

K taksonomiji (storitev) socialnega dela in socialnega varstva 2

Vito Flaker

Poskus (esej)
Varianta 2.1.0
13.5.2013

Fakulteta za socialno delo, Ljubljana

Delovni dokument.

Vsebina

K taksonomiji (storitev) socialnega dela in socialnega varstva 2	1
Uvodna beseda	6
Nujnost sprememb - uvod v diskusijo o ZSVD	7
Elementi socialnega varstva	10
Definicije	11
Potreba po novi taksonomiji storitev	12
Taksonomija obstoječega zakona	12
Novosti, ki jih uvaja predlog novega zakona	14
Kaj je storitev	17
Socialna ali socialnovarstvena storitev	20
Razlika od drugih storitev namenjenih blaginji	20
Definicije	22
Kako klasificirati socialno varstvene storitve	26
A. Intenziteta storitev	27
Oris ravni storitev – s ponazorili in členitvijo	33
Oris ravni - besedilo	36
Druge razsežnosti klasificiranja storitev	52
B. Trajanje	52
C. Kraj izvajanja	53
D. Sestavljenost (kompleksnost) storitev	55
E. Izvajalci	60
Profili izvajalcev	60
Število izvajalcev	68
Izvajalci (sektor)	69
F. Viri storitev	73
Viri dostopa in ustvarjanja storitev	73
Poreklo in last virov	76
Tipi in značilnosti virov storitev	84
Ideologije blaginjskega križa	86
Součinki različnih virov blaginje	87
Viri in taksonomija	92
Vstop in upravičenost	94
G. Situacije	96

H.	Uporabniki	97
I.	Namen in način – osnovne operacije socialnega dela	99
J.	Registri (in prostori) delovanja	100
K.	Naročnik	100
L.	Plačnik	102
M.	način plačevanja storitev	103
	Programi in projekti	105
A.	Glede na namen in status	106
B.	Oblika	107
C.	Vsebina	108
	Ureditve (ukrepi in pravice)	108
	Sredstva	109
	Postopki	110
	Prostorska določila socialnega dela.....	111
	Socialno delo je antiteza homogenizacije prostora	111
	Socialna kartografija in delo	114
	Različni prostori delovanja.....	116
	Dostopnost pisarn	116
	Zasebni prostori.....	116
	Javni prostor	117
	Institucionalni prostor	118
	Zapuščanje ustanov	118
	Preoblikovanje.....	119
	Preselitve	119
	Problem vmesnih struktur	121
	Ustvarjanje osebnega prostora.....	121
	K raznolikosti dejavnih prostorov svobode.....	123
	Pogovor in strokovne zadrege v njem	125
	Etnometodologija strokovnega pogovora.....	126
	Virtualna vprašanja	127
	Eksperimentalna komedija zmešnjav	129
	Odgovori redefinirajo vprašanja.....	130
	Ostati vljuden	131
	Barantanje z identiteto.....	133

Uradni in neuradni pogovori	134
O intimnih pogovorih	135
Trdoživost vlog	139
Norost strokovnjakov na ulici	140
Nespoštljivost	140
Usodno, naključno ali načrtovano?	141
Ograditev spraševalca	143
Igra močnejših kod	144
Narediti človeka nemočnega	145
Žalostne zgodbe: kesanje ali opravičevanje	147
Dva okvira: primerjava.....	152
Blaginjski križ kraž in prisvajanje virov socialnega dela.....	158
Ideologije blaginjskega križa	158
Izvor in last virov	162
Blaginjski križ	168
Tipi in značilnosti virov storitev	173
Generativne zmožnosti križa.....	177

Kazalo preglednic

Preglednica 1: Možni vzorci trajanja storitev.....	52
Preglednica 2: Storitve po stopnji sestavljenosti in določenosti oziroma reflektivnosti	59
Preglednica 3: Ravni poklicnih profilov v socialnem varstvu	63
Preglednica 4: Viri glede na dostop in obstoj storitev	73
Preglednica 5: Lastninjenje in prisvajanje virov	78
Preglednica 6: Kako tipi virov oblikujejo storitve	85
Preglednica 7: Negativni součinki različnih virov	88
Preglednica 8: Sinergični učinki različnih virov socialnega varstva.....	89
Preglednica 1: Lastninjenje in prisvajanje virov	166
Preglednica 2: Kako tipi virov oblikujejo storitve	176
Preglednica 3: Negativni součinki različnih virov	177
Preglednica 4: Sinergični učinki različnih virov socialnega varstva.....	179

