitev, mora ohranjati povezave z siceršnjim življenjskim svetom in vsebovati intenzivno delo na ravneh nižje intenzivnosti, da bi z njim omogočili vrnitev. Če pa vrnitev ni možna, je treba omogočiti največjo možno personalizacijo novega prostora (t. j. ustvarjanje novega doma), kot se to sicer zgodi v vsakdanjem življenju, ko se ljudje preselijo iz enega okolja v drugo.

Petstopenjski menjalnik prestav intenzivnosti v socialnem delu med drugim demonstrira zmožnost in nujo socialnega dela, da preči in povezuje (konkretni) življenjski svet in (abstraktne) institucionalne planjave. Pri tem ustvarja razpoke, niše v to, kar bi sicer bila trdna konstrukcija brez vmesnega prostora med obema prostoroma. »Življenjski svet« socialnega dela so prav te razpoke družbene zgradbe. Kritični momenti prehodov vpeljujejo nujo socialnega dela.

## Brez besed ali s preveč besedami

Četudi je namen te operacije delo, nekaj narediti, ustvariti, pa je videti, kot da vsebuje veliko govorjenja. Ne le, da so besede, govor in jezik pomembni, ob delu celo ključen del človeškega bivanja, izjemno pomembni so pri vzpostavljanju stikov, medsebojnem spoznavanju, oblikovanju ciljev, načrtovanju in delovanju, delu, njegovem spremljanju, vrednotenju in oziranju nanj.

### *Delati brez besed*

Med uporabniki socialnega so ljudje, ki nimajo res nikakršne zmožnosti jezika. Pri tem ne mislimo na tiste, ki govorijo drug jezik, ali na ljudi, ki ne slišijo ali ne vokalizirajo besed, ampak na tiste, ki ne razumejo besed v nobenem jeziku, ki nimajo te umske sposobnosti. V takih situacijah lahko ustvarimo stik na ravni telesa, giba, zaznave, spoznavamo se lahko tako, da smo skupaj z njimi, da opazujemo, kaj delajo, kako se počutijo, in tako, da preizkušamo stvari v akciji, da se učimo z delovanjem. Seveda lahko začutimo njihove želje in njihovo voljo. Lahko vstopimo v njihov življenjski svet, ga začutimo in ga



celo odražamo, reflektiramo – v skupnem plesu (ples je tudi pogovor). Lahko jih podpiramo v svetu, v katerem živijo brez besed.

Biti povsem brez besed se pokaže kot ključni kritični moment v premoščanju sveta ljudi brez besed z drugimi svetovi, v katerih so besede še kako pomembne, še posebej pri premoščanju njihovega življenjskega sveta z institucionalnimi – pri izrekanju upravičenosti, načrtov, ciljev, ureditev in razmerij. Te besede imajo materialno moč delovanja. Vloga socialnega delavca ali delavke je podobna prevajalcu ali zvočniku, posredovati občutene želje občinstvu, ki nima zmožnosti neposredne navzočnosti, ki je nujna za dojetje takšnih izrazov oz. izjav. To pomeni preoblikovanje ali predstavitev občutkov in materialnih vidikov situacije v besede z uporabo logičnega, deduktivnega in induktivnega, predvsem pa abduktivnega sklepanja<sup>9</sup>, ki mora temeljiti na skupni izkušnji, vživljanju (empatiji), ali celo s tem, da postanemo drugi (o tem pozneje), oziroma s poznavanjem situacije in človeka kot *praksisa*.

Kar smo pravkar zapisali, ne velja le za situacije brez besed; tako spoznavanje in skupno bivanje sta splošna procesa, ki sta podlaga socialnega dela v tej in drugih operacijah. V socialnem delu, celo v fazi spoznavanja, gre ne le za besede in jezik, ampak tudi za to, da »smo tam«, gre za opazovanje in eksperimentiranje – poskušanje. Na drugi strani pa vedno obstaja potreba po prevajanju takega nebese-dno pridobljenega znanja in vpogleda v performativne besede, v jezik upravičenosti in druge formalne jezike, ki prevladujejo v (skrbniških) poklicih pomoči in njihovem delovanju.

## Fetišizem besed in odnosov

Glede na pomen besed na sploh, v operaciji vzpostavljanja delovnega odnosa pa še posebej, obstaja velika možnost, da se ujamemo v prazne besede – v besede, ki nimajo nobenega praktičnega pomena, besede, iz katerih ne izhajajo dejanja, ki, vsaj neposredno, nimajo performativne lastnosti. Prazne besede so tudi tiste, ki so preveč abstraktne, da bi imele operativni pomen (*cf.* razpravo o abstrakcijah in pojmi, str.\*). Še pogubnejše pa so besede oz. besedna dejanja, ki jih imamo za resnična dejanja – ki enačijo nekaj, kar smo rekli, z nečim, kar bi zares naredili.

Če socialne delavke in delavce vprašamo, katera spretnost je najpomembnejša med temeljnimi spretnostmi socialnega dela, bodo najpogosteje odgovorili, da je to spretnost pogovarjanja. Uporabniki pa bodo odgovorili drugače – od socialnih delavk ali delavcev pričakujejo, da jim bodo pomagali kaj urediti, da jim bodo omogočili dostop do sredstev, ki jih potrebujejo, »da mi bo zrihtala stanovanje, službo ...« (Flaker, 2002b, str. 211–218). Morda je ta razcep posledica velikega vpliva, ki sta ga imeli psihologija in psihoterapija na socialno delo, zgodovinska okoliščina, da so v obdobju akademizacije socialnega dela psihologi, ki so v velikem številu prihajali učiti socialno delo, učili predvsem metodiko socialnega dela, ta pa se je potem usmerila predvsem v svetovanje. Morda zato, ker na najnižji stopnji posega v življenjski svet, pri svetovanju, ostanemo zgolj na ravni besed, morda tudi zato, ker je virtualni svet besed varnejši od sveta dejanj in dogodkov, ali pa zato, ker je pravzaprav ideološka, indoktrinacijska funkcija socialnega dela za delavce pomembnejša kot pa operativna, akcijska. Vsekakor pa zato, ker besede omogočijo, da dejanja in dogodke ujamemo (beseda »pojmem« oz. »koncept« ne izhaja iz »po-imenovanja« nečesa, temveč iz »jemati« oz. »capere« – »vzeti, ujeti«). To pa je pomembnejše z vidika strokovnjaka kot pa z vidika uporabnika. Predvsem z nadzornega in oblastnega vidika socialnega dela. Tudi zato je pomembno »prepusiti besedo« uporabnikom in uporabnicam in njihove besede skupaj dekodirati v dejanja pa tudi, ko jih zapišemo, ohraniti ta akcijski naboj, ki izhaja prav iz njihovih življenjskih situacij.

### *Biti »realističen«*

Ko uporabniki izražajo svoje želje oz. zastavljajo svoje cilje, pogosto od strokovnjakov slišimo bojazen, da ti cilji ne bodo preveč »nerealni« (kot da bi bili strokovnjaki »čuvarji realnosti«). Gre za oblastno neumnost. Cilji in želje so po definiciji nerealni, saj jih, ko jih uresničimo, ni več. Pri njih gre vedno za nekaj, kar realno, v resnici še ne obstaja oz. kar bo šele nastalo. Realno gledano se stvarnosti lotimo šele z dejanji. Če stvarnost s pojmi ujamemo v misli, se ji šele z dejanji približamo in z njimi preizkušamo stvarnost. Delo in dejanja so opna, vmesnik (*interface*) med tem, kar si mislimo, in med stvarmi, na katere delujemo. V njih se realiziramo, uresničujemo (medtem ko nas nekatere

besede postvarijo – iz nas naredijo reči, s katerimi lahko drugi delajo). Stvarnost je zelo močna, vsekakor pa dovolj močna, da ne potrebuje zagovornika. Zagovornika, oporo potrebuje tisti, ki se z njo spopada.

Konkretno v socialnem delu, denimo pri osebnem načrtovanju, ta zaplet rešujemo z »metodo prvih korakov« (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013). Ni pomembno, koliko se nam kak cilj zdi uresničljiv ali neuresničljiv, pomembno je, da vemo, kaj bo prvi (uresničljivi) korak pri uresničevanju cilja. S koraki, ki jih delamo do cilja, preizkušamo stvarnost. V akcijskem smislu, nam želje in cilji dajo smer in energijo (motivacijo), resnično delo pa je vrsta dejanj, ki jih zares storimo in s katerimi preoblikujemo stvarnost. Geslo iz uporov konec šestdesetih let 20. stoletja: »Bodimo realistični in zahtevajmo nemogoče« ima v socialnem delu še vedno pomen.

## In še fetišizem odnosov

Poleg nevarnosti, da se ujamemo v fetišizem besed, v socialnem delu obstaja tudi nevarnost, da se ujamemo v fetišizem odnosov. To je resna nevarnost, saj odnosi v socialnem delu pomenijo veliko. Na eni strani, kot tukaj zatrjujemo, je ustvarjanje delovnega odnosa prvi pogoj za skupno delo, torej za socialno delo sploh. Na drugi strani pa odnosom pripisujemo prevelik pomen. To izhaja iz situacijskega momenta in konkretnega dispozitiva – iz zornega kota socialne delavke oz. delavca, saj mora za to, da opravi svoje delo, ustvariti (delovni) odnos. Onkraj situacije pa izhaja iz dolge tradicije fetišiziranja odnosov, saj je bil v psihodinamskem izročilu socialnega dela, ki je prevladovalo še v sedemdesetih letih 20. stoletja, odnos glavno orodje socialnega dela. Psihodinamska, psihoanalitična predpostavka je namreč bila, da se v odnosu med uporabnikom in socialnim delavcem ponovno odraža odnos do matere ali očeta iz otroštva (transfereca – ki jo je treba predelati). Še bolj pa tak odnos do odnosa določa skrbniški obrazec socialnega dela kot skrbniškega poklica (ki je zgodovinsko pred psihoanalitskim in je zares njegova podlaga).<sup>10</sup> V tem pokroviteljskem odnosu, ki izhaja iz fevdalizma, odnos ni naključen, je vnaprej določen z mestom, ki ga človek sicer in vedno ima v piramidni mreži odnosov. Odnos dveh svobodnih in enakopravnih ljudi pa je vedno *a priori* naključen; usodnost nekega razmerja nastopi šele naknadno, s skupnim delom, pa tudi skupnim bojem ali ljubeznijo.

Past, v katero se v pogovorih lahko ujamemo, je, da to, kar nam uporabniki rečejo, interpretiramo. S tem predvsem pokažemo, da jim ne verjamemo na besedo. S tem ne le, da se delamo pametnejši, temveč odvzamemo pomen besedam, dejansko uporabniku odvzamemo besedo, njeno moč, jo diskreditiramo. Njegove besede si prisvojimo. Taka razlastitev ni pogubna le za uporabnika, saj ga naredi nemočnega v pogovarjanju, še zlasti pa v dogovarjanju, pogubna je tudi za strokovnjaka, ki tako ostane sam v svojem svetu. Tako sprevračanje besed je v funkciji moči in gotovosti v svojo moč, je odvod skrbniških razmerij. V enakovrednih razmerjih prisega ni potrebna, vanje stopamo *bona fide*, z zaupanjem, da besede pomenijo to, kar pomenijo sicer, in ne nekaj drugega – dokler se ne pokaže drugače. Interpretacija je sredstvo stigmatizacije – vnaprej predpostavljamo, da nam nekdo govori nekaj drugega; in dominacije – da ima tisti, ki ima moč, zadnjo besedo.<sup>11</sup>

Da bi se izognili pastem fetišiziranja odnosov in besed, je treba vedno znova biti pozoren na to, da odnosi in besede niso namen socialnega dela, temveč le njihovo sredstvo. Ustvarjanje odnosa je, tudi takrat, ko je odločilno, prvi pogoj in orodje, da se lahko lotimo drugih treh operacij.<sup>12</sup> Besede pa so prav tako orodje, da nekaj naredimo, ustvarimo. Besede so v socialnem delu kot povabilo na ples. Ples pa je način, kako delati skupaj, se dopolnjevati in izmenjevati. Je bistveni del sintakse, skladnje dejanj (tudi besednih).<sup>13</sup> Poleg pazljivosti, da ne podležemo uroku teh fetišev, pa moramo, da bi se tej pasti izognili, tudi pogovor in odnos pazljivo oblikovati, biti pozorni na diagram in delitev moči v odnosu, plesati ples skrbnika in zagovornika, dati besedo uporabniku in mu verjeti na besedo. Za to in za udejanjanje povedanega pa je treba imeti pogum.

Da se izognemo takim pastem, je treba ohranjati pristranskost, biti konsistentno na strani uporabnika. Pomaga pa tudi, da se zadevam nasmejemo, da jih s tem, ko jih ne jemljemo preveč resno, jemljemo zares.

## Na smešni strani stroke

Komični element socialnega dela je podcenjen, kakor je komedija podcenjena v dramskih umetnostih. Ne prepoznamo ga kot uporabno orodje. Splošno mnenje je, da je socialno delo nekaj smrtno resnega, da se ukvarja s človeškimi tragedijami, ali pa, da gre za nekaj

uradnega. Na drugi strani pa ni nič nenavadnega, da si socialne delavke in delavci ob kavi pravijo smešne anekdote o svojih uporabnikih. Nekoč je pokojni Zoran Sedmak pripomnil: »Zakaj pa se ne smejimo skupaj?« Bi se nam kolcalo.

Na žalost se je tragedija v naši kulturi ali celo civilizaciji ustalila kot paradigma razumevanja človeške narave in usode. Komedija pa je le zato, da jo lažje prenašamo. Velja za umetnost zabave, pozabe in pobega. Tragedija je prav zares naprava spominjanja (pa čeprav lažnih spominov), humor pa je način pozabljanja (etimološko so anekdote utrinki, ki se jih ne sme objaviti). S humorjem ujamemo situacijo na prefinjen način, se ji nasmejemo in gremo naprej. Si je zato težko zapomniti šale? Ali se jim zato najbolj smeji tisti, ki jih pripovedujejo?

Smeh ne le preoblikuje situacijo v znosno, omogoča nam jo razbrati. Brati med vrsticami izjav in dejanj. Nerazrešljiva (tragična) protislovja se spremenijo v duhovite paradokse. Morda je treba biti neumen, da si pameten, ali pa pameten, da si neumen (težko bi rekli), vsekakor pa ni treba biti duhoven, da si duhovit.

Humor situacijo spodnese, a pri tem ostanemo pokonci in stopamo naprej. Preobrne miselni in situacijski okvir. Omogoča nam, da v situaciji ostanemo, ko iz nje izstopimo. Presenečenje je dobrodošlica.

To je dober model za socialno delo. Humor ni le ventil, s katerim lažje prebrodimo težave. Je tudi dober način, kako priti in biti skupaj, kako stvari narediti drugače, kako se imeti fajn, medtem ko resno delamo. Ni le talent, je tudi spretnost – ki jo je treba negovati. Ni le uporaben, da situacijo razrahljamo, »prebijemo led«, se premaknemo naprej in deblokiramo delo v situaciji; je tudi, sam po sebi, etična deklaracija.

### Pomembno je biti resničen (Ernest)<sup>14</sup>

Klasično profesionalno (tudi znanstveno) stališče in drža sta, da je treba biti nevtralen. A vemo, da to ne more držati, ne le z vidika socialnega dela. Ne glede na to, koliko si strokovnjaki prizadevajo uprizoriti ali celo uresničiti kaj takega, bodo na koncu, v ključnih momentih, na strani močnejših.<sup>15</sup> Nasprotno pa je socialno delo odkrito na strani najšibkejših. Tako jasna pozicija in zaveza (*professio*) sta v poklicnem svetu redkost in luksuz. Ni le nujna, da lahko prevzamemo perspektivo uporabnika, podpiramo okrepitev in zagovarjamo

uporabnike – socialnemu delu omogoča, da svoje vrednote jasno in odločno razglasi in da v skladu z njimi deluje. Kljub temu pa moramo kot strokovni delavci ohraniti nepristranskost in negovati poklicno disciplino, ki nam daje kredibilnost, zaupanje, tako da ne delujemo zaradi svojih zasebnih razlogov. Klasična definicija profesije, poklica navadno enači osebno in zasebno. V socialnem delu je treba med njima vzpostaviti razliko. Biti mora povsem jasno in očitno, da iz situacije socialnega dela ne črpamo, razen plače, nobenega drugega zasebnega dobitka, oz. da se kaj takega zgodi le naključno in nenamerno. Socialna delavka ali delavec, ki pelje otroke na poletni tabor, sicer mora v tem tudi sam ali sama uživati, motivirati ga mora tudi njegova ali njena osebna izkušnja, hkrati pa ne sme biti nobenega dvoma glede glavnega namena tega »podjetja« o tem, da je za skupno dobro udeležencev in da tabora nismo organizirali v korist socialnega delavca (npr. da ima hkrati počitnice in je za to plačan).

## *Empatija*

V socialnem delu sta pomembni dve vrsti empatije – medosebna, v pogovoru, da ustvarimo čustveno mostišče med dvema, in pa socialna oz. situacijska, s katero se vživljamo v družbeno situacijo, v kateri se je nekdo znašel. Vendar pa pojem in tehnike empatije pogosto uporabljajo kot trik, ki nam omogoča, da ostanemo neprizadeti, da se obranimo intenzivnega povezovanja z uporabniki, da dojamemo in razumemo njihova čustva in situacijo, ne da bi nas čustva preplavila in situacija prevzela. Empatija je tako lahko uporabna kot bližnjica pri prepoznavanju situacije in istovetenju z ljudmi v njej, ko ni časa ali nuje, da bi v samo situacijo tudi stopili.

Da pa iz tega ustvarimo načelo, ni niti nujno niti produktivno. Obstaja namreč veliko načinov, kako ustvariti reflektivno distanco do situacije (npr. pisanje dnevnika, pesmi, blogov; skupni reflektivni pogovori skupine, ki doživlja situacijo), obstaja pa tudi veliko situacij, v katerih ni dovolj situacijo le razumeti, ampak je treba v njej delovati, pogosto delovati osebno in »gajstno«. Pogosto je treba zaveznitvo pokazati z dejanji, zaupanje ustvarjati z intenzivno angažiranostjo, osebnim tveganjem, ki potrjuje, da smo zares na strani uporabnikov.

Obstaja veliko orodij in načinov, kako delati socialno na pristranski način. Vendar pa zgolj empatija, perspektiva uporabnika in vrlin pa tudi upoštevanje etičnega imperativa, da smo na strani najšibkejšega, niso dovolj. Ne le v antropologiji<sup>16</sup>, ampak tudi v socialnem delu poznamo množico prestopov na drugo stran, nenapisano zgodovino, kako so strokovnjaki postali »domorodci«, se odrekli podeljeni vlogi in mandatu oblasti in se pridružili uporabnicam in uporabnikom. Ne gre samo za prestop v mladinske subkulture, ki je pogost med socialnimi delavci, ki so delali z mladimi, ampak tudi za pristop k sindikatom, skupinam aktivistov in družbenim gibanjem. Pa pri tem ne gre le za bežne izlete, preskoke, temveč za vozovnico v eno smer, brez vrnitve (s porušeni mostovi, zažganimi ladjami). Postati nekdo drug ni zgolj biti sposoben živeti se, kako je v koži nekoga drugega, ni le začasni izstop iz vloge, je tudi opuščanje moči, ki je investirana vanjo. Princ mora zares postati berač, da pridemo do izvirne sinteze.





# Operacija $C \cap D$ : Stopnjevanje intenzivnosti posega je tudi stopnjevanje moči ali nemoči

Videli smo, da je stopnjevanje posegov v življenjski svet uporabnikov ne le stvar vzpostavljanja delovnega odnosa, temveč vsaj toliko pomembna operacija krepitve moči. V tem poglavju, ki je nastalo ob razpravah s študentkami in študenti, skušamo ponazoriti stopnjevanje posegov v življenjski svet uporabnikov. Hkrati pa primeri nazorno pokažejo, da je krepitev moči ne le upoštevanje perspektive moči ali, da se izognemo tej zmedi, vrlin ali opogumljanje v pogovoru, skratka, da je to ne le pogovorna praksa, temveč tudi praksa delovanja, povsem stvarnih pa tudi nestvarnih preureditev razmerij moči. To bomo ponazorili z dvema, med seboj precej različnima primeroma. Oba sta hipotetična, izmišljena, a tudi precej značilna, taka, ki se v socialnem delu pogosto pojavljata.

## Primeri

V prvem primeru gre za prijateljico in prijateljsko poseganje v življenjski svet. Ena prijateljica ima težave v šoli. Ima slabe ocene, učiteljica jo je vzela na piko, grozi ji, da bo razred ponavljala, ali celo, da jo bodo vrgli iz šole. Druga ji hoče v tej situaciji pomagati. Poglejmo, kaj lahko stori za prijateljico na opisanih ravneh poseganja v življenjski prostor drugega.

- *Raven pogovora.* O njenih težavah se pogovarjata kot prijateljici. Tolažita se, »šimfata učiteljico«, ki jo je vzela na piko, iščeta rešitve, razmišljata o tem, kako bi se lahko bolje naučila, kako bi se lahko postavila zase pred učiteljico, snujeta taktike, kako povedati za težave staršem itn.
- *Podpora.* Skupaj poizvesta, kaj se je treba naučiti. Posodi ji zvezke, knjige. Skupaj se učita. Gresta skupaj na pogovor k učiteljici.
- *Pomoč.* Prijateljica inštruiraa svojo prijateljico v predmetih, ki jih obvlada. Stopi do učiteljice in ji pojasni situacijo, dogovori se za dodatna izpraševanja. Napoti oz. usmeri jo k šolski svetovalni delavki, s katero se pozna, saj sta sodelovali pri nekem skupnem projektu.
- *Koordinacija (oskrbe).* Prijateljici zagotovi inštrukcije od sošolk oz. sošolcev, ki dobro obvladajo gradivo. V razredu naredi majhno zbiralno akcijo, da prijateljica kupi knjige, ki ji manjkajo. Dogovori se s predsednico razreda, da opozori razredničarko, da imajo prijateljico nekateri učitelji na piki. S starši se dogovorita, da je ne bodo izpisali iz šole in je v času, ko bo popravljala ocene, ne bodo preveč obremenjevali z delom doma. Zraven pa poskrbita za rekreacijo in sprostitev, določita čas in aktivnosti, ki jo bodo razbremenjevale.
- *Premestitev.* Ker so razmere doma neznosne, se za čas intenzivnega učenja prijateljica preseli k prijateljici. Med prvomajskimi počitnicami se gresta skupaj učiti na njen vikend. (Varianta B – preseli se v internat ali stanovanjsko skupino; varianta C, lahko tudi v kombinaciji z varianto B – ker ima na šoli tako zelo slab sloves, se »prešola«).

V drugem primeru gre za situacijo v domu za stare (prav tako hipotetično, a značilno). Stanovalka se ne razume s svojo cimro. Imata drugačen življenjski slog, ena gre zgodaj spat, druga gleda televizijo; ena ima rada pospravljeno, druga razmetava. Pogosto se sporečeta. V tem primeru je pomočnik formalen, socialna delavka.

- *Pogovor.* Stanovalka se s svojo stisko in pritožbami oglasi pri socialni delavki. Pogovarjata se o stiskah, ki jih doživlja, skupaj tudi iščeta možne rešitve – bodisi kako se bosta s sostanovalko dogovorili o boljšem sožitju bodisi kako se situaciji bolje prilagoditi.

Raziskujeta tudi možnost formalne pritožbe, o možnostih preselitve v drugo sobo ipd.

- *Podpora.* Socialna delavka informira stanovalko o možnostih pritožbe. Stanovalka jo pri njej v pisarni napiše in se pri tem posvetuje s socialno delavko. Skupaj se pozanimata pri glavni sestri o prostih mestih in sobah. Socialna delavka večkrat obišče sostanovalki, da bolje spozna situacijo in tudi da se lahko mimogrede kaj pogovorijo in morda kaj uredijo.
- *Pomoč.* Socialna delavka pokliče glavno sestro in se dogovori za preselitev k drugi sostanovalki. Varianta B: zagotovi ji dodatek za tujo postrežbo in pomoč – tako da si lahko privoščijo nadstandard enoposteljne sobe. Varianta C: ker preselitev trenutno ni možna (ali pa ker socialna delavka presodi, da bo v drugi sobi spet ista situacija – kar je lahko le opravičilo, ker prva varianta ni možna), se pogovarja skupaj z obema, kako se bolje razumeti in skupaj živeti.
- *Koordinacija oskrbe.* Ker se v pogovorih pokaže, da je neznosnost življenja v istem prostoru le ena izmed težav, ki jih stanovalka doživlja, se odločita s socialno delavko, da bosta naredili osebni načrt. Ta poleg preselitve v drugo sobo predvideva tudi več izhodov iz doma (v spremstvu), udeležbo v več dejavnosti v domu in intenzivnejše družabno življenje, več stikov z vnuki in pa, v času do preselitve, nekoga, ki bo posredoval v sporih dveh sostanovalk.
- *Premestitev.* Preselitev v drugo sobo. Lahko tudi v drug dom ali pa nazaj domov. V slednjem primeru z osebnim paketom storitev, ki bo stanovalki zagotavljal oskrbo, ki jo potrebuje in zaradi katere je sploh prišla v dom.

\*\*\*

Kljub temu, da utegnejo biti razvrstitve naštetih dejavnosti po kategorijah arbitrarne, naj bi primera dobro ponazarjala tako prehod z ene stopnje intenzivnosti posega na drugo kakor tudi logiko, ki velja na eni ravni, na drugi pa ne.

Iz obeh ponazoritev je tudi razvidno, da, ko »prestavimo« na intenzivnejšo stopnjo posega, lahko prenesemo dejavnosti z nižje stopnje, le da zdaj dobijo drugačen predznak oz. so drugače umeščene v celoten sklop dejavnosti. Prijateljici se namreč še vedno pogovarjata

in posvetujeta, vendar na registru podpore tudi o tem, kaj bosta zares skupaj naredili, kaj ji kdo lahko pomaga (pomoč), kako bosta v svoje akcije vključili še druge (koordinacija), ali celo na kakšnem drugem kraju (premestitev). Vsaka povečana stopnja intenzivnosti vključuje torej dejavnosti manj intenzivnega posega.

Seveda pa velja tudi nasprotno: da vsaka manjša stopnja, po definiciji, ne more vsebovati intenzivnejših posegov oz. jih lahko vsebuje le kot posredno posledico svoje lastne intenzivnosti – npr. prijateljici v pogovoru ugotovita, da je prešolanje najboljša rešitev, in potem prijateljica, ki ima težave, zamenja šolo. Vendar to stori sama, brez podpore, pomoči ali koordinacije svoje prijateljice. A to lahko stori le, če ima za kaj takega dovolj moči (če je nima, jo bodo drugi vrgli iz šole – brez večjega upora).

Razlika v moči je torej ključ do prehoda z ene stopnje na drugo. Gre za razlike v moči med močjo, ki jo človek zares ima, in močjo, ki jo potrebuje, da bi uresničil svoje želje oz. cilje. Hkrati gre za razliko v moči med tistim, ki mu pomagajo, in agentom pomoči, pa tudi za razliko v tipu moči, ki jo generira ena izmed stopenj intenzivnosti posega.

## Učinki virov moči

Izhajamo iz tega, da torej prehod z ene stopnje intenzivnosti na drugo označujejo primanjkljaj moči, nuja dodatne moči in iskanje novih virov moči in njihova uporaba. To pa tudi določa način okrepitve, način, kako učinkujejo na zmožnost urejanja svojega življenja.

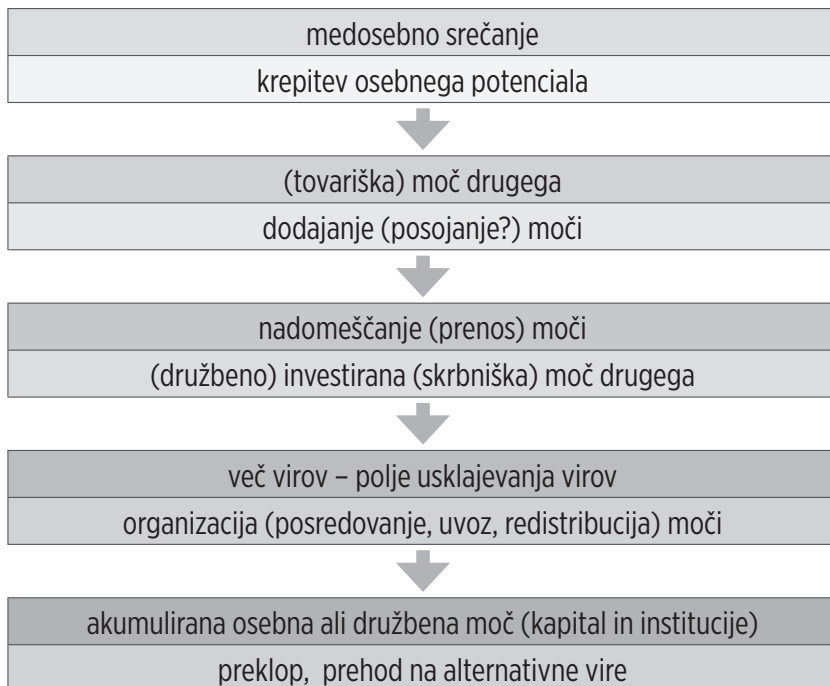
- Vir moči v pogovoru je srečanje – z enim ali več sogovorniki – ki omogoči prostor za razmislek in širjenje zavesti o možnostih delovanja. Gre za zgolj osebno okrepitev, ki izhaja iz medsebojnega spoštovanja, perspektive vrlin (moči).
- V podpori je vir moči moč drugega, torej gre za dodajanje ali posojanje moči z navzočnostjo v realnem življenjskem svetu človeka, ki je podpore deležen. (Za posojanje moči gre pri vzajemni, tovariški pomoči, pri kateri načelna simetrija odnosov zagotavlja »vračanje uslug«.)
- Pri pomoči je vir moči tudi moč drugega, a je ta investirana. Bodisi tako, da pomočnik deluje kot pooblaščenec človeka, ki

- mu pomaga – na primer, prijateljica se gre pogovarjat z učiteljico – bodisi tako, da je investicija v moč pomočnika družbena ali celo institucionalna. Pri uporabi tega vira pomoči gre za nadomeščanje (primanjkljaja) moči oz. za prenos moči na drugega, uporabo moči pomočnika v interesu tistega, ki prejema pomoč.
- Pri koordinaciji oskrbe se moč krepi s pomočjo virov zunaj življenjskega sveta, pa tudi zunaj odnosa pomoči (kar kljub večji skupni »količini pomoči« krepi avtonomijo tistega, ki prejema pomoč). Hkrati se moč krepi z mobilizacijo lastnih virov. Zunanji viri so navadno institucionalni (denarne ali storitvene dajatve), lahko pa tudi viri, ki so na voljo v življenjskem svetu drugih ljudi. Vendar pri teh virih ne gre neposredno za vire moči, bolj za vire sredstev oskrbe. Vir moči je tu prav konstelacija virov oskrbe, ki ustvarja polje, v katerem predmet pomoči lahko postane subjekt organizacije pomoči. Torej gre tudi za organizacijo moči, njen uvoz oz. posredovanje (brokerstvo) in redistribucijo, hkrati pa tudi mobilizacijo lastnih virov moči. Če je koordinacija izvedena po načelih krepitve moči, je vir moči tudi sam proces vzpostavljanja osebnega paketa storitev.
  - Pri premestitvi gre praviloma tudi za institucionalne vire, ko gre za strokovno pomoč, pri neformalni pa večinoma za alternativne vire, torej druge vire, ki nadomeščajo tiste, ki jih je človek doslej uporabljal. Vendar v tem primeru ne gre za nadomeščanje moči, kot gre pri odnosu pomoči, temveč za priključitev na te alternativne vire, nadomeščanje »mesta« oziroma, še zlasti ko gre za institucionalno premestitev, prav tistih osnovnih virov za življenje (streha nad glavo, hrana). Ker gre za premestitev, lahko rečemo, da gre za »presaditev« – torej črpanje iz povsem drugih virov kot v prejšnjem življenjskem svetu. A tu ne gre za neposredne vire moči. Moč, ki je potrebna za premestitev, je moč preklopa z enih virov na druge – moč reteritorializacije.<sup>1</sup> Njen vir pa so oblike akumulirane družbene moči. Če gre za premestitev, ta ima značaj emancipacije, torej za preselitev – torej zapuščanje obstoječega življenjskega prostora z namenom večje samostojnosti, neodvisnosti (npr. od staršev, šefa), gre za velik korak k popolni okrepitvi, če pa gre le za premestitev oz. namestitev v institucijo, pa (sicer ob pridobitvi življenjskih virov) za popolno izgubo moči – redukcijo na predmet pomoči.

Pri stopnjevanju oz. »prestavljanju« intenzivnosti posega (in tudi intenzivnosti pomoči) gre za niz širitve virov moči in tudi progresivno spreminjanje načinov krepitev moči. Viri moči se širijo od medosebnega srečanja, kot vira moči, na moč drugega, ki je, ne glede na naravo razmerja v odnosu podpore predvsem tovariška, v odnosu pomoči pa tako investirana, da privzema značilnosti skrbniškega odnosa. Ko se viri moči širijo na kombinacijo več virov moči, postane prav polje usklajevanja tudi vir moči sam po sebi. Pri premestitvah pa se viri moči razširijo do akumulirane osebne, predvsem pa družbene moči.

Skladno s tem se spreminjajo tudi načini krepitev moči. Na pogovorni ravni krepitev moči ne more biti nič več kakor osebna okrepitev oz. krepitev osebnih potencialov, na ravni opore pa gre za realno dodajanje moči, v odnosu pomoči za nadomeščanje oz. prenos moči, pri koordinirani oskrbi za organizacijo moči (kar pomeni posredovanje ali brokerstvo, uvoz pa tudi redistribucijo moči), pri najkorenitejšem posegu pa za preklop na alternative vire, tudi odločilen statusni prehod.

Slika 7: Viri moči in njihovi učinki – stopnje intenzivnosti posega.



## Dodajanje virov moči

Ko obravnavamo vire moči, naletimo na konceptualno zagato. Težko namreč razlikujemo med viri na sploh, torej viri, ki jih potrebujemo za preživetje, in med viri moči. Delno je ta zagata tudi upravičena, saj gre kljub razliki med obema tudi v določeni meri za isto zadevo. Moč in viri so namreč v isti funkciji, le da viri omogočajo delo ali delovanje, moč pa sposobnost za hitrejšo ali boljše uporabo virov. Če nimamo moči, potem virov – ne glede na to, koliko so bogati – tudi ne moremo uporabiti.<sup>2</sup> Kljub temu pa lahko imamo krepitev moči oz. samo moč za funkcijo virov, predvsem dostopa do njih, še bolj pa njihove lastnine. Lastnina virov je torej ena izmed ključnih značilnosti razpolaganja z viri in seveda torej moči (Flaker, 2015, str. 219–234).

Za krepitev moči so potemtakem potrebni viri, ki v določenem trenutku še ne delujejo v življenjskem svetu oz. prostoru uporabnika. Gre torej za prostorsko vprašanje (pri tem seveda mislimo ne samo na fizični prostor, temveč predvsem na družbenega). Gre pa tudi za delovanje agenta (agensa), ki dostop do virov omogoča. Za agenta krepitev moči torej velja najprej to, da stopa v življenjski prostor uporabnika (tako, da vljudno potrka ali pa vanj vdre). Poleg tega s tem prostor širi – tako, da omogoča črpanje iz virov, ki niso del življenjskega prostora, ali pa tako, da z uporabnikom odkrivata speče, prikrita vire, ki s tem, da niso bili spoznani, ali bolje rečeno uporabljeni, niso bili del njegovega doživetega življenjskega sveta, so pa v njem objektivno obstajali. Seveda speče Trnuljčice lažje oživimo z dejanji kakor z besedami. Dober primer za to so izvajalke »pomoči družini – za dom«, ki s svojo dejavnostjo, zgledom spodbujajo učinkovitejše vzorce ravnanja pri navzočih družinskih članih.

Omenjena primera sta se razlikovala po tem, da je šlo v enem za neformalno, v drugem pa za formalno pomoč. Videli smo, da so si načini prestavljanja z ene stopnje na drugo bolj podobni kot različni. Podobne so bile tudi vloge, ki so jih pomočniki (prijateljica in socialna delavka) prevzemali, pa tudi opravila, ki so jih opravljali. V obeh primerih je šlo za pogovarjanje, za dejavno podporo, za opravljanje nekaterih dejavnosti namesto drugega, za iskanje dodatnih virov in pomočnikov in njihovo usklajevanje in tudi za organizacijo premestitve. V obeh primerih sta bili pomočnici najprej sogovornici, potem podpornici, na ravni pomoči sta obe bili pooblaščenki, hkrati pa

sta tudi uporabljali investirani presežek svoje moči (prijateljica svoje poznanstvo s socialno delavko). Še največja je razlika pri premestitvi, saj prijateljica lahko ponudi neformalno rešitev (seveda ob pogoju, da ima vikend, da ima doma dovolj prostora in da se starši strinjajo), teže pa ponudi formalne rešitve, saj je glede takšnih rešitev v povsem istem civilnem položaju kot prijateljica, kateri pomaga. Pa vendar tudi na tej ravni obstaja določena podobnost v vlogi, ki jo prijateljica in socialna delavka odigrata. Ne glede na to, da gre za neformalno rešitev in da je ta sporazumna, gre za oblast. Če se bo prijateljica (začasno) preselila k svoji prijateljici, pa tudi če na vikend, bo na njenem ozemlju in torej pod njeno oblastjo.

Razlike, ki kljub podobnostim nastanejo, niso le ceremonialne, temveč gre za razlike v moči. Takšna razlika postaja očitnejša, ko se dejavnost obeh akterjev odkrenja, odlepi od ravni življenjskega sveta. Potrebni je več zunanjih, predvsem institucionalnih virov. Tudi že na ravni pogovora in podpore se razlika opazi. Prijateljčina prednost je v pristnosti odnosa, v tovarštvu oz. izvornem prijateljstvu. Prijateljici prijateljica lažje zaupa, jo bolje pozna, morda celo polje, ki ga med sabo ustvarjata, dovoljuje več ustvarjalnosti, inventivnosti. Na drugi strani pa je tudi v teh odnosih prednost socialne delavke v njeni moči, ki jo ima kot pooblaščenka strokovnjakinja. Ima več informacij, izkušenj, bolje pozna ozemlja zunaj življenjskega sveta, ki bi utegnili biti relevantna za ravnanje stanovalke.

Na ravni pomoči sicer tudi prijateljica za hip prevzame skrbniško vlogo (in s tem tvega, da bo prevzela vlogo »botre«), a to stori predvsem s pomočjo pooblastila svoje prijateljice, kot pooblaščenka pa jo morajo drugi šele prepoznati oz. mora to vlogo udejanjiti, nasprotno pa socialna delavka tako vlogo že ima (mora pa dobiti pooblastilo oz. mandat še od stanovalke). Da bi obvarovala prijateljico pred izključitvijo iz šole ali celo namestitvijo v zavod, se mora prijateljica pogajati z nizom instanc, ki imajo nad njeno prijateljico oblast – šolskimi oblastmi, starši. Podobno velja tudi pri socialni delavki, le da je njena prednost v tem, da je že del teh verig oblasti in da lažje deluje v njih. Na teh ravneh je seveda prednost prijateljice, da lažje ostane v zagovorniški vlogi.

Pomembna razlika je tudi v tem, da je prijateljica v veliki meri odvisna od lastnih virov. Pri tem imamo v mislih oboje – tako osebne kakor skupne vire, ki so v njeni mreži. Uporaba teh virov jo nekaj



stane – bodisi kot njihova potrošnja (pri virih, ki se z uporabo trošijo – npr. prostor se zmanjša, če se prijateljica preseli k njej) bodisi tako, da bo morala uslugo vrniti. Manjša, a pomembna razlika pa je pri zbiralni akciji, kjer prijateljska vrstniška mreža postane mini gibanje in generira nove vire. Potreba po uporabi lastnih virov je pri socialni delavki manjša, saj je priključena na javne vire in z njimi precej laže razpolaga (to pa ne izključuje nujno uporabe tudi lastnih virov). Prijateljici pa sta v položaju, da morata te vire šele zahtevati. Skratka bolj, ko se oddaljujemo od ravni konkretnega življenjskega sveta, več mora prijateljica, ki pomaga, zastaviti in bolj pride do izraza institucionalna moč, ki jo socialna delavka že tako ima, prijateljici pa si jo morata šele pridobiti.

Sklenemo lahko, da so v tem nizu vloge, ki jih prevzemajo neformalni in formalni »pomočniki«, tako podobne, da lahko ugotovljamo, da strokovni pomočniki, lahko prevzamejo ali celo morajo, da bi delo dobro opravili, prevzeti, ob razlikah v slogu in okoliščinah, pravzaprav enake vloge kot prijatelji. Če hočejo svoje delo dobro opraviti, morajo nekako postati »prijatelji« – človeka morajo spoznati, pridobiti njegovo zaupanje, se zanj postaviti in pri tem nekaj tvegati. To pa ne velja v nasprotno smer. Prijatelji ne morejo postati socialni delavci, vsaj uradni ne. V nekaterih pomembnih točkah, tudi če so z viri bogati in imajo veliko družbene moči, pač ne morejo opraviti nekaterih opravil, ki so vezana na moč in na mesto socialnega dela v sistemu oblasti in moči. Torej, ko strokovnjak stopa v splošne vloge na posameznih ravneh, tem vlogam vedno dodaja svojo posebno moč.

Slika 8: Dodajanje strokovne moči.



Na pogovorni reprezentacijski ravni strokovnjak torej dodaja zgolj svojo strokovno moč. To omogoča privid »aristokratskega odnosa«, kot ga poimenuje Basaglia, da ima uporabnik torej svojega »dvornega svetovalca«. Ko strokovnjak stopi kot podpornik v dejanski življenjski svet uporabnika in se z njim stopi v opravljanju dejavnosti, na skalar-ski način (brez usmerjanja dejavnosti) dodaja svojo moč skupnemu početu s svojim ugledom.<sup>3</sup> V situacijo, v kateri je potrebna »ekstra moč«, vnese vnaprejšnjo, *ready-made* uradniško moč in jo dodaja po-oblastilu uporabnika, jo nanj prenaša oz. nadomešča. Posredniškimi, mešetarskimi, brokerskimi spretnostim in virom dodaja moč naročanja ali kupovanja storitev (če jo seveda ima<sup>4</sup>). Premeščanja pa skorajda ni mogoče opraviti brez posebne, skrbniške moči, ki je za to operacijo potrebna.

## Priložnosti in pasti, povezane z viri moči, na posameznih stopnjah intenzivnosti posega

Grožnjo premestitve pri dijakinji in željo po premestitvi pri stanovalki doma za stare smo seveda vpletli, da smo lahko primera uporabili v celotnem razponu intenzivnosti vstopa v življenjski prostor. Vendar pa taka grožnja ali želja načeloma obstaja pri vsaki stanovalki ali dijakinji. Vsaka dijakinja se lahko boji izključitve iz šole in namestitve v zavod in vsak star človek si lahko želi okolja, v katerem bo bolj suveren. Le da te grožnje ali želje pri večini niso tako pereče, kot so v opisanih primerih.

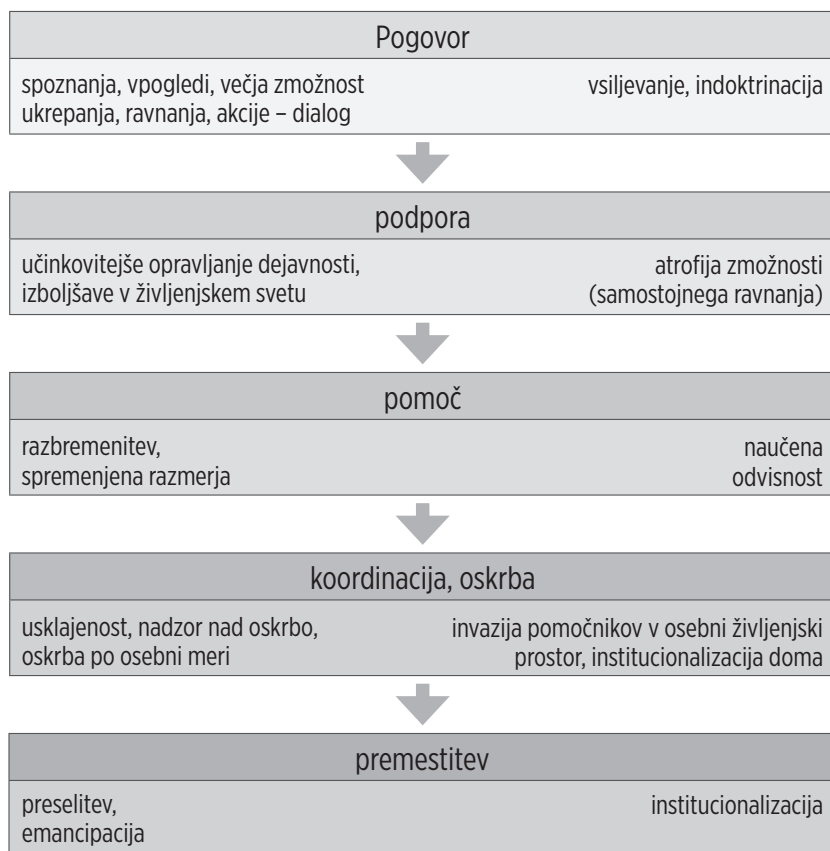
Ko govorimo o grožnjah, vidimo, da institucionalni sistem vpliva tudi na manj intenzivne ravni poseganja. Pravzaprav sta se prijateljici s to grožnjo ukvarjali na vseh ravneh, najučinkoviteje in najbolj celostno na ravni usklajevanja oskrbe. Tu sta črpali moč iz več virov, da bi ustvarili odgovor, ki naj bi preprečil izključitev in premestitev. Prav tako je bila želja po emancipaciji od nadležne sostanovalke vzgib in vzgon vseh procesov, ki smo jih opisali.<sup>5</sup> Sklepali bi lahko, da je tako, kot je pogovor začetek vsakega posega, premestitev ali preselitev vsaj namišljeni konec, ki določa vsak manj intenziven poseg.

Slabo bi bilo, če bi bila premestitev iz izvirnega življenjskega okolja v institucionalno cilj socialnega dela, prav gotovo pa ni zaželeno destinacija uporabnikov, še manj pa njihov (resnični) cilj.<sup>6</sup> Na drugi strani pa je preselitev pogosta človeška želja, ki ima nemalokrat emancipacijski pomen in naravo. Otroci hočejo iti na svoje, mlada družina hoče iti na boljše ipd. Tudi takrat premestitev pomeni, da se nekdo iztrga iz situacije (ki jo je prerasel), pomeni pa tudi produktiven izhod, ustvarjanje nove, če je le mogoče učinkovitejše, večje suverenosti in emancipacijo od neke, v tem primeru starševske oblasti.

Sprego stopnjevanja poseganja v življenjski prostor in črpanja moči smo do tu obravnavali predvsem kot proces okrepitve in novih moči. A tudi tukaj vidimo, kakor smo že ugotavljali, da je poseg v življenjski prostor, tudi če je še tako bežen in dobrohoten, prav v črpanju moči iz zunanjih virov lahko uničevalen, tako da zmanjša, odtegne uporabniku njegovo lastno moč, da so pogosto izidi lahko res okreptveni, lahko pa so tudi »razkreptveni«. Dvojnost možnih izidov, ki jo najočitneje zaznamo pri premestitvi – razliko med premestitvijo kot emancipacijo in institucionalizacijo – zasledimo tudi na manj

intenzivnih stopnjah poseganja v življenjski prostor. Napetost med emancipacijo in institucionalizacijo (oz. podrejanjem) lahko opazujemo na vseh stopnjah posega.

Slika 9: Priložnosti in pasti v povezavi z viri moči na posameznih stopnjah intenzivnosti posega.



Tudi na, na prvi pogled, najmanj invazivni stopnji, torej stopnji pogovora, se lahko dogaja izguba moči, čeprav sogovornik v resnici ne stopi v človekov življenjski prostor. Pogovor nam omogoča nova spoznanja, vpoglede, s tem tudi večjo možnost ukrepanja v stiski, omogoča dejanja, akcijo, pa tudi zgolj izkušnja dialoga nam daje občutek tvornega obstoja. Če pa pogovor ni dialoški, če nam (pogosto na neopazen in prefinjen način) vsiljuje ideje drugega, navadno ideje, ki nas podrejajo, gre za indoktrinacijo, ustvarjanje občutka, da je vse

prav, takrat ko je (vsaj za nas) vse narobe. Podpora drugih nam pogosto omogoča, da učinkoviteje opravimo nekatere dejavnosti, ki jih je treba v življenju opraviti, pogosto pomenijo izboljšave v življenjskem svetu, a imajo lahko, tako kot bergla ali hojica, tudi ošibitveni učinek, lahko zmanjšajo našo moč, da se opremo na lastne sile. Na ravni pomoči se to še bolj izrazi v učinku »naučene nemoči«, v našem primeru pravzaprav naučene odvisnosti. Pogosto ta stranski, »iatrogeni« učinek ne odtehta razbremenitve, ki smo jo s pomočjo deležni, in pokvari spremenjena razmerja, ki jih nadomeščanje sicer izboljša. Koordinirana oskrba nam lahko zagotovi oskrbo po osebni meri, ki bo potekala usklajeno oz. ne bo fragmentirala našega življenja, nam tudi v veliki meri omogočila nadzor nad tem, kar se nam dogaja. Na drugi strani pa prinaša tveganja, da bomo deležni invazije različnih pomočnikov v naš osebni prostor, torej tudi razlaščenje takega prostora, v skrajnem primeru, da bomo doma živeli kot v instituciji – v podrejenem in opredmetenem položaju.<sup>7</sup>



# Kako se upreti koncu

Razpravo o temeljnih operacijah lahko sklenemo s povzemanjem njihovih značilnosti, torej s tem, da na podlagi razprave začetnim določilnicam operacij, njihovi glavni temi in namenu dodamo še opise njihovega delovanja, značilne tehnike in spretnosti. Povzamemo lahko tudi registre (prostore, modalnosti) delovanja, ki so za vsako operacijo značilni. Lahko preverimo, kakšni so njihovi učinki, kako operacije in registri vzajemno vplivajo drug na drugega.

## Povzemanje – pojmi, podoperacije, tehnike

Najprej se bomo lotili opisnega povzemanja – temeljne operacije bomo opisali s pomočjo glavnih pojmov, ki smo jih uporabili, predvsem pa s pomožnimi operacijami in tehnikami, ki jih vsebujejo in ki jim dajejo značilni ton. Povzetek bomo naprej predstavili v tabeli, potem pa ga še na kratko pojasnili.

Razpredelnica 3: Teme, namen, glavni pojmi, paradigmatiska metoda, podoperacije in tehnike pri posameznih temeljnih operacijah.

Operacija	Tema	Namen	Pojmi	Paradigma	Podoperacije	Tehnike
Življenjski svet - dostop do sredstev	virji	biti preskrbljen in opremljen	potrebe → protislovia življenjskega sveta	Osebnostno načrtovanje	zemljevidi, učenje jezika uporabnikov (prevajanje), ugotavljanje (ciljev), omogočanje, zahteve, upravičenost, izvedba	eko zemljevidi, sociometrija, brainstorming; spretnosti načrtovanja, koordinacije izvedbe načrtov
Analiza tveganja/zmanjševanje škode	sprememba	zanesljivost podviga	življenjski dogodki, nevarnost in grožnja, zmanjševanje škode	Analiza tveganja, ocena ogroženosti	ločevanje grožnje, od nevarnosti/ škode, dobitka, zmanjševanje škode. Točke ukrepanja: preprečevanje, blaženje, popravljanje škode Sredstva: tehnična, socialna, učenje, pravna, prostorska	sposobnost za analizo (na več dimenzijah), brainstorming ukrepov, določitev točk ukrepanja in uporabe (tehničnih, socialnih, pravnih, okolijskih, pedagoških) ukrepov
Krepitev moči	moč	dobiti moč	pogodbena moč, diagram moči	Zagovornišvo in pogajanje	analiza diagrama, (de)konstrukcija moči, delegiranje moči	pogajanje, mediacija, konflikti
Delovni odnos, zaveznštvo	odnosi	vpogled, refleksija → delo, sprememba	[soustvarjanje, perspektiva vrtilin (»moči«), etika udeležnosti, razvidnost in izvirni delovni projekt pomoč] dialog, srečanje, dvojni mandat, stopnjevanje posega, (ne)moč besed, humor, postati uporabnik	Svetovanje	pri skupaj, vzajemno spoznavanje, refleksija o situaciji, določiti cilj(e) – načrt, projekt, delovanje, proslavljanje	vodenje pogovora (aktivno poslušanje, zrcaljenje, povzemanje), oklepaji, neposrednost, fleksibilnost mej, dosledna identifikacija, občutljivost za raven delovanja



Operacija raziskovanja življenjskega sveta in omogočanja dostopa do sredstev tematizira predvsem vire – za boljše življenje. Zato je tudi dvopolna – na eni strani raziskujemo vire v lastnem življenjskem svetu, na drugi pa omogočamo dostop zunanjih virov (tujih, institucionalnih ipd.). Namen operacije je biti preskrbljen in opremljen. Preskrbljen s potrebnimi dobrinami in opremljen za delovanje v življenjskem svetu (s spretnostmi, pripomočki in pomočniki). Lahko rečemo, da je prav zadovoljevanje »potreb« ključna lastnost te operacije, a moramo pri tem normativno abstrakcijo termina dešifrirati – najmanj kot razmeroma protisloven sklop želja in nuj, predvsem pa jih izvesti iz protislovij življenjskega polja. Osebnostno načrtovanje je metoda, ki najbolj izraža srž te operacije, jo vzpostavlja v vsej njeni širini in globini.

Morda je najznačilnejša podoperacija te operacije kartografija – izdelovanje raznih zemljevidov, to nam najbolje pomaga razumeti pa tudi predstaviti življenjski svet. Pomembna pomožna operacija je tudi »učenje jezika uporabnikov«. To lahko jemljemo kot metaforo za spoznavanje pomenov, smislov izrečenega ali pa dobesedno pri uporabnikih, ki res govorijo drug jezik (priseljenci, Romi in druge manjšine) ali pa zmožnosti jezika sploh nimajo. Poznati vernakularni (samobitni, samosvoj) jezik uporabnikov je pomembno ne le za boljše poznavanje njihovega življenja, temveč tudi zato, na drugem polu operacije, da iz njega prevajamo v jezik uradnega sveta in jezik uradnega sveta v njihovo življenje. Pa ne gre le za to, da »uporabniku damo glas«, temveč tudi za oblikovanje zahtev do drugih in institucionalnega sveta. (Paradoks je, da v institucionalnem svetu ni mogoče zares živeti, ima pa svoj jezik.<sup>1</sup>) Pomembne pomožne operacije so torej: ugotavljanje stanja in določanje ciljev, ki iz njega (in njegovih protislovij) izhajajo, na njihovi podlagi ustvarjanje načrtov ali projektov, na drugem polu pa ustvarjanje upravičenosti do sredstev iz tujih oz. odtujenih virov. Predvsem pa je pomembna organizacija dejavnosti, ki bodo prečile zev med lastnim življenjskim svetom in drugimi svetovi – torej izvedba načrtov oz. projektov. Pri tej operaciji nam bodo pri spoznavanju sveta torej koristile kartografske tehnike (»eko zemljevidi«, sociometrija), pri omogočanju dostopa do sredstev pa spretnosti načrtovanja (omenili smo tudi brainstorming) in usklajevanja izvedbe načrta.

Tema analize tveganje so spremembe. Pri tem ni namen operacije preprečevanje tveganja oz. izogibanje tveganju, nasprotno, namen je

opogumljanje, povečanje zmožnosti delovanja, spreminjanja svojega življenja – pa naj gre za nove priložnosti ali pa ohranjanje tistega, kar v svojem življenju cenimo. Morda je ta operacija izmed opisanih tudi najbolj konceptualna, gre za analizo. Zanimajo nas predvsem dogodki (manj stanja, osebne lastnosti): življenjski dogodki, ki nam spremenijo življenje, njihova verjetnost – pa tudi kaj nam prinašajo dobrega in slabega, kakšne koristi in kakšno škodo utegnemo imeti. Pomemben je pojem zmanjševanje škode, ki nam v socialnem delu omogoča pragmatični pristop namesto normativnega, gramatičnega. Operacijo smo najbolj natančno in obsegajoče oblikovali v metodo analize tveganja, ki jo uporabljamo ne samo za oceno ogroženosti, temveč tudi za načrtovanje zmanjševanja tveganja. Izogibati pa se je treba metodam, postopkom, ki situacije ne analizirajo, temveč tveganje pripisujejo človekovim napakam, postopkom, ki skušajo (na videz strokovno) oceniti rizičnost človeka samega.

Analiza tveganja predvideva več pomožnih operacij. Poleg glavne operacije razločevanja med grožnjo, nevarnostjo in dobičkom, hkrati z načrtovanjem ukrepov zmanjševanja tveganja moramo pri analizi tveganja znati ugotoviti, kakšen je naš mandat za to operacijo, ugotoviti gostoto in pomen grožnje, oceniti verjetnost nevarnih dogodkov oziroma koristnih razpletov, načrtovati ukrepe z upoštevanjem točke poseganja v potek tveganja (preprečevanje, blažitev, popravljanje škode) in z naborom zelo različnih ukrepov (tehničnih, izobraževalnih, socialnih, prostorskih, formalnih dogovorov). Moramo znati oblikovati sklepno oceno tveganja na eni strani, na drugi pa načrtovati zmanjševanje tveganja. Glavna spretnost, ki jo pri tej operaciji potrebujemo, je analitičnost (ne zadoščajo poslušanje in pripovedovanje, empatičen odnos ipd.). Osebni načrt je po obsežnosti in temeljitosti veliko zahtevnejša metoda, a ga lažje izdelamo – moramo dobro poslušati človekovo zgodbo in na njeni podlagi narediti izvedljiv načrt. Najprej moramo biti zelo sprejemajoči, potem pa vključiti organizacijsko miselnost in natančnost načrtovanja. Pri analizi tveganja ne zadošča le zgodba ali zemljevid, situacijo je treba analitično razumeti, jo razvozlati po predvidenih dimenzijah. Se pri tem izogibati zdravorazumskemu preudarjanju, kvazikavzalnim povezavam, uporabiti logiko verjetnostnega računa. Prav uporaba analize tveganja v praksi nam je pokazala, da je to ne le konceptualna zmožnost in delo, temveč tudi spretnost. Metoda analize tveganja je nastala iz praktične

nuje (Flaker, 1994). Preizkusili smo ustrezne koncepte v praksi in metodo s praktičnimi izkušnjami dopolnjevali (Flaker in Rafaelič, str. 133–135). S ponavljanjem metode se je ne učimo le dobro uporabljati, učenje gre tudi v nasprotno smer. Podobno kot pri uporabnih nalogah pri pouku matematike ali fizike nam uporaba metode vsakič znova odkrije tudi njene konceptualne značilnosti, njeno teorijo, ki jo potem bolje razumemo. *Iz prakse se učimo teorije.*

Tema operacije krepiteve moči je seveda moč. Namen pa je dobiti moč tam, kjer jo je premalo (ali je ni celo nič – npr. v totalni ustanovi). Moč moramo za praktične namene operacionalizirati kot pogodbeno moč, hkrati pa vedeti, da moč obstaja v diagramih, razmerjih moči, ki jih je treba za krepitev moči uporabnika, ki je vedno v podrejenem položaju, spreminjati. Krepitev moči se najbolj izrazi v metodah zagovorništva in pogajanja. Glavni operaciji, ki ju okrepitev vsebuje, sta torej analiza (in sprememba) takega diagrama in dekonstrukcija obstoječe pogodbene moči na njene elemente in konstrukcijo nove moči – tako v razmerjih diagrama kot v konstitutivnih elementih pogodbene moči (status, vtis, vloga). Vloga socialnega dela je ne le v tem, da te operacije omogoči in jih skupaj z uporabnikom izvede, temveč tudi v tem, da vsaj delno prenese moč, ki mu jo delegirajo nosilci moči, na uporabnika. Spretnosti, ki jih pri tem potrebuje, so zagovorniške. Mora znati pomagati uporabniku dobro izraziti svoje zahteve drugim, biti spreten v pogajanjih, se znajti v konflikatih, denimo z igranjem vlog, oblikovanjem minimalnih in praktičnih zahtev (na obeh straneh v sporu). Mora se odločno postaviti na stran uporabnika, tvegati konflikt, biti vztrajen, tudi vsiljiv – mora biti zmožen »med vrata postaviti nogo«, da se uporabniku ne zaprejo.

Tema, ki podlaga operacije vzpostavljanja delovnega odnosa oz. zavezništva, je kakopak odnos (manj delo). V literaturi, ki se obširno ukvarja s to operacijo, predvsem na področju dela z družino (Čaćinovič Vogrinčič, 2002; 2003; 2009; Čaćinovič Vogrinčič in Mešl, 2019; Čaćinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005), so glavni pojmi: soustvarjanje, perspektiva vrlin (»moči«), etika udeleženiosti, razvidnost in izvirni delovni projekt pomoči. Ti koncepti opisujejo predvsem pogovorno prakso, reprezentacijo življenjskega sveta v besednih izmenjavah udeleženiosti. Tem konceptom bi tu ob njihovem delnem in implicitnem upoštevanju dodali oz. postavili v ospredje pojma dialoga in srečanja. Ta koncepta dodajata operaciji eksistencialno noto in jo bolj

razvidno povezujeta s konkretnim kontekstom. Kontekstualizacija svetovalne prakse, ki je kot model v socialnem delu nekoč, brez ugovora prevladovala, je bila med glavnimi izzivi socialnega dela v osemdesetih letih (glej Flaker in Rafaelič, 2023, str. 81–101). Tu pogovorno prakso povežemo s kontekstom, predvsem z nujnim vprašanjem mandata, ki ga socialno delo mora imeti tako »od spodaj« kakor »od zgoraj« (in pri tem vzpostavljamo razliko med popravljivim in ustvarjalnim storitvenim modelom, ki sta oblika izražanja mandata). Ustvarjanje delovnega odnosa moramo razumeti tudi s pomočjo več stopenj poseganja socialnega dela v življenjski prostor uporabnika. Socialno delo ne more ostati na ravni pogovarjanja (zato opozarjamo na fetišizem besed in utemeljimo srečevanje tudi v nebesednih izmenjavah in ureditvah). Odnos pa oblikuje ne samo konkretna izmenjava z uporabnikom, temveč tudi prostor, v katerem se dogaja, oz. ga odnos ustvarja in s tem povratno določa naravo odnosa (in virov moči). Usodno porazdelitev moči, ki spremlja socialno delo, lahko v delovnem odnosu presežemo s humorjem, še bolj pa s tem, da presežemo zgolj empatijo tako, da resnično postajamo uporabniki.

Paradigmatska oblika te operacije je svetovanje. Vendar smo pokazali, da socialno delo ne more biti le pogovorna praksa, da mora tudi v tej operaciji »pljuskniti« onkraj pogovora in odnosov, besede in pogovor pogosto niso dovolj, potrebna so dejanja in delo. Delovni odnosi in pogovor so instrumentalni za delo, ki ga je treba opraviti. Čeprav se k odnosu in besedam med delom nenehno vračamo, so dejanja in dogodki, v socialnem delu še bolj kot na sploh, pooblašene točke večnih vrnitev. To lahko pomeni več stvari. Ena, dovolj ustaljena v socialnem delu (pa tudi v drugih strokah, denimo menedžmentu), je, da se občasno umaknemo v varen svet teoretičnega konteksta (Freire) oz. zgolj pogovarjanja o svetu, ubesedovanja ravnanja (Gabi Čačinovič Vogrinčič). V svet reprezentacij, ki nima neposrednih praktičnih posledic, se umaknemo, da si vzamemo čas za razmislek, za ovrednotenje skupnega dela, tudi za proslavljanje, ponovno orientacijo v prostoru, v katerem delujemo. Šele potem se vrnemo k delu, ki je pravzaprav tisto, o čemer smo morali premisliti. Lahko pa poteka na sproten, refleksiven način z dejanji, ki so (intuitivni) odgovori na dejanja drugih, ali, kot smo opisali v poglavju o humorju, s trenutnim uzrtjem situacije, ki nam omogoča, da se premaknemo naprej. Ne nazadnje je delovni odnos nekaj, kar se zares oblikuje ob samem delu, ne glede na to, kako smo ga v načrtovalnem pogovoru zasnovali.

Ključne pomožne operacije, ki jih operacija vzpostavljanja zaveznitva vsebuje, so torej (v zaporedju običajnega pojavljanja): priti skupaj, se vzajemno spoznati, razmisliti o situaciji, določiti cilj(e) – ustvariti načrt, projekt, delovanje (ki ga usmerja cilj) in proslavljanje. Spretnosti, ki so potrebne za izvedbo te operacije in podoperacij, so seveda spretnosti vodenja pogovora (npr. aktivno poslušanje, povzemanje, zrcaljenje), sposobnost dati teorijo in druge »pedsodke« v oklepaj<sup>2</sup> in zmožnost biti v situaciji skupaj z uporabnikom – biti neposreden in fleksibilen pri določanju mej oz. pri zavzemanju položajev v razmerju z uporabnikom, občutljivost za prostor delovanja in raven poseganja. Pa tudi zmožnost dosledne oziroma radikalne identifikacije z uporabnikom.

### *Pasti*

V našem sprehodu po operacijah smo opozarjali na nekatere pasti, ki ugrabijo srž socialnega dela iz teh operacij in jih pretvorijo v nekaj drugega.

Razpredelnica 4: Pasti posameznih operacij.

<b>Operacija</b>	<b>Pasti</b>
Življenjski svet – dostop do sredstev	voajerizem, enostranski poudarek na mobilizaciji lastnih sredstev ali na uvozu zunanjih, normativnost potreb – spregled protislovij, strokovna redukcija, uporaba ček list in ocenjevalnih lestvic
Analiza tveganja / zmanjševanje škode	pripisovanje tveganja osebnosti akterja – etiketiranje, grešni kozli; defenzivnost skrbnika
Krepitev moči	psihologizacija in individualizacija moči
Delovni odnos, zaveznitvo	odsotnost konteksta, fetišizacija besed in odnosov, prepoved delovanja v življenjskem svetu

Pomemben zastavek našega dela je bil opozoriti na nekatere pasti, ki se ob izvajanju posameznih operacij pojavljajo, torej sirene, ki nas lahko zwabijo na stranpoti socialnega dela – ga onemogočijo, uporabnike pa najmanj spravijo v nevhvaležen položaj. Nekatere pasti (voajerizem,

fetišizacija) nas odvežejo konkretnih dejanj ali pa jih celo prepovejo. Druge mehanizirajo oz. »robotizirajo« socialno delo, ga pretvorijo v mehanični člen v delovanju birokratskega stroja ali pa prestavijo delovanje iz resničnega sveta v preveč virtualnega – psihološkega, pogovornega ali pa pravnega in upravnega, ga odkrejejo od resničnosti oz. človekovo dejanskost zvedejo (reducirajo) na eno dimenzijo, ki omogoča obvladovanje prebivalstva, ne omogoča pa dela, ustvarjanja nečesa novega, za človekovo življenje smiselnega.

Takšne pasti so videti posledica nepopolne in nezadostne konceptualizacije socialnega dela (kar skušamo tu popraviti) in premoči drugih strok, ki jim je tako oblikovanje operacij tako rekoč prirojeno. Vendar pa, kot smo uvodoma ugotavljali, je to posledica nemoči socialnega dela oz. nemoči socialnih delavcev in delavk, da zares delajo socialno. Ko socialno delo nima na voljo ustreznih virov, ustrezne moči (delovanja) – ko ne more preskrbeti stanovanja, z družino, ki so jo preplavili konflikti (celo nasilje) opravi družinsko svetovanje (ki je tudi uspešnejše, če so udeleženci konflikta vsak na svojem); ko nima moči kupovanja ali vsaj naročanja storitev, uporabnika napoti na zdravljenje ali celo v zavod.

To je seveda povezano tudi z mandatom, ki ga, žal, socialno delo v zadnjem času čedalje bolj dobiva. Ne gre za mandat odkritega zatiranja – tudi ne zgolj za prepričevanje uporabnikov v pravilnost prevladujoče ideologije o njegovem mestu v družbi, v pravilnost delitve dela in uporabe virov ali ustreznost njihovega nameščanja pod nadzor ustanov, kot je veljalo v Gramscijevih časih. Zdaj gre tudi za podrejanje seriji neosebne algoritmov, ki naj bi v kaskadnih serijah prebivalstvo delili in umeščali na družbeno zaželeno položaje. Socialno delo ne sme ostati pasivna žrtev teh dveh krakov oblasti, mora se postaviti nasproti (konfrontirati – Leroi-Gourhan, 1990) nizom zahtevanih dejanj, pa čeprav se zdijo neizogibna – in v družbeni stvarnosti tudi večkrat so takšna. Po robu se jim lahko postavimo z občasnim abstiniranjem, disidentstvom – oporekanjem in nasprotovanjem takšnim praksam oz. celo lokalnimi subverzijami. S tem ne bomo dosegli veliko, morda bomo dali kakšen zgled, vsekakor pa bomo občutili osebno zadovoljstvo, da smo ravnali etično, vsaj poskušali »ostati človek v nečloveški situaciji«. Morda pa so te točke upora oz. odpora oblasti pomembnejše, kot se zdi (Foucault, 1984). Imajo namreč potencial

povezovanja v linije bega od takšne stvarnosti, ki jo omenjena mreža dispozitivov ustvarja, ustvarjanja novih planjav razumevanja in delovanja, polj, ki premorejo svojo lastno energijo in lahko nasproti distopičnemu delovanju oblastnih prijemov zoperstavijo resnično utopijo. Zato je pomembno ne podleči (ampak »vstati in obstati«) tem tujerodnim silnicam in skupaj z drugimi – uporabniki, kolegi, občestvom, ki se občasno zbere v skupnosti – ustvarjati alternativne vire moči oz. kontra moči (Hrvatina, 2016). Kot se lahko učimo iz zgodovine socialnega dela, prav gibanja lahko nekaj premaknejo – socialno delo se mora z njimi povezovati ali pa jih celo ustvarjati (npr. Iz-hod, cf. Rafaelič in Flaker, 2012).

## Moduliranje

S pomočjo nalog (in vlog), ki jih socialni delavec prevzema v institucionalnem okolju, smo dešifrirali štiri načine, prostore delovanja socialnega dela (Flaker, 2015, str. 194–197). Terensko delo – tam, kjer ljudje živijo – je izvorni teren socialnega dela. Socialnega delavca naj bi pred drugimi strokami odlikovala prav »poznavanje terena« in tudi pripravljenost izstopiti iz sterilnega okolja institucije. Na socialno delavko ali delavca se v ustanovah obrnejo varovanci ustanov oz. njihovi uporabniki, ker vedo, da se bodo z njimi pogovorili, ker jim zaupajo, ker vedo, da jih bodo sprejeli. Socialno delo namreč ustvarja odprt prostor komunikacije.

Razpredelnica 5: Prostor, njegove značilnosti in načini dela.

Prostor	Način dela	Značilnost prostora
življenjski	terensko delo	fizični in geografski (a doživeti)
komunikacijski	pogovarjanje in pogajanje	jezikovni (ideje in reprezentacije)
socialna varnost	zapisovanje in poročanje	virtualni
organizacijski	načrtovanje, usklajevanje in (so)ustvarjanje	mašinski

Prirejeno po Flaker (2015, str. 130).

Socialno delo omogoča tudi vstop v »svet socialne varnosti«, omogoča človeku, da postane upravičenec do storitev in sredstev. Birokratski svet, ki je socialnemu delu v srži tuj, je tudi njegov tretji dom, birokratski postopki (ki jih je kljub temu treba poenostaviti in v obsegu zmanjšati) pa so način, na katerega človek iz institucionalnega sveta dobi tisto, kar potrebuje, oz. tisto, kar mu v njegovem lastnem svetu manjka. Zapisovanje je način, kako izmenjave v življenjskem in komunikacijskem prostoru (p)ostanejo zapisane, opredmetene in tako predmet institucionalnega procesiranja. Socialno delo je tudi prostor organiziranja – tako na ravni posameznika kakor (in še

Operacija	Terensko delo	Komunikacija
življenjski svet – dostop do sredstev (biti preskrbljen in opremljen)	doživeti svet uporabnika v več dimenzijah; vključevanje v življenjski svet z namenom podpore	povezovanje življenjskega in institucionalnega, zemljevid sidro komunikacije, sredstvo izraza volje, zgodbe kot predstavitev, izmenjava informacij udeležencev, nov zemljevid povezav
analiza tveganja/zmanjševanje škode (zanesljivost podviga)	ogled fizičnih, socialnih lastnosti situacije (ni nujno, a je priporočljivo)	lastna povratna informacija, usmerjanje dejavnosti, potrebnost mandata, sporočanje drugim (dobiček) zoper omejevanje svobode
krepitev moči (dobiti moč)	navzočnost v ustanovah, neformalnih razmerjih in interakcijah, vnos moči v življenjski svet uporabnikov	zaupanje, zarota – odprti prostor sporazumevanja; konflikt in pogajanje – vztrajnost in pogum, praktične relevantnosti
delovni odnos, zavezništvo	pisarna → realni prostori krepijo zavezništvo; ulično delo; stopnjevanje posegov; teren intezifikator odnosa in pogovorov	dogovarjanje o mandatu, cilju, (izkusveno) ugotavljanje skupnih vrednot, ustvarjanje skupnega prostora; od besed h komuniciranju dejanj, povezovanje ravni, prenos sporočil navzgor, obramba življenjskega prostora pred vsiljevanjem

Razpredelnica 6: Korespondence operacij in registrov socialnega dela.



posebej) na (med)institucionalni ravni. V ustanovah je socialni delavec navadno tudi pomemben za delovanje timov, še zlasti pa za povezovanje z drugimi službami. Zunaj ustanov je taka organizacijska funkcija socialnega dela še opaznejša. Kaže se v dejavnosti načrtovanja (osebnega in organizacijskega), usklajevanja več izvajalcev in akterjev v uporabnikovem okolju pa v tem, da mora pogosto, skupaj z drugimi udeleženci, nekaj ustvariti iz nič.

Morda bi se komu utegnilo zdeti, da posamezni registri, prostori socialnega dela ustrezajo štirim operacijam, pa gre le za podobnost števila in korespondence, ki izhajajo iz skupne snovi, iz katere

Zapisovanje	Organizacija
zapis: odtis ali kartografija, zgodbe, interpretacija ali pripovedovanje, človeški ali birokratski zahtevki, »ocena situacije«, zahtevki, upravičenost = redistribucija	organizacija vsakdanjega življenja (prostora, izkušnje) – gospodinjstvo; –večglasna, fleksibilna, dogovorna organizacija; usmerjenost v življenje, »delo v senci«; »visenje«, spoznavanje ureditev, vključevanje v svet drugega
izračun intenzivnosti verjetnosti, diagram delovanja, logično povezovanje heterogenih okoliščin in dogodkov, logični in performativni izrek – usmerja delovanje s podporo konkretnega načrta zmanjševanja tveganja	tveganja vnosa novih virov in pristopov; dvorezen meč – zmanjševanje revščine, večanje odvisnosti oz. kolonializacija življenjskega sveta, popraviljanje škode posega → asimilacija stroke v življenje
zapis – objektivacija in odtujitev; ponovno prilaščanje, avtorstvo in lastnina dokumentov, hramba pri uporabniku;	organizacija spremembe statusa, interakcijskih vzorcev, prevzemanja vlog; srečanja mrež; spremembe organizacijske sheme za večjo moč uporabnikov, vključevanje v odločanje, politična artikulacija novih položajev – podprta z dejanji akterjev
zapisovanje kot interakcijski prekršek, simbol asimetričnosti odnosa; nuja dialoga, dekodiranje reprezentacij protislovij – volja za uresničiti, matrični zapis dejanj	zaveznitvo za delo, delovni in organizacijski ton delovanja; načrt, projekt, skupno delo – okvir odnosov

socialno delo oblikuje svojo vsebino (operacije) in izraz (registre). Z drugimi besedami, operacije nam dajo vedeti, *kaj* socialno delo dela, registri pa, *kako* to naredi. Korespondence ne nastanejo torej zaradi istovetnosti ali istorodnosti operacij in načinov delovanja, temveč ker operacija zahteva svoj določen izraz in, obratno, ker mora način dela imeti svojo vsebino. To lahko razberemo tudi iz razpredelnice 6.