Kazalo slik

Slika 1: Elementi socialnega varstva.....	10
Slika 2: Socialne in socialno varstvene storitve	26
Slika 3: Lok pomoči	30
Slika 4: Kraji izvajanja storitev	54
Slika 5: <i>Osnovna delitev profilov socialnega varstva</i>	61

Slika 6: Profili izvajalcev izven strokovne piramide.....	62
Slika 7: Izvajalci po sektorjih.....	70
Slika 8: Funkcije virov dostopnosti.....	75
Slika 9: Preoblikovanje virov	76
Slika 10: Tipi in količina storitev, ki jih različni viri porajajo	80
Slika 11: Količinska porazdelitev virov	83
Slika 2: Blaginjski križ (kraž)	168

Uvodna beseda

Osnovno besedilo sem napisal leta 2011, tako rekoč na dah v času javne razprave o novem zakonu, ki naj bi urejal socialno varstvo (*Zakon o socialnovarstveni dejavnosti*). Predlog, ki je bil v javni razpravi, je bil namreč, čeprav korak v pravo smer, najbolj pomanjkljiv v temeljnem delu – definiranju in naštevanju storitev socialnega varstva. Prav tu pa je tudi potrebna najbolj korenita sprememba, saj bi zakon moral ustvariti tak nabor storitev in načinov njihovega oblikovanja, ki bo dovoljeval fleksibilnost, hkrati pa omogočal »urejen promet« in različne načine plačevanja. Zato sem se odločil razmišljanja, ki sem jih imel ob delu v skupini, ki je pripravljala zakon, in ob svojem siceršnjem znanstvenem in strokovnem delu, dati na papir. Nastal je kar zajeten esej.

Bolj razdelana poglavja eseja o storitvah in o lastnini virov sem hotel objaviti v knjigi *Direktno socialno delo*, pa zaradi prevelikega obsega besedila, nisem.

Namen tega eseja, poskusa, je poglobiti in razširiti diskusijo o socialno varstvenih storitvah, njihovi naravi, jih na različne načine razvrstiti, povezati med seboj različne vidike pojmovanja in izvajanja storitev v socialnem varstvu.

Zavedam se, da je besedilo predolgo in mestoma tudi preveč tendenciozno, da bi ga lahko neposredno uporabili za oblikovanje zakona. Namen je zakonu dati podlago in predvsem podlago za razpravo. Zakon bi moral vsebovati le nastavke, ki jih narekuje sintaksa storitev, kot jo lahko izluščimo iz te razprave. Hkrati pa je besedilo prekratko in preveč sloni na predpostavkah, ki jih je treba še preveriti in dokumentirati, da ga lahko šteli za »dobro stoječ« tekst. Taka dopolnitev me čaka v prihodnosti. Za oba namena pa je potrebna živa diskusija tega besedila, pa tudi drugih načinov razumevanja tematike. Torej za komentarje in argumente se priporočam.

To velja še zlasti za povsem taksonomski del besedila, kjer naštevam različne pojavne tipe različnih kategorij storitev. Ta tipologija je tentativna, poskusna, zato jo je treba jemati *cum grano salis* (z trohico soli) in jo smiselno dopolniti in preoblikovati. Namen dati v branje tako nedodelano besedilo je prav v tem, da v različnih sestavah nadaljujemo diskusije o tej temi in da pridobim povratne informacije – torej da mi pomagate nadaljevati, izostriti perspektivo, izkristalizirati pojme. (moj elektronski naslov: vito.flaker@fsd.uni-lj.si).

Dokument torej vsebuje poskus taksonomije, prilagam pa tudi tri članke, ki govorita o tej isti materiji. Prvi je kritika tradicionalnih, terapevtskih pogovorov v socialnem delu, drugi o prostoru socialnega dela in tretji, ki je nastal prvzaprav pri pisanju tega eseja in je kritika trikotnika blaginje in govori o prilaščanju virov socialnega varstva. Ti članki so bili objavljeni in sem jih imel namen objaviti v *Direktnem socialnem delu*, tako pripravljene jih posredujem na tem mestu.