### *Terensko delo*

Vsaka operacija deluje v vseh registrih. V zaporedju dejanj operacije je pri enem koraku pomemben en prostor, pri drugem pa drug itn. Pri tem se vsak register izraža v vsaki operaciji drugače. Terensko delo je ključno pri spoznavanju življenjskega sveta drugega – treba je ta svet doživeti, videti tridimenzionalno, zavohati, dopustiti, da se te dotakne – tudi dobesedno. Spoznamo ga lahko tudi zgolj v pogovoru, a dobili bomo le približno in izkrivljeno »skico terena«, za natančnejši in povednejši zemljevid moramo na teren. Na teren moramo tudi, če se hočemo v življenjski svet drugega vključiti (kakor snubec, ki obišče nevestine starše) – da zagotovimo oporo, človeku zares pomagamo, uskladimo silnice v medprostoru med življenjskim in institucionalnim svetom, organiziramo preselitev, če ga človek hoče zapustiti.

Ko analiziramo tveganje, moramo spoznati grožnje in oceniti verjetnost morebitnih dogodkov (nevarnosti in dobička). Za to ni nujno terensko delo, saj gre za analitično operacijo, ki lahko analizira »sekundarne podatke«, je pa pogosto zelo koristno, saj ko zares vidimo fizične in socialne (ozračje) lastnosti nekega življenjskega prostora, lahko bolje dojamemo grožnje, še bolj pa laže dobimo ideje za zmanjševanje tveganja (npr. ko delovni terapevt obišče uporabnika na domu in predlaga izboljšave).

Pri krepitvi moči je terensko delo ključno – a ni nujno usmerjeno v spoznavanje življenjskega sveta, pomembnejša je zagovorniška navzočnost v kočljivih situacijah. Teren zagovorništva pa je najpogostejše v institucijah (zavodih, bolnišnicah, sodiščih, uradih ipd.), včasih pa tudi v družinskem, delovnem, sosedskem okolju. Bolj poredko, pogosto naključno se pojavimo kot zagovorniki v javnem prostoru, ko pravzaprav z navzočnostjo pripomoremo k boljšemu ugledu stigmatiziranega, nevtraliziramo bojzani občinstva – damo poroštvo in

krepimo človekovo kredibilnost. Terensko delo je tudi uporabno za reformiranje diagramov moči, ko se trudimo vključiti nosilce moči v resnično dogajanje uporabnikov ali ko se vloga socialnega dela oblikuje kot vez med svetom uporabnika in svetovi drugih, da bi se moč prenesla v svet, v katerem je primanjkuje.

Pri vzpostavljanju delovnega odnosa, če ga oblikujemo zgolj kot svetovanje, terensko delo ni potrebno (nekateri menijo, da je celo »kontraindicirano«), saj se lahko zadovoljimo le z uporabnikovo govorno reprezentacijo lastnega življenjskega sveta. Vendar izkušnje kažejo, da so pogovori produktivnejši v realnem okolju uporabnika (doma, na igrišču, v šoli, na taboru), saj bolj omogočajo utopijo resničnosti (Basaglia, 1975), v takih okoljih je tudi več »prehodnih predmetov« (Winnicott, 2010), ki omogočajo krepkejši izraz želj, bojazni in se je o njih lažje pogovarjati. Z zavezništvom ustvarimo v življenjskem polju uporabnika tudi »mehurček možnega«, vsaj drobni teoretični kontekst (Freire), ki omogoča produktiven pogovor. Prednosti terenskega dela pri vzpostavljanju zavezništva (bolj kot delovnega odnosa) so toliko bolj izražene pri uličnem delu. Tu gre za isto operacijo, a povsem drugačen potek kot, denimo, pri družinskem svetovanju. Na terenu je treba najprej »viseti«, si z tveganimi dejanji pridobiti zaupanje ciljne skupine, biti brez zadržkov na njeni strani, živeti s skupino, se udeleževati njenih dejavnosti in se spoprijemati z izzivi, kot se pojavljajo. Šele potem je možno tudi načrtnejše delo, denimo vključevanje drugih akterjev in problemske konference in podobni shodi podpornih mrež. Kot smo videli, se intenzivnost delovnega odnosa stopnjuje s stopnjevanjem poseganja (in navzočnosti) v življenjski svet drugega. Terensko delo je pravzaprav njegov intenzifikator odnosa. Da pa ta ostane zavezništvo, moramo v odnosu vedno znova popravljati posledice našega posega in s tem tudi pripoznati odkrenitve od izvirnega življenjskega sveta.

### *Komunikacijski prostor*

Glavna komunikacija, ki jo pri operaciji raziskovanja življenjskega sveta in omogočanja dostopa do sredstev moramo vzpostaviti, je med življenjskim in institucionalnim svetom (navadno socialne varnosti, politike). Pri izvršbi je ta komunikacija navadno pisna, daleč od tega, kar »komunikacija« navadno izraža – občevanje, sporočanje med ljudmi. Takšna

komunikacija se dogaja pred odločbo, ugotovitvijo upravičenosti, in po njej, ko gre za formalna dejanja. Pri neformalnih zahtevah do okolja je kontinuiteta komunikacijskega prostora večja. Tak ali drugačen zemljevid je sidro komunikacijskega prostora v tem primeru. Omogoča, da človeka, ki se srečata (socialni delavec in uporabnik) opredmetita stvarnost, da bi se o njej pogovarjala, jo spremenila. Zemljevid je sredstvo izraza volje, želje, ciljev. Zgodba, ki nastane na podlagi zemljevida oz. ki zemljevid povzema, pa je predvsem orodje predstavitve ciljev drugim. S tem izrazimo več kot le (normirano) »potrebo«, pomembno je, da tisti, ki bo sprejel zahtevo oz. jo odobril, vidi upravičenca kot človeka, ki ima svoje življenje, ki ga hoče izboljšati. Po odobritvi pa je potrebna izmenjava informacij med izvajalci, denimo oskrbe, njihovo medsebojno povezovanje, ki zagotavlja, da »stroj teče gladko«. Pri tem je treba paziti, da poti sporočanja ne gredo mimo uporabnika, nasprotno, uporabnik mora biti vedno v jedru usklajevanja. Pravzaprav morata odprto sporočanje in pogovarjanje biti ključni del novega zemljevida, ki ga operacija ustvari.

Analiza tveganja je navadno sredstvo sporočanja drugim, včasih tudi sredstvo lastnega odločanja. Če človek sam opravi takšno analizo, je to lastna povratna informacija. Če mu kdo pri tem pomaga, je analiza tveganja, podobno kot zemljevid, predmet pogovora in usmerja delovanje uporabnika ali obeh udeležencev. Ko socialni delavec sam opravi analizo tveganja, da bi ocenil potrebnost svojega mandata oz. posega v človekov prostor, pa je analiza tveganja podlaga za sporazumevanje in morebitno sodelovanje z uporabnikom. Največji, intenzivnejši pomen ima ustvarjanje komunikacijskega prostora, ko gre za prepričevanje drugih (da bi soglašali z dejanji akterja). Takrat je sporočilo analize tveganja, da je vredno tvegati, da je tveganje lahko varnejše in da človeka ni treba omejevati v njegovih temeljnih človeških zmožnostih (odvzem volje in zapiranje). Je torej splošno in posebno sporočilo o človeški avtonomiji, izraz volje po svobodi, po delovanju, ki je sprejemljivo za tiste, ki jim je pripisana ali predpisana taka ali drugačna pokroviteljska vloga, jih nagovarja ne samo z morebitno nevarnostjo oz. škodo, temveč tudi z dobičkom in koristjo uporabnika – torej tudi njih.

Operacija krepitve moči ustvarja dva komunikacijska prostora, ki se v temelju razlikujeta po ozračju. Med strokovnim akterjem (zgovornikom) in uporabnikom se mora vzpostaviti ozračje zaupanja, celo

zarote. Torej komunikacijski prostor, ki je navzven zaprt, navznoter pa do konca odprt. Akterja morata biti zmožna med seboj izraziti vse. Hkrati pa sta njuno sporazumevanje in dogovarjanje instrumentalizirani s ciljem oz. nalogo, ki naj bi jo opravila. Torej tudi če si sporočata zadržke ali pomisleke, se ti nanašajo na cilj oz. namen krepitve ohranjanja moči in se mu morajo podrejati. Zagovornik, denimo, lahko izrazi svoje nasprotovanje ideji človeka, a tako, da bo usmerjeno v doseganje cilja uporabnika, vključno s tem, da od skupnega podviga odstopi (denimo zaradi svojih predsodkov), a to ne sme biti izsiljevanje, temveč tvorno dejanje za doseganje ciljev – treba je najti drugega zagovornika, ki takih predsodkov ne bo imel. Kot smo že poudarili, je posebej pomembno dosledno vključevanje uporabnika v pogovore, pogajanja z drugimi, ki ga zadevajo. »Nič o nas brez nas« je ne le etični imperativ (tovarištva, zavezništva), temveč tudi sredstvo širjenja komunikacijskega prostora in preobrazba uporabnikovega položaja v njem. To je prostor pogajanja, konflikta, v katerem pogosto močno delujejo nasprotne sile. Gre za rušenje ravnotežja sil, ravnotežja, v katerem je uporabnik nemočen. Tu način stopanja v komunikacijski prostor sega od odkritega konflikta, ki zahteva vztrajnost in pogum, do bolj umirjenih pogajanj, ki ustvarijo rešitev, s katero so udeleženci vsaj zadovoljni. Navadno tudi v tem zaporedju. Konflikt je skorajda nujna krepitve moči, je pa tudi podlaga za dogovor na koncu. Umetnost takega početja je sprejetje konflikta in njegova pretvorba v pogajanja z pomočjo vztrajanja na praktični relevantnosti komunikacije – praktična podlaga pogovora (npr. analiza tveganja) spodnese aksiomatične abstraktne postulate, omogoča udeležencem, da ostanejo v situaciji in da se stvarno pogovarjajo – tudi o tem, kako reorganizirati svoje življenje oz. delo, ko je na nasprotni strani strokovnjak ali drug predstavnik družbene hegemonije. To zato posredno spreminja tudi razmerja moči – z neposrednim nagovarjanjem odnosov tvegamo njihovo fiksiranje.

Vzpostavljanje delovnega odnosa oz. zavezništva je v veliki meri operacija, ki temelji na komunikacijskem prostoru. Treba je ugotoviti, kakšen mandat ima pomočnik (ta mora uporabniku tudi iskreno povedati, kakšen je njegov družbeni mandat), dogovoriti se o skupnem delu, torej tudi o skupnem cilju, in ugotoviti skupne vrednote, na katerih bo ob skupnem cilju temeljilo zavezništvo (vrednot ni treba nujno izreči, treba jih je dojeti – z občutki, z dejanji – komunikacijski

prostor ni le prostor besed). Če smo z ustvarjanjem delovnega odnosa začeli s posameznikom, moramo v ta komunikacijski prostor (pravzaprav mehurček) povabiti še druge, ki jih predvideno delo zadeva. Razširjeni komunikacijski prostor je v marsičem podoben tistim, ki smo jih že na začetku ustvarili za družino, skupnost ali organizacijo, se pa od teh razlikuje po tem, da posameznik, ki ga sproži, prostor tudi zaznamuje; kolikor je skupen, je ne nazadnje tudi njegov.

Z menjanjem prestav intenzivnosti posega v življenje uporabnika se spreminja tudi komunikacijski prostor. Ko stopimo iz pogovorne ravni v zaresni svet, komunicirajo bolj dejanja kot besede. Besede jih lahko pojasnjujejo, usklajujejo, usmerjajo. »Glasna« pa so dejanja. Deteritorializacija dejanj ne širi nujno komunikacijskega prostora, lahko ga celo oži. Komunikacija v takem stopnjevanju pomeni tudi povezovanje med seboj zelo različnih ravni. Sporočila, ki jih poraja življenjski svet, je treba prenesti (in tako ohranjati moč) na druge ravni, sporočila od zgoraj pa prenesti navzdol na način, ki življenjskega sveta ne bo kolonializiral. Kot smo že večkrat ugotavljali, morajo vsak premik od življenjskega sveta spremljati popravljalni manevri – torej komunikacija med izgubljanjem in ponovnim pridobivanjem moči za ravnanje v svojem svetu.

### Zapisovanje

Zapisovanje je ubesedena sled dejanja ali dogodka, odtis podobe na papirju (ali kakšnem drugem mediju). Vedno kliče po interpretaciji (Deleuze in Guattari, 1988, str. 15–20). O sledih v snegu se lahko, kot medvedek Pu in Prašiček, medtem ko krožimo okoli macesnovega gaja, sprašujemo, ali jih je pustila podlasica ali morda kar nadlasica, dokler iz ptičje perspektive ne ugotovimo, da sledimo samim sebi (Milne, 1991, str. 25–29). Zemljevid nam lahko razjasni, kaj se je zgodilo (včasih tudi, kaj se bo zgodilo – »kosilo!«, bi rekel Pu). Zemljevid ne more biti predmet interpretacije, saj vsem pojasni vse sam. Lahko pa ga razvozlamo in ugotavljamo, kaj se utegne zgoditi do cilja naše poti. Problem, ki ga imamo pri raziskovanju življenjskega sveta, da bi omogočili dostop do sredstev, je med drugim ta, da kljub temu, da zemljevid lahko ponazori življenjsko situacijo, ne more nahraniti binarne požrešnosti »upravičenosti«, ki jo je treba hraniti z distinktivnimi koščki, normiranimi potrebami; zemljevid je, kot

kaže, zanjo prevelik zalogaj. Nasprotno so za neformalno občestvo zemljevidi precej bolj zaželena in uporabna zadeva, saj jim pove ne le to, od kod prihaja zahteva, temveč tudi, kje so oni sami v tem svetu. V nasprotju z našimi pričakovanji se zgodi, pa ne redko, da sodniki z obema rokama sprejmejo kartografsko zasnovane človeške zgodbe, saj jim, tako rečejo, veliko bolj pomagajo razumeti človeka in presoditi njegova dejanja kot odtis vedno istega psihološkega profila, v katerem so individualna le odstopanja (od normale, ki jo sodnik že tako pozna). Morda nas tudi okoliščina nekompetentnosti zgodb in zemljevidov z zahtevami procesiranja upravičenosti vabi, da raje iščemo vire v samem življenjskem svetu uporabnika, saj to lahko storimo na bolj socialnodeloven način. Pa vendar, redistribucijo dobrin je treba zahtevati (ne pa izčrpavati že tako pičlih virov uporabnikov). Zato se je treba (morda sizifovsko) truditi, da stroj odločanja počlovečimo, ga hranimo tudi z zgodbami, da pa človek dobi vsaj približno to, kar v življenju potrebuje, pa tudi zadostimo binarni formi, ki jo zahtevajo. Zapis, sled, odtis dejanje ali situacijo opredmeti, jo občestvu odtuji, a v zameno občestvo tudi nekaj dobi.

Opredmetenje in odtujitev dejanj, dogodkov in situacij je zadeva moči. S takšno operacijo zapis postane blago, nad katerim njen izvorni lastnik nima več nadzora. Tistim, ki zapise prejmejo – strokovnjakom, birokratom – pa omogoči ravnanje z njimi – lahko jih prekladajo, preobračajo besede, celo nanje pozabijo. Takšni zapisi in takšna njihova usoda še poglobijo zev med mrcinami in pohlevnimi kužki. Kaj lahko stori pes, ki je postavljen vmes (da bedi nad kužki), da dobijo moč, da postanejo vsaj psi? Poosebljenje, vpletanje nosilcev moči v dejanske situacije je možnost. Druga pot je pot ponovnega prilaščanja odtujenega. V slogu rekla »Nič o nas brez nas« bi lahko zapisali »Narod si bo pisal sodbo sam!« Poročila, ocene potreb, stanja morajo biti avtorstvo uporabnika in njegova last, pa četudi jih je zapisal strokovnjak. Strokovnjak je lahko zapisovalec, ne pa avtor. Kot montažer filma mora upoštevati navodila režiserja – uporabnika. Dokumenti, ki pričajo o njem, morajo biti njegovi, po možnosti tudi pri njem shranjeni. Pravica vpogleda v dokumentacijo je pogosto preveč papirnata in strokovnjaki jo zlahka obidejo (saj bi jih bilo sram, če bi uporabnik prebral, kaj so napisali o njem). V angleški pokrajini Sussex so po prehodu od institucionalne obravnave v skupnostno oskrbo, ki jo je zagotavljalo več organizacij, imeli problem, pri kateri

organizaciji naj bo shranjena dokumentacija o uporabniku. Etična, predvsem pa pragmatična rešitev je bila, da naj bo pri uporabniku. Vsak delavec, ki je pri njem »opravi storitev«, je lahko takoj zapisal svoje opravila in dogovore z uporabnikom, jih pri njem pustil, da so bili zapiski na voljo še drugim – če jim je uporabnik to dovolil (Brandon, 1995, ustna komunikacija).

Analiza tveganja z računom verjetnosti uvaja povsem drugačen set kart v primerjavi z navadnimi zemljevidi življenjskega sveta. Pravzaprav gre za verjetnostne diagrame, ki morajo povzeti razmerje med dogodkom in površino, na kateri se zgodi, ugotoviti verige groženj in nevarnosti, sprožilcev in dogodkov, sovplivov, možnosti neželenih dogodkov ipd. Pri analizi tveganja je zapisovanje nuja same metode. Za navadne smrtnike je namreč nemogoče na pamet in v pogovoru izračunati oz. oceniti produkte verjetnosti, učinke sil, ki se bodo šele pojavile. Zato potrebujemo papir in svinčnik (računalnik je preokoren). Komu se utegne zdeti, da je tako početje zaradi abstraktnosti in analitičnosti še bolj odtujeno od sveta, v katerem živimo. Morda res, a te abstrakcije so realne, tudi če se ne uresničijo, delujejo. Posledica zapisa ocen verjetnosti dogodka, ki je vedno le približek resničnim vrednostim, in njihovega izračuna, pa čeprav je zaradi precejšnje približnosti ocen po vsej verjetnosti napačen, je izrek o tveganju. Izrek tak kvazi-algoritem združuje z drugorodnimi elementi situacije tveganja (gostoto grožnje, i/reverzibilnostjo škode, ukrepi, s katerimi nevarnost zmanjšujemo oz. korist večamo) v celoto, ki je dovolj dobra, da usmerja delovanje. Izrek je logična sinteza zelo razvejanega, skoraj nepreglednega razmišljanja, v tem je apodiktičen (logično nujen) in hkrati performativen – zahteva določena dejanja. Da ne ostanemo pri besedah, da se peformativnost izreka ne veže le na dejanje izrekanja, je potreben načrt, ki bo dejanja, ki jih izrek napoveduje, tudi uresničil. Zapis analize tveganja se torej precej razlikuje od zapisov, kot smo jih v socialnem delu navajeni – na eni strani opisnih zgodb, na drugi stani repetitivnih pravnih ali medicinskih diagnostičnih obrazcev. Je izračun intenzitet, izvleček diagrama delovanja, je logično povezovanje raznorodnih okoliščin in dogodkov v sestavek, ki se izrazi v končnem izreku, ta pa napoveduje dejanja, podprta z načrtom. Zgodba (opis situacije) ima pri tem le to funkcijo, da postavi vprašanje: »Kaj bi se lahko zgodilo?«, da na koncu dobimo odgovor, kaj se bo dogajalo in kaj bomo naredili.



Pogosto se pri delu z ljudmi, v pogovorih z njimi sprašujemo, ali ne bo zapisovanje zmotilo pogovora. Ko se pogovarjamo s prijatelji ali ljudmi, ki jih naključno srečamo, si pogovorov ne zapisujemo. To bi bil – prav zaradi objektivacije in odtujitve sicer intersubjektivnega srečanja – interakcijski prekršek. Ko kljub temu hočemo nekaj izrečenega zapisati, se navadno za to opravičimo – »Oprosti, ampak tole si moram zapisati« – pa naj bo to naloga, ki izhaja iz pogovora, podatek, ki si ga moramo zapomniti (naslov, telefonska številka), redko zanimiva misel, ki jo moramo zapisati ne le v spomin, ampak tudi na papir. V uradnih, »delovnih« stikih pa imajo uradniki neustavljivo slo po zapisovanju. Tako kot priden šolarček zapisujejo vse, kar stranka reče. To »naravno« lastnost jim tudi priznamo. Ko torej uporabnika vprašamo, ali ga bo motilo, če si bomo pogovor zapisovali (popravljalni manever ob interakcijskem prekršku), pogosto reče, da ga ne bo; saj kaj takega tudi pričakuje (pa naj v nas vidi novinarja, ki so mu naše besede dragocene, ali policista, ki išče v naših izjavah sledi, s katerimi nas bo »zašil«). Če pa sebe vprašamo isto, bomo našli opravičila za zapisovanje v tem, da s tem pokažemo, da nam je pomembno, kar sogovornik reče, da s tem izražamo spoštovanje do izrečenega, da nam zapisovanje pomaga pogovor povzemanjati, se vračati na pomembne teme pogovora ipd.; pa tudi da obstaja, če pogovora ne zapišemo, velika verjetnost, da bomo kaj pomembnega pozabili. Vse to utegne biti res (in pogosto je), res pa je tudi, da z zapisovanjem vpričo sogovornika potrjujemo njegova pričakovanja glede asimetrične delitve vlog in moči oz. vzpostavljamo tako definicijo situacije. Potrjujemo tudi bojazni, ki so »naravna« oz. logična posledica objektivacije pogovora, ki jo ima drug v lasti – kaj bo človek z mojimi besedami storil, ali jih bo razumel tako, kot jih razumem sam, kdo bo to še bral ipd.

V operaciji vzpostavljanja delovnega odnosa je zapisovanje v začetni fazi (spoznavanja in pripovedovanja) podrejeno srži te operaciji – dialogu. Je njegovo orodje. Pogovor (in druge izmenjave) preprosto moramo zapisati, če jih hočemo pri naslednjem koraku ljudem reprezentirati. Ne glede na to, ali smo pogovor sproti zapisovali, celo snemali ali pa smo si ga le zapomnili, bomo po pogovoru, ko bomo sami pogovor še enkrat zapisali – tokrat ne kot dobesedne sledi pogovora, temveč kot zgodbo, zemljevid, ki ga bomo ob ponovnem srečanju sogovorniku predstavili (kot problem, bi rekel Freire), da bo v njem razbral zanj pomembne zadeve, ki jih bo preoblikoval,

dopolnil, poudaril ali izbrisal. Dialog ni le reflektiven, je tudi refleksiven. Iz protislovij svojega lastnega življenja bo izrazil svoje želje, voljo po spremembi. Zapisani cilji so njihova kristalizacija in podlaga za zapis načrta ali projekta. Tu pa zapis spremeni svoj ton iz pripovednega, kartografskega v tabelarnega, matričnega – organizacijskega.

### *Organizacija*

Socialno delo je v marsičem tudi organizacijska veda. Pri tem ne mislimo predvsem na upravljanje podjetij in drugih organizacij, upravljanje s sistemom ipd., čeprav tudi ta znanja in vednost lahko socialnim delavcem koristijo, ko vodijo nevladne organizacije, socialna podjetja, socialnovarstvene zavode ali pa ko se hočejo upreti nečloveškim diktatom svojih delodajalcev oz. menedžerjev, pa tudi, ko se vključujejo o razprave o delovanju in spremembi sistema. Gre za organizacijo vsakdanjega življenja, svojega (npr. timsko delo, izraba časa), predvsem pa organizacijo v svetu uporabnikov – na ravni posameznikov, družine, mrež ali skupnosti. Gre tudi za organizacijo prostora in izkušnje (Goffman, 1974; Makarenko, 1950). Kako se bosta ločena starša izmenjevala pri skrbi za otroke, pri kom bodo otroci preživljali čas, je to, denimo, predvsem organizacijski problem. Če se starša o tem ne moreta dogovoriti, »zorganizirati«, postane to odnosna zadeva, medosebni problem. (Vtis je, da se tako dogaja pogosteje kot nasprotno, ko se zaradi medsebojnih zamer, ne moreta dogovoriti – v tem je razlika med psihološkim in socialnim realizmom.)

Z gotovostjo lahko trdimo, da organizacija v vsakdanjem življenju ne poteka po enakih obrazcih kot v formalnih organizacijah. V formalnih organizacijah »organizacija« pogosto pomeni zelo določene, enopomenske vloge in naloge, pravzaprav fragmentacijo telesa zaposlenih na oddelke, enote, delovne skupine, v neformalnih združbah pa so vloge mnogopomenske, delitve manj določne, bolj poljubne in fleksibilnejše, procesi manj nadzorovani in bolj tekoči. Z izjemo družine je tudi članstvo bolj neobvezujoče oz. njegovo prenehanje manj usodno. Vsakdanja organizacija ni gospodarska, je gospodinjska<sup>3</sup>, ni usmerjena v proizvodnjo, bolj v življenje – bodisi preživljanje bodisi v uživanje. Čeprav je v obstoječi družbeni delitvi dela produkciji podrejena, ni zgolj reprodukcija delovne sile. Gospodinjska organizacija je tudi precej bolj dogovorna, soglasna. A hkrati je tudi manj

racionalna oz. racionalistična od formalne, gospodarske – imamo sicer ljudi, ki so obsedeni z načrti, urniki, točno definiranimi nalogami ipd., a je teh verjetno tako malo, kot je tistih, ki živijo iz dneva v dan in se brezskrbno ali fatalistično prepuščajo toku življenja. Racionalne načrte delamo navadno le takrat, ko je res treba – ko nam »teče voda v grlo«, ko se lotevamo kompleksnih podvigov, včasih tudi ko gremo na počitnice, stran od službenih načrtov in rutine izmenjavanja delovnega in prostega časa. Ko socialno delo stopa v gospodinjske, pa tudi kakšne druge neformalne (a še vedno organizirane) ureditve, se mora, pa čeprav je v njih tujek, vanje tako ali drugače vključiti. Če gre za skupino, mora pri njej »viseti«, da bi spoznal, kako deluje, in da bi ga skupina sprejela, če gre za posameznika, pa gre za spoznavanje njegovega sveta, tudi vlog in nalog, ki jih v svojem svetu ima.

Stopanje v življenjski svet ni le spoznavanje njegovih (organizacijskih) ureditev in pozorno ravnanje, da tega mestoma ranljivega tkiva ne bi poškodovali, temveč ga spremlja tudi vnos nekaterih vsebin vanj. Omogočanje dostopa do sredstev pomeni namreč tudi reorganizacijo tega prostora. Ob novih priložnostih pa to prinaša tudi nova tveganja. Vnos sredstev zmanjšuje revščino gospodinjstva, a poveča njegovo odvisnost od zunanjih virov in podrejenost gospodinjstva zunanji instanci, vnos strokovnega, tujerodnega znanja lahko oplemeniti izmenjave v gospodinjstvu, omogoči več besede sicer zapostavljenim članom, več ustvarjalnega duha in več tenkočutnosti za stiske članov. Na drugi strani pa lahko povzroči dis-kulturizacijo (kot se pogosto zgodi pri delu z Romi, priseljenci ipd.), zanikanje lokalnih vzorcev in vrednot skupnega življenja oz. kolonialilizacijo (medikalizacijo, ekonomizacijo, birokratizacijo) vsakdanjega življenja. Ko se to dogaja, pa ni dovolj le preprosto tehtanje koristi in škode med tem, kar skupina (ali posameznik) s posegom dobi ali izgubi. Gre za, kot smo že večkrat poudarili, za popravljanje škode, ki se bi utegnila zgoditi, vedno znova za vračanje na izhodišče – k mandatu, ki smo ga od uporabnikov dobili, k protislovjem, ki obvladajo njihov življenjski svet, k asimilaciji strokovnega početja v življenjski svet in ne nasprotno – asimilaciji skupine v abstraktni svet, ki ga obvladujejo ekonomske, pogosto izključevalne sheme.

Krepitev moči je torej operacija, ki najbolj sovпада z registrom organizacije. Spremembe statusa kakor tudi prevzemanje novih vlog in celo predstavitev samega sebe v interakciji z drugimi so organizacijski izzivi. Že urejanje »stalnega bivališča« ni le birokratski akt, temveč

vsebuje tudi organizacijsko delo – če nič drugega pripraviti uporabnika, da bo to izvedel, navadno pa še več – pridobiti soglasje stanodajalca, posredovati na upravni enoti oz. spremljati uporabnika pri tem opravilu. Usklajevanje vlog v življenju ali npr. vprašanje, ali prikriti svojo stigmo ali »stopiti na plano«, je vprašanje ne le odnosa, temveč tudi konkretne izvedbe. Prikrivanje stigme, denimo, zahteva vsaj toliko organizacijskega kot psihičnega napora (Goffman, 2008, str. 68–93). Da bi prikrili razmeroma banalno lastnost, ki se je sramujemo, se lahko zapletemo v niz prikrivajočih dejanj, ki nam organizirajo življenje – moramo zamenjati službo, se preseliti v drugo mesto, prekiniti ljubezensko zvezo itn. (cf. leposlovni primer *Bralec*, Schlink, 2001). Sram in strah pred izgubo statusa sta sicer prvotna vzgiba za prikrivanje stigme, a vztrajata predvsem kot funkcija organizacije identitete, ki jo prikriva. Moč, ki jo potrebujemo za prikrivanje, je del moči, ki jo s prikrivanjem dobimo oz. ohranimo. Ob razkritju stigme (ponovno) dobimo moč delovanja, ki ni več zapleteno v vzdrževanje videza, hkrati pa nam grozi izguba statusne moči, če razkritje poškoduje ugled oz. ni skladno s statusom, ki smo ga do tedaj zavzemali. V okviru neformalnih izmenjav in statusov takšna krepitev moči črpa iz »proslav napredovanja«, ki jih kot strokovnjaki lahko organiziramo (uprizorimo) kot timske (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 154–168) ali družinske konference (de Jong in Schout, 2012), odprti dialog (Seikkula idr., 2006) oz. kakšno drugačno strokovno podprto srečanje človekove podporne mreže.

Za krepitev pogodbene moči, torej moči posameznika, včasih tudi skupin, so lahko dovolj le »mikro-organizacijski« posegi, ki so usmerjeni predvsem v spreminjanje položaja v polju oz. socialnega prilagajanja okolja človeku, ki se krepi. To je lahko dovolj tudi za situacijsko, hipno spreminjanje razmerij moči. Za trajnejše premike in za spremembe inertnih organizacijskih konstelacij je treba več. Če naj bo ljudem v škripcih na voljo zagovornik, mora obstajati zagovorniška služba; če hočemo zagotoviti, da se bo v organizaciji slišal glas uporabnikov in da bodo uporabniki z organizacijo vsaj soupravljali, moramo v organizacijsko strukturo vnesti možnosti ne le njihovega »izjavljanja«, temveč tudi resničnega odločanja. Morajo obstajati uporabniški sveti, odbori, skupščine. Seveda ti organi in shodi ne smejo imeti le simboličnega pomena, morajo razpravljati in odločati o vseh ključnih vprašanjih organizacije, njihove odločitve pa morajo

pristojne (vodstvo organizacije, strokovnjake, ključne delavce) zavezovati – to niso le besede, ki so izraz stiske uporabnikov, so usmeritev, ki jo je treba upoštevati in utelesiti v resničnih ukrepih, dejanjih kolektiva. Organizacijske spremembe, ki zagotavljajo moč uporabnikov, mora na eni strani podpirati metodična krepitev moči na ravni človeških srečanj, na drugi strani pa tudi sistemske in zakonske rešitve. S splošnimi dajatvami in pravicami (kot je pravkar pridobljena volilna pravica za ljudi pod skrbništvom) se krepi status uporabnikov na sploh, s spremembami zakonodaje, ki ureja sisteme oskrbe (npr. zakon o dolgotrajni oskrbi), pa se krepi položaj uporabnikov nasproti izvajalcem dejavnosti, službam. S spremenjenim pojmovanjem upravičenosti in preusmerjenim pretokom denarja, ki naj bi spremljal uporabnike, se naj bi, vsaj na ravni zakona, položaj uporabnika v interakcijah s strokovnjaki in drugimi pomočniki krepko spremenil. Seveda za resnične spremembe v življenju uporabnika to ni dovolj. Zakonske spremembe morajo na terenu podpirati, vedno znova uveljavljati človeška dejanja. Da se uveljavi duh takih sprememb, ne le črka, so potrebne volja od zgoraj in pripravljenost, naravnost akterjev, ljudi, da se zadeve tako lotijo.

Delovni odnos in zaveznitvo, ki ju sicer uporabljamo kot sinonima, se v govoru o moči nekoliko razlikujeta, zaveznitvo bolj opisuje želeni izid operacije, saj gre za novo moč, ki jo odnos poraja. Vendar je, ko gre za register organizacije, treba govoriti tudi o delu. Zaveznitvo ni samo sebi namen, ustvarjamo ga, da nekaj naredimo. To pa ustvarja tudi poseben ton skupnega početja. Navadno, pod vplivom psihoterapevtskega izročila, v svetovalnih pogovorih poudarjamo čustveni in odnosni moment tega, kako smo v neki situaciji, pa to, da moramo nekaj narediti, vpeljuje bolj mundane delovne in organizacijske registre, za katere je značilna usmerjenost v dejavnost, občutek za »resnično«, skrb za učinek, rezultat; in pa razmišljanje o strategiji in taktiki, kako se z nečim ukvarjati (Flaker, 2022a, str. 53–54 po Southgate, 1985). Ti registri, ki jih zaradi njihove mundanosti pogosto spregledamo, celo zanemarimo, so ključni za delovno ozračje odnosa. Da kaj naredimo, torej potrebujemo zavezo (zaroto) udeležencev – srečanje, ki poraja moč, hkrati pa tudi zamisel, načrt, kako bomo to storili. Potrebujemo pa tudi koordinacijo, usklajevanje med udeleženci akcije. Njen okvir pa je prav delo, ki ga moramo opraviti, cilj, odnosi pa so cilju akcijsko podrejeni in jih skupno početje tudi ustvarja.

\*\*\*

Temeljne operacije se na različnih registrih, medijih delovanja različno izrazijo. Hkrati pa vsak *modus operandi* vsem operacijam in njihovim kombinacijam daje specifični ton, predznak. Terensko delo daje socialnemu delu pridih resničnosti, hkrati zahteva navzočnost socialnih delavcev v življenjskem svetu uporabnika, ga v njem usidra in ga tako intenzivira. Komunikacijski prostor omogoča povezovanje sfer (predvsem življenjske in institucionalne), prenašanje sporočil med njima, ustvarja skupni prostor – dejanj. Zapisovanje, zapis delovanje (operacije) objektivira (kot odtis v predmet procesiranja, kot zemljevid v orodje orientacije v prostoru), sproži tudi vprašanje avtorstva in (a)simetrije odnosa. Organizacijski način delovanja, pa čeprav v svoji srži virtualen, omogoča stvarnost delovanja, njegove realne učinke – v fluidnem »gospodinjskem« prostoru, kakor tudi z ustrezno organizacijo rigidnejših prostorov formalne organizacije.

V operaciji raziskovanja življenjskega sveta in omogočanja dostopa do sredstev (biti preskrbljen in opremljen) nam terensko delo omogoča neposredno doživeti svet uporabnika, spoznati njegove različne dimenzije – pa tudi vključiti se vanj in konkretno podpreti uporabnika. Komunikacijski način omogoča bistveno – povezovanje življenjskega in institucionalnega sveta, izražanje volje, pripovedne predstavitve, tudi izmenjavo informacij raznih udeležencev in ustvarjanje novega zemljevida povezav. Dokumentarni (zapisovalni) način lahko poteka na dva nasprotujoča si načina: kot odtis (dejanj, besed, stanj) ali kot njihova kartografija, zgodba. Čeprav sta oba namenjena doseganju enakega cilja, priti od »ocene situacije« k zahtevkom in ugotavljanju upravičenosti – torej k redistribuciji dobrin – to opravi na diametralno nasproten način. Odtis predpisuje interpretacijo, ustvarja birokratske zahtevke in standardne prejemke, kartografija omogoča pripovedovanje, človeške zahteve (do drugih) in avtorju zapisov (uporabniku) primerne datjave. Pri tej operaciji nas organizacijski način delovanja usmerja k organizaciji vsakdanjega življenja (prostora, izkušnje) – v gospodinjstvo – ta je večglasna, fleksibilna, dogovorna organizacija; organizacijo usmerja v življenje, zmanjševanje »dela v senci«. Z »visenjem«, spoznavanjem samobitnih ureditev organizacijski način omogoča rahločutno vključevanje v svet drugega.

Ko se lotevamo analize tveganja oz. zmanjševanja škode (zanesljivost podviga), terensko delo ni absolutno nujno, saj gre predvsem za konceptualno operacijo, je pa ogled fizičnih, socialnih lastnosti situacije način, kako analizo bolje utemeljiti. Analiza tveganja je komunikacijsko orodje, namenjeno predvsem sporočanju vrednosti tveganja (dobiček) drugim, najpogosteje, da bi preprečili ali vsaj omejili omejevanje svobode, hkrati pa je tudi lastna povratna informacija (o potrebnosti mandata) in nato usmerjanje skupne dejavnosti. Zapisovanje pri analizi tveganja nima le učinka dokumentiranega izražanja volje, temveč je tudi orodje natančne ocene tveganja – omogoča izračun intenzitet verjetnosti, zariše diagram delovanja, omogoča logično povezovanje heterogenih okoliščin in dogodkov v logični in performativni izrek – ki je podlaga za nadaljnje delovanje, ki se opira na konkretni načrt zmanjševanja tveganja – organizirani pristop k tveganju. Organizacijski način moramo uporabljati za zmanjševanje tveganja, ki ga prinaša vnos novih virov in pristopov. To je pogosto dvorezen meč – zmanjševanje revščine npr. večja odvisnost. Grožnja kolonializacije gospodinjskega prostora pa lahko nevtraliziramo (in jo tudi moramo nevtralizirati) s popravljanjem škode, ki jo je zunanji poseg povzročil, torej z organizacijsko asimilacijo stroke v življenje.

Pri operaciji krepitve moči (dobiti moč), pri delovanju na strani šibkega in redistribuciji moči terenski način dela predvideva navzočnost v ustanovah, neformalnih razmerjih in interakcijah, s tem pa vnos moči v življenjski svet uporabnikov. To na terenu zahteva ustvarjanje zaupanja, zarote – odprtega prostora sporazumevanja med uporabnikom in zagovorniško usmerjenim strokovnjakom. Hkrati pa se pri tej operaciji ustvarja komunikacijski prostor konflikta in pogajanja, od zagovornika pa zahteva vztrajnost in pogum, predvsem pa vztrajanje na praktičnih relevancah razrešitve konflikta. Krepitve moči tudi izpostavi problem zapisa kot objektivacije in odtujitve in zahteva (ponovno) prilaščanje oz. avtorstvo dokumentov (npr. hramba pri uporabniku). Organizacijski modus je pri tej operaciji posebej izrazit. Treba je namreč organizirati spremembe statusa, interakcijskih vzorcev, prevzemanja vlog; tuf srečanja osebnih mrež. Zahteva tudi spremembe organizacijskih shem onkraj življenjskega sveta, ki bodo zagotavljale večjo moč uporabnikov, njihovo vključevanje v odločanje. Še več, potrebna je politična artikulacija novih položajev

uporabnikov – a tako, da bodo črke podprte z dejanji akterjev in zagotovljenimi sredstvi za izboljšanje položaja.