Nujnost sprememb - uvod v diskusijo o ZSVD

Zakon, ki ureja socialno varstvo (ZSV) je star in zastarel, in je že ob svojem nastanku bil konservativen. Če je bila mera konzervativizma v tistem času ustrezna in potrebna zaradi zaščite socialnega sistema (proti demontaži socialne države), pa lahko rečemo, da je v nadaljevanju zakon dejansko oviral razvoj socialnega varstva. Konkretno smo lahko opazovali disfunkcionalnost zakona pri uvajanju skupnostnih oblik varstva. Stanovanjske skupine še po skoraj 20-tih letih po ustanovitvi prve nimajo ustrezne zakonske podlage in je financiranje njihovega delovanja provizorično (Flaker *et al.* 1998, Videmšek, 2012) . Pri poskusih dezinstitutionalizacije je vsako delovanje zunaj ustanove bilo rezultat improvizacije, še zlasti pa dobre volje strokovnjakov. Pri uvajanju individualiziranih oblik oskrbe in neposrednega plačevanja storitev smo na vsakem koraku naleteli na institucionalne ovire, pomanjkanje pravnih podlag in nezmožnost socialne inovacije (Flaker *e tal.*, 2011) .

Sedanji sistem je nedvomno okostenel in je potreben velikih sprememb. Četudi je treba ohraniti in še povečati stopnjo socialne varnosti, ki jo regulira področni zakon za socialno varstvo, pa je treba to narediti tako, da bo moč uresničevati ideje in vrednote socialnega dela, da bodo storitve ustrežnejše, bolj kakovostne, da bodo izhajale iz volje uporabnika, krepile njegovo moč in izbiro.

Kvalitete sistema, ki ga imamo, so nedvomno: precej velika nosilnost, dober strokovni potencial in izobražen kader, raziskovalna tradicija, ki povezuje »teorijo in prakso« in relativno močna znanstvena osnova socialnega dela. Sistem zagotavlja (ne vedno ustrezno) pomoč velikemu številu ljudi, delavci na področju socialnega varstva imajo vsaj za socialno delo dovolj dobro izhodišče in so glede na sicer skromen vložek v (kontinuirano) izobraževanje in usposabljanje relativno dobro opremljeni. Na področju je bilo dovolj eksperimentov, ki se v glavnem niso uveljavili v sistemu – deloma tudi zaradi zastarele zakonodaje.

Hkrati lahko sedanji sistem opišemo kot izrazito institucionalnega, pretirano zbirokratiziranega, nefleksibilnega. V njem deluje izredno močen in dodelan institucionalni sistem, ki v splošnih in posebnih socialnovarstvenih zavodih, varstveno delovnih centrih in zavodih za usposabljanje gosti več kot 20.000 stanovalcev, v veliki večini v velikih in relativno zaprtih ustanovah. Ob tem kolosu (ki je tudi glavni strošek socialnega varstva) obstaja mreža centrov za socialno delo, ki so po definiciji in lokaciji skupnostne službe, a v učinku nezmožne ustvarjati nosilne odgovore v skupnosti. Ta strokovna nemoč, ki se ne kaže v neznanju, temveč v nezmožnosti naročanja in ustvarjanja odgovorov na socialno stisko, ima za posledico, da se socialne delavke in delavci na centrih zatekajo bodisi v upravno bodisi svetovalno definiranje svoje vloge, kar ima na eni strani učinek birokratizacije na drugi pa psihologizacije (v obeh pa pretirane individualizacije) socialnega dela v socialnem varstvu.

V javnem sektorju obstaja še šibek podsektor za pomoč na domu, navadno pripet na sektor institucionalnega varstva, deloma na CSD, deloma pa samostojen. Imamo srednje razvit prostovoljni sektor, ki ga skorajda izključno financira država in ki se zaradi obstoječe ureditve čedalje bolj institucionalizira in komercializira. Zasebni sektor vstopa predvsem v institucionalno varstvo, kjer lahko v nasprotju z drugimi oblikami socialnega varstva na posreden način ustvarja

profit ali pa kot oblika samozaposlovanja na področju zagotavljanja pomoči na domu in drugih »socialnih servisov«.¹

Poleg neposrednih izvajalcev socialno varstvo vsebuje še regulatorna in razvojna telesa. Poleg ministrstva ima še socialno zbornico in skupnosti izvajalcev (centrov, varstveno delovnih in zavodov). Njihova vloga je bolj regulativna kot pa razvojna. Socialna zbornica in skupnosti funkcionirajo kot interesna združenja, ki imajo bolj namen ohranjati obstoječe stanje, ne pa ustvarjati nove odgovore in razvijati stroko. Ob šibkem potencialu Inštituta za socialno varstvo je razvoj v socialnem varstvu slonel na dejavnosti fakultete in posameznih organizacij ali strokovnjakov. Društvo socialnih delavk in delavcev in sindikati na področju socialnega varstva do zdaj niso igrali večje (razvojne) vloge.

Če hočemo torej drugačen sistem socialnega varstva, so potrebne spremembe. Te spremembe morajo preoblikovati sistem in sicer tako, da se bo ustavilo razraščanje in bistveno zmanjšal delež institucionalne oskrbe, da bodo uporabniki in z njimi socialni delavci na centrih za socialno delo dobili strokovno moč naročanja storitev, sam sistem storitev socialnega varstva pa naj bi bil bolj bogat in fleksibilen, tako da bodo lahko uporabniki prejeli storitve in druge dajatve, ki jih res potrebujejo. To zahteva tudi, da načrtovanje odgovorov na socialne stiske in težave – tako na individualni kot skupnostni ravni, izhaja iz ocene potreb, kar pomeni uvajanje načrtovanja med storitve kot tudi dejavnosti predvsem centrov za socialno delo, a tudi drugih akterjev socialnega varstva. Zahteva tudi močan razvojni element v sistemu, ki bo zmožen zbirati, analizirati podatke in na podlagi ugotovljenih potreb in evaluacije odgovorov ustvarjati nove potrebne storitve. Nujne so spremembe v poklicni regulaciji v smeri, ki bo zagotavljala vseživljenjsko učenje – ne samo strokovnjakov temveč tudi uporabnikov in drugih udeležencev sistema socialnega varstva. Pri tem mora biti krepitev moči in sodelovanje uporabnikov eno od osnovnih načel tako metod, ki jih uporabljamo v socialnem varstvu kot upravljanja sistema.

Konkretno bi moral nov zakon razširiti nabor storitev, še zlasti pa omogočiti organiziranje, plačevanje in izvajanje storitev v skupnosti. Vsebovati bi moral spodbude za razvoj skupnostnih služb in ovire za nadaljnjo krepitev oziroma mehanizme za zmanjševanje institucionalnega sektorja. Nabor storitev bi moral presegati obstoječe ozko klasifikacijo tako, da bo na eni strani standardiziral storitve (kot se v socialnem delu da), na drugi pa omogočal ustvarjanje raznovrstnih odgovorov na stiske ljudi.

Zakon mora ustvariti sistem, ki bo temeljil na »potrebah« uporabnikov, ki bo torej raziskoval in zapisoval, kaj uporabniki potrebujejo, kaj si želijo, kaj je nujno za odpravljanje socialne stiske. To mora storiti na individualni, osebni ravni, ravno tako pa tudi na skupnostni. Izraz potreb naj bi bili osebni in pa kolektivni, skupnostni načrti, ki naj bi predvidevali storitve, sredstva, ukrepe, oblike organiziranja podpore in pomoči, programe in projekte kot tudi povsem skupnostne akcije. Znotraj takega sistema načrtovanja na različnih ravneh bi morali uporabniki imeti možnost in pravico, da – bodisi sami bodisi s pomočjo socialnega dela (predvidoma CSD), naročajo in plačujejo storitve, in ne da jih vanje zgolj napotijo. . Skupnostne načrte bi morala sprejeti lokalna skupnost (na ravni občine ali skupine občin na področju upravne enote) v dialogu med uporabniki,

¹ Gre za zasebne izvajalce pomoči na domu in socialnih servisov. A je njihov delež razmeroma majhen (Smolej *et al.* 2010). Tudi v tem se kaže implicitna ideologija institucionalizacije sistema, saj bi ravne te oblike socialnega varstva lahko doprinesle k razvoju skupnostne oskrbe.

izvajalci, stroko in lokalnimi oblastmi. Potrjen načrt bi moral biti podlaga za plačilo storitev in programov.