Pri ustvarjanju delovnega odnosa oz. zavezništva nas terensko delo vodi iz pisarn ven. Realni prostori krepijo zavezništvo (npr. ulično delo). Pri stopnjevanju posegov v življenjskem svetu smo videli, da je prav teren intenzifikator odnosov in pogovorov. Komunikacijski prostor oz. način delovanja je prav srž te operaciji. Predpostavlja dogovarjanje o mandatu, cilju kakor tudi (izkustveno) ugotavljanje skupnih vrednot in ustvarjanje skupnega prostora. Usmerja od sporazumevanja besed h komuniciranju dejanj, omogoča povezovanje ravni, prenos sporočil navzgor pa tudi obrambo življenjskega prostora pred vsiljevanjem od zgoraj. Zapisovanje je v odnosu sicer interakcijski prekršek, simbol asimetričnosti odnosa, a tudi nujnost, če hočemo kodirati situacijo za namen dialoga, v katerem bomo dekodirali reprezentacije dejanskih protislovij in to izrazili kot voljo, ki jo je treba uresničiti. Za to pa potrebujemo matrični zapis dejanj (izvedbeni načrt). Organizacijski modus intonira zavezništvo kot delovno in organizacijsko početje. Hkrati pa operacija sama vzpostavlja načrt, projekt kot skupno delo, ki pa je hkrati okvir odnosov, torej same operacije.

## Spreganje

Operacije in njihovi načini se skladajo na več načinov, tako zelo, da jih je težko razločevati med seboj. Podobno velja tudi za skladnost med operacijami samimi. Ko smo združili operaciji krepitve moči uporabnikov in ustvarjanja delovnega odnosa (poglavje Operacija C  $\Omega$  D: Stopnjevanje intenzivnosti posega je tudi stopnjevanje moči ali nemoč), še zlasti stopnjevanja posega v življenjski prostor, smo lahko ugotavljali tako učinek tipa odnosa na vrsto krepitve moči (slika 7) kakor tudi na vrst moči, ki se tako poraja (slika 8), pa tudi kakšne pasti in priložnosti posamezne intenzivnosti delovanja ustvarijo (slika 9). Ta poskus je vsaj za ti dve operaciji pokazal, da se operaciji v izvedbi združujeta v enotnem učinku, pa čeprav ju lahko konceptualno ločimo. Vprašamo se lahko: ali so operacije le način pojmovanja, razumevanja našega dela, različni obrazi ene in iste zadeve ali pa obstajajo kot distinktivne kategorije delovanja, ki se združujejo le v učinku? V razpredelnici 7 bomo njihovo združevanje na hitro preizkusili.



Razpredelnica 7: Medsebojni vpliv operacij.

Operacija	Življenjski svet – dostop do sredstev	Analiza tveganja/ zmanjševanje škode	Krepitev moči	Delovni odnos, zavezništvo
Življenjski svet – dostop do sredstev	boljše življenje	preobrazba virov	viri moči	posredovanje
Analiza tveganja/ zmanjševanje škode	realistična sprememba	življenjski dogodki, škoda in dobiček	moč spreminjati svet	skupna sprememba
Krepitev moči	materialna moč vsakdanja suverenost	moč tveganja (pogum)	<b>pogodbena moč – sprememba diagrama moči</b>	moč, ki izhaja iz odnosa. Intenzivnost posega
Delovni odnos, zavezništvo	resnični odnosi	varno, a eksperimentalno razmerje	krepični odnos	<b>besede in dejanja, dialog</b>

V razpredelnici součinke operacij predstavimo tako, da lahko vodoravne vrstice preberemo kot učinke polja, ki ga operacija v stolpcu v tej operaciji ustvarja. Tako v operaciji raziskovanja življenjskega sveta in dostopa do sredstev, ki sama po sebi ustvarja polje prizadevanja za boljše življenje, operacija analize tveganja omogoča preobrazbo virov, operacija krepitve moči ustvari polje, ki naj bi porajalo vire moči, operacija delovnega odnosa pa naj bi ustvarjala polje posredovanja. Polje življenjskih dogodkov in tehtanja koristi in škode, ki ga ustvarja sama po sebi operacija analize tveganja, operacija povezovanja življenjskega sveta z dostopom do sredstev modificira tako, da so spremembe v življenjskem svetu realistične, operacija krepitve moči uvaja v polje moč spreminjati svet in operacija zavezništva polje skupne spremembe. Operacija krepitve moči, ki sama po sebi tematizira pogodbeno moč in spremembo diagrama moči, v součinku z operacijo življenjskega sveta ustvarja polje materialne moči in vsakdanje suverenosti, z operacijo analize tveganja ustvarja moč tveganja, pogum,

v spregi z operacijo delovnega odnosa pa poraja moč, ki iz odnosa izhaja in se v intenzivnosti stopnjuje. Operacija delovnega odnosa, ki sama po sebi ustvarja polje, ki omogoča prehod od besed k dejanjem – dialog, upoštevanje življenjskega sveta ustvarja polje resničnih odnosov, zasidranih v življenjskem svetu, analiza tveganja omogoča varno razmerje, a tako, v katerem je mogoče eksperimentirati, ozir na operacijo krepitev moči pa lahko zagotavlja, da bo odnos res krepi udeleženca. Ko smo razpredelnico prebiralih vodoravno, smo torej odčitavali modifikacije polja, če jo beremo navpično, po stolpcih, pa lahko razberemo, kaj operacija v čelu vrstice, opravi v izvornem polju operacije, gre za dogodke, dogajanje, tudi proces.

Ugotavljali smo tudi, da pogosto (morda celo vedno) proces socialnega dela vsebuje več operacij ali celo vse. Pri zaokroženih metodah verjetno redno. Osebno načrtovanje, ki temelji na operaciji raziskovanja življenjskega sveta in omogočanja dostopa do sredstev, pogosto vključuje vsaj kratko in površno analizo tveganja, mora jo nujno spremljati tudi operacija krepitev moči, ustvarjanje zaveznitva pa je sploh prvi pogoj, da načrtovalec in uporabnik začneta skupno delo. Podobno velja tudi za postopek analize tveganja. Raziskovanje življenjskega sveta se sicer lahko osredotoči na elemente situacije, ki napovedujejo grožnjo, a brez stika z življenjskim svetom je ne moremo izpeljati. Pri predvidevanju ukrepov pa je pogosto še toliko pomembnejše omogočanje dostopa do sredstev – tistih, ki jih potrebujemo za zmanjševanje tveganja oz. škode. Pri zagovorništvu (kot zaokroženi metodi, ki temelji na krepitevi moči) je seveda nujno spoznati, kako uporabnik živi, pogosto pa zagovornik mora narediti nekakšen načrt ukrepov, storitev, ki bodo tiste, ki odločajo, prepričali o tem, da bo človek kljub temu, da bo, denimo, ostal doma, imel zagotovljeno oskrbo in bo preskrbljen. Analiza tveganja je v zagovorništvu eno od glavnih orodij. Pogosto je treba namreč okolico ali instance odločanja prepričati, da človek ni »nevaren sebi ali drugim« oz. da je grožnja mogoče tako nevtralizirati, da bo tveganje sprejemljivo, enako verjetno tveganju, ki ga ljudje sicer prevzemamo. Seveda pa se morata udeleženca zagovorniške akcije najprej dogovoriti tako o mandatu kakor o tem, kaj hočeta z zagovorniško akcijo doseči. Tudi če delovni odnos ostane na ravni svetovanja, se bodo pogosto operacije dogajale v sferi besednih reprezentacij. Svetovalec bo življenjski svet spoznaval posredno, s pogovorom in pripomogel k omogočanju dostopa

do sredstev s predlogi in nasveti, pogosto se bosta pogovarjala o tem, kako se lotiti sprememb, tveganih situacij ali kako zagotoviti večjo stopnjo varnosti, pa tudi o razpoložljivih virih moči in kako jih uporabiti. Če bo svetovalec stopil iz pisarne, pa bo moral, kot smo že pokazali, upoštevati uporabnikovo resničnost, odvzemanje in dodajanje moči pa tudi tveganja – njegova lastna in uporabnikova.

### Skriti kotichek socialnega dela

Življenjski prostor<sup>4</sup> je pravzaprav prostor, v katerem delujejo številne sile. Sile delujejo kot privlačne ali odbojne. Naše gibanje po prostoru (ki ga tudi oblikuje kot življenjski prostor) je rezultanta delovanja teh sil in njihovih polj. Sile so posledica raznih indukcijskih polj (moči) – tudi naše lastne dejavnosti – ki polje napajajo in dinamizirajo. Če hočemo premakniti telo v prostoru, mora naša sila imeti v takem telesu prijemališče, mi pa stojišče, s katerega telo premikamo. Ko gre za linearno premikanje (premikanje na črti), se mora naše stojišče premikati vzporedno s premikanjem telesa. Če je stojišče nepremično in imamo ročico med njim in telesom, bo telo krožilo ali nihalo okoli osi našega stojišča. Za udejanjanje lastne sile torej potrebujemo med premikanjem vedno *trdna tla pod nogami* – podlago za naša dejanja. Sicer obvisimo (smo odvisni) ali pa se giblujemo v krogu okoli svoje osi.

Notranje sile v življenjskem prostoru porajajo moč tega prostora – življenjsko moč – zmožnost obstoja, delovanja in povezovanja. Na življenjski prostor pa deluje tudi zunanja moč. Moč, ponavljamo, ni usmerjena intenziteta, je polje, ki inducira sile (Lewin, 1951, str. 29). Je pa taka moč selektivna – z dvopolnimi vrednotami sile lahko orientira, s pravili posredno podpira določene sile v konkretnem življenjskem prostoru ali pa jih zavira (Deleuze in Guattari, 1988, str. xvii). Prometna pravila, denimo, določajo, kako naj bi se na cesti vedli, ne pa, kam bomo potovali. Zunanja moč je moč drugih – bodisi konkretnih ljudi, skupin, ki so zunaj našega doživetja, bodisi brezosebnih instanc oblasti. V obeh primerih je učinek na akterja, ki deluje v svojem življenjskem prostoru, paranoičen – čuti silnice, ki izvirajo zunaj njegovega prostora, a ne zazna dejanskega akterja – boriti se mora zoper prikazni (Lemert, 1962). Včasih se pojavijo tudi v našem konkretnem svetu – naprej kot

na nas konkretno naslovljene zahteve, potem kot agenti zunanjih instanc, ki jih navadno lociramo ne le »zunaj«, temveč tudi »zgoraj« glede na naš svet, in v katerega stopajo prav s ciljem uveljaviti »višjo silo« – pa naj bo to »božja volja« ali »volja ljudstva« (policisti, rubeži, tudi socialni delavci). Taka sila ni nič drugega kot prisila. Zunanja polja moči, ki jih umeščamo »zgoraj« (torej ne soležna ampak »nadležna«), v učinku spremenijo paranojo v odvisnost. Ko nam spodmaknejo tla pod nogami, obvisimo na nitkah, ki segajo onkraj obzorja (ali plafona) – ne moremo se gibati, lahko le krožno nihamo.

V življenjskem prostoru deluje več polj silnic. Drug drugemu lahko nasprotujejo, s tem tudi odvzemajo moč, ali pa se med seboj podpirajo, moč dodajajo. Ko gre za nasprotno delujoče sile, ki se prekrivajo, doživljamo konflikt, frustracijo. Če je vektorski seštevek nasprotujočih si sil nič, če se sile izničijo oz. so v ravnovesju, je rezultat kljub podlagajoči dinamični strukturi mirovanje, izničenje gibanja. V tem primeru akter ne obvisi, temveč obstane (na svojem mestu). Gibanje, ki ga le proizvaja, ni nihajoče, je krožno, okoli stojišča. Krog je začaran z nezmožnostjo črtnega gibanja. Nasprotno pa lahko sile k usklajenemu delovanju usmeri cilj. Cilj je polje sil, strukturirano tako, da se sile usmerjajo proti enemu območju prostora. Cilji vzniknejo oz. jih v življenjskem prostoru ustvarimo iz kognitivne strukture polja – množice točk in območij, ki jih v prostoru zaznamo, tudi prihodnost in preteklost – pomembnima območjema našega življenjskega prostora, sveta. Želje in strahovi glede prihodnosti, krivda in zadovoljstvo iz preteklosti oblikujejo pričakovanja v sedanosti in upanja za prihodnost. Vrednote (posredovane ali lastne) tudi usmerjajo delovanje, a se od ciljev razlikujejo po tem, da usmerjajo ravnanje, ne pa samo doseganje ciljev. So polja moči, ne sil. Kot take lahko na eni strani okrepijo naše delovanje v smeri cilja, na drugi pa pripomorejo k določitvi cilja (Lewin, 1951, str. 39–42).

Volja, sposobnost hotenja in uresničevanja, je v tem okviru podkrepljena želja, ki je sposobna uresničiti cilj, se spoprijeti z ovirami in drugimi nasprotnimi silami. Prav tako okrepljena želja, ki črpa krepost v samem življenjskem prostoru, nam zagotavlja »tla pod nogami«. Je sila, ki izhaja iz protislovnih položajev v našem življenjskem prostoru in dialektike med njimi. Ko ležimo, nas zbudi in nam pomaga vstati, ko se utrudimo, uleči in zaspati. Je (dobesedno) podlaga za stanje ali ležanje, a tudi (vrlinsko, virtualno) podlaga za vstajanje

in uleganje. Prav močna volja nam omogoča, da obstanemo, ko se nam »majejo tla pod nogami«. Je podlaga, ki jo nosimo s seboj, je podlaga za avtonomno ravnanje. Z ozirom na operacije, s katerimi se ukvarjamo, lahko govorimo o A) volji do življenja, B) volji tvegati, C) volji do moči in D) volji do pomoči oz. bolje izraženo do tovarištva (saj lahko večje stvari premaknemo le skupaj). Prav imperativ tovariškega dela več ljudi širi pojem delovnega odnosa onkraj dvojiškega odnosa med socialnim delavcem in uporabnikom, torej zgolj profesionalne definicije razmerja, v kompleksnejša, skupnostna razmerja. V življenjskem prostoru ta volja, imperativ tovarištva deluje tudi z voljo drugih – bodisi tistih, s katerimi se zares v življenju srečamo in moramo, da ostanemo v istem življenjskem prostoru, voljo uskladiti; to pa je pogosto konfliktno, boleče, naporno – bodisi z voljo drugih, ki v naš prostor le seva, nanj posredno (a kljub temu lahko zelo močno) vpliva. Ko gre za to, kar lahko rekonstruiramo kot voljo oblasti, kapitala, gre zares za voljo po izničenju volje ljudi. Vsiljevanje tega, kaj naj delamo, kupimo, kako naj se vedemo.

Rdeča nit naše razprave je bila prav soobstoj življenjskega sveta in drugega, ki smo ga poimenovali institucionalni svet. Spraševali smo se o dostopu do sredstev, ki jih ta svet akumulira, kopicili, poudarili smo skrbniško instanco, ki je v njem usidrana, zahtevali smo spremembo diagrama oz. približevanje virtualnih struktur moči človeškemu življenju in na koncu o spodnašanju tal pod nogami s pomočjo pomoči, premeščanju iz življenjskega sveta v institucionalni. Prvi svet je zelo resničen, konkreten, lahko ga doživimo in živimo, ni le življenjski, temveč je tudi živ, živahen, v njem se dogodki res dogajajo. Drugi je virtualen, čeprav močan brez življenja, v njem ne živi nobeno živo bitje, le prikazni (pa naj bodo grozeči duhovi ali vabeče sirene), zgodi se le tisto, kar živi ljudje vanj vnesejo; je stalen in ustaljen, nekaj, kar obstaja tam nekje zunaj (navadno zgoraj, ko gre za kriminal, tudi spodaj). Tvorijo ga povsem abstraktne sheme (zakonodaja, politični in ekonomski sistemi, vrednote, kulturni obrazci ipd.) pa tudi zelo realne aparature, ki te sheme tudi utelešajo. Izrazit primer so totalne ustanove pa tudi drugi hibridni prostori, ki delujejo po podobnih aksiomatskih načelih in z nastavljenimi (ne pa izvoljenimi) oblastjo, hkrati pa ustvarjajo homogen prostor z zanje značilnimi pravili (Flaker, 2022b).

Čeprav svetova soobstajata in soležno vplivata drug na drugega, sta ločena.<sup>5</sup> Za prenos sporočil, sredstev in druge izmenjave med

svetovoma med njima obstaja vrsta vmesnih prostorov. Imajo funkcijo, podobno predsobi ali sprejemnici v meščanskih stanovanjih, v katere lahko sprejememo obiske, ne da bi obiskovalci videli zakulisje. V uradnem svetu so to okenca, »šalterji«, ki se odpirajo in zapirajo, avle ali čakalnice, skozi katere pridemo v pisarne in ordinacije, ali pa lokali, v katerih trgovci in gostinci ponujajo blago ali storitve, ki pa seveda pridejo iz ozadja (kuhinje, skladišča, dobavnih verig in bančnih transakcij). Z vidika življenjskega prostora pa so to odprtine, namerne razpoke (včasih tudi nenamerne – »uhajanje podatkov«), ki nam omogočajo iz-lete iz lastne stvarnosti, dobrodošle, kadar je stvarnost neznosna; predvsem pa pogosto mukotržno umeščanje v institucionalno družbeno strukturo. Lastnosti teh prostorov, ki so lahko fizično relativno stalni, sta provizoričnost in prehodnost. Luči v banki ponoči ugasnejo, morda gori le v direktorjevem oknu, pa še ta se pretvarja, da v banki živi.

Socialno delo je, morda bolj kot druge stroke, dvoživka, sposobna živeti v obeh okoljih.<sup>6</sup> Ima tudi sposobnost ustvariti virtualni medprostor, ki smo ga poimenovali »lok« ali »oblok pomoči«. V njem obvisi človek, ki mu je spodneslo tla pod nogami – daljši ali krajši trenutek ne stoji na svojih tleh, a še ni premeščen v povsem institucionalno okolje (socialno delo ustvari vice). Vprašanja, ki se tisti hip porajajo, so: A) Kako živim in kako hočem živeti? B) Kaj hočem v življenju narediti, pa naj tvegam, kar hočem? C) Kako uiti podrejanju, ki sem ga deležen? D) Kako se srečati z ljudmi, biti skupaj z njimi, ne da bi se pretvarjal, da sem tak, kot bi »moral« biti?

To niso vprašanja, ki naj bi se jih spraševal le uporabnik, spraševati se mora tudi socialni delavec. Uporabiti operacije, ki smo jih opisovali in analizirali, je poseben privilegij socialnega dela. Skupna vrlina operacij je iskrenost. Ne gre za ponotranjenje zahtev, ki jih do nas imajo drugi – od tega nam je že precej slabo. Gre za pozunanjenje notranjih napetosti našega življenjskega prostora. Želja je želo, ki piči, da boli. Je terjatev (ne le zahteva) dolga, ki se je nabral pri tistih, ki so nas ves ta čas ožemali, češ da smo jim dolžni. Gre za dejanja, ki so pripravljena iti do konca in naprej; za delo, ki se mi venomer vrača. Sreča je srečanje, pa čeprav tesnobno, brez pretvez.

*Te knjige nisem napisal za druge, napisal sem jo za vas.*

# Preboj socialnega

Dubrovniški manifest 2019<sup>1</sup>

## Nuja socialnega

Septembra 2019 se je v Dubrovniku zbralo več kot sto ljudi, dejavnih v socialnem delu, da bi raziskali nekatere od aktualnih izzivov ter utrdili in ponovno umestili socialno delo. Manifest, ki smo ga oblikovali pred dogodkom, med njim in po njem, je skupna izjava o pomembnosti socialnega dela danes.

Ko se soočamo z vse večjo brutalizacijo družbe, ki gre z roko v roko z uničevanjem sistema blaginje, ko se srečujemo s starimi in novimi oblikami strukturnega nasilja, kot tudi s konkretnimi nasilnimi dejanji, je treba iskati načine, kako ponovno poudariti in oživeti kritično izročilo socialnega dela in okrepiti solidarnost s tistimi, ki so izpostavljeni tveganjem, zatirani in ranljivi.

Po desetletjih zmanjšane socialnosti med neoliberalno konjunkturo, ki je postavila v ospredje ekonomsko in spregledala, zapostavila in dočela izničila socialno razsežnost naše eksistence, mora priti, podobno kot pri preseganju klasičnega liberalizma ob koncu 19. stoletja, do preboja povsem novega socialnega.

Socialno delo ni le nujni del takega preboja, se lahko ob njem krepi in ostane bistveni člen družbe – mora pa tudi igrati aktivno vlogo pri tem, da se preboj uresniči in dozori.

---

<sup>1</sup> Manifest temelji delu konference *The Breakthrough of the Social: Practical Utopias, Wisdom and Radical Transformations – Social Work @IUC: Lessons Learned and Future Challenges*, ki je potekala na Inter-univerzitetnem centru v Dubrovniku od 2. do 6. septembra 2019. Organizirala ga je Šola za teorijo in prakso socialnega dela na tem centru. Besedilo je prevod izvirne angleške različice.

Da bi to storili, se moramo odreči uroku »strokovne nevtralnosti« in si ponovno prisvojiti socialno delo kot dejavnost, ki je usmerjena v skupnost, utemeljena v odnosih in ki daleč presega zgolj akademska obzorja, moramo pa tudi vzpostaviti močne koalicije delavk, znanstvenic, uporabnic, aktivistk, sindikalistk in vseh drugih, ki si prizadevajo za družbeno pravičnost.

## Korenite družbene preobrazbe

Doživljamo še eno veliko veliko preobrazbo. Preobrazba prihodnosti bo korenita – ne glede na to, ali obupamo in zgolj opazujemo propad civilizacije ali si prizadevamo ustvariti družbeno pravičnejši svet: takega, ki bo temeljil na skupnem dobrem in vrednotah skrbi za drugega; na skupnem življenju, z globokim zavedanjem tako lastne ranljivosti kakor tudi vrlin posameznikov in družbe. Dejavno moramo ohranjati tisto, kar je dobro, tudi naravo in okolje, in korenito spreminjati tisto, kar ne deluje.

Globalizacija, digitalizacija, prisilne migracije, demografske spremembe, spreminjajoča se delitev dela ipd., so nas izpostavile na več načinov neslutnim tveganjem, ki najbolj prizadevajo tiste, ki nimajo dostopa do privilegijev, doživljajo izkoriščanje, zapostavljanje in revščino. Je pa korenita sprememba prinesla tudi številne nove priložnosti v komunikaciji, mobilnosti, raznovrstnosti, proizvodnih možnostih in kulturi. Vendar pa hrepenimo po varnosti (tako stvarni kot socialni) in se bojimo nasilja, ki se vedno znova pojavlja v novih oblikah in s čedalje večjo silo.

Naravne in politične razsežnosti te katastrofe se združujejo v eno samo – z globalnim segrevanjem, ki ga povzročata fosilni kapitalizem in sla po spreminjanju naravnih virov v profit. Označujejo jih migracije, tudi tiste, ki jih povzročajo vojne, podnebne spremembe in ekonomska beda; strah, ki ga izkorišča avtoritarizem (ki ga poganjajo fundamentalizmi zelo različnih vrst); vse večja neenakost, ki jo ustvarjajo neoliberalni režimi; odvzem mnogih državljanski svoboščin in svobode (gentrifkacija za bogate – negibnost za revne); spodbujanje sovraštva in diskriminacije do vseh, ki se ne prilagajajo moškimi, belim in heteroseksualnim normam; vse večje izkoriščanje s pomočjo novih oblik dela v tako imenovani priložnosti ekonomiji;



razširjen prekariat z globokim psihološkimi in socialnimi posledicami, ki človeško eksistenco prav zares naredi prekarno in krhko.

Hkrati pa se pomikamo v smeri vključujoče družbe. Globalne konvencije jasno izrekajo in ustoličujejo otrokove pravice in pravice ljudi, ki jih družba onemogoča in ovira, pa čeprav kolcajoče in nikoli do konca uresničene. Dezinstytucionalizacija in dolgotrajna oskrba se uveljavljata, čeprav ne brez ovir, in pripomoreta k prevrednotenju starosti (dobro je biti star), otroštva, norosti in oviranosti.

Nova družena gibanja vznikajo vedno znova v želji za boljšim, dostojnejšim življenjem in povezujejo samorasle in globalne ravni. Razvijajo se novi in alternativni ekonomski odnosi, nova vrsta urbane revolucije se zdi neizogibna, kot denimo v gibanju »neustrašnih mest«. Vzpostaviti je treba sindikate, tudi sindikate socialnih delavcev, tam, kjer jih ni, in jih okrepiti tam, kjer obstajajo, vsekakor pa jih prilagoditi novim oblikam dela in zagovarjati spremembe, ki bodo v dobro družbe v celoti. Pojavljajo se nove oblike boja proti rasizmu, seksizmu in drugim oblikam diskriminacije kakor tudi boja proti globalnim, življenjem ogrožajočim klimatskim silam in pozivajo k nič več kot korenitim spremembam sistema.

Čeprav se obdobje zategovanja pasu, kot kaže, izteka, pa naslednjega šele gradimo.

## Modrost na vmesnikih socialnega dela

Da bi usmerjali preobrazbo k človeškim rešitvam, potrebujemo praktično modrost. Naloga socialnega dela je, da stori prav to in hkrati ohranja in promovira obrobno, prezrto lokalno oz. avtohtono in staroselsko znanje tako, da tako znanje vzdrži in lahko vpliva na svetovni red abstraktnih shem. Navadno vsakdanje življenje – življenjski svet – mora postati osnovni in pragmatični kriterij sprememb in prilagoditev politike – ki tako torej zagotovi suverenost ljudi.

Ob neodtujljivem poslanstvu socialnega dela, da zagotovi vsakdanjo, uporabničino perspektivo na življenje in svet, je moč in odlika socialnega dela, da lahko združi sicer nezdržljiva znanja in logiko delovanja. Najpomembnejši viri socialnodelovnih dejavnih sintez so etika, organizacija in politika. Treba je vedeti, kaj je prav storiti, kako organizirati prehod in od kod črpati moč za to.

Socialnodelovna etika vključevanja in imperativ neizključevanja zagotavljata humanistično sintezo razdrte dialektike razuma in norosti. Da bi upoštevali svoje etične imperative, si je treba prizadevati za samoupravljanje (raje kot upravljanje oz. menedžment socialnih služb). Ukvarjanje socialnega dela s politiko mora izvirati iz človeškega aktivizma in interseksijskega razumevanja in načina delovanja, mobilizacije in skupnega boja, upoštevanja in truda razumeti obstoječe razlike in jih konstruktivno uporabljati kot kolektivno moč za spremembo.

Praktična moč socialnega dela izhaja iz njegovega prečnega, interdisciplinarnega pristopa in medsektorskega položaja. Socialno državo in družbo je treba ponovno izumiti na podlagi kritičnega ovrednotenja postsocialističnih sintez (Jugovzhodna Evropa, svetovni Vzhod in Jug), in pri tem zagotoviti vlogo socialnega dela pri ustvarjanju progresivne socialne politike od spodaj navzgor.

Socialno delo mora ustvariti produktivne povezave z drugimi disciplinami in področji, ki se ukvarjajo z ljudmi. V izobraževanju lahko socialno delo prispeva z učenjem z dejanji in zagotavljanjem rešitev problemov v šoli (nasilje, varnost in vzpostavljanje solidarnosti). Razmerje s socialnim delom v zdravstvu vpeljuje uporabniško perspektivo, vključevanje in sodelovanje uporabnikov, ki vodi v celosten pristop k zdravju in blaginji, ki pa hkrati upošteva povsem specifične potrebe. V hkratnem preizkušanju in krepitvi zakonskih okvirjev in vključevanju socialnih procesov (v zakonodajo in upravo) lahko socialno delo odvrne ponižujoča ravnanja in birokratizacijo in jih nadomesti z okrepitvenim pristopom in zagovorništvom.

### Praktične utopije (izzivi za socialno delo)

Socialno delo je praktična, vsakdanja utopija; v njem gre vedno za nastajanje, iskanje boljšega življenja, bolj človeškega in socialnega. Imeti mora (utopični) pridih želje – pa naj bo to glede sprememb na bolje ali pa ohranjanja, kar je dobro; hkrati pa izpolniti svojo maksimo, da »so dejanja edini medij etičnega izraza«. Socialno delo je v svoji zgodovini razvilo mnogo produktivnih orodij, ki jih je treba okrepiti in ponovno kalibrirati, hkrati pa mora izdelati tudi nove alternative. Klasična orodja in zgodbe socialnega dela je treba združiti z novimi,

usmerjati jih morajo ideje emancipacije uporabnikov kot tudi družbe same po sebi.

Primerjalno socialno delo mora omogočiti prenos in prevod dobrih praks, ne le čez mnoge nacionalne in lokalne okvire, temveč tudi po celem življenjskem krogu – pri delu z otroki, mladimi, starimi, družinami in skupinami, ki doživljajo mnogotere izzive, z ljudmi z različnimi nalepkami – revščine, prestopništva, oviranosti, duševnih stisk ipd. Intersekcijski pristop naj bi se osredotočal na medsebojna razmerja med spolom, starostjo, »raso«, razredom, spolnostjo in oviranostjo. Mora se usmeriti na ustvarjanje solidarnosti in zavezništev z mrežami in samo-organizacijami marginaliziranih skupin, kot so ljudje, ki se identificirajo kot LGBTQ, z begunci in migranti, ljudmi brez doma in iniciativami in kampanjami, kot so »Tudi jaz«, »jaz dva«, »črnaživljena-sopomembna« in številnimi drugimi.

Dezinstitucionalizacija, ki je v zadnjih desetletjih postala globalna platforma, mora imeti lastno vizijo in biti utemeljena v določenem kontekstu, ovrednotiti mora svoje dosežke, ovire in pasti in vedeti moramo, kako z njo ravnati in kot s techné in kot z etičnim imperativom. Hkrati mora biti občutljiva in polemična do ostankov zatiranja, zapiranja, prisile, kaznovanja in celo mučenja v sistemu oskrbe in onkraj njega. Dolgotrajna oskrba, ki si prizadeva biti univerzalna dajatev, je izziv sama po sebi in jo moramo konsistentno in korenito uveljavljati kot tako, da bo skupaj z drugimi vrstami dajatev postala univerzalno dostopna. Nameniti je treba pozornost večji moči uporabnikov storitev (npr. skupno odločanje, skupno vodenje, usposabljanje in raziskovanje) in udejanjiti bolj sodelovalne načine dela, ki temeljijo na samoodločanju in samozagovorništvu.

Socialno delo vstopa na nova področja (denimo zeleno socialno delo) in začenja uporabljati za svoje delovanje nova sredstva (denimo družbena omrežja in nove tehnologije). Dogaja se nenehen spopad med socialnim delom in fragmentirajočim upravljanjem in menedžmentom. V zadnjih desetletjih je bilo socialno delo pod udarom »proceduralizma« in »projektizacije«, četudi je socialno delo izumilo praktične rešitve, ki razrešijo formalna protislovja med varstvom (skrbjo) in svobodo.

Vse večja atomizacija in individualizacija ravnanj, ki temeljijo zgolj na socialnem delu s posameznikom, kliče po ponovnem izumljanju skupnostnega socialnega dela in akcije (med drugim, da se upremo verskemu fundamentalizmu in avtoritarnim neoliberalizmom).

Izziv socialnega dela je danes ustvariti vizijo, ki nas bo vodila po novih področjih, podpirala in ohranila svoboščine, ki temeljijo na (socialni) varnosti, se hkrati in celostno ukvarjala z različnimi stiskami in omogočala ljudem (tako strokovnjakom kot uporabnikom) reševati življenjska vprašanja na prečen in intersekcijski način. Tako bo socialno delo usposobilo ljudi, da bodo živeli skupaj, z najmanjšo mero izključevanja in največjo mero dostopnosti podpore za osebne in skupne projekte, ne da bi se bali posledic zatiranja in ne da bi postali plen avtoritarne oblasti.

Nemogoče je ostati nevtralen. Delovati s strastjo in brez strahu za pretvarjanje socialnih utopij v stvarnost dobrega življenja za vse – to je tisto, kar potrebujemo danes!

# Opombe in komentarji

## Predgovor

- 1 Beseda »operacija« je izpeljanka iz latinske besede *opus* – »delo« (zelo primerno, ko razpravljamo o socialnem *delu*). Slovar (SSKJ) – jo definira kot »navadno s prilastkom skupek med seboj povezanih del«. Najbolj so nam znane zdravniške in vojaške operacije, a to ni bil naš zgled, ko smo izraz začeli uporabljati za poimenovanje sklopov socialnega dela. Bliže smo bili matematičnim, logičnim operacijam, torej sestavljanju elementov v smiselne celote, ki dajo na koncu neki rezultat (v matematiki) ali sklep v logiki, v socialnem delu pa naj bi to bila preureditev življenja tako, da je boljše. Morda nam je v tistem hipu bilo najbližje Piagetevo pojmovanje operacij kot sposobnosti delovanja na predmet v svojih mislih (Piaget in Inhelder, 1973). Piaget je namreč verjel, da znanje izhaja iz delovanja. Otrok deluje na svet in se torej uči, kako svet deluje, z neposredno izkušnjo. Tako tudi socialno delo. Še posebej, ker je prav operativna inteligenca odgovorna za predstavitev in ravnanje z dinamičnimi ali transformacijskimi vidiki stvarnost, figurativna inteligenca pa za predstavitev njenih statičnih vidov. Tako pravi Piaget in mi z njim.
- 2 Načelo demokracije direktne akcije je, da mora človek stati za tistim, kar predlaga, da je to pripravljen tudi narediti. Drugi se mu lahko pri tem pridružijo. S tem tudi za predlog glasujejo, saj ga s sodelovanjem podprejo. S tem glasovanje, skupinsko potrjevanje predlogov, ki je značilno za posredne oblike demokratičnega odločanja, odpade. Nepotrebno je tudi iskanje članov skupine, ki ga bodo uresničili, se pravi delegiranje nalog »prostovoljcem« (Rasza in Kurnik, 2012; Flaker@Bojza, 2012).
- 3 Ustvarjanje kataloga je potekalo kot projekt, ki ga je naročilo ministrstvo, pristojno za socialno varstvo (Perkovič, 2002). Delo je potekalo tako, da je Skupnost centrov za socialno delo pripravila seznam nalog, ki jih morajo po raznih zakonih izvajati, in za vsako nalogo določila opravila oz. naloge, ki jih je treba po logiki upravnega postopka opraviti. Potem je k sodelovanju povabila Fakulteto za socialno delo s prošnjo, da jim v naslednjem koraku pomagamo seznam dopolniti s tem, kaj je treba v postopku, ki ga uokvirja upravni postopek, storiti v luči socialnega dela. To smo tudi storili (Flaker idr., 2002a; 2002b). Več o logiki in metodologiji urejanja

kataloga v Flaker (2003, str. 11–15). V delovni skupini fakultete so sodelovali poleg avtorja tega zapisa še Gabi Čačinovič Vogrinčič, Bernard Stritih, Vida Milošević Arnold, Pavla Rapoša-Tajnshek in Jelka Škerjanc. Nastalo gradivo so komentirali še Blaž Mesec, Vesna Leskošek, Barbara Kresal in Srečo Dragoš. Iz skupnosti centrov sta se v tej fazi najbolj vključevala Darja Kuzmanič Korva in Marjan Vončina.

- 4 Za izobraževalni del smo »ekipo« razširili, vanjo vključili poleg sestavljavcev kataloga še druge kolege s fakultete (Srečo Dragoš, Nika Cigoj, Vera Grebenc, Leonida Kobal, Vesna Leskošek, Bojana Mesec, Miran Možina, Rezka Osredkar, Mara Ovsenik, Milko Postrak, Lea Šugman Bohinc, Mojca Urek, Špela Urh, Petra Videmšek in Simona Žnidarec Demšar). Vsak modul sta pripravila dva nosilca s fakultete in dva praktika (med njimi Simona Neuvirt Bokan, Miha Jeraša, Anica Klemenc Žvikart, Mirjana Mlakar, Irena Pudgar, Simona Ratajc, Matjana Romih, Peter Stefanoski, Marija Tovornik Vrhovec, Janja Sajko, Irena Velič, Blanka Vilfan in Aleks Žarkovič). Izobraževanje za katalog smo izvedli na pomlad 2003 v Zrečah. Vsak modul smo izvedli v dveh terminih, tako da so udeleženci v vmesnem času že kaj od tega poskusili pri svojem delu (»domača naloga«) in se v drugem delu lahko o izkušnjah pogovarjali. Izobraževanja za katalog se je udeležila kakšna desetina zaposlenih na centrih. To je bilo premalo, da bi se nov način dela močneje uveljavil, da bi ga prenesli na svoje kolege na centrih. Zgodilo se je nasprotno – že ob vrnitvi na drugi del izobraževanja so nekatere udeleženske poročale, da so se po prvem seminarju navdušeno lotile dela na »nov način«, a je kmalu prevladala »stara praksa«. Čeprav smo na koncu cikla ugotavljali, da bi bilo treba izobraziti več delavcev in da bi kazalo organizirati nadaljevalno izobraževanje, se proces uveljavljanja novih pristopov in metod ni nadaljeval – zaradi pomanjkanja virov (ministrstvo), interesa (skupnost) in časa (fakulteta), saj so vse akterje čakale še druge naloge v tistem, za socialno zelo dinamičnem obdobju (reorganizacija centrov za socialno delo, dolgotrajna oskrba, neposredno financiranje storitev, začetek dezinstucionalizacije v Hrastovcu).
- 5 Takoj smo izdali osnovni in pregledni priročnik *Oris metod socialnega dela* (Flaker, 2003), v naslednjih letih so sledile izdaje še petih, najprej o vzpostavljanju stika in delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005), potem o krepitvi moči (Dragoš idr., 2005), raziskovanju življenjskega sveta (Šugman Bohinc, Rapoša Tajnshek in Škerjanc, 2007), zapisovanju (Čačinovič Vogrinčič, Milošević Arnold, Postrak, Stefanoski in Urek, 2008) in na koncu o terenskem delu (Milošević Arnold in Urh, 2009). Načrtovali smo objavo gradiva z delavnico o tveganiu in timskem delu, a so žal ostala na ravni priročnikov, skript (Flaker in Grebenc, 2006). Smo pa o tem poročali v nekaterih drugih besedilih (Grebenc in Flaker, 2007; Mesec in Stritih, 2015); kaže pa tudi, da bomo to v kratkem nadoknadili za obe temi. Knjižice so bile zasnovane tako, da so predstavile tako teoretske podlage kakor tudi praktične zglede in napotke pa tudi opozorile na ovire in pasti. Kakor se spodobi za socialno delo kot znanost za delo, so bile knjižice hkrati priročniki in monografske razprave o določeni metodi.
- 6 Ko smo analizirali odgovore na dolgotrajne stiske (Flaker idr., 2008), smo videli, da obstajajo taksemi, ki prečijo ravnine »loka podpore pomoči«, ki smo ga takrat prvič opisali (*ibid.*, str. 411–420). Poimenovali smo jih »načini oz. modalitete podpore in pomoči« in vanje uvrstili tako operacije kot registre (*ibid.*, str. 432).
- 7 Ko smo analizirali prostor socialnega dela, smo na eni strani s pomočjo registrov, ki smo jih izluščili ob ustvarjanju kataloga nalog centrov za socialno delo, na drugi

strani pa na podlagi delovanja socialnega delavca v ustanovi (Tilbury, 1993) izpeljali štiri prostore socialnega dela in jih povezali z načini njegovega opravljanja: življenjski prostor in terensko delo, komunikacijski prostor in pogovarjanje in pogajanje, prostor socialne varnosti in zapisovanje in poročanje ter medinstitucionalni prostor in timsko delo (Flaker, 2012, str. 57; Flaker, 2015, str. 129–130, 197). Registra pogovarjanja in pogajanja v prvotni zasnovi ob nastajanju kataloga nismo posebej obravnavali. Zaznali smo ga med temeljnimi spretnosti, ne pa kot kategorijo, ki jih presega. Med razlogi za tak spregled je bil tudi ta, da te teme nismo potrebovali za namen izobraževanja oz. posebnega modula, saj smo predvidevali, da je to spretnost, ki je za namen izvajanja kataloga ni treba posebej obnavljati.