Dinamičen sistem potrebuje dva osnovna regulatorja – kakovosti in razvoja. Če naj bo resnični odraz potreb in hotenj uporabnikov, morata regulatorja temeljiti na sodelovanju uporabnikov in znanstveno raziskovalnemu razvoju stroke. Zakon, ki naj bi izboljšal sistem, bi moral izrecno temeljiti na socialnem delu kot matični stroki socialnega varstva. Ustvariti mora kvalifikacijsko strukturo, ki bo na temu temeljila, ne le da bo izhajala iz osnovnih usmeritev socialnega dela temveč tudi da bo zahtevala, da drugi profili obvladajo osnovna znanja in spretnosti socialnega dela, priznala diplomantom socialnega dela tisto, kar je dejansko njihova prednost, pri tem pa upoštevala tudi potrebo po znanjih socialnega dela pri nižjih kvalifikacijskih strukturah zaposlenih v socialnem varstvu. Nov zakon bi moral spodbujati raziskovanje in razvojno delo, krepitev moči uporabnikov in zagotavljanje kakovosti storitev. Zagotoviti bi moral strokovno odličnost tako z razvojem metod socialnega dela kot nepretrganim izobraževanjem in usposabljanjem delavcev na področju socialnega varstva.

Predlog novega zakona dejansko uvaja nekatere novosti. Razširi nabor in storitev in omogoči bolj fleksibilno pojmovanje storitev. Predvsem uvede načrtovanje in organiziranje storitev kot novo storitev. Krepi moč uporabnikov na ravni odločanja z vzpostavljanjem uporabniškega sveta na državni ravni in možnostjo uporabniških svetov na nižjih ravneh. Vzpostavi socialno delo kot en izmed principov socialnega varstva (a tega ne izpelje do konca v bolj izvedbenih členih). Zastavi večjo možnost dinamičnega razvoja ne samo s členom, ki omogoča pilotiranje temveč tudi z zahtevo po akcijskih načrtih akterjev. Predlog zakona vsebuje tudi ustanovitev agencije, ki jo zastavi kot dejavnik kakovosti in (manj razvoja). Predvideva nekatere nove oblike organiziranja (ki naj bi zagotovile večjo prožnost in učinkovitost odgovorov na stisko?).

Rečemo lahko, da predlog novega zakona vsebinsko odgovarja večini izzivov, ki smo jih zgoraj našteali. Glavna pomanjkljivost je, da ostane pri tem nedorečen, manjka mu dosledna izpeljava posledic nekaterih novosti in konsistentnost pri njihovem uvajanju. Manjka mu izrecna (eksplicitna) usmerjenost v skupnostno oskrbo, dodelava mehanizmov naročanja in plačevanja storitev. Spremembe, ki jih predlog zakona napoveduje, gredo nedvomno v pravo smer širitve nabora storitev, večje fleksibilnosti sistema, skupnostne usmerjenosti, večje udeležbe uporabnikov; vendar premalo odločno in dodelano.

Zato moramo jemati predlog zakona kot podlago za diskusijo. Diskusija, ki se začneja mora biti bogata in izčrpna, če naj bo zakon popolnejši in kompletnejši in če naj bi ga stroka tudi izvajala. Predvsem bi morali posvetiti pozornost trem tematskim sklopom: ustvarjanja klasifikacije storitev, ki bo omogočala fleksibilnost in preglednost in ki bo logično konsistentna, ustvarjanju sistema, ki bo temeljil na potrebah ljudi in krepitvi stroke in razvoja v socialnem varstvu. To so teme, ki se jih lotevam spodaj.

Še ozir na začetek diskusije. Diskusija se je začela z okroglo mizo, ki je obsodila zakon in celo pozvala ministra k odstopu. Organizatorjem tiskovne konference bi namreč zakon (z izjemo morda Inštituta za socialno varstvo) vzel pooblastila (in jih prenesel na agencijo). Tega seveda v poročilih o konferenci ni zaslediti, zaslediti ni niti ugovorov oziroma zagovorov, zakaj naj bi pooblastila obdržali. Razen formalnih pripomb, v kritiki ni zaslediti niti malo vizije, kaj naj bila

alternativa predlaganem zakonu. Tudi eksplicitno akterji apelirajo na konzervativizem in očuvanja *statusa quo* s sklicevanjem na ohranjanje ravni kakovosti življenja.

Če je bila ob nastanku Zakona o socialnem varstvu potreben konzervativizem zaradi očuvanja ravni socialnega varstva in je obranil socialno varstvo pred procesi, ki smo jih lahko opazovali na primer v zdravstvu, je v tem trenutku potrebna odločna reformistična naravnost, saj obstoječa ureditev onemogoča razvoj, onemogoča večje sodelovanje uporabnikov in sledenje njihovim potrebam. Za očuvanje ravni socialnega varstva in varnosti so predvsem potrebne spremembe, če teh ne bo, se zna zgoditi ne le to, da bo ta raven stagnirala, temveč nazadovala.