- 8 Predlog *Zakona o socialnovarstveni dejavnosti* (2010) na žalost zaradi nasprotovanja nekaterih akterjev, ki bi jim odvzel nekaj pristojnosti (Flaker, 2011), ni preстал javne obravnave. Je pa osnutek zakona vseboval v uvodnih členih poleg splošnih načel našteje temeljne operacije socialnega dela, ki naj bi bile vodilo delovanja v socialnem varstvu (Flaker, 2015, str. 126).
- 9 Refren je, kot mnogo stvari v socialnem delu, dvorezen meč. Lahko krepi pomen ponavljane, lahko pa ga prazni. Če neko besedo pogosto ponavljamo, jo v strokovni razpravi utrjujemo. Na eni strani občinstvo napotujemo na pojem, ki je za razpravo ključen, na drugi strani pa, če je prepogosto izvzet iz konteksta pojavljanja in uporabe (teoretične, še bolj pa praktične), postane abstrakcija, strokovni žargon. Izgubi svojo vsebino in napotuje le na pomembnost govorca in na njegovo domnevno strokovnost, ki se le nakazuje in ne izvrši. Postane prazna beseda, polna le strokovnega napuha.
 

Ko nam Gabi že ne-vem-kolikič govori o »soustvarjanju«, »perspektivi moči«, »ubesedenju«, »znanju za ravnanje«, nam poje uspavanko, nas tolaži, daje občutek varnosti v kaosu življenja, s katerim se socialno delo mora spopadati, občutek, da smo nekje doma, da zadeve lahko prepoznamo, kot tudi daje pogum, da stopimo onkraj domovanja, med ljudi in si požvižgavamo osnovno melodijo socialnega dela. Vendar pa prav pri zapuščanju domovanja moramo v refrenu uporabiti variacije na temo, iskati, na kaj se pravzaprav nanaša in, še vedno refrensko, povedati to na številne drugačne načine – tako, da nas bodo drugi razumeli, a predvsem, da bomo razumeli, vedeli, kaj natančno govorimo. Namesto o »soustvarjanju« (ki ima, mimogrede, tudi nekoliko pokroviteljsko noto, saj si lahko mislimo, da je uporabnik le naš soustvarjalec) lahko govorimo o skupnem ustvarjanju, delu, o skupnih naporih ipd. Da refren ne postane prazen, se mora venomer napajati s svojimi konkretnimi manifestacijami. Tudi če je abstrakten, mora vedno imeti potencial, da se uresniči v množici točk, le tako se lahko zares vrne k sebi (prosto po Deleuzu in Guattariju, 1988, str. 299–303, 310–350).
- 10 Izraz »onemogočanje« v tem besedilu nadomešča neposrečene izraze, kot so »invalidnost«, »oviranost« in »hendikep«. Jezikovno je manj stigmativen in podobno kot v angleščini (*disable – enable*) ustvarja dvojico, ki dobro napotuje na družbeno onemogočanje. Več o razlogih za uvedbo in rabi izraza v Rafaelič in Flaker (2021, str. 18–20).

## Uvod

- 1 Socialna politika je sorodna socialnemu delu ne le v tem, da je »socialna«, temveč ima tudi podoben položaj na zemljevidu strok, znanosti in dejavnosti. Lastijo si jo politika, kjer je nastala, sociologija kot del preučevanja družbe, doma pa je tudi v socialnem delu. Hkrati pa se je vse tudi otepajo, jo imajo za svoj podaljšek. Tudi socialno delo. Socialna politika in socialno delo imata namreč tesen, a zapleten odnos (Stritih, 1995; 1998). Včasih, še posebej po drugi svetovni vojni in uveljavitvi socialne države, je veljalo, da je socialno delo orodje socialne politike. In tako je tudi bilo. Pri nas še toliko bolj, saj je v letih nastanka in začetnega razvoja socialnega dela socialno politiko ustvarjala predvsem politična nomenklatura. Po tem, ko se je socialna politika sama začela preusmerjati v politiko od spodaj navzgor in ko se je krepila avtonomnost socialnega dela, v spremenjeni perspektivi lahko ugotavljamo (in zahtevamo), da je (oz. naj bo) socialna politika orodje socialnega dela. Ta imperativ potrjujemo v nadaljevanju, v operaciji A (življenjski svet in dostop do sredstev), saj mora biti socialna politika orodje za to, da ljudje bolje živijo, ne le orodje, temveč orodje v njihovih rokah (operacija C: krepitev moči). Življenje je kriterij, ki naj ureja (socialno) politiko, in ne nasprotno, da ona ureja njega (navadno zaradi interesov tistih, ki imajo moč – kapital).
- 2 Z zornega kota naše razprave med psihoterapijo in svetovanjem ni ključne razlike. Povsem etnografsko gre za identičen obrazec delovanja in razmerja med dvema človekoma oz. v skupinskih oblikah med svetovalcem ali terapevtom in skupino. Razlika v poimenovanju je deloma zgodovinska in deloma povezana z mestom opravljanja take dejavnosti. Psihoterapijo je ustoličila medicina in kljub Freudovi afirmaciji »laične psihoanalize« cehovsko branila vstop drugim. Karikirano bi lahko ugotovili, da so se tisti, ki jih niso pripustili v »ceh«, pač poimenovali drugače. To se bržkone pozna še danes, ko se lahko na študij psihoterapije vpiše kdorkoli s končano srednjo izobrazbo. Pozna se v tem, da je psihoterapija bolj kodirana in da ima večje aspiracije po »regulaciji poklica«. Razlika se pozna tudi v definiciji situacije, ki jo vsebujeta že sami imeni. Terapija je zdravljenje, svetovanje pa je pač namenjeno izboljšanju človekovega delovanja. Čeprav svetovanje vsebuje na malce bolj prikrit način idejo in namen spreminjanja človeka, pušča nekaj več maneverskega prostora tudi za kaj drugega, pa čeprav je izhodiščni dispozitiv enak. Zato ni nič čudnega, da je v socialnem delu kljub močni dominaciji psihodinamske usmeritve na koncu prevladala rogerijanska usmeritev – svetovanje, usmerjeno na osebo (*person centered counselling*, Rogers, 1961) – ki ni le preprostejša, temveč tudi bolj v skladu z izhodiščno vrednoto socialnega dela, s človekovo samoodločbo.
- 3 Na robu psihoterapevtskih ali svetovalnih praks se je razvilo več pomembnih smeri, ki so to mejo prestopale. Med pomembnejšimi je bila »miljejska« (okoljska) terapija, z njo pa tudi gibanje terapevtskih skupnosti. Ker upošteva okolje in okoliščine, jih hoče dinamizirati, je Goffman (2019, str. 342) prav v tej usmeritvi videl možnost, da bi se psihiatrija rešila iz zagat svoje različice medicinskega modela. Tudi Basaglia pot se je v Gorici začela s takšnim pristopom, a se je morala, če je hotela ostati zvesta svojemu izročilu, spreobrniti v skupnost. Več o tem in »mejah metode« v Rafaelič in Flaker (2021, str. 217, 219). Takšen milje, takšna skupnost je namreč še vedno provizorična, ustvarjena nekje drugje, za terapevtske namene. Še vedno je postanek, zatočišče, azil, v katerem se človek spočije od svojega resničnega okolja, se na novo orientira, dobi drugačne izkušnje, ki naj bi jih uporabil tam, kjer zares



živi. Pri nas so primer takšnega miljejskega pristopa »terapevtski tabori«, kot sta jih vodila in tako tudi predstavljala Bernard Stritih in Miran Možina (1992). Tudi če jih razumemo kot terapevtsko dejavnost, ne pa predvsem socialno – kot vključevanje otrok z nalepkami, spremembo organizacije, ki lahko vpliva tudi na dogajanje v skupnosti (glej razpravo o taborih v Flaker in Rafaelič, 2023, str. 87–89) – ni povsem jasno, ali gre za začasno skupnost, ki naj bi imela predvsem terapevtske učinke, ali pa za ustvarjanje nove skupnosti, ki poskrbi za svoje člane, še več, ki spreminja družbene ureditve okoli sebe.

- 4 Za oznako strok, ki se s socialnim delom prepletajo, namenoma uporabimo glagolnike, ne pa čistih samostalnikov. Označujemo dejavnost, ki je sicer lastna neki stroki, ne pa stroka sama. Jasno je namreč, da socialno delo ni psihoterapija, pedagogika, medicina, penologija, administracija, psihologija, sociologija, da socialni delavci niso sodniki. Hkrati pa je tudi jasno, da so te stroke imele (in še imajo) velik vpliv na razvoj in snov socialnega dela, tudi da se pogosto v socialnem delu – zaradi pomanjkanja orodij, samozavesti, poguma – po teh strokah zgledujemo. Trudimo se biti strokovnjaki, zato uporabimo obrazce delovanja drugih strok. Zato glagolnik.
- 5 Velik del strokovnjakov za razna področja deluje po storitvenem modelu popravljanja. Goffman (2019, str. 311–314) na začetku svoje razprave o temu modelu kot podlagi za medicinski model nakaže, da obstaja še drug strok strokovnjakov, ki se ukvarjajo z izdelovanjem in ustvarjanjem. Na tej razliki lahko gradimo idejo o ustvarjalnih storitvenih poklicih (arhitekt, zidar, dizajner ...) in ustvarjalnem storitvenem modelu (Flaker, 2019a). Tudi v tem primeru je socialno delo »dvoživka«, se uđinja na oba načina in popravljanja se v socialnem delu nikoli ne bomo povsem znebili. Upamo pa lahko, da bo paradigmatški premik, ki ga tudi tu napovedujemo in izvajamo, postavil popravljanje ne kot izhodišče, temveč kot le pomožni manevar ustvarjanja. In da bo šlo predvsem za popravljanje situacij in ureditev, ne pa ljudi.
- 6 Veliko kolegic in kolegov meni, da je upravni postopek cokla ali jarem socialnega dela, preprečeval naj bi, da bi zares delali socialno delo. Doživljajo ga kot tujka v tkivu socialnega dela. Kar tudi je. Upravni postopki in postopanje socialnega dela sta dva nespojljiva načina, kako se ukvarjati s stvarnostjo. Delujeta vsak po svoji logiki, v svoji tonaliteti in z različnimi nameni. Da sta nespojljiva, pa ne pomeni, da ju ne moremo združevati. Tako kot kis in olje, ki se ne moreta spojiti, lahko pa ju zmešamo v okusni solati, ki bi nam le z eno snovjo bila skoraj neužitna.

Upravni postopek v nekaterih primerih potrebuje socialno delo. Ko gre za nepredvidljive, zapletene (kompleksne) situacije, ki vključujejo več ljudi in zapletene odnose med njimi, ko sta potrebna posebna rahločutnost in poglobljeno razumevanje situacije, kot na primer, ko gre za otroke, stare ljudi ali pa duševne stiske, se robustnost, urejenost, predvidljivost, nepristranskost in distanca izkažejo kot ne le brezzobi tiger, temveč kot slon med porcelanom. Velja pa tudi nasprotno, socialno delo se mora zateči k upravnim postopkom, ko gre za dostop do sredstev (operacija A), ko gre za izrazita tveganja (operacija B), pa tudi pri krepitvi moči z urejanjem boljšega statusa (operacija C), in pri zavezništvu, ko gre za tolikšen poseg v človekov svet, da je treba zavarovati njegove pravice (operacija D).

Problem torej ni z združevanju, temveč v dominantnosti enega ali drugega okvira. Če je izhodiščni okvir določene operacije socialnega dela upravni postopek, je velika verjetnost, da bo določal naša dejanja, da bo upravni postopek »nadkodiral« socialno delo. To verjetnost krepi tudi predstava, da je pravo »nad« socialnim de-

lom, saj »prihaja od zgoraj«. To nam potrjuje tudi management in inšpekcija, ki zahtevata, da so »papirji v redu«, da smo upoštevali pravni postopek, saj so resnični učinki socialnega dela (kako ljudje živijo) preveč izmuzljivi. Ko upravni postopek uporabimo v okviru, ki ga zastavi v izhodišču proces socialnega dela, je manj možnosti, da bi upravni postopek prevladal, saj ga bomo uporabili kot orodje za doseganje cilja (ki smo ga postavili skupaj z uporabnikom) in mu bo postopek v izhodišču podrejen. Orodno logiko pa moramo uporabiti tudi, ko je izhodiščni okvir upravni. Ostati moramo zvesti svoji stroki. Skupaj z uporabnikom moramo ugotoviti smisel postopka, si prilastiti namen. Pobudo drugih in dokumentacijo, ki jo dobimo, moramo, kot smo ugotavljali pri sestavljanju kataloga, kritično prebrati in ovrednotiti. Pozorni moramo biti, ali je prikrit namen pobude, ki je sprožila postopek, iskanje grešnega kozla, izključevanje ipd. Bolje je, če je postopek predmet dialoga, kot če ga določa ali celo preprečuje. Papirnatim postopkom je treba dati človeški obrat, zavračati, da bi postali socialni roboti. Več o prevzemanju vlog v takih okvirih v podpoglavju o plesu skrbnika in zgovornika (str. 42–47).

- 7 Pravica ne vedeti je razodetje, ko socialno delo stopi iz pisarn na ulico (kot se je avtorju zgodilo ob uličnem delu z mladino; cf. Flaker, 1982, str. 389–390). Klasično socialno delo je pod vplivom medicinskega modela in po zgledu psihiatrije imelo prisilno obsesijo, da o svojem klientu izvejo vse. »Vse« je seveda pomenilo vse tisto, kar je neka stroka ali usmeritev eksplicitno, še bolj pa implicitno imela za svojo teorijo o tem, kaj človek je. Navadno je to v socialnem delu pomenilo temno plat človekove zgodovine, ki naj bi ustvarjala njegove težave. Konkretno je bilo to zapisano v »socialni anamnezi«, med drugim je socialni delavec moral izvedeti, kdaj je človek nehal »močiti posteljo«. Torej obsedenost s podatki, ki so bili precej irelevantni za skupno delo, še več, ponižujoči za uporabnika. Pri uličnem delu tega, zaradi spodobnosti, ne moremo narediti, ogrozilo bi naše delo, povsem banalno človeško zaupanje. To, kar je pri uličnem delu očitno, velja za socialno delo na sploh. Pravica strokovnjaka ne vedeti je uporabnikova pravica, da suvereno razpolaga z informacijami o sebi. Informacije o drugem bomo dobili takrat, ko bo čas za to, ko bodo pomembne za skupno delo. Dialog je možen le ob temeljnem vzajemnem spoštovanju in mora izhajati iz življenjske situacije, njenih protislovij, ne pa iz abstraktnega pojmovanja človeka, ki se kaže v strokovni prevladi.
- 8 Besedilo tega uvodnega podpoglavja je prvi del plenarnega predavanja (še pod vplivom zasedbenega gibanja in Direktnega socialnega dela), ki sem ga imel na kongresu socialnega dela leta 2013 (Flaker, 2013). Sklepni del predavanja je dostopen v sklepu *Taksonomije* (Flaker, 2015, str. 245–251), v celoti pa v angleški različici (Flaker, 2016).
- 9 Prva knjiga o izkušnji koncentracijskega taborišča (Auschwitz), ki je izšla neposredno po vojni, leta 1947 z izvirnim naslovom *Se questo è un uomo*. Tako naslov kot sama knjiga nam postavljata vprašanje o ohranjanju človečnosti v razmerah taborišča smrti.
- 10 Gramscijeva (1971) ideja »dolgega pohoda skozi institucije« (kot načina spreminjanja družbe) – ko govorimo o tisočih stanovalcev, ki jih najdemo v raznih ustanovah – dobi zlovesč in sprevržen pomen.
- 11 Ocenjujemo da je samo v Evropski uniji najmanj 1,2 milijona stanovalcev v ustanovah za dolgotrajno namestitev odraslih in otrok (brez ustanov za stare) (Mansell, Knapp, Beadle-Brown in Beecham, 2007). Globalno oceno še čakamo.

- 12 Treba je nasprotovati odvratnemu družbenemu redu, ki nam ga vsiljujejo, in se ograditi od njega – ne bo izginil sam od sebe. Ogorčenje, ki ga čutimo je treba izraziti, tudi z zasedanjem javnih prostorov in ponovnim prilaščanjem takih dobrin, s politično revolucijo oziroma na vse druge načine, ki bodo delovali.
- 13 Glede na tri režime blaginje lahko začrtamo splošni trikotnik blaginje, s katerim naj bi bilo mogoče opisati oz. ovrednotiti sleherno »mešanico blaginje« (*welfare mix*) (Evers, 1988; Evers in Svetlik, 1993; glej tudi Rode, 2005). Ta model je bil zelo popularen v obdobju tranzicije od klasične države blaginje, saj je omogočal bolj postmoderen pogled in je afirmiral nevladni sektor. Ideološki je v več potezah. Najprej kot vir blaginje spregleda gibanja. Ustvarja tudi sliko harmonije in komplementarnosti raznih virov, v resnici pa gre za boj za vire in voljo po prevladi enega načela porajanja virov na račun drugih. Ideologija trikotnika, ki naj bi afirmirala nevladni sektor (ne pa neformalne oblike blaginje), je v resnici pogosto omogočila privatizacijo socialnega varstva oz. njeno neoliberalno preobrazbo. Več o tem v Flaker (2015, str. 213–219).

## Operacija A

- 1 Življenjski svet je hkrati vsakdanji in filozofsko znanstveni pojem. V vsakdanjem govoru mu navadno pravimo kar »življenje«, včasih tudi »svet« (navadno s svojilnim pridevnikom »moj«, »naš«, »njihov«). Tako v vsakdanjem kakor znanstvenem govoru ga poimenujemo tudi »življenjski prostor«. V filozofijo ga je kot izhodiščno kategorijo uvedel Husserl in ga pozneje razvijal Habermas. Pogosto so ga uporabljali fenomenološko usmerjeni sociologi s Schützem na čelu. Je pomemben člen v delu Bourdieuja. V socialni psihologiji je Lewin (1951) uporabil za podoben pojem izraz »življenjski prostor«. Ta se je uveljavil tudi pri nas, ko smo ga uporabili pri akcijskem raziskovanju skupnosti (*Vpliv družbenega prostora na socializacijo otrok*, Stritih idr., 1981; glej tudi uvodno poglavje o Lewinu v Stritih, 1981). Sicer glede življenjskega sveta glej dober povzetek ustreznih teorij v Nastran Ule (1993).

Pri ustvarjanju kataloga in razmisleku o operacijah socialnega dela pojma nismo utemeljevali v eni ali drugi teoriji, ampak na celotni tradiciji in na pomenu, kot ga tu definiramo. V socialnem delu nas ne zanima toliko življenjski svet oz. prostor *per se*, temveč njegova razmerja s prikritimi svetovi onkraj njega, še bolj vloga socialnega dela na takšnih vmesnikih. Prav to je, sočasno z ustvarjanjem kataloga, obravnaval Nino Rode v svoji disertaciji (Rode, 2005) in pri tem najbolj upošteval Habermasovo teorijo.

## Zemljevidi

- 2 Razmislek o matrici delovanja, ki jo tvorijo fizični (pa tudi virtualni) prostor ustanove, stroka, ki jo obvlada, in ezoterični jezik te stroke, izhaja iz omenjenega Jordanovega (1987), ki smo ga dopolnili z Iličevim prikazom, kako prostorsko organizirani hrami posameznih specializiranih dejavnosti determinirajo človekove potrebe (Illich, 1992), in združili v članek o tem, kako prostor določa socialno delo (Flaker, 2012; 2015, str. 193–211).
- 3 Izraz »dajatve« pogosto razumemo samo v eni smeri, navadno kot davke in davščine. A imamo dajatve državi in dajatve države. Davki so dajatve državi, socialna podpora pa dajatve države. Enosmerno razumevanje izraza je simptom tega, da

se bolj zavedamo naših dolžnostih kot pravic. V tem besedilu se ukvarjamo prav s slednjimi, s tem, kar človek od države ali kakšne druge instance (tudi neformalne) mora dobiti.

- 4 Angleški izraz za kartografijo oz. ustvarjanje zemljevidov je *mapping*. Nekateri ga nekritično in neustrezno slovenijo z »mapiranjem«. V slovenščini je »mapa« uveljavljen izraz za pisarniški pripomoček za shranjevanje dokumentov, podobno v računalništvu. V smislu operacije gre na eni strani za sicer podobno operacijo ustvarjanja preglednosti, na drugi, pomembnejši strani pa gre za nasprotno usmerjeno operacijo. Mape so sredstvo zbiranja, zgoščanja gradiva, zemljevidi pa gradivo razpršijo (»razložijo«) po več dimenzijah.
- 5 Ne le v socialnem delu. Za Deleuza in Guattarija (1988, str. 12–20) je ustvarjanje zemljevidov oz. kartografij rizomska, gomoljčna alternativa drevesnemu, aksiomatsko-deduktivnemu razumevanju prostora in dogodkov v njem. Po Spinozi ugotavljata (*ibid.*, str. 260–261), da telo ne definirajo ne oblika ne substanca, tudi ne subjekt ne organi ali funkcije, ki jih opravlja, temveč njegov kartografski položaj, ki ga določata gibanje oz. mirovanje oz. hitrost in počasnost (latituda) in zmožnost učinkovanja, moč (longituda). Fascinantna je Delignyjeva metoda izrisovanja zemljevidov gibanja avtistističnih otrok, ki omogoča, da dojamemo (čeprav morda ne razumemo povsem), kako ljudje, ki so na videz v svojem svetu, živijo, kaj jim je pomembno – kakšne so utečene poti in katere z njih skrenejo, jim uhajajo (*ibid.*, str. 14, 202–204).  
Podobno Lewin (1951) ugotavlja, da je življenjski prostor hodološki (*gr. hodos* – pot, cesta), prostor, ki ga ustvarimo z gibanjem po prostoru (s potjo, npr. s hojo), v katerem delujejo sile, ki nas privlačijo ali odbijajo. Tak prostor je vedno »subjektiven« v pomenu, da se nanaša na telo (tudi več teles), ki pot opravi, a je prav v tem vedno objektivni, stvarni. Je tudi dinamičen, vedno se spreminja. Tako se spreminjajo tudi zemljevidi. Ne zanimajo nas torej sledi v »danem« prostoru, temveč prostor, ki ga stopinje, koraki ustvarjajo.
- 6 Pavla Rapoša Tajnšek in Lea Šugman Bohinc (2007, str. 103–124) sta predstavili metodo izdelovanja »eko zemljevidov« za namen raziskovanja življenjskega sveta. Predstavita postopek in podata primere zemljevidov virov oz. virov moči (z več prerezi), pomembnih odnosov, »cesto«, pa tudi »reko življenja«, ki jih lahko uporabimo pri delu s posameznikom. Predstavili smo tudi zemljevid porazdelitve in interakcije moči skupin v neki skupnosti (Flaker, Pavlovič in Peček, 1982, str. 417–436; Flaker idr., 2007). Nekaj več o pomenu in uporabi zemljevidov v socialnem delu tudi v Flaker (2015, str. 198–200).
- 7 Goffman (2019, str. 348) ugotavlja, da se duševna stiska in hospitalizacija zgodita zaradi zelo različnih življenjskih kontingenc, okoliščin, ki ju sprožijo. A v bolnišnici jih ne morejo tako razumeti, saj nimajo na voljo zemljevidov vrednot, obrazcev ravnanja ipd., ki so značilni za to ali ono subkulturo, življenjski milje, saj jih ni mogoče ustvariti vnaprej za vsak primer. To je delno tudi res. Od Goffmana pa se je kljub temu razvila etnografska kartografija značilnih človeških situacij. Čeprav izhajajo iz empiričnega etnografskega gradiva, so takšni zemljevidi precej abstraktni. Zato jih bomo uporabili le kot ozadje in usmeritev (orientacijo) pri izdelavi konkretnih življenjskih zemljevidov. Na ravni skupnosti bodo ti zarisali prostorska razmerja in razmerja moči med posameznimi skupinami, v skupini med člani, za eno osebo pa skicirali njen osebni življenjski prostor.

- 8 Ko nas kdo postavi v tako ali drugačno vlogo strokovnjaka, to povsem situacijsko zahteva od nas »izvedenski« odговор. Moramo odgovoriti na vprašanje, ponuditi rešitev. V tej stiski smo srečni, če jo najdemo. Situacijo, in nas v njej, bo rešilo kar koli, kar bo vsaj približno odgovorilo na vprašanje, na zagato sogovornika. Navadno nas zadovolji že tisto, na kar pomislimo takoj. Ne glede na to, koliko rešitev ustreza človekovi situaciji, koliko razreši njegovo stisko, smo opravili »svojo nalogo«. Rešitev na prvo žogo, tudi če je še tako dobra, pa je tudi past. Je dobesedno »magična rešitev« – zajec, ki ga potegnemo iz klobuka. Človeške situacije – zagate, stiske, problemi – nimajo bržkone nikoli zgolj ene rešitve. Ob ustvarjanju indeksa potreb in kataloga odgovorov nanje (Flaker idr., 2008, str. 399–444) smo ugotavljali, da je totalna ustanova en in isti odgovor na tisoč in eno življenjsko situacijo, dolgotrajna oskrba oz. dezinstitucionalizacija pa zahtevata tisoč in en odgovor na eno in isto situacijo. In res smo jih našli več kot tisoč.

Rešitev na prvo žogo nam sicer omogoča, da ohranimo ugled strokovnjaka (zupanje sogovornika), vendar pa, ko »stavimo le na enega konja«, večamo verjetnosti, da bomo ostali brez dobitka. Spregledali bomo druge možne rešitve, nekatere boljše, nekatere slabše. A tudi slabše imajo svoj pomen. Ne le, da nam lahko pridejo prav, ampak – ko ustvarimo seznam možnih odgovorov, nekaterih tudi precej neumnih – načrtamo polje možnega delovanja, dobimo globalnejšo perspektivo – lahko nam pomaga dojeti vsa možna delovanja; omogoča pa tudi kombinacije raznih rešitev, njihovo sestavljanje – tudi ko nobena med njimi ne odgovori na specifično stisko, lahko skupaj le odgovorijo nanjo.

## Potrebe

- 9 Nuje zahtevajo vsa tista opravila, ki jih moramo storiti. A je treba to jemati široko, denimo kot interakcijske nuje (ki niso ne vem kako nujna, vendar izhajajo kot nuja iz obrazca interakcije – če nas nekdo pozdravi, mu vrnemo pozdrav). Med nuje sodijo tudi dejanja, ki izhajajo iz drugih dejanj, ki pa jih storimo zaradi želje, a moramo zato, da bi željo uresničili, storiti še kaj drugega, kar sicer ni predmet želje ali namena. Če želimo obiskati prijatelja, moramo opraviti pot do njega. Pravzaprav je želja sestava, ki vsebuje več dejanj, med katerimi jih je večina orodna narave, ki pa jih usmerja in jim daje ton prav želja. Želja je ekspresivna, nuja pa instrumentalna.

Ko je socialna politika 20. stoletja združila želje in nuje v eno kategorijo, ki omogoča upravljanje prebivalstva, je sicer v veliki meri personalizirala, poosebila nuje, a je na drugi strani razosebila željo, jo instrumentalizirala (v nekem obdobju jo je obsesivno oblikovala kot instinkt, nagon) – v jeziku Deleuza in Guattarija je razzemljitveno vrlino želje potreba močno prizemljila – ujela je ubežnike nuje (cf. Cohen in Taylor, 1978). Univerzalnost potreb nam je dala varnost pravic, a odvzela pogum, da se ločimo od tistega, kar naj bi si želel vsak delček mase. Tako potrebe – tudi v tistem delu, v katerem so bolj želje kot nuje – dojemamo kot nekaj zelo instrumentalnega, pa tudi kot nekaj, kar moramo pred seboj in drugimi upravičiti.

- 10 Ko govorimo o potrebah, navadno uporabljamo posplošitve, abstrakcije. Govorimo, denimo, o »potrebi po hrani«, »po družbi«. Ko gre za tako obsežne posplošitve, se izgubi vsebina (obseg pojma je obratno sorazmeren z njegovo vsebino – več raznih stvari ko pojem pomeni, manj ima ta pojem pomena – če pomeni Vse, ne pomeni Nič). »Potreba po hrani« nam ne pove niti tega, ali je človek zares lačen, še

manj pa, kaj bi rad jedel; tudi ne izvemo nič o tem, ali ima dovolj hrane in kakšne težave ali veselje ima pri jedi. Lahko bi rekli, da je funkcija takšnih posplošitev in abstrakcij, da človeku načelno priznamo pravico do tega, da »je sit«, a nas pri tem ne zanima, zakaj je lačen, še manj pa to, kako se bo nasitil. Zato se moramo pri produktivnem dekodiranju potreb v življenjskem svetu preusmeriti od pasivnih, samostoječih abstrakcij k dejavnim pojmom. Abstrakcije so imena pojavov, pokupčkana po podobnostih, pojmi pa nam govorijo o razlikah, o odnosih, ki jih neka kategorija zajema (za pomen razlikovanja med abstrakcijami in pojmi *cf.* Gilli, 1974, str. 121–123, 139–165). Abstrakcije so zunanji pogled na serijo pojavov, pojmi pa nam omogočajo pojave razumeti od znotraj (*ibid.*, str. 140). To velja tako za mikroraven delovanja kot za makrodružbene pojave oz. teorijo socialnega dela oz. socialne politike.

Teoretični uvodi v razprave ali raziskave o potrebah pogosto navajajo abstraktne teorije potreb, navadno psihološkega izvora. Takšni sta npr. razvrščanje potreb po razsežnostih BITI, IMETI, LJUBITI, še pogosteje pa se pisci sklicujejo na Maslowljevo teorijo o »hierarhiji potreb« (Maslow, 1943; 1970). Te nam sicer dajo »ideje« o razlikovanju med različnimi tipi in usmeritvami potreb, vendar pa se že v teh istih besedilih zaradi svoje robustne splošnosti pokažejo za precej neuporabne, v praksi pa še bolj. Zaradi svoje splošnosti in univerzalnosti so namreč zelo daleč od konteksta pojavljanja »potreb«, so akontekstualne. Kot take so ideološki konstrukt tega, kar naj bi človek bil. (Kot mnoge psihološke teorije so prav v tem bolj podobne veri kot pa znanosti). Verjeti moramo, da potrebe izvirajo iz človeka samega oz. da ne nastajajo v njegovih stikih z drugimi in svetom, da moramo najprej zadovoljiti »osnovne« (biološke) potrebe in šele nato »višje« – psihološke in socialne. In čeprav je Maslowljevo delo pomenilo v času svojega nastanka prelom z zgolj fiziološkim homeostatičnim mehaničnim pogledom na človeško motivacijo, potrebe razumemo kot primanjkljaje, ki jih je treba nadoknaditi, zadovoljiti (in šele ko jih zadovoljimo, lahko postanemo ljudje, ki zmoremo preseči svoje bivanje). Takšna teorija nam je vseč, pa čeprav odlaga našo človeškost v neko oddaljeno, idealno, a negotovo prihodnost oz. na vzvišeni nivo, saj je skladna s kapitalistično aksiomatiko, ki ima še vedno lakoto (in drugo telesno neugodje) za glavni motiv za mezdno delo, a temu osnovnemu vzgibu dodaja še bolj človeške (take, ki ustrezajo takrat nastajajoči družbi obilja). Empirično preverjanje teorije »hierarhije potreb« je pokazalo, da takšna hierarhija nikakor ni univerzalna, da se pomembnost potreb oz. motivov spreminja glede na kontekst pojavljanja. Hierarhija potreb se namreč spreminja s splošnimi družbenimi spremembami (denimo z vojno, *cf.* Tang in West, 1997). Pokazalo se je tudi, da je tak model individualistično zasnovan in ne ustreza prioritetam, kot jih oblikujejo družbe z močnimi kolektivnimi vrednotami (Hofstede, 1984; Cianci in Gambrel, 2003), in da je hierarhija potreb v različnih življenjskih obdobjih različna – v starosti je varnost npr. pomembnejša (Goebel in Brown, 1981). Več o kritiki »hierarhije potreb« v Flaker (2017; 2019b).

- 11 Značilnost abstrakcij ni le, da predstavljajo pojave zunaj njihovega konteksta, temveč tudi, da so take predstavitve enodimenzionalne, da predstavljajo le en pol, le eno določilo stvarnosti. S tem pa tudi (ideološko) izkrivljeno podobo stvarnosti. Tudi če se abstrakcija pojavlja v paru, kot je to primer pri Zdravju in Bolezni, označuje le eno dimenzijo pojava bolezn ali zdravja (karkoli to že je). Predvsem gre za dvojico, ki je globoko asimetrična. Medicina zna zelo dobro definirati bolezen, jo diagnosticirati (»do konca spoznati«), ugotoviti (a tudi s tem ima na nekaterih pod-

ročjih velike težave – na področju duševnosti ne najde vzroka v telesu, »pod kožo«, in »bolezni« proglasi za »motnje«. Zdravje pa definira kot odsotnost bolezni, a ker to ni dovolj za pozitivno definicijo, nam poda zelo splošno, megljeno in neulovljivo definicijo zdravja. A tudi natančna pozitivistična definicija bolezni, kot nam jo predstavi medicina, ni dovolj, da bi jo uporabili v resničnosti. V resnici bolezni ni mogoče spoznati brez pritožbe bolnika (Canguilhem, 1987). V bolezni (torej tudi zdravju) se torej srečujeta (ne)moč zdravnika in bolnika. Spoznavanje bolezni in ravnanje z njo določata torej tudi njuni komplementarni družbeni vloge (Parsons, 1951), s tem pa tudi njun družbeni in razredni položaj. Določa ju tudi klinika – specializiran prostor, observatorij veselja bolezni (Foucault, 2009). Spoznavanje bolezni in njen potek pa določa tudi ves medicinski kompleks – z zdravstvenim zavarovanjem in zdravstveno birokracijo, ločevanjem med javnim in zasebnim zdravstvom itd. na eni strani in glomazno farmacevtsko in drugo medicinsko industrijo na drugi (Ilič, 2023). Hkrati pa je bolezen tudi življenjski dogodek (Nastran Ule, 1993, str. 121–128; Lamovec, 1998, str. 215–218) (nasprotno pa zdravje ni dogodek!), ki nam življenje obrne na glavo, mu da povsem drug pomen, določi nove prioritete, a tudi prekine vsakdanje rutine in potek življenja, nas potisne v povsem drugačno vlogo tako do bližnjih kot do okolja na sploh, spremeni našo produktivno in dohodkovno vrednost ipd. Bolezni torej ne bomo našli (in docela spoznali in z njo ustrezno ravnali) le v telesu ali kliniki, temveč v življenju (bolezen kot dogodek se ne zgodi pod kožo, v telesu, ampak med ljudmi in v povezavi z drugimi dogodki). Bolezen tudi ni nasprotje življenja, temveč je, kot sta vsak ob svojem času ugotavljala znana Tržačana Basaglia (2018, str. 87–97) in Svevo (1961/2018), njegov pomembni, celo konstitutivni del.

Da razvozlamo kak pojem oz. pojav, ki ga pojem zajame, moramo najti njegova konkretna in notranja *protislovja* (izdelati njihov zemljevid) (Freire, 2019; Gilli, 1974). Ne bodo nas zanimala semantična ali logična nasprotja in paradoksi, čeprav so zanimivi; zanimala nas bodo tista protislovja, ki tvorijo nasprotujoče si silnice v življenjskem prostoru. Našli jih bomo v konkretnih privlačnostih in odbojnosti do ljudi, predmetov, situacij, v strukturah, razčlenjenosti življenjskega prostora – v družbenih vlogah, delitvi dela, prostora in časa, ki imajo moč, ki poraja delujoče sile. (Prav ta protislovja ustvarjajo človekovo voljo.) Silnice pa, pa kakor magnetni poli, orientirajo tudi tematsko pomembne vrednote. Vrednote so namreč vedno dvopolne. Če imamo v družbenem imaginariju »potrebo po varnosti«, moramo imeti na nasprotnem polu *voljo po tveganju*. V postopku analize tveganja (Flaker in Grebenc, 2006) se namreč, ko analiziramo moralni mandat, vedno srečamo z dvema etičnima imperativoma. Ta se na ravni formalne logike izključujeta, v dejanskem življenju pa se sestavita skupaj z drugimi silami v polju v delujočo, pa čeprav protislovno celoto.