Elementi socialnega varstva

Socialno varstvo je tisti del socialne varnosti, ki z dodatnimi dajatvami in storitvami poleg socialnega zavarovanja prispeva k blaginji prebivalstva. Definira ga predvsem njegova rezidualna narava, saj je to prostor zagotavljanja tistega, kar socialna država ne zagotovi preko drugih vzvodov socialne politike. Sedanji zakon o socialnem varstvu ureja tako denarne dajatve kot storitve, ki jih socialno varstvo zagotavlja. S »preselitvijo« denarnih prejemkov, konkretno socialnih denarnih pomoči v zakon o prejemkih iz javnih sredstev je materija krovnega zakona predvsem dejavnost socialnega varstva – torej predvsem storitev, pa tudi tistih dejavnosti, ki jih ne moremo definirati kot storitve, temveč jih definiramo kot programe.



Slika 1: Elementi socialnega varstva

Poleg dejavnosti pa zakon mora definirati še dva elementa socialnega varstva, ki sicer nista dejavnosti v ožjem pomenu besede, jih pa ne moremo ločiti od generičnih dejavnosti socialnega varstva. To so sredstva, ki so potrebna za izvajanje storitev in programov na eni strani, na drugi strani pa ureditve, ki jih dejavnosti (predvsem storitve) ustvarjajo ali pa so pogoj izvajanja

storitev. Tako na primer namestitve v organizirano obliko socialnega varstva vsebuje tudi zagotovitev strehe nad glavo, hrane, prevozov, različnih pripomočkov itn. Da bi se izognili diskriminaciji tistih, ki bi raje prejemali oskrbo ali pomoč na domu, in preferiranju namestitvene oskrbe pred ostalimi dejavnostmi socialnega varstva, bi morali dopustiti oziroma omogočiti, da tovrstna sredstva prejmejo tudi v okviru drugih storitev in programov.

Nekatere storitve socialnega varstva izhajajo iz definiranih formalnih pravic (upravičenost do storitev), nekatere so namenjene njihovem uresničevanju, nekatere izhajajo iz ukrepov, ki jih predvideva zakonodaja, nekatere pa ustvarjajo ureditve med ljudmi, ki jih prej ni bilo. To niso storitve niti dejavnosti, niso niti sredstva, so učinek, ki je nematerialne eksistence, a z realnimi učinki. Socialno varstvo torej poleg otipljivih dajatev – storitev, programov, sredstev; zagotavlja ureditve in ukrepe, ki so nujni del slednjih, a na povsem netelesen, nestvaren način.²

Definicije

Zgoraj naštete elemente socialnega varstva lahko definiramo takole:

Storitve – opravila, ki jih po naročilu uporabnika ali javnem pooblastilu izvedejo delavci na področju socialnega varstva z namenom izboljšanja kakovosti življenja ali preprečevanja in odpravljanja socialne ogroženosti.

Programi – so (praviloma kolektivne) dejavnosti, ki jih izvajalci socialnega varstva organizirajo za preprečevanje ali razreševanje socialnih stisk skupin prebivalstva oziroma zaradi izboljšanja njihove kakovosti življenja.

Sredstva – so materialna in druga sredstva, ki jih v procesih zagotavljanja storitev in programov socialnega varstva nujno potrebujemo za njihovo izvedbo oziroma za dosego njihovih ciljev.

Ureditve – so tisti netelesni učinki dejavnosti socialnega varstva, ki spreminjajo položaj uporabnika, njegovih odnosov z drugimi v smeri večje socialne varnosti in krepitev njegove družbene moči.

Za nov zakon o socialnovarstveni dejavnosti in taksonomijo so najbolj pomembne storitve, potem programi, mora pa se vsaj deloma ukvarjati tudi s sredstvi in ureditvami.

V nadaljevanju bomo podrobneje obravnavali vse naštete elemente. Največjo pozornost bomo posvetili seveda storitvam. Podrobneje bomo definirali tudi ostale elemente.