- 12 Potrebe se kot izraz navadno nanašajo na več referentov. Izraz (oz. potreba) se lahko nanaša na stanje, ki ga hočemo ali celo moramo spremeniti, lahko pa na sredstvo, s katerim bomo to storili. Lahko izjavimo, da smo lačni, ali pa ugotovimo, da imamo »potrebo po hrani«; ali da smo osamljeni oz. da imamo potrebo po družbi, v vsakem primeru pa to pomeni, da hočemo (ali celo moramo) nekaj pojesti oz. se z nekom družiti. Z drugimi besedami, »potrebe« napotujejo na njih vir ali pa njihov cilj oz. tarčo, z glagolom – v našem primeru »pojesti«, »družiti se«, pa pot od vira k cilju prečimo. Nagibamo se k temu, da je resničnejše in ustrežnejše kot potrebe označevati njihov vir (stanje, protislovja v situaciji oz. polju) kot pa nji-

hovo tarčo (sredstvo zadovoljevanja, zeleno ali zahtevano spremembo stanja, situacije, razmer ...). To so bržkone »odgovori na potrebe«, ne pa potrebe same, so njihova *metonimija*. Uporaba takšne figure, prenosa pomena z vira na tarčo, cilj in dejavnost, je lahko v vsakdanjem govoru in početu produktivna, saj omogoča večglasnost, večpomenskost naših dejanj. »Iti na sprehod« npr. odgovarja hkrati na več potreb oz. protislovij, ki so nastala v prostoru, iz katerega se hočemo sprehoditi (fizična in socialna zatohlost prostora, čezmerno sedenje, delitev dela na umsko in telesno, rutinsko razmišljanje itn.). Metonimija (npr. »potreba po storitvi, sredstvih, pripomočkih«) potrebe postane problematična in uvaja enodimenzionalnost potreb v primežu socialne varnost, na žalost pogosto tudi socialnega dela, najbrž tudi v vsaki drugi situaciji, v kateri je moč porazdeljena neenakomerno oz. ko gre za asimetrično izmenjavo. V tem primeru bo ponujen odgovor določal samo potrebo (in zanikal tisti del potrebe, na katerega ne odgovarja). Potreba ne bo izhajala iz življenja uporabnika, iz življenjskih protislovij, temveč bo vanj prihajala kot tujek (protislovja poteptala in ustvarila videz neproblematične situacije). Nihče, denimo, nima »potrebe po institucionalnem varstvu«. To »potrebo« smo razvozlati v še vedno precej abstraktne potrebe po razbremenitvi situacije, gotovosti in smislu (Flaker idr., 2008, str. 44–48, 106–110). Nihče tudi nima »potrebe po oskrbi na domu«, tudi ne do posamičnih storitev, ki jih ta paket storitev predvideva. Nima npr. potrebe po prestavljanju s postelje na voziček. Ima pa potrebo po tem, da vstane, saj je naporno preživljati dneve v postelji, na vozičku lahko opravi več stvari, ki jih še zmore, na sogovornike, tudi ko sedijo, ne gleda več iz žabje perspektive. Dekodirati skupek protislovij, skritih v neki kategoriji potreb, omogoča sprejemanje subjektivnosti drugega, sprejeti njegov pogled na situacijo (perspektivo uporabnika), še več, omogoča tudi prilagajanje storitev situaciji. Če, denimo, ne moremo človeka prestaviti s postelje, mu lahko vsaj omogočimo, da v njej počne nekaj, kar bi rad, da se pogosteje pogovarjamo sede ipd.

Ko govorimo o potrebah (oz. željah in nujah), so metafore in metonimije nuja in potreba. Potrebe so namreč kategorije brez stvarnega referenta. Niso pojem, ki bi opisoval nekaj – stvar, dejanje, razmerja – nekaj, kar je, kar obstaja, temveč napovedujejo nekaj, kar šele bo. So velelna in namenilna kategorija (Flaker, 2017, str. 139), njen referent pa namen in imperativ, pa naj bo ta lasten in etičen, ali pa zahteva tistega, ki ima več moči. Metafore potreb je treba razvozlati (*ibid.*, str. 143) ne le, da dobijo pomen, še bolj, da dobijo smisel – smer in lastno moč ukrepanja.

- 13 Ko so potrebe nastale kot pojem, so bile utemeljene na primanjkljaju, a ne kot biološki ali psihološki pojem. Primanjkljaj (*lack*) je individualizirano kolektivno *po-manjkanje*, ki je nastalo kot postulat klasične liberalne politične ekonomije (Adam Smith), ki je v njem (predvsem v lakoti) videla gonilo kapitalistične proizvodnje (primanjkljaj je kontra-pendant presežku kapitala). Potrebna je bila »Velika preobrazba« (Polanyi, 2008), operacija, ki jo je izvedel klasični liberalizem in je ločila ekonomsko od socialnega (socialno pravzaprav odpravila). »Osvoboditev« prebivalstva, delovne sile, od pripadnosti ozemlju, skupnosti in njena ponovna prizemljitev v tovarnah in rudnikih je bila mogoča, le če so se hkrati pretrgale vezi s skupnostjo, če skupnost ni mogla poskrbeti za svoje ljudi v stiski, kar je bilo po novi zakonodaji za reveže (*New Poor Law* 1834) celo onemogočeno, prepovedano. Ustvaril se je razred brez česarkoli, razred »potrebnih« (ang. *needy*; hrv. *potrebitih*). Mase, ki so drle v mesta, so postale v svoji deželi tujci. Tujec je (še bolj kot dojenček, otrok) paradigma, vzor potrebnosti (pa tudi odklona od običajnega; Ignatieff, 1985). Do-



mačini večine svojih potreb ne zaznavamo. Kaj v življenju potrebujemo, vidimo šele pri tujcih, ki nimajo vseh virov, sredstev, navezav in povezav, ki jih imamo domači.

Svojo biološko in psihološko (znanstveno) artikulacijo in elaboracijo dobijo potrebe kot primanjkljaj ob koncu 19., na prelomu v 20. stoletje (ob krizi klasičnega liberalizma in restavraciji socialnega – ob hkratnem odkritju družbe in duše; rojstvu psihologije in sociologije), v pojmih homeostaze, instinktov pa tudi evgenike (degeneracije). Na drugi strani pa je socialni (in javnozdravstveni) izraz potreba našla v sanitaciji urbanega prostora, pa tudi v boju za delavske pravice, v reformističnih in revolucionarnih prizadevanjih za boljše življenjske razmere proletariata. Potrebe so torej locirali v telesu, globinah duše in v neurejenih življenjskih razmerah (revščini). Praksa takšne artikulacije je bila razredna. Meščanski razred je lahko svoje »potrebe« izražal kot želje (utemeljene na primanjkljaju – starševske ljubezni), proletariat pa je bil deležen sanitarnih ukrepov, regimentiranja (*cf.* Foucault, 2010, str. 122–124 o izpovedovanju incestuoznih želj v psihoanalizi in javnohigienem in pravnem preganjanju incesta v preobljudenih, a tesnih delavskih bivališčih). *Kralj ni nikoli sirota, proletarec vedno*. Hkrati pa je od konteksta ločena, abstraktna znanost »potrebe« univerzalizirala. Nimamo več »razreda potrebnih«, temveč razred potreb.

Pojmovanje potreb kot nečesa univerzalnega je omogočilo ambicijo socialne države po drugi svetovni vojni, da družbeno bogastvo porazdeljuje tako, da bodo vsi imeli »pokrite osnovne potrebe«. V družbi obilja, ki se je takrat ustvarila, je bilo to bolj možno kot kdajkoli prej v obdobju kapitalizma. V tem politično-ekonomskem okviru so potrebe postale vodilni pojem – treba jih je bilo ugotoviti, razvrstiti glede na njihovo »osnovnost« (*sic* Maslow in hierarhija potreb), jih opredeliti količinsko – meriti in normirati njihovo upravičenost. S tem so postale tudi statistična kategorija, ki je omogočala upravljanje z njimi – in s prebivalstvom.

»Potrebe« omogočijo premirje med razredoma – »družbeni mir« in osnovno preskrbljenost prebivalstva. Potrošniško obilje in pomanjkanje delovne sile sta na globalnem severu omogočila določeno normalizacijo potreb kot nečesa, kar je lastno vsem. Z umestitvijo v sistem socialnega zavarovanja pa jim je dodelila tudi normativno funkcijo. Če je človek zaposlen (ali je bil oz. ima zaposlene starše), je v osnovi preskrbljen. Praktično to pomeni, da nam je vsakokrat, ko plačamo prispevek za socialno zavarovanje, jasno, da smo »normalni« oz. imamo razlog za bojazen, da to ne bomo več (in ne bomo več preskrbljeni), če tega ne bomo zmožni storiti. To nam potrjujejo tisti, ki so ostali »na cesti« ali pa so jih pospravili v zavode. »Družba blaginje« daje videz, da je s tistimi, ki vanjo niso vključeni (z mehanizmom zaposlenosti), nekaj narobe, da je to posledica njihovega osebnega primanjkljaja, okvare, odklona od norme (s to stigmo so se morali spopadati kmetje in obrtniki, dokler jim le niso priznali pravice do vključenosti v socialno zavarovanje). Socialno zavarovanje ustvarja virtualni panoptikon, ki ga delovna sila mora ponotranjiti (nedelovnim pa ga je treba vsiliti). Odpadniki takega sistema, »škart roba«, neuporabna delovna sila so bodisi rezervna delovna sila, ki jo je treba »rehabilitirati«, bodisi odpadna delovna sila, ki jo je treba nekam pospraviti, uskladiščiti, da ne bo motila delovnega procesa, vnašala zmede v urejeno delitev dela. Njihove obče človeške potrebe nadomestijo potrebe po »posebni obravnavi«, evfemistično »posebne potrebe«.

Kriza države blaginje je bila posledica ne le agresivnega napada neokonzervatizma oz. neoliberalizma, prekinjenega premirja, ko nasprotnika skoraj ni bilo več, temveč tudi notranjih protislovij socialne države. Poleg vse večje birokracije in neokretnosti, zatirajoče odvisnosti ljudi od države oz. od pokroviteljstva strokovnjakov je pogosto bila kritična prav neustrezna univerzalnost odgovorov na potrebe. Vsaka

kategorija upravičencev je sicer dobila, tisto, kar naj bi ji primanjkovalo. Ljudje, ki so jih takrat še imenovani »invalidi«, so od socialne države dobili razne pripomočke, zmedeni – duševni bolniki, alkoholiki ipd. – so dobili psihološko obravnavo, tisti z nizkim IQ so bili razvrščeni v posebne šole, dnevne centre (VDC), revni so dobili materialna sredstva (denar, stanovanje ...). Če pa to ni zadoščalo, so jih še vedno lahko zaprli v kako ustanovo; to se je dogajalo precej pogosto. Kmalu, še pred osemdesetimi leti 20. stoletja, se je pokazalo, da to nekaj, kar dobivajo, še zdaleč ni dovolj, da bi se zares vključili (takrat smo rekli integrirali) v družbene tokove. Pripomočki nam lahko pomagajo, a ne zagotavljajo vključevanja – treba je spremeniti, prilagoditi okolje. Za tiste, ki so jih zaradi njihovih napak nameščali v razne ustanove, se je pokazalo, da je to večji hendikep kot to, zaradi česar so jih tja poslali, in da se bodo lažje vključevali v družbene tokove, če bodo živeli navadno življenje skupaj z drugimi. Pokazalo se je, da se duševna stiska bolje razreši tam, kjer nastaja in v pogovorih in skupnem delovanju z drugimi, ki doživljajo nekaj podobnega ali jih situacija stiske neposredno zadeva. Pokazalo se je, da je pomembnejše kot ljudi »popravljati«, omogočiti jim sodelovanje v družbenih procesih, okrepiti njihovo moč, in ne nazadnje, da je treba njihovo oskrbo organizirati po njihovi osebni meri in z upoštevanjem tega, kako prav oni vidijo svoje življenje (in »potrebe« v njem) – kriza klasičnega sistema države blaginje je bila tudi kriza strokovne vednosti in primata stroke pri določanju potreb prebivalstva.

S krizo sistema in z novim, neoliberalnim ekonomskim režimom se je spremenilo tudi pojmovanje potreb. Zdaj je treba potrebe drugače ugotoviti in jih upoštevati. V »post-« dobi potrebe oblikujejo zasvojenost, tveganje, individualnost in ponovno vzniklo genetiko. Ti pojmi oblikujejo pojmovanje, ki se sklada z ideologijo neoliberalizma. Potreba ni več odpravljanje pomanjkanja (in primanjkljaja), je hedonistično hlepenje po obilju, ni več sredstvo zagotavljanja varnosti in gotovosti, temveč ukvarjanje z grožnjo negotovosti, ranljivosti. Ni več skromna želja po podobnosti, ampak sla po samosvojesti in samopromociji; ni več volje po spreminjanju ljudi, popravljanju, temveč po njihovem pospravljanju – umeščanju na ustrezno mesto v družbenem sistemu. Novo oblikovanje pojma potreb prinaša ne le nove rešitve, ampak predvsem nova protislovja. Za našo razpravo so pomembne predvsem spremembe pojma potreb od pomanjkanja k primanjkljaju, potem k napaki in na koncu pravzaprav k svojemu nasprotju – obilju. Pomenljivo je tudi to, da to ni zaporedje, v katerem bi drug pojem potreb nadomestil prejšnjega, temveč gre za niz dopolnitev, ki vsaka doda svoj pomenski sloj k istemu pojmu – to pa pomeni, da kljub premenam izvirne designacije vztrajajo, jih nova oblika pojma še vedno vsebuje. Gre pa tudi za to, da vsaka stopnja razvoja pojma pomeni priložnost za emancipacijo, hkrati pa tudi za učinkovitejšo kontrolo. Pojmovanje potreb, kot sta ga ustvarila postmoderna in neoliberalizem, ponuja tako utopijo osvobajanja kakor distopijo totalne kontrole. Če dobro spoznamo potrebe, bomo z njimi lažje upravljali – tako na makroravni upravljanja sistema kakor na ravni posameznika. Ključno prijemališče sistema ni več pomanjkanje, temveč obilje – ljudje se ne udinjajo več, da ne bi bili lačni oz. nepreskrbljeni, temveč zaradi užitka. *Spiritus movens* je zdaj hedonizem. Paradigma potreb je zdaj zasvojenost, hlepenje po užitku – ki pa se vedno izmika (Flaker, 2002a, str. 252–261; 2002c), je bojazen pred nepričakovanim, pa tudi pred tem, da se izgubimo v masi.

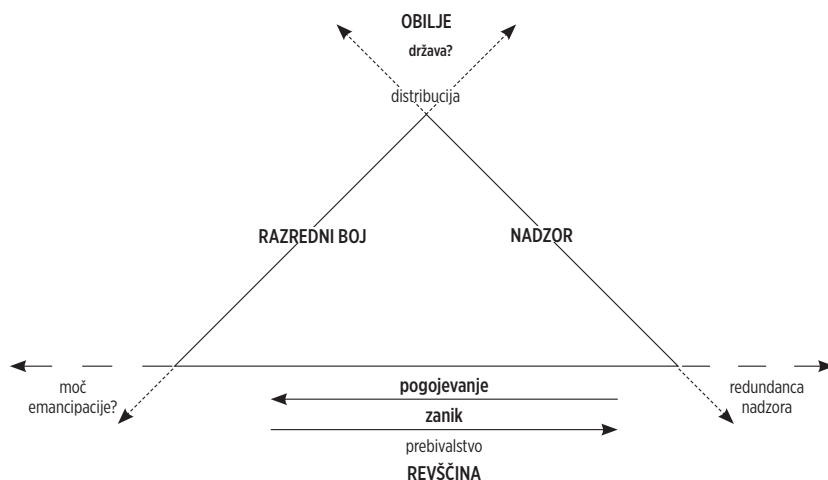
- 14 Ko nekdo ne izpolnjuje družbenih pričakovanj, ki jih vsebuje normirana potreba vedenja, je kaznovan. Ponesrečen izraz potreb (odklon) strokovnjaki delikt, ali v

simptom duševne bolezni. Potreba je metonimizirana v človeka, ta pa postane stvar, paradokсно brez volje, čeprav jo izraža. Potreba je kriminalizirana (Basaglia, 1975; 1981a, str. 768–790; 1981b, str. 125–140). Tudi če človeka, ki izraža potrebe na »napačen« način, ne zaprejo v zapor ali norišnico, je deležen posebne obravnave. To pa pomeni, da postane predmet in da ga stigma njegovega početja od drugih ločuje. Vsakršna metonimija potreb, ne samo ta ekstremna, je popredmetenje potrebe. V tem rakurzu potreba ostane le stvar, ki jo je treba dobiti, ki ti manjka in ki ti jo mora nekdo dati. Z opredmetenjem (avtentične) potrebe (želje in nuje), izraza življenjskih protislovij, tudi človek postane predmet. Predmet je v dvojnem pomenu besede. Na eni strani je predmet, ki troši potrebe, ki jih golta, na drugi strani pa je predmet delovanja strokovnjakov, ki ga morajo prepričati (namesto da bi razvozlati protislovja, ki jih človek tako izraža), da so njegove resnične potrebe (natančneje njihov izraz) utvara, zmota, napaka in da mora sprejeti »normalne« potrebe – take, ki jih je zanj skonstruirala družba (pogosto po »njenem naročilu« prav stroka). Izražanje potreb označi za »umetne potrebe«, umetno ustvarjene potrebe pa za resnične. Pa tudi ko potrebe lociramo zgolj v telo, v posameznika, jih odtujimo skupnosti, človek ostane z njimi sam – tujec. Ločen od skupnosti, pripravljen za industrijski proizvodni proces, odgovor na potrebe družbene delitve dela.

- 15 Afirmativni, produktivni vidik potrebe ne temelji pravzaprav na pomanjkanju in primanjkljaju, temveč na obilju in presežku. Najprej na obilju, ki ga ustvarja pomanjkanje – pomanjkanje »potrebni« je namreč le posledica obilja bogatih. Za odpravo pomanjkanja prebivalstva je potrebna zadostna količina družbene moči (ki so jo generirala reformistična in revolucionarna gibanja na prelomu 19. v 20. stoletje). V socialni državi in »družbi obilja« prav obilje poraja potrebe. Tisto več, kar država poraja z davki (na obilje), se porazdeljuje; tako obilje poraja odvisnost od države, ki jo določajo primanjkljaji posameznikov. V neoliberalni ureditvi pa potrebe določa hlepenje po obilju, ki je na koncu vedno frustrirano – ko dosežemo zeleno, ugotovimo, da je to le videz užitka in da rabimo še več. Prav taka artikulacija potreb, vsaj na mikroravni, omogoča razpoko, v kateri je potreba, tudi če jo oblikujemo kot primanjkljaj, presežek. In sicer kot: »presežek določene življenjske situacije oz. voljo po njeni spremembi« (Flaker, 2017, str. 139). Preseganje človekove situacije je človeško – presegata jo cilj (namen, želja) in volja. Volja daje moč spremembi (oz. njeni sili), cilj pa jo usmerja. Volja je upor, konfrontacija s silami, ki ji nasprotujejo, beg od njih pa tudi prečno povezovanje in črpanje moči iz drugih registrov, platojev bivanja.
- 16 »Potrebe« so nastale kot političnoekonomska kategorija, se kot pojem uveljavile kot socialnopolitična kategorija, zdaj pa delujejo kot kategorija upravljanja z ljudmi (kot posamezniki). Kot smo že ugotavljali (Flaker, 2017), se v njej križajo tri normativne osi: norma odmere redistribucije, norma glede vedenja in načina življenja in norma pravic do dajatev države. Gre torej za normativni pojem, ki ureja odnos države do (revnejših) državljanov, pravzaprav za trikotnik protislovij, ki jih obvlada konstitutivno protislovje med obiljem in revščino, pomanjkanjem. Na eni strani dinamična, protislovna dimenzija, stranica trikotnika, ki poteka od distribucije k normiranju vedenja, uvaja dimenzijo nadzora prebivalstva, na drugi strani pa se redistribucija bogastva artikulira v pravicah prebivalstva z razrednim bojem. Protislovje, ki ga označuje tretja stranica normativnega trikotnika potreb (na sliki postavljena spodaj), je protislovje med tem, da pravice pogojuje ustrezno vedenje (da smo do nečesa upravičeni, »moramo biti pridni«). Hkrati pa pojem pravic takšno

pogojevanje oz. normiranje vedenja zanika – pa ne samo konceptualno, temveč lahko tudi dejansko. To se zgodi, če pravice uveljavljamo dosledno in radikalno.

Slika 10: Trikotnik normativnosti potreb.



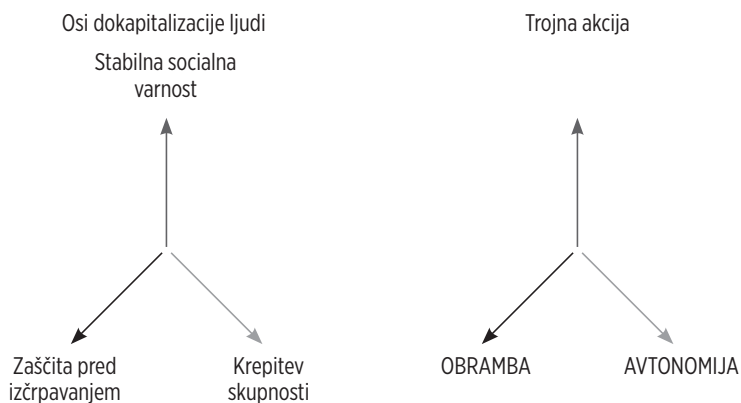
Pravice so namreč, tako kot potrebe, abstrakcije. Čista oblika, brez vsebine. Vsebinsko dobijo šele, ko se zgodijo konkretne krivice, ki jih ljudje doživijo in občutijo (pravice ni mogoče občutiti). Takrat postanejo dejavno orodje – za odpravljanje ali preprečevanje krivic. Pravice črpajo moč prav iz krivic. Sicer pa so pravice v normativnem trikotniku potreb na eni strani izraz upravičenosti do omejene količine prerazdeljenih sredstev in virov – na drugi strani pa takšna upravičenost izhaja iz osebnega primanjkljaja, ki pa je le izraz kolektivnega pomanjkanja, revščine. Taka konstelacija zapre začarani krog onemogočanja: »Da ne bom več reven, moram biti reven (drobtine, ki jih dobim, tudi ne odpravijo moje revščine, temveč jo le malo olajšajo, predvsem pa jo potrdijo)«. Začarani krog, ki ga trikotnik vzdržuje in zapira, dimenzija nadzora še okrepi, ko uresničevanje pravic pogojuje z ustreznim vedenjem, ravnanjem. Hkrati pa pravice, prav zato, ker so abstrakcije, omogočajo zanikanje volje po komformnosti. Abstraktnost jim daje pridih absolutnosti. In pravice morajo biti absolutne, brezpogojne, če naj so zares pravice. Kot tako je treba uveljaviti pravico do norosti, do prestopa. Zahtevati uresničevanje pravic onemogočanih po življenju v skupnosti, po samostojnem odločanju (19. in 12. člen konvencije o pravicah onemogočanih) ne glede na zmožnosti človeka *qua personae*. Onkraj tega kota trikotnika, na linijah, ki mu uhajajo, se je treba vprašati: »ali so pravice dovolj za človekovo emancipacijo?« oziroma kako še drugače emancipacijo (v tem primeru prav od tega normativnega trikotnika) podpreti, kje še najti moč, da njegovemu primežu ubežimo oz. da od drugih kaj zahtevamo.

Podobno je treba slediti linijam bega v drugih dveh kotih, na stičiščih premic, ki tvorijo trikotnik, a ga presega. Ob redundantnosti birokratskega nadzora se je treba spraševati, ali so rituali nadzora, ki so se vzpostavili (in se še aksiomatsko vzpostavljajo), še produktivni ali pa celo onemogočajo večjo družbeno produkcijo, kakšna je srž novih (virtualnih) oblik nadzora in kakšen je njihov učinek. Hkrati pa se je treba vprašati, ali je država res edini način (pre)porazdelitve družbenega bogastva, ali je ni mogoče urediti kako drugače (ne da bi pri tem zagovarjali socialno varnost, ki jo lahko zagotovijo korporacije ali dobrotelost).

- 17 Ob finančni krizi in svetovnem zasedbenem gibanju 15. oktobra 2011 smo pred ljubljansko borzo (Boj za) sprožili pobudo za »direktno socialno delo«. Ta pobuda ni, kakor včasih narobe razumejo, le slavila neposrednega dela z ljudmi (namesto s papirji), temveč je poudarjala neposredni mandat uporabnikov, ne le posameznikov v zagovorniških akcijah, temveč tudi neposredni mandat skupin in skupnosti. Med imperativi direktnega socialnega dela je bilo tudi opuščanje »indirektnega« socialnega dela, torej tistega dela, ki ga ne delamo skupaj z uporabnikom, z njegovim mandatom, temveč po naročilu drugega, mimo uporabnikove volje – najbolj izraziti primeri so dajanje nalepk, izdaja odločb, skrbništvo, namestitve v ustanovo ipd., skratka ustvarjanje ureditev, ki zajamejo uporabnika in ga opredmetijo (Flaker@Boj za, 2012, str. 35–43; za takšno in podobne oblike socialnega dela glej tudi Hrvatini, 2016).

Med manifestacijami direktnega socialnega dela je bila tudi kratkočasna zasedba pristojnega ministrstva pod naslovom »Program dokapitalizacije ljudi!« (ne pa bank). V njem smo začrtali tri osi »dokapitalizacije ljudi«: 1) zagotovitev stabilne socialne varnosti, 2) obrambo pred ekonomskim in socialnim izčrpanjem ljudi in 3) krepitev skupnosti.

Slika 11: Trojna akcija vzdolž osi dokapitalizacije ljudi



Prva je zahtevala ukrepe, ki naj bi ljudem na sploh omogočali dostojno življenje: univerzalni temeljni dohodek, nizek prag socialne pomoči za dostojno življenje, dostop do blaginje (izobraževanje in usposabljanje, zdravstvo, družabnost, stanovanje, socialna oskrba in podpora ipd. – indeks potreb in katalog storitev), brezpogojno možnost življenja doma (ZA VSE) oz. dezinstitutionalizacijo, zavarovanje in sistem dolgotrajne oskrbe, neposredno financiranje storitev pa tudi minimalizacijo birokracije, krepitev razvojnega dela in svetovalne podpore dejavnostim socialnega varstva, vložek v znanje in uporabnike kot presojevalce kakovosti. Druga os je predvidevala ukrepe, ki naj bi ljudi zaščitili pred izžemanjem kapitalizma in naj bi vsebovali varovala: garancije za izplačevanje obveznosti zaposlenim (delavski odškodninski skladi), fond stanovanj pri deložacijah ali drugačnih izgubah stanovanj, svetovanje in podporo, premostitvene sheme in odpis dolgov pri dolžniških krizah ljudi, zagovorništvo (profesionalno, laično, občansko in skupno) za vse diskriminirane, socialno šibke skupine in krizne situacije, terensko, neodvisno zagovorništvo, med ljudmi, provizorične rešitve za reševanje

akutnih stisk (npr. zavetišča, intervencijska stanovanja, začasne denarne pomoči) – vse skupaj seveda s stabilnimi možnostmi za dostojno življenje (zaposlitev, plača za opravljeno delo, samostojno življenje, sodelovanje v skupnosti, stanovanje ...). Tretja os – krepitev skupnosti – pa naj bi zagotavljala: neodvisnost ljudi od države in trga, neposredno povezovanje, brez posrednikov v lokalnih in interesnih skupnostih, ki bi si prizadevale za skupno blaginjo in imele avtonomijo; samooskrbo, samoorganizacijo in samoupravljanje, zadruga (stanovanjske, delovne in socialne zadruga, časovne banke, klubi za samopomoč ipd.); tudi ponovno prilščanje, (samo)upravljanje zavodov in vzpostavitev premika oskrbe iz ustanov v skupnost kot dejavnik solidarnosti; za ta namen pa so potrebni pilotski in eksperimentalni projekti tehnologij skupnega življenja, skupnostni delavci, ki naj bi bili samoraslim skupinam in iniciativam v podporo, in skupnostni budžeti, ki bi takšne akcije podpirali. (Flaker@Boj za, 2012, str. 313–321).

- 18 Včasih se zdi, da obstajata dva arhetipa sloga socialnega dela. So kolegice, ki so izjemno dobre poslušalke, uporabniki se v stikih z njimi počutijo »sprejete«. So pa pri tem pogosto razočarani, ker od njih ne dobijo nič stvarnega. Na drugi strani pa imamo kolegice, ki so zelo spretne pri preskrbi človeka, znajo dobiti manjkajoča sredstva, urediti pravne zadeve ipd. A kaj ko ne poslušajo, kaj človek hoče!? Ali kot smo slišali pred Bojem za: »Sanje brez akcije so zgolj sanjarjenje – akcija brez sanj pa je nočna mora.« Pri osebnem načrtovanju mora načrtovalec biti v začetni fazi kot šaman, ustvarjati realnost nemogočega, pri načrtovanju izvedbe pa kot duhovnik, oficir (ali inženir) posvečen stvarnim vidikom uresničevanja vizije (Brandon in Brandon, 1994).
- 19 Refleksivnost in reflektivnost: Ko uvajamo dolgotrajno oskrbo, se spopadamo prav s tem vprašanjem. Zakonodajalec (oblast) namreč nima poguma, da bi sredstva za dolgotrajno oskrbo dodelil zgolj na podlagi pri osebnem načrtovanju ugotovljenih potreb oz. le na podlagi osebnega načrta. Zato bomo upravičenost do dajatev dolgotrajne oskrbe ugotavljali z ocenjevalno lestvico, ki smo jo prilagodili po nemškem zgledu. V predpilotni študiji (Lebar idr., 2017) smo sicer zaman predlagali, da bi poskusili v pilotu tudi to, da bi količino potrebnih sredstev ugotavljali natančno glede na predvidene storitve in sredstva v osebnem načrtu, kot smo to izvedli v pilotnem projektu neposrednega financiranja (Flaker, Nagode, Rafaelič in Udovič, 2011, str. 159–200). Tudi ob privolitvi v uporabo ocenjevalne lestvice smo jo umestili v proces medsebojnega spoznavanja in zapisovanja zgodbe zavarovanca – bila naj bi del celostnega pristopa in orientir za to, da pri načrtovanju že vemo, na kolikšna sredstva lahko računamo (Lebar idr., str. 20–33). Pomembno je, da socialni delavci, ki bodo ta postopek vodili, vnesejo tudi to, celostno dimenzijo. In veseli bomo, če bo tako.
- 20 Tudi ko gre za racionalno orientirana dejanja ali dejavnosti (kot naj bi bilo tudi socialno delo), postulatu racionalnosti ne moremo (ko gre za družbene vede) nikoli zares ustreči. Ker indeksativnih vrednosti izjav ne moremo nadomestiti z objektivnimi, ta primanjkljaj nadomeščamo s programom, ki pa temelji na vsakdanjem, refleksivnem svetu. Hkrati pa nas ta refleksivnost »ne sme zanimati«, ostati mora v ozadju praktične samoumevnosti (okolščin, situacije), objektivnost pa, paradokсно, vzpostavi prav praktični dosežek našega »racionalnega« dejanja (Garfinkel, 1967). V socialnem delu se refleksno vračamo k refleksivnosti in ta postane pravzaprav objekt našega zanimanja. To utegne razrešiti paradokse med objektivnim spoznavanjem in delovanjem, hkrati pa jih tudi zaplesti.

- 21 »Interakcijski red« imamo lahko za poseben sloj družbene stvarnosti, ki ima svojo lastno konsistentnost. Urejajo ga pravila, kot urejajo cestni promet, ki pa so predvsem predpostavke srečevanja v prostoru (Goffman, 1983). Med pomembnejšimi pravili so: situaciji ustrežno vedenje, primerna angažiranost (*involvement*), razpoložljivost oz. dostopnost in civilna nepozornost, osnovne predpostavke o predpostavkah drugih pa takšnim pravilom dajejo skupno podlago (Manning, 1992, str. 72–93). Za delo socialnega dela so pomembni interakcijski prekrški, dejanja, ki kršijo ta red, ki pa so v njem tudi nujna. Ta ustvarjajo »rezidualni odklon«, ki je stvarna podlaga nalepke »duševne bolezni« (Scheff, 1966). Je pa tudi lepilo za kakršnokoli stigmatizacijo (Flaker idr., 2008, str. 231–257; Flaker@Boj za, 2012, str. 159–169) in tudi predmet »popravljalnih dejanj« v sami interakciji. Pravila interakcije namreč delujejo tako, da jih je treba prekršiti in potem popravljati – so tudi izraz spoštovanja do drugega v interakciji.

## Operacija B

- 1 V nekaterih okoljih so razvili »ocene tveganja«, ki pa so zelo arbitrarne in, milo rečeno, zavajajoče. Navadno gre za ocenjevalno lestvico, v kateri so precej poljubno naštetih nekateri vidiki tveganja, ki jih ocenjevalec oceni tudi poljubno, npr. s šolskimi ocenami od 1 do 5. Potem takšne ocene sešteje in dobi rezultat, ki naj bi izražal količino tveganja, ki ji bo uporabnik izpostavljen v določeni (pa tudi nedoločeni) situaciji. Poudariti je treba, da takšne lestvice niso izdelane na podlagi dejanskih podatkov in njihove analize – to velja za vse vidike te »računske« operacije. Vidiki tveganja, ki jih ocenjujemo, niso izbrani z empirično analizo, nimajo svoje obtežitve, ki bi jo pri seštevanju upoštevali – različni vidiki tveganja imajo različen učinek na »tveganost« početja, tudi ocenjevanje ni standardizirano in že pri istem ocenjevalcu ne vemo, kakšno stopnjo tveganja ocena izraža. Kaj šele, da bi v takem postopku hoteli razumeti samo situacijo tveganja in mesto človeka v njej. Takšna ocena, ki bolj izraža ideologijo o tveganju (in o uporabnikih) tistega, ki jo je sestavil, in potem ocenjevalca, je dober primer, kako stroka predstavi nekaj zelo zdravorazumskega kot domišljen in precizen strokoven, celo znanstven aparat.

Našo metodo, analizo, ki jo tukaj zelo na kratko povzemamo, smo razvijali od druge polovice devetdesetih (Flaker, 1994; za logiko in potek razvoja metode glej Flaker in Rafaelič, 2023, str. 133–141; za njeno uporabo v procesu preobrazbe ustanove *ibid.*, str. 213–217) in je v marsičem pravo nasprotje opisanih postopkov. Z njo hočemo razumeti, raz-ložiti, razstaviti na sestavne dele samo situacijo tveganja. Taka analiza je kvalitativna, a tudi količinska. V nasprotju z ocenami, ki s številčnimi ocenami in njihovim seštevanjem dajejo le videz kvantitete, v našem postopku skušamo oceniti tudi verjetnost nekega dogodka, ga izraziti z ulomkom verjetnosti, denimo z odstotki verjetnosti, da se bo nekaj zgodilo (ocen tudi ne seštevamo, ampak, kot velja za takšno matematično operacijo, množimo). Tudi če nimamo statističnih podatkov o verjetnosti nekega pojava, le oceno »čez palec«, nam izračun omogoča vpogled v dinamiko med verigami dogodkov in njihovimi učinki – med nevarnostjo in dobičkom, ki ga pri nekem početju lahko imamo. Metoda je bila do zdaj opisana v skriptah (Flaker in Grebenc, 2006) in nekaterih besedilih, ki so obravnavala to temo, a bolj obrobno (Flaker, 2003; Grebenc in Flaker, 2007). Sočasno z izdajo tega besedilo bomo (končno) izdali priročnik.

- 2 Čepprav je prevzemanje tveganja vodilno in produktivno načelo kapitalistične družbe in poganja celo industrijo tveganja (zavarovanje, igre na srečo, ekstremni športi itd.) (Šabić, 2016), pa ima ta značilnost svojo temno plat, izogibanje tveganju, ki jo označuje masiven aparat kontrole tveganja (varnosti, varovanja).
- 3 Ugotavljali smo že, da je tveganje simulaker, ponaredek potreb, abstrakcija, ki nadomesti oz. dopolni njihov prejšnji pomen (str. \*). Tveganje, ki predvsem zadeva dogodek in je lastnost situacije, postane človekova osebna lastnost. Potemtakem je treba oceniti verjetnost, da bo nekdo storil neko nevarno dejanje (navadno zločin, lahko tudi samopoškodovanje, lahko pa tudi nekaj drugim nedoumljivega). S takšno predpostavko je naloga znanosti in stroke (kriminologije, probacije, tudi socialnega dela), da ustvari orodje, ki bo takšna tveganja zaznalo. Nastalo je več ocenjevalnih lestvic (v mnogih metodoloških pomanjkljivostih podobnih prej opisanim, doma narejenim), katerih glavna učinka sta stigmatizacija ljudi in njihova pretvorba v obdelovalno snov. Za to uporabijo teorije, ki odklon oz. tveganje umeščajo v posameznika. Tveganja pripišejo vedenju, tega pa utemeljijo v pomanjkljivostih osebnosti, pogosto utemeljenih v domnevni genetski »napakah«. Tako lahko slišimo, da je že pri dojenčku mogoče ugotoviti tveganje, da bo antisocialen – hudodelec, celo terorist. Seveda pa ne gre za teorije akademskih pretenzij, za razpravo, temveč za podlago standardnega ravnanja v ustreznih službah (zastavek takšne teorije je utemeljiti dispozitiv). To pa je »zgodnja obravnava« takih oseb. S primerno (psihosocialno) obravnavo – zgodnjim omejevanjem, pogojevanjem, vzgojo in usmerjanjem – nadzorom.  
Zamenjava potreb s tveganjem je imela posledice tudi za povsem konkretno delovanje sistema socialnega varstva. V šoli socialnega dela v Dubrovniku smo, denimo, od angleških kolegov že pred leti slišali, da se revni starši, da bi dobili vsaj nekaj pomoči in podpore, odločajo za samostigmatizacijo, prijavijo zlorabo otrok, saj tradicionalne pomoči, ki je bila včasih namenjena revnim, ne dobijo več. Takšna blatantna kriminalizacija potreb nastane na plečih »rizičnih« staršev. Treba je torej postaviti otroka, njegove potrebe, pred prekršek oz. natančneje, tveganje prekrška – »pozitivna pravica za mlade« (*Positive Youth Justice*) (Yates, 2012; Case, 2014; Haines in Case, 2015). Druga napaka, ki jo taka praksa uvaja, je širitev predmeta kazenske zakonodaje na dejanja, ki (še) niso bila storjena. To je v teoriji kazenskega prava povsem nesprejemljivo – človeku lahko sodimo le za dejanja, ki jih je že storil, in ne za takšna, ki bi se utegnila zgoditi, pri otrocih in norcih pa je to samoumevno.
- 4 Tveganje je ne le ekonomska vrlina liberalnega kapitalizma, je tudi način preseganja naše človeške situacije, pa naj to razumemo na eksistencialistični ali Nietzschejev način (Deleuze, 2011). Met kock je izzivanje usode ali igranje z verjetnostjo. Met kock, ki je sicer enotno dejanje, vsebuje oboje. Ko držimo kocke v roki, gre za verjetnost, ko padejo na mizo, postanejo usoda. Ko vržemo kocke, s tem presežemo (navadno, normalno) človeškost, ki jo navadno branimo tudi na račun svoje volje, svojih želja. Za tveganje je potreben pogum, pripravljenost tvegati, ne glede na posledice. Negativne posledice – škoda, izguba – nas pri tem zanimajo le drugotno. Če pogum za tveganje ni v ospredju, se bomo defenzivno zabubili v tistem, česar smo že tako deležni.
- 5 Zmanjševanje škode je pojem, ki se je najprej uveljavil na področju drog (pri nas Dekleva, Grund in Nolimal, 1997; Flaker, 2002a; 2002b). Vprašanje, kako zmanj-



šati škodljive učinke uživanja drog, je bilo še posebej aktualno ob epidemiji aidsa, saj je obsegalo tudi zmanjševanje prenosa bolezni. Tako je bilo nadaljevanje upiranja prohibiciji pa tudi podobni ideji o normalizaciji pristopa do drog (kot alternativni »vojne proti drogam«). Je pa ta koncept prenesel težišče z načelne razprave k pragmatičnim ukrepom. Prav pragmatiko, ki jo pojem vsebuje, hočemo poudariti tudi kot splošno značilnost in temeljno načelo socialnega dela, ki ne velja samo za vprašanje drog, temveč za vse tiste konstelacije dogodkov, situacije, v katerih obstaja volja po tveganju.

- 6 Skrbništvo je tudi neformalni vzorec razmerij med ljudmi. Pogosto vznikne spontano v vsakdanjih interakcijah – ko npr. srečamo človeka na vozičku, nagovorimo njegovega spremljevalca. Vznikne kot obrazec odgovornosti za drugega (in odvzema voljo temu drugemu – kar je pogosto vabljivo tudi za podrejenega; več o zapletih odgovornosti v seriji blogov, ki se začne s Flaker, 2021a, tudi Flaker, 2024). Ni pa to obrazec, ki naj bi bil sestavni del »interakcijskega reda« (kot smo ga po Goffmanu na kratko prej povzeli), temveč se v vsakdanje življenje vsili iz pogodbenega reda oz. njegovih notranjih protislovij, ki pravzaprav onemogočajo enakost in enakopravnost. Vznikne iz pogodbene odgovornosti (izpolniti napovedano v pogodbi) in (strukturne) nezmožnosti, da bi jo izpolnili. Izpolni jo lahko le prek svojega »zakonitega zastopnika«, v neformalnem svetu svojega pokrovitelja. Včasih se to pokaže zelo banalno. S preusmerjanjem interakcije se namreč izognemo nelagodnosti, ki nam bi jo povzročil neposredni stik z »varovancem«.
- 7 Konvencija pravic onemogočenih jim v 12. členu zagotavlja moč odločanja. Na podlagi tega člena imamo zdaj v slovenski zakonodaji novo zakonsko diktico, ki ne govori več izrecno o odvzemu poslovne sposobnosti, kljub temu pa vzpostavlja inštitut skrbnika, to pa je pravzaprav isto kot odvzem poslovne sposobnosti, saj mora skrbnik odločati namesto varovanca.
- 8 Tu ne gre le za formalni vlogi skrbnika in zagovornika, ki ju socialni delavci in delavke včasih prevzemajo, gre za širše pojmovanje vloge, ki jo vedno igrajo – in navadno obe hkrati. V nadaljevanju prenašamo prirejeno shemo in njeno razlago, kot smo jo zastavili v *Orisu metod socialnega dela* (Flaker, 2003, str. 41–42). (Ta esejček sem objavil že dvakrat, najprej v *Orisu metod socialnega dela*, potem pa še malo popravljenega v *Direktnem socialnem delu*; Flaker@Boj za, 2012, str. 70–74).
- 9 Stopanje strokovnjakov na izpraznjeno mesto kralja kot dokončnega skrbnika ljudstva je nujna na začetku meščanske družbene ureditve (Castel, 2021). Poleg razsvetljenega strokovnjaka (ki nadomesti razsvetljenega monarha) ta operacija zahteva še ustrezno področno ideologijo in zakonodajo (kazensko, delovno, socialno, šolsko, duševnozdravstveno) in prostore, kamor varovance namesti (zapore, tovarne, prisilne delavnice, šole in norišnice). Med strokovnjake, ki imajo takšno vlogo, sodijo tudi socialni delavci (Flaker@Boj za, 2012, str. 50–53). Sicer se ne pojavijo kot upravniki ubožnic ali prisilnih delavnic, temveč ob dezinstytucionalizaciji teh ustanov na prelomu iz 19. v 20. stoletje. Socialno delo je stroka, ki je nastala iz dezinstytucionalizacije. Kljub temu se socialno delo skrbniški vlogi ni moglo odreči, socialni delavci so bili skrbniki ljudi z dozdevno pomanjkljivo voljo na terenu, za katerega so skrbeli. Obrazec skrbništva sicer zahteva obstoj skrbniškega (in zaprtega) prostora, a je v udejanjanju od njega neodvisen. Nastanek socialnega dela in drugih peripatetičnih služb, ki se sprehajajo po terenu, moramo razumeti tudi kot »sanitacijo« življenjskega prostora, s tem pa tudi določene mere skrbništva nad

»ranljivimi« skupinami prebivalstva (razvoj javnega zdravstva je bil, denimo, v našem kulturnem in političnem prostoru z Andrijo Štamparjem podlaga za razvoj socialnega dela).

- 10 *Družinski zakonik* v 264. členu skrbnika zavezuje k temu, da si prizadeva za odpravo vzrokov skrbništva in za »varovančevo usposobitev za samostojno življenje in delo«. Predvsem pa je treba poudariti, da je skrbnik dolžan »v okviru njegovih sposobnosti omogočiti oblikovati življenje po lastnih željah in predstavah«. Na ta zelo pomemben del zakona, ki pravzaprav ohranja v zakonu noto človeškosti (svobode odločanja, volje), socialni delavci in drugi, ki prevzamejo vlogo skrbnika, pogosto pozabijo. V današnji praksi skrbništvo namreč na žalost pogosto ostane zadnja (končna) rešitev, skrbniki navadno nimajo programa, načrta ali preprosto volje, da bi se znebili svojega bremena, da bi človek lahko živel brez njemu določenega skrbnika. (Človeku, ki je deležen skrbništva, ne vrnemo sposobnosti odločanja zgolj s psihopedagoškimi sredstvi oz. s tem, da bi ga usposobili za suvereno odločanje. Ustvarimo lahko razne oblike »odločanja s podporo«, torej odločanja, v katerem so udeleženi tudi drugi, ki pa izhajajo le iz človekove stvarnosti, ne pa občnih predpostavk človeškega ravnanja.) Morda je konkretno (še bolj pa splošno) ukinjanje skrbništva za marsikoga prevelik izziv, nekaj, kar se zdi nedosegljivo, vprašati človeka, kaj si v življenju želi, kako bi rad živel, kaj mu je pomembno, pa ni tako velika stvar. Pa vendar se je skrbniki praviloma izogibajo. Tega najverjetneje ne počnejo iz ošabnosti, napuha, ki ga dobijo s tem, da jim poverimo moč nad sočlovekom. Najočitnejši razlog je, da se jim zdi, da z gladkim odločanjem brez ozira na uporabnika prihranijo nekaj časa in živcev, ki bi jih tratili v nenehnih pogajanjih z njim. To morda velja kratkoročno, »na prvo žogo«, dolgoročno pač ne, saj varovanca naredi pasivnega, trpnega, poveča njegovo nezmožnost pa tudi zaznavo drugih, da je nezmožen odločati. Tak začaran krog na dolgi rok pomeni, da bo skrbnik imel več opraviti s svojim varovancem, več odgovornosti zanj, pogosto pa to, da ga bo napotil v kakšen zavod oz. bo svojo odgovornost prenesel tja (in jo utemeljil na zapiranje). Drugi razlog za takšno »opuščanje dolžnega dejanja« pa lahko najdemo v tem, da določba o upoštevanju želja varovancev cilja na povsem drug register ravnanja. Skrbništvo in skrbniška opravila sodijo v pravni register, v naslednje dejanj, ki so pravno kodirana in jih od skrbnika prav v pravnem okviru pričakujemo. Dejanja »oblikovanja življenja po lastnih željah in predstavah« pa sodijo na stičišče med življenjskim svetom in močjo, ki jo človek v njem ima, in v metodično preseganje situacije. Če je socialni delavec v primežu zakonodaje (inšpekcije, sodišča), se mu je težko spustiti na raven vsakdanjosti, dialoga, tvegati zmedo v sicer urejenem pravnem prostoru. Pa vendar, socialni delavec mora to napetost vzdržati in vzdrževati, saj bo v nasprotnem primeru prestopil v drugo stroko – postal »socialni pravnik, uradnik ali, če smo posebej hudobni, sodni izvršitelj – rubež človeške volje.

## Moč

- 1 Kot vemo iz fizike, je moč skalarska količina in ne vektorska, kot je sila. Tudi ko koncepte uporabimo na družboslovnem področju, je tako. Lewin (1951, str. 39–42) opozarja, da moč ni »istega registra kot sila«, ni usmerjena, »pojem moči se nanaša na možnost induciranja sil«. Podobno tudi Nietzsche razlikuje med aktivnimi in reaktivnimi silami, a njihovo poreklo ni lastnost moči, temveč volje do moči, ki je do življenja – bodisi afirmativna bodisi izničujoča (Deleuze, 2011).

Ker sta pojma moči in sile v pogovornem pa tudi publicističnem jeziku izmenljiva, pogosto delamo napako (kot npr. Dragoš, 2005), da moči pripisujemo intenco, smer, to pa je lastnost sile, ki jo sicer polje moči inducira. Interes moči je le v moči sami oz. v vzdrževanju in kreplitvi moči tistih, ki si jo lastijo. Sila pa dejansko deluje na neki predmet v polju, ga premika po življenjskem prostoru. Torej je sila koeficient med delom, ki ga opravimo, in potjo, ki ga predmet v polju opravi. Moč pa količnik dela, ki ga opravimo, in časa, ki ga za to potrebujemo.

- 2 Sile in vsakdanjem svetu tvorijo razmeroma enotno polje akcije, dejavnosti, dela. Med seboj se dopolnjujejo, si nasprotujejo in se na vektorski način preusmerjajo. Vendar to poteka na tej isti ravni konkretnih dejanj in dogodkov oz. dela, ki ga opravijo. Pri tem mora biti vir moči (roka, ki telo premika) v stiku s telesom oz. dovolj blizu telesa, ki ga premika. Svojo silo (in moč, ki jo učinkuje) doživim le kot rezultanto vseh silnic v polju, ki na neko telo delujejo. Začutim se kot dejavnega, pa čeprav vem, da sem le eden od dejavnikov, agensov gibanja, ki ga so-povzročam. Ne glede na to, ali čutim sodelovanje ali nasprotovanje sil, ki ne izvirajo iz moje moči, začutim moment svoje sile in svoje moči, počutim se dejavnega, saj tak tudi sem.

Pomoč drugega, če jo definiramo s semantično razliko med podporo in pomočjo – s tem, da nekdo nekaj opravi namesto mene, me naredi nedejavnega. Ko mi nekdo pomaga tako, da namesto mene nese kovček, ga bom praznih rok, nedejavno zgolj spremljal – pa naj mi bo to všeč ali ne (bom sicer olajšan bremena, a obremenjen s hvaležnostjo do pomočnika). Tisti hip s kovčkom ne bom razpolagal, kakor tudi ne bom agens njegovega prenosa. Dejansko se bo kovček dvignil iz mojega življenjskega sveta (področja delovanja), oz., čeprav se sliši neumno, je natančneje reči, da sem jaz izginil iz kovčkovega »sveta«, se nadenj dvignil le kot njegov formalni (virtualni, vrlinski) lastnik, nisem pa več njegov dejanski rokovalec (to pa je tudi zametek pretvorbe dejanske moči delovanja v bolj formalizirano pogodbeno moč). Moj pomočnik je s tem postal več kot agens, delujoč na telo kovčka, postal je subjekt tako dejanja prenašanja kot tudi pomoči meni – nedejavnemu.

S pomočjo se torej ustvarja deteritorializirana plast nad ravnino dejanj in delovanja v vsakdanjem življenju. To je plast, sicer sorodna, soležča dejanskemu svetu, a je tudi past odvisnosti od dejanj drugih, ne več součinkovanja njihovih dejanj. Imamo jo lahko kot vmesno plast med dejanskim (dejavnim) življenjskim svetom in svetom organizacij, institucionalnim svetom. Institucionalna pomoč pa ima še to lastnost, da je negibno vezana na določeno točko na obodu, obloku, ki se razteza nad ravnino življenjskega sveta. To med drugim pomeni, da je moč, ki poganja silo in dejanskem svetu od telesa, na katerega deluje – predmeta delovanja – oddaljena. Je torej fiksna in distančna. Iz avtomobila se spremenimo v tramvaj, ki mora teči po tirnicah in biti vedno povezan s centralno generirano energijo. Če točka na obloku ni dinamična in ne spremlja mojega gibanja in mojih intenc v prostoru, v resnici na njej obvisimo, smo dejansko od-visni. Posledica take ureditve, ko je moč oddaljena od telesa, na katero deluje, povezana z ročico, da ustvari krožno ali nihajoče gibanje okoli osi, ki jo določa točka na obodu. (Morda je prav takšna konstelacija razlaga za razne začarane kroge, v katerih se gibljemo.)

- 3 Družbena vloga in (moralna) kariera imata vedno dva registra, dve plati. Na eni strani gre za tisto, kar v njej občutimo – za našo samopodobo, identiteto – na drugi strani pa za uradne položaje, pravna razmerja, življenjski slog – javno dostopne vidike pa tudi odraz institucionalnega sveta (Goffman, 2019, str. 217). Gre torej za skupek, ki ima svoj osebni in javni izraz.

Pojem vloge najlaže razumemo kot skupek pričakovanj drugih od nas, ki pa jih z izpolnjevanjem tudi mi sami prevzamemo, in ko jih uresničujemo, postanejo nekaj našega, naš izraz, ki ga tudi doživljamo kot nas same. Pri pričakovanjih drugih in naših dejanjih, ki iz njih oz. vloge, ki smo jo prevzeli, izhajajo, razlikujemo dve vrsti opravil, ki k neki vlogi sodijo. Vlogo moramo uprizoriti, zaigrati moramo pralik nosilca vloge, ki vlogo pooseblja; vsakdo od zgodnjega otroštva ve, kako zaigrati norost (Scheff, 1966), imeti rekvizite, ki vlogo označujejo (kot npr. zdravnika spoznamo po stetoskopu, ki mu vidi iz žepa), ustrezno prizorišče (in z njim zakulisje, v katerem z igraljskim zborom »nastop« pripravimo) in seveda občinstvo, ki bo v naši igri uživalo ali kako drugače v njej sodelovalo (Goffman, 2014). Hkrati pa moramo opraviti tudi posel, ki ga vloga od nas zahteva, »dostaviti dobrine«, ki jih »odjemalci« (ki v tem aspektu niso le občinstvo) od nas pričakujejo, izvesti opravila, ki imajo za udeležence v situaciji povsem stvaren pomen – kot so storitve, usluge. Slednje je vsebina vloge v interakciji, uprizoritev pa njen izraz (po Hjelmslevu v Deleuze in Guattari, 1988, str. 43–45).

Družbene vloge imajo svojo dramaturško in funkcionalno razsežnost. Težko si je predstavljati vlogo, ki bi obstajala brez ene od njiju. Kupca je treba povabiti, a mu tudi blago prodati. Pogodba izraža in vsebuje oboje. Izraža interes pogodbenih strank, hkrati pa temu izrazu daje substanco, da je človek vsebino pogodbe zmožen izvesti. Pogodbena moč je pravzaprav podlaga, substanca tega izraza, stopanja v pogodbe. Podlaga njene izvršitve pa so dejanja, opravila, ki jih nekdo opravi.

Odmik od vloge, distanca do nje (Goffman, 1961) omogoča, da se diktatu vloge upremo, ohranimo identiteto, ki jo imamo sicer, mimo opravljanja take vloge, a tudi to, da razločimo med dramaturško in funkcionalno dimenzijo, da se posvetimo opravi. Hkrati pa lahko krepimo zaupanje drugega, saj mu z uprizoritvijo distanciranja od vloge damo vedeti, da nismo v situaciji le zaradi svoje vloge in da se bomo potrudili izvesti predvidena opravila tudi kot siceršnji ljudje, mimo vloge, ki jo opravljanje opravil predvideva. Izrazimo svoj interes za dejanje (v pogodbenem odnosu vzajemno) in ne le za vlogo. A odmik od vloge oz. njenega dramskega uprizarjanja ne sme biti preveč radikalen, saj bomo kredibilnost izgubili (mehanizem norosti). Gre za premik od psihološkega realizma k socialnemu, od osebne zaverovanosti v vlogo k njenemu vzajemnemu vrednotenju v skupni akciji.

- 4 Ob snovanju Kataloga nalog centrov za socialno delo smo menili, da je, podobno kot imamo osebni načrt in načrt zmanjševanja tveganja, treba zastaviti tudi »načrt krepitve moči«. Ko smo si ga zamislili, prav na podlagi opisanih elementov pogodbene moči, se je v praksi pokazalo, da ga lahko sestavimo, a kljub temu ni bil uporaben. Krepitev moči se nikoli ni oblikovala kot zaokrožena metoda, ki bi imela svoj ustaljen postopek, saj tudi ni bilo potrebe po tem. Krepitev moči je namreč vedno instrumentalna glede na cilj, ki ga hočemo doseči, ni pa sama sebi namen. Moč moramo krepiti zato, da bi bolje živeli, prevzeli tveganje. »Volja do moči« (vsaj za zdaj) še ni namen socialnega dela oz. jo vsebuje volja do življenja. Elemente pogodbene moči lahko torej uporabimo kot subsidiarno orodje vedno, ko pri delu naletimo na vprašanje moči, voljo, da jo okrepimo – npr. pri osebni načrtovanju, zagovorništvu, odpravi skrbništva ipd.
- 5 »Perspektiva moči« je precej ponesrečen prevod angleškega izraza *strengths perspective* (Salleby, 1996) – ne gre za moč (*power*) kot zmožnost nekaj narediti, temveč za lastnost močnega (*strong*). Zato je ustrezneje uporabljati za ta pojem, torej za pogled na človeka z vidika njegovih vrlin (in ne napak), izraz »perspektiva vrlin«.

## Delovni odnos

- 1 Srečanje je pomemben pojem v socialnem delu. Je tudi eksistencialna oz. eksistencialistična kategorija. Ko Jaz srečam *Tebe*, je to priložnost, če najino srečanje ni obremenjeno z instrumentalnostjo, da postaneva človeka; to je temelj najine intersubjektivnosti (Buber npr. v Lamovec, 1994). Ni vsak stik hkrati tudi srečanje, je pa priložnost zanj. Kot nas Gabi Čačinovič Vogrinčič vedno znova opozarja, je tudi bežno srečanje lahko priložnost za resničen, avtentičen odnos (*cf* tudi Goffman, 1961). Zares človeško srečanje se lahko zgodi tudi v razpokah instrumentalno zastavljenih odnosov in razmerij.
- 2 Socialni delavci so pogosto izpostavljeni pritiskom, pobudam, da nekoga obravnavajo, »ker je z njim nekaj hudo narobe«. Kot smo že zapisali, je to lahko razmeroma pogosto iskanje »grešnega kozla« za stisko, ki jo neka skupina, določeno okolje, skupnost občuti. Ko se lokalno nezadovoljstvo na senzacionalistični način sprime z resentmentom javnosti, lahko nastane »moralna panika« (Cohen, 1980; Goode in Ben-Yehuda, 2009), neka družbena skupina (Romi, migranti, mladinska subkultura ipd.) pa »ljudsko strašilo«, bav-bav. Strahovi, ki obvladujejo takšno paniko, praviloma nimajo stvarne podlage – dogodki, ki naj bi jih bav-bavi sprožili, dejanja, ki razburijo javnost, so vsaj napihnjena, če že ne izmišljena, so fiktivni okrasek, čustvena podlaga pripovedi. Če je interes takšne panike zgolj senzacionalističen, se čustva čez čas poležejo. Da panika vztraja, je potreben političen interes – pa naj bo to konkretnega posameznika (npr. Anslinger v primeru prepovedi konoplje in začetka »vojne proti drogam«), skupine, urada ali korporacije. Če si nekdo vzame moralno »sveto« pravico preganjati (namišljenega) sovražnika in ga (zaradi svojih koristi in interesov) sistematično napada, lahko govorimo o »moralnem križarskem pohodu« (Becker, 1963). Ti lahko potekajo na vseh ravneh – od mednarodne do lokalne.

V socialnem delu moramo biti na take procese oz. pobude drugih, da nekaj »ukrenemo« v zvezi z nekim »socialnim problemom«, še posebej pozorni.

Če takoj vidimo, da gre za moralno paniko oz. iskanje grešnega kozla in da stiska bodisi pobudnika, »prijavitelja« bodisi človeka, ki se je znašel v vlogi grešnega kozla, ni velika in da se bo panika kmalu polegla, je morda najboljše, da ne storimo nič, da pobudo vljudno zavrnem. Če je stiska na eni ali drugi strani velika oz. če presodimo, da se lahko panika, očrnjevanje, zatiranje domnevnega grešnega kozla stopnjujejo do za človeka (pa tudi za skupnost) katastrofalnih posledic, pa je treba ukrepati. Naša dejanja bodo usmerjena v obe strani. Na eni bomo »žogico vrnili« pobudniku, mu ponudili, da se o njegovi stiski pogovorimo – prestrašene starše, ki so zalotili otroka pri kajenju marihuane, lahko informiramo o resničnih okoliščinah uživanja konoplje (odzvamemo naboj strašilu), hkrati pa se pogovorimo o tem, kakšne težave imajo pri sožitju z otrokom, s svojo starševsko vlogo. Pojasnili jim bomo tudi, da se brez mandata otroka z njim ne bomo ukvarjali, lahko pa se ukvarjamo z njihovimi stiskami. Drugo stran bomo obiskali le, če bomo presodili, da utegne biti njegova stiska velika oz. se stopnjevati do razsežnosti, ko bo človek v stiski potreboval zaveznika – predvidoma ne za ukvarjanje z njo (s tem bi privolili v delitev vlog, pri kateri postane človek v stiski grešni kozel, tarča), temveč za podporo pri zoperstavljanju pritiskom in odvracanju oz. zmanjševanju škode, ki jo v taki vlogi lahko doleti. Na prvi strani bomo bolj v svetovalni vlogi, na drugi bolj v zagovorniški. V obeh primerih pa se bomo morali z eno in drugo stranjo srečati – in če bo sreča – tudi v troje.

- 3 Če naj se s sogovornikom zares srečamo in če naj bo izmenjava zares dvosmerna, mora biti spoznavanje medsebojno, vzajemno. V nasprotnem primeru sogovornika (v socialnem delu sodelavca) spreminjamo v predmet (spoznavanja), hkrati pa tudi sebi odrečemo človeško subjektivnost. Ostati skrit za paravanom strokovne distance, nas spremeni v robota, ki ureja družbeno stvarnost. V takem primeru gre za »spodletelo srečanje«, za sistematično (in sistemsko) napako, ki pravzaprav izkrivi spoznavanje, predvsem pa onemogoča tvorno skupno delo. Več o shemah spoznavanja v Flaker 2001; 2015, str. 145–191).
- 4 Vrednote podobno kot cilji usmerjajo naše delovanje. A pri tem ne usmerjajo ravnana prav v doseganje cilja. Imajo splošnejši učinek, inducirajo polja sil. So posebna vrsta polj moči (Lewin, 1951, str. 39–42). Skupne vrednote bodo torej oblikovale skupno polje moči, ki bo usmerjalo in porajalo skupna prizadevanja – polje sil, ki bo omogočilo doseganje ciljev.
- 5 Stari ljudje na prvi pogled ne motijo družbenega reda, nasprotno. Ne organizirajo se v bande »staroletnih prestopnikov« in ne ustrahujejo ljudi na cesti, ne ropajo trgovin (kot v davnem, preroškem skeču Montyja Pythona). Njihova deviantnost je v tem, da motijo družbeno organizacijo dela. Zanje je treba skrbeti, se z njimi ukvarjati. Namestitev starega človeka v dom, pred tem pa označitev tega človeka kot pomoči potrebnega, nesposobnega in tudi siceršnja stigmatizacija in marginalizacija so predvsem odgovor na to, da morajo ljudje, ki naj bi sicer skrbeli zanje (sorodniki, prijatelji, sosedje in še kdo), imeti čas za svoje delo, se njemu posvetiti. Odklon starih ni v tem, da slabo slišijo in vidijo, težko hodijo, pozabljajo in se izgubijo – njihov odklon je, da s tem in drugimi zadevami motijo tiste, ki delajo, producirajo.
- 6 Vlogi paznika in uradnika soglasja sta nadvse komplementarni, tako zelo, da ju lahko združimo v eno. Očitno je, da ima pazniška funkcija tudi ideološko sporočilo, da z odvzemom svobode in izvetjem iz skupnosti potrjuje ideologijo (izključevanja in ekskluzivnosti). Na drugi strani, manj očitno, pa tudi svetovalec, ideološki delavec, drži človeka na mestu v družbeni strukturi, ki mu pripada, ki mu je dodeljen. Početje se razlikuje, cilj pa je identičen – vzdrževanje obstoječega družbenega reda.
- 7 V primeru Mija, ki ga delno opisujemo v *Direktnem socialnem delu* (Flaker@Boj za, 2012, str. 323–328), je gibanje lahko zagotovilo z zagovorniškiimi akcijami in tudi konkretno oskrbo, da se Mijo ni vrnil v zavod, ni pa moglo zagotoviti povsem dostojne in učinkovite oskrbe, kakršno bi v načelu (in v delujočem sistemu dolgotrajne oskrbe) lahko imel. Sicer pa je treba pripomniti, da je izhodišče gibanj prav preokvirjanje družbenega okvira. To pa pomeni, da svoj mandat oblikujejo sama (nasproti obstoječem redu), je pa cilj tega mandata predvsem spreminjati družbeni red in ne življenja posameznika – kar je njihova prednost in pomanjkljivost.
- 8 Abduktivno sklepanje je tretja vrsta logičnega sklepanja. Od deduktivnega in induktivnega se razlikuje v tem, da služi odkrivanju hipotez, ne njihovem potrjevanju. Je logični postopek, ki naj bi ga uporabljal Sherlock Holmes (v čitvu napačno poimenovan »moč dedukcije«) (Carson, 2009). Pierce (1931) postopek abduktivnega sklepanja povzame takole: Opazili smo presenetljivo dejstvo C; toda če velja A, bi C bil samoumeven, torej, obstaja razlog, da sumimo, da A velja. Z drugimi besedami, o dejstvih oz. pojavih imamo vedno neko mnenje, vsaj implicitno teorijo. Treba jo je logično razviti in preizkusiti. To v situacijah socialnega dela lahko storimo bodisi z eksperimentiranjem bodisi s kritičnim primerjanjem z drugimi

možnimi razlagami. Abduktivno sklepanje je v socialnem delu produktivno, saj je to način, kako se orientiramo v neznanih oz. nepredvidljivih situacijah, redkih pojavih, hkrati pa v nasprotju z zgolj potrjevanjem obstoječih hipotez omogoča ustvarjalni pristop k materiji.

- 9 Od vseh drugih posegov socialnega dela je primerljiv odvzem poslovne sposobnosti oz. zdaj imenovanje skrbnika. Pogosto se ta posega – premestitev in diskvalifikacije – zgodita hkrati, kot del ene in iste kombinirane operacije. Gre pa za različni delovanji. V enem lahko »predmet« operacije ostane na svojem mestu, je pa »razzemljen«, ker se ne more vpisati v pomembne izmenjave. V drugem je razzemljitev nujno tudi fizična. Ne izgubi tal pod nogami samo v prenesenem pomenu besede.
- 10 Foucault v *Zgodovini spolnosti* (1976) izpelje genealogijo psihoanalitičnega dispozitiva, vzorca razmerja med analitikom in analizandom iz vzorca spovedi, v *Zgodovini norosti* (1998) pa, ob razlikah, tudi iz obrazca azila oz. iz dispozitiva norišnice. Z drugačno perspektivo to stori tudi Castel (2021), ki pokaže, kako se je izročilo psihosocialnih strok oblikovalo iz fevdalne skrbniške vloge monarha.
- 11 Paranoidnost in operacija dešifriranja sta upravičeni prav v nasprotno smer, nasproti tistim, ki imajo presežek moči, ki imajo skrite interese in hočejo odnos ali pogovor uporabiti predvsem v lastno korist, torej tistim, ki po definiciji lažejo – politiki, trgovci in drugi mešetarji z ljudskimi dušami.
- 12 Kot rečeno, bi lahko bil za operacijo vzpostavljanja delovnega odnosa finalizem, ki gre onkraj konkretnega dela, ustvarjanje tovarištva. Če to lahko vidimo kot tvoren prispevek k občji družbeni solidarnosti, pa bi to, da bi bili socialni delavci in delavke oz. okolje socialnega dela osnovna referenčna skupina uporabnikov in njihov temeljni ali celo ekskluzivni priključek za vključevanje v družbo, skorajda kapitulacija, vsekakor pa revščina za uporabnike. Žal pa se to dogaja, razmeroma pogosto. Včasih tudi zaradi fetišizacije odnosov, predvsem pa, ker se ljudje znajdejo v takem osamljenemu položaju, da nimajo nikogar drugega – so jih vsi zapustili, celo umrli, so v zavodu ipd. V takih razmerah so odnosi, celo navezanost (McGee, Menolascino, Dobbs in Menousek, 1987), ključni, včasih tudi edino orodje socialnega dela. A je tudi tu treba jemati tak intenziven odnos in navezavo kot nekaj, kar je prehodne narave. Kot sredstvo, da človek sčasoma (spet) razširi svojo mrežo, se vključuje v druge pomembne odnose in družbena dogajanja. Tako kakor pri dojenčku starši niso njegova končna destinacija.
- 13 Pogovor ni linearna logična izmenjava, izmenjave si ne sledijo v logičnem vrstnem redu neposrednih odgovorov na izjavo sogovornika. Zelo pogosto se sogovornik v svoji izjavi odziva na nekaj, kar je bilo izrečeno v prejšnjih izmenjavah (in kar se je medilo v vmesnem času) (Goffman, 1981).
- 14 Podpoglavje smo naslovlili po komediji oz. farsu Oscarja Wildea *Importance of being Ernest* (1966, 1982). V tej komediji zmenjšav (ki so jo v slovenščino prevajali sprva »Pomembno je biti resen«, pozneje pa »Pomembno se je imenovati Ernest«) je poanta ta, da je pomembno ostati iskren, zvest samemu sebi. V slovenščino je nemogoče prestaviti angleško besedno igro »Ernest – earnest«. Earnest ne pomeni toliko »resen« kot pa »iskren« (v sozvočju z našo razpravo še bolje – »iskriv«, najbolje pa »resničen«). Ko govorimo o humorju, ne moremo reči, da je »pomembno biti resen«, lahko pa rečemo, da je »pomembno biti resničen«, saj je farsa med boljšimi načini odkrivanja resnice, vsekakor pa je resnično zabaven. Kljub resnično dobri

rešitvi zagate lastno ime ohranjamo v oklepaju kot poklon uporabniku, ki je bil v vsej svojih blodnjah vedno resničen – do sebe in drugih in od katerega smo se o tem veliko naučili. Več o prevajanju tega dramskega dela v slovenščino v Lavrin (2011).

- 15 Čeprav vemo, da to ni mogoče, pa v klasičnem pojmovanju od strokovnjakov nepristranskost kljub temu pričakujemo. Če jo je nemogoče doseči do absolutne mere, pričakujemo, da bodo, denimo, sodniki nepristranski, kolikor je le mogoče, da se bodo asimptotično približevali temu idealu. Pa čeprav bodo njihove sodbe na sploh in v povprečju razredno, spolno, rasno in na več drugih načinov pristranske. Hkrati pa obstaja splošno pristranska usmeritev v presojanju, saj je aksiom, da je treba soditi posamezniku, presoditi njegovo krivdo, pa četudi je zločin strukturne narave. Ni le vprašanje, ali naj bo pravica retributivna ali restitutivna – lahko je tudi *transformativna* (kakor mi je prišepnila Asja, ko smo se o tem pogovarjali v Dubrovniku). Sodišče bi lahko nalagalo tudi družbene spremembe – ne le spremembe posameznikov.
- 16 Lahko bi celo rekli, da antropologi postanejo socialni delavci, ko prestopijo na drugo stran. O tem nam pričajo primeri, ko so se antropologi, ki so šli preučevat domorodce v amazonskih gozdovih, priključili plemenom, z njimi zares živeli. Zaradi svoje dvojne eksistence, poznavanja obeh življenjskih svetov pa tudi institucionalnega sveta so lahko veliko prispevali k obrambnim akcijam domorodcev.

## Operaciji B ∩ D

- 1 Za nomade je eden izmed pomembnih virov moči premikanja zmožnost gibanja. Preveč osebne lastnine, razen črede, ki se sama premika, je paradokсно breme, vir nemoči. Lastnina je moč v sedentarnih kulturah. Tu prav akumulacija lastnine omogoči deteritorializacijo moči, izguba lastnine pa deteritorializacijo delovne sile. Zares pa je v tem okvirju moč premika, premestitve, moč reteritorializacije, ponovne ozemljitve. Da bo nekdo šel »na svoje« ali pa »na boljše«, si mora nabrati dovolj premoženja ali pa vsaj znanja in izobrazbe. Na drugi strani – tisti, ki nima nič, je že tako ali tako »na cesti«, za tako emancipacijo odhoda ne potrebuje dodatne moči, nima pa moči, da bi si ustvaril novi dom. Zato poskrbi delodajalec oz. vir akumulirane moči, bodisi v kapitalu ali institucijah družbene moči.
- 2 Obrok z isto kalorično vrednostjo bo človek z več mišične moči in učinkovitejšo presnovo uporabil za hitreje opravljeno delo. Motor z večjo prostornino bo hitreje opravil pot z isto količino bencina kot pa motor z manjšo. Denar dodatka za tujo pomoč bo človek z večjim osebnim ali socialnim kapitalom bolje uporabil kakor nekdo, ki ga ima manj.
- 3 Če socialni delavec ali delavka prideta pomagat vlivat betonsko ploščo, bosta relevantne spretnosti prinesla s seboj po naključju, ne pa zato, ker sta socialna delavca. Edino, kar bosta prinesla iz »poklicnega« življenja, bo ugled socialnega delavca – pa naj bo ta dober ali slab. (Seveda bi ugled gradbenega inženirja bil v tej situaciji večji, pa tudi spretnosti in znanje bolj relevantni za situacijo.)
- 4 Ena od večjih pomanjkljivosti socialnega dela v Sloveniji je prav v tem, da ima zelo pičlo moč naročanja, še manj kupovanja storitev. Centri za socialno delo, denimo, imajo po številnih zakonih in svojem splošnem poslanstvu, nalogo, da prebivalstvu zagotovijo takšne ali drugačne storitve. Koordinator obravnave v



skupnosti na področju duševnega zdravja ima npr. nalogo narediti osebni načrt, ki naj bi zagotovil storitve po osebni meri. To pogosto pomeni ustvarjanje novih storitev ali vsaj nov način izvajanja že znanih. Vendar jih lahko ustvari le sam ali s kolegalnim prepričevanjem kolegov v službah, ki take storitve izvajajo. Nima ne finančnega vira, ki bi mu omogočil, da bi kakšno storitev plačal, ne statutarne moči, da bi jo naročil pri poljubnemu izvajalcu. Ti nimajo takšne zakonske obveze, kot jo ima center. Zato so delavci na centrih kot napotovalci hkrati pod pritiskom, da morajo »nekaj« zagotoviti, in nemočni, da bi to storili. Pogosto delavec na centru ve, je prepričan, da bo z napotitvijo mladega človeka v zavod njemu škodil, a če ga izvajalec zavrne (navadno češ da »za njihov program ni primeren«), potem ga mora kljub svojemu prepričanju poslati v vzgojni zavod. O višanju praga vstopa in takšnem »snemanju smetane« več v Flaker in Rafaelič (2023, str. 19, 48–49, 136), o nezmožnosti koordinatorja pa *ibid.* (str. 311–312).

- 5 Seveda za preselitev iz ene sobe v drugo vsi ti pogovori, podpora, pomoč in organizacija niso potrebni. Socialna delavka bi lahko uredila preselitev že na prvo žogo brez vseh drugih ceremonij. Te smo opisali za ponazoritev. A četudi bi to opravila v nekaj minutah, bi to dejanje rekapituliralo in vsebovalo vse nižje ravni – torej pogovor, podporo, pomoč in koordinacijo. Morda pa je tudi tu kot pri avtu – ko prehitro prestavimo v višjo prestavo, lahko zaškrtla in se stroj lahko pokvari. Z drugimi besedami – zložno in zaporedno prestavljanje z ene stopnje na drugo ni nujno, je pa dobro, če hočemo stvar dobro izpeljati. Seveda pa, če naj nadaljujemo analogijo z avtomobilskimi prestavami, moramo čez čas prestaviti v višjo prestavo, če hočemo priti dovolj daleč.
- 6 Res je, da si nekateri stari ljudje, pa tudi mlajši, »želijo« oditi v dom. A to ni, razen res izjemoma, njihova avtentična želja, temveč splet okoliščin ali manj slaba izbira. Več o tem v Flaker idr. (2008, str. 31–48).
- 7 Dom ni zgolj lokacija, je mesto lastne (maksimalne) suverenosti. A je tudi mesto ranljivosti in ni nikakor imuno na posege v življenjski svet iz institucionalnega in ga kolonizirajo. V ekstremnih primerih lahko dom postane totalna ustanova. Razlika je le v tem, da je interniranec le eden in da je manj prostora, kot bi rekel Goffman (2019), za situacijske umike oz. sekundarne prilagoditve. Biti v totalni ustanovi sam brez sotrpinov je še huje. Znani so taki avstrijski primeri ugrabitve ali zapiranja družine v kleti. Še vedno ekstremni, a mejni primeri pa so taki, ko se sorodniki naučijo »obrti totalne ustanove« v nizu ustanov, kamor so namestili njihove »otroke«, in potem, ker je bila resnična institucionalna obravnava neuspešna, doma sestavijo podobno totalno napravo, sestavljeno iz raznih elementov, ki so jih v institucijah spoznali (Žarkovič, 2002).

## Kako se upreti koncu

- 1 Institucionalni svet je pravzaprav virtualen, vrlinski. Je abstrakten. Tvorijo ga aksiomi, postulati, pravila, norme, vrednote in druge abstraktne sheme. Te se konkretizirajo (težko bi rekli udejanjajo) preko svojih stvarnih »ekspozitur«. V življenju ljudi se uveljavijo s prostorskimi in odnosnimi ureditvami, s svojimi agencijami in agenti ali ponotranjenimi miselnimi shemami (npr. predsodki). Življenje v njih je vedno provizorično (Lamovec, 1993), ustvariti ga je mogoče le s sekundarnimi prilagoditvami (Goffman, 2019, str. 171–201, 290–306). Ni le začasno, je tudi

podtalno, vedno mu nekaj manjka. To je najočitneje v totalnih ustanovah, a velja tudi za druge institucionalne oz. hibridne prostore (od trgovin do sodišč, od gledališč do tovarn in uradov). Velja tudi v uradnih razmerjih, prav tako hibridnih, saj v njih nastopamo kot javne in zasebne osebe hkrati, v resnici pa nas določa okvir, definicija situacije. V takih razmerjih so možni le stiki, izmenjave. Če se hočemo zares srečati, povezati, ustvariti odnos moramo sogovornika zvbiti na plano, ali pa domov (vsaj metaforinčno).

- 2 Dati teorijo v oklepaj – epoché – je temeljna fenomenološka metoda (Lamovec, 1994). Tudi Bion (1962) ugotavlja, da je v samem delu s človekom teorija lahko moteča, je pa nujna pred seanso in po njej – da se nanjo pripravimo in da o njej razmislimo. Če v človeku beremo teorijo, ni prostora za srečanje z njim.
- 3 V socialnem delu je gospodinjstvo kot »organizacijska enota« in način delitve dela oz. sodelovanja udeleženih paradigmsko pomembno. Je izrazit primer »dela v senci« (Ilič, 1981); se pravi dela, ki ga v nasprotju s samobitnim, vernakularnim delom, ki proizvaja zgolj uporabno vrednost za tisto skupino, ki jo proizvaja, opravimo v korist meznega dela. Gre za delo, ki ga opravimo bodisi zato, da lahko sami opravimo delo, za katero smo plačani, vendar pa, kot je primer pot v službo, ne šteje v naš delovni čas (zanj dobimo le nadomestilo potnih stroškov, ne pa plačanih ur); bodisi zato, da plačano, mezdno delo opravi nekdo drug – ko npr. čakamo na zdravniški pregled v čakalnici. V temelju dela v senci je statusno razlikovanje, najrazličnejše oblike apartheida, ko mora skupina ljudi zgolj zaradi svojega nižjega družbenega statusa (druge rase, spola, kaste, razvrednotene družbene vloge ipd.) enako delo opravljati za manjše plačilo oz. celo brez plačila. Gospodinjstvo je v največji meri prav »reprodukcija delovne sile«, torej delo, ki ga opravimo, da smo v službi spočiti, zbrani, nahranjeni, umiti in zlikani – delo v senci.

Gospodinjstvo je v socialnem delu pomembno tudi zato, ker uvaja žensko perspektivo, saj je tradicionalno ženska domena. Ne priča le o tradicionalnih ženskih vlogah, krivicah položaja žensk, njihovega izkoriščanja in razvrednotenja, priča tudi o dvojnem ali celo trojnem obremenjevanju (dvojni »ših« , ki ga mora zaposlena ženska opraviti, oz. celo trojni, ko skrbi za svojo lastno družino in tisto, iz katere izhaja), uvaja nas tudi v povsem drugačno logiko delitve dela, sodelovanja in tudi samega dela. Priča nam tudi o sintezi med ekonomijo ognjišča (Hestia nasproti Hermesu – Robert, 1992) in tradicionalne ženske vloge – torej o povsem drugačni organizaciji od tiste, ki obvladuje formalne organizacije in industrijsko delitev dela (Oakley, 2000).

Poleg tega pa sta socialno delo in prehod iz institucionalnega varstva v skupnostno oskrbo ustvarila številna »gospodinjstva brez gospodinj« (Flaker, 1993). Življenje v stanovanjskih skupinah, stopanje oskrbovalk v gospodinjstva in prevzemanje gospodinjskih nalog, življenje z osebnim asistentom sprožajo številna nova vprašanja in nas prisilijo razmišljati in delovati drugače (Flaker in Rafaelič, str. 59–63, 68–75).

- 4 Do tu smo uporabljali izraza življenjski prostor in življenjski svet bolj ali manj kot sinonima, to tudi sta. Tu je treba med njima v pomembni niansi razlikovati. Ko tu uporabimo izraz »svet«, imamo v mislih širši zajem, vse, kar človek doživlja, česar se spominja in kar pričakuje v prihodnosti – je človekovo vesolje. »Življenjski prostor« pa obsega predvsem aktualno dogajanje v prostoru, ki ga v določenem trenutku človek s svojim gibanjem obvladuje in ustvarja. To tudi vključuje spomine in upa-

nja, načrte za prihodnost, a predvsem tiste, ki so takrat aktualni in ki se povezujejo z dejavnostjo človeka v tem prostoru.

- 5 Življenjski in institucionalni svet sta soležna. Pravzaprav institucionalni leži na življenjskem. Ne le zato, ker ga navadno projiciramo navzgor in ker imamo resnični občutek, da nam je ta svet nadrejen, gre tudi za to, da je življenjski svet podstat institucionalnega, da ne more obstajati brez življenjskega sveta. Slednji pa obstaja, vsaj teoretično, tudi brez prvega. Praktično pa gotovo z manj zajetnim, napihnjenim, predvsem pa bolj v lasti ljudi, bolj kot orodje sobivanja (to je tudi njegova ideološka utemeljitev). Kljub temu, da imamo pogosto občutek, da smo od institucionalnega sveta (trga, države) odvisni in tudi na njem pogosto visimo (ali pa nas on obeša), je pravzaprav institucionalni svet odvisen od nas. Je bolj parazitska tvorba, ki črpa svoje življenje iz našega (vampir), kot pa simbiotičen partner. To je tako očitna resnica, da nas je lahko sram ponavljati jo. A jo je očitno treba, saj ravnamo prav nasprotno.
- 6 Včasih se zdi, da socialno delo deluje v špranjah trdne družbene zgradbe, pravzaprav teče kot živa voda tam, kjer si lahko utre pot. Ali s svojo pronicljivostjo načenna trdnost zgradbe ali pa jo drži skupaj – kdo bi vedel? Najbrž oboje.

# Viri

- Anderson, P. (1989). *Prehodi iz antike v fevdalizem*. Ljubljana: Studia Humanitatis.
- Basaglia, F. (1967). La soluzione finale. V F. Basaglia (ur.), *Scritti: 1953–1980* (str. 443–450). Milano: Saggiatore.
- Basaglia, F., & Basaglia Ongaro, F. (1975). *Crimini di pace. Ricerche sugli intellettuali e sui tecnici come addetti all'oppressione*. Torino: Einaudi.
- Basaglia, F. (1975). Utopija realnosti. V M. Dolar (ur.), *Nova pota psihiatrije. Problemi*, 10–12 (154–156) in *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, 11, [skupna številka obeh revij o antipsihiatriji] 95–101.
- Basaglia, F. (1981a). *Scritti: 1953–1980*. Milano: Saggiatore.
- Basaglia, F. (1981b). *Negacija institucije*. Beograd: Vidici br. 5.
- Basaglia, F. (1998). Le istituzioni della violenza. V F. Basaglia (ur.), *L'istituzione negata* (dopolnjena izdaja) (str. 111–151). Milano: Baldini & Castoldi.
- Basaglia, F. (2018). *Conferenze brasiliane*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- Beck U. (2001). *Družba tveganja na poti v neko drugo moderno*. Ljubljana: Open Society Institute.
- Becker, H. S. (1963). *Outsiders*. New York: Free Press.
- Bell, L. (2020). *Exploring social work*. Bristol: Policy Press.
- Bion, W. R. (1962). *Learning from experience*. London: William Heinemann. [Ponatis v Bion, W. R. (1977), *Seven servants*. New York: Jason Aronson
- Brandon, D., & Brandon, A. (1992). *Praktični priročnik za delo z ljudmi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo in Pedagoška fakulteta.
- Brandon, D., & Brandon, A. (1994). *Jin in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Canguilhem, G. (1987). *Normalno in patološko*. Ljubljana: Studia Humanitatis.
- Carson, D. (2009). The abduction of Sherlock Holmes. *International Journal of Police Science & Management*, 11(2), 193–202. Pridobljeno 20. 2. 2024 s <https://doi.org/10.1350/ijps.2009.11.2.123>
- Case, S. (2014). Engaging youth justice: children first, offenders second. *Dialogue in Praxis*, 3(1–2). Pridobljeno 11. 8. 2022 s <http://dialogueinpraxis.fsd.uni-lj.si/index.php?id=5&a=article&aid=41>

- Castel, R. (2021). *Psihiatrični red: zlata doba alienizma*. Ljubljana: Založba / \*cf.
- Cianci, R., & Gambrel, P. A. (2003). Maslow's hierarchy of needs: does it apply in a collectivist culture. *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 8(2), 143–161.
- Cohen S. (1980). *Folk devils and moral panics*. Oxford: Oxford University Press.
- Cohen, S., & Taylor L. (1978). *Escape attempts*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2), 91–96.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2003). Jezik socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4–5), 199–203.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2009). *Soustvarjanje v šoli: učenje kot pogovor*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2005). *Vzpostavljajanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Milošević Arnold, V., Postrak, M., Stefanoski, P., & Urek, M. (2008). *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dekleva, B., Grund, J. C., & Nolimal, D. (ur.) (1997). *Paradigma zmanjševanja škode kot politika droge. Mreža drog* (posebna številka), 5(2–4).
- Deleuze, G. (1975). Ecrivain non: un nouveau cartographe. *Critique* 343 (Dec. 1975).
- Deleuze, G. (1998). *Logika smisla*. Ljubljana: Krtina.
- Deleuze, G. (2011). *Nietzsche in filozofija*. Ljubljana: Krtina.
- de Jong, G., & Schout, G. (2012). Researching the applicability of family group conferencing in public mental health care. *British Journal of Social Work*, 42(2). Pridobljeno 26. 12. 2015 s: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs006>
- Dragoš, S. (2005). Moč – navodila za uporabo. V S. Dragoš, V. Leskošek, P. Petrovič Erlah, J. Škerjanc, Š. Urh, & S. Žnidarec Demšar. *Krepitev moči* (str. 10–47). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S. (2005). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Družinski zakonik* (2017). *Ur. l. RS*, št. 15/17, 21/18 – ZNOrg, 22/19, 67/19 – ZMatR-C, 200/20 – ZOOMTVI, 94/22 – odl. US, 94/22 – odl. US in 5/23.
- Esping-Anderson, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. New Jersey: Princeton University Press.
- Evers, A. (1988). Shifts in the welfare mix – introducing a new approach for the study of transformations in welfare and social policy. V A. Evers, & H. Wintersberger (ur.), *Shifts in the welfare mix their impact on work, social services and social policy*. Vienna: European Centre for Social Welfare Training and Research.
- Evers, A., & Svetlik, I. (1993). *Balancing pluralism – new welfare mixes in care for the elderly*. Vienna: European Centre for Social Welfare Training and Research; Avebury: Aldershot.
- Fazel, S., & Grann, M. (2006). The population impact of severe mental illness on violent crime. *American Journal of Psychiatry*, 168(8), 1397–1402.

Flaker, V. (1982). Delo z mladino v KS Triglav. V B. Dekleva, V. Flaker, & J. Pečar, *Akcijsko raziskovanje mladoletniških prestopniških združb* (str. 387–407). Ljubljana: Institut za kriminologijo pri Pravni fakulteti.

Flaker, V. (1988). Problematizacija, ozaveščanje, dialog – pedagogika Paola Freira. V R. Randall, & J. Southgate, *Skupinska dinamika v skupnosti* (str. 56–60). Ljubljana: ZKOS in VŠSD.

Flaker, V. (1993). Gospodinjstva brez gospodinj. *Socialno delo*, 32(1–2), 38–53.

Flaker, V. (1994). Analiza tveganja. *Socialno delo*, 33(3), 189–196.

Flaker, V. (1997). Timi kot način interdisciplinarnega sodelovanja. *Socialno delo*, 36(1), 3–13.

Flaker, V. (2001). Intervju kot umetnost spoznavanja: etnometodološke beležke o tem, kako strokovnjaki spoznavajo uporabnike. *Socialno delo*, 40(2–4), 77–104.

Flaker, V. (2002a). *Živeti s heroinom I: družbena konstrukcija uživalca v Sloveniji*. Ljubljana: Založba I\*cf.

Flaker, V. (2002b). *Živeti s heroinom II: k zmanjševanju škode*. Ljubljana: Založba I\*cf.

Flaker, V. (2002c). Heroin use in Slovenia: a consequence or a vehicle of social changes. *European Addiction Research*, 8(4), 170–177.

Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo in Skupnost CSD Slovenije.

Flaker, V. (2006). Social work as a science of doing: in the praise of a minor profession. V V. Flaker, & T. Schmid (ur.), *Von der Idee zur Forschungsarbeit: Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft* (str. 55–78). Wien: Böhlau Verlag.

Flaker, V. (2011). Teze za diskusijo: pripombe k predlogu zakona o socialnovarstveni dejavnosti. *Socialno delo*, 50(1), 63–65.

Flaker, V. (2013). Socialno delo: ostati človek v nečloveških razmerah (plenarno predavanje). V J. Mali (ur.), *Socialno delo in pomen državljanstva za socialno državo: zbornik povzetkov* (str. 12). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. (2015). *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva, 1. del*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. (2016). Social work is the art of remaining human in the inhuman conditions. *Dialogue in praxis* 5 (posebna številka), str. 68–80. Pridobljeno 11. 5. 2023 s <http://dialogueinpraxis.net/index.php?id=5&a=article&aid=65>

Flaker, V. (2017). Ugotavljanje potreb je tudi njihova dekonstrukcija. V L. Lebar, P. Dremelj, V. Flaker, N. Rode, J. Mali, A. Peternelj, S. Smolej Jež, C. Rajer, M. Zadnikar, A. Krajnc, K. Galof, M. Milavec Kapun, N. Topolovec, & B. Kobal Tomc, *Priprava podlag za izvedbo pilotnih projektov, ki bodo podpirali prehod v izvajanje sistemskega zakona o dolgotrajni oskrbi* (str. 129–144). Ljubljana: IRSSV.

Flaker, V. (2019a). Uvod v postinstitucionalnost (spremna beseda). V E. Goffman, *Azili* (str. 393–410). Ljubljana: Založba I\*cf.

Flaker, V. (2019b). Breathing the hierarchy of needs away. *The Journal of Czech and Slovak Social Work*, 19(1), 110–139. Pridobljeno 11. 5. 2023 s <https://socialniprace.cz/article/breathing-the-hierarchy-of-needs-away/>

Flaker, V. (2020a). Four basic operations of social work (1 – introduction). *Vito Flaker agenda* [blog], nedelja, 19. januar 2020. Pridobljeno 11. 5. 2023 s: <http://vitoflakeragenda.blogspot.com/2020/01/four-basic-operations-of-social-work-1.html>

Flaker, V. (2020b). Štiri osnovne operacije socialnega dela (1 – uvod). *Vito Flaker agenda* [blog], sreda, 22. januar 2020. Pridobljeno 18. 5. 2023 s: <http://vitoflakeragenda.blogspot.com/2020/01/stiri-osnovne-operacije-socialnega-dela.html>

Flaker, V. (2021a). Labirinti odgovornosti 1 – Črna. *Vito Flaker agenda* [blog], ponedeljek, 27. september 2021. Pridobljeno 11. 5. 2023 s: <http://vitoflakeragenda.blogspot.com/2021/09/labirinti-odgovornosti-1-crna.html>

Flaker, V. (2021b). Odgovornost ključnega delavca 1 (Labirinti odgovornosti 8). *Vito Flaker agenda* [blog], nedelja, 10. oktober 2021. Pridobljeno 11. 5. 2023 s: <http://vitoflakeragenda.blogspot.com/2021/10/odgovornost-kljucnega-delavca-1.html>

Flaker, V. (2021c). Odgovornost ključnega delavca 2 (Labirinti odgovornosti 9). *Vito Flaker agenda* [blog], nedelja, 10. oktober 2021, dostopno na: <http://vitoflakeragenda.blogspot.com/2021/10/odgovornost-kljucnega-delavca-2.html>

Flaker, V. (2022a). *Moč skupine*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. (2022b). Oblastna inertnost totalnih ustanov. V S. Bezjak (ur.), *O skupnosti in dezinstitutionalizaciji onkraj obstoječih vrtev in vrtičkov* (str. 215–240). Trate: Muzej norosti.

Flaker, V. (2023). Bernard Strith – v viru našega socialnega dela (ob 85-letnici). *Socialno delo kot naprava družbene solidarnosti: izbrane problematike v zgodovinski in izkušnjiški optiki* (spletna stran, april 2023). Ljubljana: Center za proučevanje zgodovine socialnega dela pri Fakulteti za socialno delo. Pridobljeno 22. maja 2023 s: <https://sodelo.fsd.uni-lj.si/main/2023/04/03/bernard-strith-v-viru-nasega-socialnega-dela/>

Flaker, V. (2024). A maze of responsibility. *Metodološki zvezki* (sprejeto v objavo).

Flaker, V., & Grebenc, V. (2006). *Navodila za oceno tveganja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (interno gradivo).

Flaker, V., & Rafaelič, A. (2023). *Dezinstitutionalizacija II: nedokončana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., & Schmid, T. (ur.) (2006). *Von der Idee zur Forschungsarbeit: Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft*. Wien: Böhlau Verlag.

Flaker, V., @Boj za (2012). *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Založba I\*cf.

Flaker, V., Čačinovič-Vogrinič, G., Strith, B., Milošević-Arnold, V., Rapoša-Tajnshek, P., & Škerjanc, J. (2002a). Metode dela. V M. Perkovič (ur.), *Strategija razvoja in postavitve modela za delovanje CSD v luči nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005* (poročilo o projektu, zv. 1, str. 125–174). Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo.

Flaker, V., Čačinovič-Vogrinič, G., Strith, B., Milošević-Arnold, V., Rapoša-Tajnshek, P., & Škerjanc, J. (2002b). Katalog nalog. Del 4. V M. Perkovič (ur.). *Strategija razvoja in postavitve modela za delovanje CSD v luči nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005* (poročilo o projektu, zv. 3, str. 186–404). Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo.

Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., & Ratajc, S. (2013). *Osebnostno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., & Udovič, N. (2011). *Nastajanje dolgotrajne oskrbe: ljudje in procesi, eksperiment in sistem*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Videmšek, P., Cigoj, N., Grebenc, V., Kodele, T., Kranjc, B., Pirnat, T., Smole, A., Urek, M., & Žnidarec Demšar, S. (2007a). *Krepitev moči v teoriji in praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Videmšek, P., Cigoj, N., Grebenc, V., Kodele, T., Kranjc, B., Pirnat, T., Smole, A., Urek, M., & Žnidarec Demšar, S. (2007b). *Module: empowerment in theory and practice*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Foucault, M. (1973). *The birth of the clinic: an archaeology of medical perception*. London: Tavistock.

Foucault, M. (1976). *Histoire de sexualité: volonté de savoir*. Paris: Gallimard.

Foucault, M. (1984). *Nadzorovanje in kaznovanje*. Ljubljana: Delavska enotnost (ponatis Krtina, 2004).

Foucault, M. (1998). *Zgodovina norosti v času klasicizma*. Ljubljana: Založba /cf\*.

Foucault, M. (2009). *Rojstvo klinike*. Ljubljana: Študentska založba.

Foucault, M. (2010). *Zgodovina seksualnosti*. Ljubljana: ŠKUC.

Freire, P. (1972). *Pedagogy of the oppressed*. London: Penguin Books.

Freire, P. (2019). *Pedagogika zatiranih*. Ljubljana: Krtina.

Gallagher, B. J. (1995). *The sociology of mental illness*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Gilli, G. A. (1974). *Kako se istražuje*. Zagreb: Školska knjiga.

Glaser, G. B., & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.

Goebel, B. L., & Brown, D. R. (1981). Age differences in motivation related to Maslow's need hierarchy. *Developmental Psychology*, 17, 809–815.

Goffman, E. (1961). *Encounters: two studies in the sociology of interaction*. Indianapolis: Bobbs-Merill.

Goffman, E. (1963). *Behaviour in public places*. New York: Free Press.

Goffman, E. (1971). *Relations in public: microstudies of the public order*. New York: Harper Colophon Books.

Goffman, E. (1974). *Frame analysis*. New York: Harper Colophon Books.

Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Goffman, E. (1983). Interaction order. *American Sociological Review*, 48(1), 1–17.

Goffman, E. (2008). *Stigma: zapiski o upravljanju poškodovane identitete*. Maribor: Aristej.

Goffman, E. (2014). *Predstavljanje sebe v vsakdanjem življenju*. Ljubljana: Studia Humanitatis.

Goffman, E. (2019). *Azili*. Ljubljana: Založba /cf\*.

Goode, E., & Ben-Yehuda, N. (2009). *Moral panics: the social construction of deviance*. Chichester: Wiley-Blackwell.

Gramsci, A. (1971). The intellectuals. V Q. Hoare, & G. N. Smith (ur. in prev.), *Selections from the prison notebooks*. New York: International Publishers.

Grebenc, V. (2001). Ponesrečeni pobegi ujetnikov biografij. *Socialno delo*, 40(2–4), 151–158.

Grebenc, V., & Flaker, V. (2007). Ocena tveganja kot metoda načrtovanja neodvisnega življenja ljudi z demenco. V J. Mali, & V. Milošević-Arnold (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 73–89). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Guattari, F. (1972). *Psychanalyse et transversalité*. Paris: Maspero.

Guattari, F. (1984). *Molecular revolution*. London: Penguin Books.



Haines, K., & Case, S. (2015). *Positive youth justice: children first, offenders second*. Bristol: Policy Press.

Hämäläinen, J. (2013). Cross-national research of social work: designing comparative studies. *Social Work and Social Policies: International Social Work*, 3. do 7. junij 2013, IUC Dubrovnik.

Hofstede, G. (1984). The cultural relativity of the quality of life concept. *Academy of Management Review*, 9(3), 389–398.

Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 315–328.

Hrvatina, A. (2016). *Socialno delo v avtonomnih prostorih: vloga socialnega dela pri graditvi kontramoči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Ignatieff, M. (1985). *The needs of strangers*. New York: Viking.

Illich, I. (1981). *Shadow work*. London: Marion Boyars.

Illich, I. (1992). Needs. V W. Sachs (ur.), *The development dictionary* (str. 88–101). London: Zed Books.

Illich, I. (2023). *Razšolanje družbe; Medicinska Nemeza: razlastitev zdravja*. Ljubljana: KUD Logos.

Jordan, B. (1987). Counselling, advocacy and negotiation. *British Journal of Social Work*, 17(2), 135–146.

Jordan, B. (1990). *Social work in an unjust society*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf.

Kamnik, M. (2016). *Ključna oseba v domu za stare ljudi* (magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Lamovec, T. (1993). Provizorično bivanje: doživetje totalne institucije. *Socialno delo*, 32(3–4), 17–26.

Lamovec, T. (1994). Fenomenologija in duševno zdravje. *Socialno delo*, 33(3), 201–206.

Lamovec T. (1998). *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Lavalette, M. (2019). *What is the future of social work*. Bristol: Policy Press.

Lavrin, A. (2011). Kako važno je biti resen. V D. Popič, & J. Zemljarič Miklavčič (ur.), *Izzivi jezika 2: zbornik študentskih strokovnih besedil s področja prevajanja* (str. 59–61). Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani. Pridobljeno 19. 4. 2020 s: [http://prevajalstvo.net/Izzivi\\_jezika\\_2.pdf](http://prevajalstvo.net/Izzivi_jezika_2.pdf)

Lemert, E. (1962). Paranoia and the dynamics of exclusion. *Sociometry*, 25(1), 1–20.

Leroi-Gourhan, A. (1990). *Gib in beseda II*. Ljubljana: ŠKUC, Filozofska fakulteta (Studia Humanitatis).

Levi, P. (2004). *Ali je to človek; Premirje*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Lewin, K. (1947). Frontiers in group dynamics: concept, method and reality in social science; social equilibria and social change. *Human Relations*, 1, 5–41. doi:10.1177/001872674700100103.

Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper.

Makarenko, A. S. (1950). *Pedagoška pesnitev*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Mali, J. (2013). *Dolgotrajna oskrba v mestni občini Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Mali, J., Mešl, N., & Rihter, L. (2011). *Socialno delo z osebami z demenco: raziskovanje potreb oseb z demenco in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J., & Grebenc, V. (2021). *Strategije raziskovanja in razvoja dolgotrajne oskrbe starih ljudi v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Manning, P. (1992). *Erving Goffman and modern sociology*. Cambridge: Polity Press.
- Mansell, J., Knapp, M., Beadle-Brown, J., & Beecham, J. (2007). *Deinstitutionalisation and community living – outcomes and costs: report of a European study. Volume 2: Main Report*. Canterbury: Tizard Centre, University of Kent.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370–396.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* [2. izdaja]. New York: Harper & Row.
- McGee, J. J., Menolascino, F. J., Hobbs, D. C., & Menousek, P. E. (1987). *Gentle teaching: a nonaversive approach for helping persons with mental retardation*. New York: Human Sciences Press.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B., & Majcen, N. (1984). *Družbeni položaj starejših občanov Ljubljane* (raziskovalno poročilo). Ljubljana: Višja šola za socialne delavce v Ljubljani.
- Mesec, Bo. & Stritih, B. (2015). Razumevanje timskega dela v socialnem varstvu. *Socialno delo*, 54(5), 295–305. Pridobljeno 21. 5. 2023 s [https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Razumevanje\\_URN\\_NBN\\_SI\\_DOC-YUXVN8R9.pdf/2019011711444294/](https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Razumevanje_URN_NBN_SI_DOC-YUXVN8R9.pdf/2019011711444294/)
- Milne, A. A. (1991). *Medved Pu; Hiša na Pujevem oglu*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Milošević Arnold, V., & Urh, Š. (ur.) (2009). *Terensko delo: iInstitucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Nastran Ule, M. (1993). *Psihologija vsakdanjega življenja*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Oakley, A. (2000). *Gospodinja*. Ljubljana: Založba I\*cf.
- Parsons, T. (1951). Illness and the Role of the Physician: A Sociological Perspective. *American Journal of Orthopsychiatry* 11, 452–460.
- Perkovič, M. (ur.) (2002). *Strategija razvoja in postavitve modela za delovanje CSD v luči nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005* (poročilo o projektu). Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo.
- Piaget, J., & Inhelder, B. (1973). *Memory and intelligence*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Peirce, C. S. (1931). *The collected papers vol. V: Pragmatism and pramaticism* (Lecture 7. Pragmatism and abduction, §2. Abduction and perceptual judgments, odstavek 189). Textlog.de pridobljeno 20. 2. 2024 s <https://www.textlog.de/7664.html>
- Polanyi, K. (2008). *Velika preobrazba*. Ljubljana: Založba I\*cf.
- Porter, R. (1987). *Social history of madness*. London: Weidenfeld and Nicolson.
- Postrak, M. (2022). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Rafaelič, A., & Flaker, V. (ur.) (2012). Iz-hod iz totalnih ustanov med ljudi (tematska številka). *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, 39(250).
- Rafaelič, A., & Flaker, V. (2021). *Dezinstitucionalizacija I: neskončna*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Randall, R., & Southgate, J. (1988). *Skupinska dinamika v skupnosti*. Ljubljana: Zveza kulturnih organizacij Slovenije in Višja šola za socialne delavce.

Rape Žiberna, T., Cafuta, J., Žnidar, A., & Flaker, V. (2020). Začetna analiza stanja po izvedeni reorganizaciji: skupščina kot oblika aktivističnega raziskovanja zaboljšanje delovanja centrov za socialno delo. *Socialno delo*, 59(1), 3–26.

Rapoša Tanjšek, P., & Šugman Bohinc, L. (2007). Zemljevid življenjskega sveta. V L. Šugman Bohinc, P. Rapoša Tajnšek, & J. Škerjanc, *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (str. 103–124). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Rapoša, P. (2007). Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika v širšem kontekstu socialnega dela. V L. Šugman Bohinc, P. Rapoša Tajnšek, & J. Škerjanc, *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (str. 7–24). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Rasza, M., & Kurnik, A. (2012). The Occupy movement in Žižek's hometown: direct democracy and a politics of becoming. *American Ethnologist*, 39(2), 238–258. doi: 10.1111/j.1548-1425.2012.01361.x

Rogelja Caf, N., & Ledinek Lozej, Š. (2023). *Hodopisi: zbirka etnografskih esejev z metodološkimi premisleki o hoji in pisanju*. Ljubljana: Založba ZRC.

Rogers, Carl. (1961). *On becoming a person: a therapist's view of psychotherapy*. London: Constable.

Rode, N. (2005). *Socialno delo kot posredni med življenjskim svetom in sistemom* (doktorska disertacija). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: extensions and cautions. *Social Work*, 41(3), 296–305.

Scheff, T. (1966). *Being mentally ill*. New York: Garden City.

Schlink, B. (2001). *Bralec*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Seikkula, J., Aaltonen, J., Alakare, B., Haarakangas, K., Keränen, J., & Lehtinen, K. (2006). Five-year experience of first-episode nonaffective psychosis in open-dialogue approach: treatment principles, follow-up outcomes, and two case studies. *Psychotherapy Research*, 16(2), 214–228.

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (2007). *Katalog javnih pooblastil in nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.

Southgate, J. (1985). *Community counselling circles*. London: Institute of Social Inventions.

Stritih, B. (1980). Teoretična izhodišča raziskave: Lewinova teorija polja, teorije učenja, skupinska dinamika. V B. Stritih, G. Čačinovič Vogrinčič, L. Kunič, V. Flaker, A. Kavar-Vidmar, B. Mesec, V. Milošević-Arnold, P. Rapoša-Tajnšek & F. Stopajnik, *Vpliv družbenega prostora na socializacijo otrok*. Ljubljana: Višja šola za socialne delavce.

Stritih, B. (1992). Tabor kot kompleksni avtopoetski sistem. *Socialno delo*, 31(1–2), 185–189.

Stritih, B. (1995). Prostovoljno delo v prehodnem obdobju. *Socialno delo*, 34(2), 119–132.

Stritih, B. (1998). Na poti k avtonomiji socialnega dela kot stroke in znanosti. *Socialno delo*, 37(3/5), 159–168.

Stritih, B., Čačinovič Vogrinčič, G., Kunič, L., Flaker, V., Kavár-Vidmar, A., Mešec, B., Milošević-Arnold, V., Rapoša-Tajnšek, P., & Stopajnik, F. (1980). *Vpliv družbenega prostora na socializacijo otrok*. Ljubljana: Višja šola za socialne delavce.

Svevo, I. (1961). *Zeno Cosini*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Svevo, I. (2018). *Zenova zavest*. Ljubljana: Studia humanitatis.

Škerjanc J. (2006). *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev*. Ljubljana: Center za poklicno izobraževanje in usposabljanja.

Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., & Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (Zbirka Katalog socialnega dela). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Tang, T. L.-P., & West, W. B. (1997). The importance of human needs during peacetime, retrospective peacetime, and the Persian Gulf War. *International Journal of Stress Management*, 4, 47–62. <https://doi.org/10.1007/BF02766072>

Tilbury, D. (1993). *Working with mental illness*. London: Macmillan.

Twain, M. (1967). *Kraljevič in berač*. Ljubljana: Državna založba Slovenije; Beograd: Nolit.

Urek, M. (2005). *Zgodbe na delu: pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu*. Ljubljana: Založba I\*cf.

Yates, J. (2012). What prospects youth justice? Children in trouble in the age of austerity. *Social Policy & Administration*, 46(4).

Wilde, O. (1966). *Kako važno je biti resen*. Ljubljana: Akademija za gledališče, radio, film in televizijo.

Wilde, O. (1982). *Važno je imenovati se Ernest: trivialna komedija za resne ljudi*. Ljubljana: Akademija za gledališče, radio, film in televizijo.

Wilson, K., Ruch, G., Lymbery, M., & Cooper, A. (2008). *Social work: an introduction to contemporary practice*. London: Pearson – Longman.

Winnicott, D. W. (2010). *Otrok, družina in svet zunaj*. Ljubljana: Umco.

*Zakon o socialnovarstveni dejavnosti* (2010). Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (delovno gradivo – predlog, 22. 12. 2010). Pridobljeno 26. 12. 2015 s: <http://www.eurydice.si/index.php/prispevki-eurydice/3594-mddsz-glede-predloga-zakona-o-socialnovarstveni-dejavnosti>

Žarkovič, A. (2002). *Družina kot totalna ustanova ali primer institucionalizacije deklive* (diplomska naloga). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

# Recenzija Bojana Dekleve

Monografija je temeljno delo na področju socialnega dela. Je sinteza prizadevanj kolegov na Fakulteti za socialno delo v zadnjih dvajsetih letih, ko so skupaj s praktiki razvijali vedenje o socialnem delu, predvsem pa za socialno delo. Avtorju se je posrečilo iz dokaj zapletenega področja, ki sega v mnogotere življenjske situacije in vsebuje zelo raznovrstne prakse, izluščiti osnovne obrazce delovanja, ki jih povsem upravičeno imenuje »temeljne operacije socialnega dela«. Gre za štiri po namenu in načinu izvajanja komplementarna delovanja, od katerih ima vsako svojo notranjo logiko in obravnava pomembne izzive tako uporabnikov kot izvajalcev socialnega dela.

Kot prvo operacijo avtor predstavi »raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev«. To sicer izhodiščno in klasično nalogo socialnega dela, ki jo danes pogosto ob številnih novostih zamenjamo, predstavi na nov, sodoben način. Življenjski svet postavi za izhodišče in merilo učinka socialnega dela, katerega namen je pravzaprav, da z dostopom do manjkajočih sredstev izboljša prav ta svet, v katerem uporabnik živi. Operacija analize tveganja je operacija, ki jo socialno delo uporabi, da omogoča spremembe v življenju uporabnikov, zagotovi osnovno varnost, predvsem pa prevzemanje tveganja ob novih dejanjih. Operacijo krepitev moči avtor postavi v središče socialnega dela, predvsem kot sredstvo vzpostavljanja lastne suverenosti uporabnikov, pa tudi kot orodje socialnega dela za popraviljanje škode, ki nujno nastane ob zunanjih posegih v človekovo stvarnost. Vzpostavljanje delovnega odnosa oz. zaveznitva avtor predstavi kot

instrumentalno operacijo, ki omogoča ostale tri, a tudi kot točko, v kateri se dvojec uporabnika in socialnega delavca orientira. V zadnjem poglavju pa se loti problema raznih intenzivnosti poseganja v človekov življenjski prostor glede na to, kaj to pomeni za odnos med delavcem in uporabnikom ter za procese izgube in krepitev moči.

Monografija nagovarja bralca neposredno, kompleksne probleme predstavi s pomočjo mestoma aforističnega sloga dovolj preprosto, a pri tem snovi ne poenostavlja ali celo bagatelizira. Zelo dobro ji uspeva združiti praktične namige in napotke s sklici na teorijo in konceptualnimi implikacijami. To naredi besedilo berljivo in intrigantno.

Monografija je gotovo pomembno izvorno delo ne le na področju socialnega dela, temveč tudi v družboslovju na sploh in še posebej za stroke, ki delajo z ljudmi. Izvorno in prodorno ni le v slovenskem prostoru, temveč tudi širše. Predlagam tudi prevod v angleščino.

Delo je namenjeno širokemu krogu bralcev. Za praktike socialnega dela pa tudi varstva je lahko vir graditve svoje poklicne identitete kakor tudi svojega lastnega sloga dela. Za strokovnjake drugih poklicev je delo lahko dragocen vpogled v osnovne predpostavke socialnega dela, za študente je lahko uvajalno besedilo, še bolj pa besedilo, ki omogoča sintezo proti koncu študija. Za raziskovalce in teoretike pa je lahko vir ne zgolj sklicevanja, temveč tudi pobud za nove zastavke pri njihovem delu. Zato delo iskreno priporočam za objavo.

*Red. prof. Bojan Dekleva*

*Ljubljana, 17. 5. 2023*

# Recenzija Rajka Muršiča

Predloženi tipkopolis monografije Vita Flakerja je izvirno znanstveno delo. Besedilo je v vsebinskem pogledu izredno izvirno, saj avtor v njem povzema in sintetizira temeljno znanje socialnega dela na svež, ustvarjalen in povsem nov način. Bralcu predstavi tisto, kar je v socialnem delu zares pomembno. V prvem delu besedila analizira, kako socialno delo deluje, nato pa razčleni njegovo prakso na štiri temeljne operacije, ki se med seboj dopolnjujejo v konsistentno celoto. S tem utrjuje znanstvene temelje socialnega dela, celotno obravnavano področje razvija na produktiven način, hkrati pa ponuja tako začetni in okvirni kot tudi poglobljen in analitično kritični vpogled v strokovno delovanje na področju socialnega dela in njegovih znanstvenih temeljev.

Avtor razvije argumente za sopostavitve štirih temeljnih konceptov in operacij socialnega dela: krepitev moči, vzpostavljanje delovnega odnosa, analizo tveganja in raziskovanje življenjskega sveta z omogočanjem dostopa do vseh ključnih sredstev kot operacij, okoli katerih se odvija socialno delo. Vsako od teh operacij predstavlja v njenem temeljnem namenu, razčlenjuje glavne značilnosti njenega izvajanja in opozarja na glavne pasti, ki lahko izničijo njihov namen. S tem avtor ustrezno obravnava in razgalja ključna protislovja socialnega dela, hkrati pa nakazuje tudi praktične sinteze, ki jih lahko rešujejo.

Slog pisanja avtorja je zelo razumljiv, ko je treba biti opisen, hkrati pa je tudi analitičen in polemičen, ne da bi pri tem zanemaril osnovni namen besedila: njegovo uporabnost pri delu in konceptualizacijo temeljnih pojmov, operacij in praks.

Delo bodo lahko uporabili raziskovalci in raziskovalke ter teoreti-ki in teoretičarke socialnega dela. Predloženo monografsko besedilo kaže potencialne za krepitev prakse in bo uporabno tudi kot študijski pripomoček za študente – ne samo socialnega dela, temveč tudi drugih sorodnih ved in strok.

Kot antropolog lahko ocenim, da gre za nadvse dragocen prispevek tudi k drugim znanostim o človeku in družbi, zato ga brez zadržkov priporočam v objavo.

*Prof. dr. Rajko Muršič*

*Ljubljana, 17. 5. 2023*