Za zdaj naj rečemo, da socialno varstvo sestavljajo dejavnosti, ki so namenjene posameznikom (storitve), skupinam ali skupnostnim (programi), sredstva, ki jih za to potrebujemo in ureditve, ki

² Gre za tisto delo socialnega dela, ki ne ustvarja storitev, izvaja programov ali ne zagotavlja sredstev, torej stvarnih produktov socialnega dela, temveč spreminja razmerja bodisi med ljudmi bodisi med državo in ljudmi. Gre torej za delo, ki je namenjeno virtualizaciji posameznika, spremembi njegovega statusa (npr. v upravičenca do sredstev ali storitev) ali pa družbenih razmerij v katere stopa (npr. odvzem starševske pravice). V žargonu socialnega varstva gre deloma za »javna pooblastila« - torej postopke, ki jih predvidevajo razni zakoni, ali pa dogovorna razmerja med udeleženci situacije (dogovori, navodila za ravnanje, zaveze itn.).

omogočajo dostop do storitev in sredstev ali pa kako drugače spremenijo človekovo življenjsko situacijo.

Potreba po novi taksonomiji storitev

Taksonomija obstoječega zakona

Obstoječi zakon o socialnem varstvu našteje šest storitev, od katerih jih pet definira kot javne storitve. Že v zakonskih definicijah posameznih storitev od teh šestih zakonodajalec posredno uvidi potrebo po dodatnem členjenju storitev. Te storitve nadalje členi še Pravilnik o standardih in normativih (tretja raven členjenja).

1. prva socialna pomoč,
2. osebna pomoč,
 - 2.1. svetovanje
 - 2.2. urejanje
 - 2.3. vodenje
3. pomoč družini,
 - 3.1. pomoč za dom
 - 3.2. pomoč na domu
 - 3.2.1. socialna oskrba na domu
 - 3.2.2. mobilna pomoč
 - 3.3. socialni servis³
4. institucionalno varstvo,
 - 4.1. v zavodu
 - 4.1.1. celodnevno
 - 4.1.2. dnevno
 - 4.2. nadomestni družini
 - 4.3. drugi organizirani obliki
 - 4.3.1. stanovanjski skupini,
 - 4.3.2. bivalni enoti,

³ Pravilnik o standardni in normativih členi tudi to storitev, ali recimo podstoritev, varianto storitve pomoči družini, pri tem posamične storitve poimenuje opravila. Členitev je takale:

- prinašanje pripravljenih obrokov hrane,
- nakup in prinašanje živil ali drugih potrebščin, priprava drv ali druge kurjave,
- nabava ozimnice,
- manjša hišna popravila,
- pranje in likanje perila,
- vzdrževanje vrta in okolice stanovanja,
- čiščenje v stanovanju, opremljanje, spremljanje pri obiskih trgovin, predstav, sorodnikov ali na počitnicah,
- organiziranje in izvajanje drugih oblik družabništva,
- pedikerske, frizerske in druge podobne storitve za nego telesa in vzdrževanje videza,
- pomoč pri opravljanju bančnih poslov, plačevanju računov, sprejemanju in odpošiljanju poštnih pošiljk – po pooblastilu upravičenca,
- kontrola jemanja zdravil,
- varovanje in nadziranje stanja uporabnika preko noči,
- celodnevna povezava preko osebnega telefonskega alarma.

- 4.3.3. oskrbovanem stanovanju,
- 4.3.4. oskrbnem domu in
- 4.3.5. z bivanjem zunaj institucije na podlagi individualnega paketa storitve (pilotsko),
- 4.4. družinski pomočnik (kot nadomestilo za institucionalno varstvo)
- 5. vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji,
- 6. pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih.

Značilnost take klasifikacije storitev je, da na eni strani upošteva logiko prehoda od manj intenzivnih posegov k bolj intenzivnim in od enostavnejšim k bolj kompleksnim. To ustvari z nizom prva socialna pomoč → osebna pomoč → pomoč družini → institucionalno varstvo. Hkrati pa tudi na prvi ravni delitev vzpostavlja anomalije oz. našteje še vodenje in varstvo pod posebnimi pogoji in pomoč delavcem... Predpostavimo lahko, da logika naštevanja dodatnih tipov storitev, ki bi po logiki kompleksnosti in intenzivnosti sodile v prve štiri kategorije (pomoč delavcem bi lahko sodila v osebno pomoč, varstvo pod posebnimi pogoji pa v institucionalno varstvo), izhaja iz potrebe zakonodajalca, da posebej našteje ta dva tipa storitev. Razlog dodatnega naštevanja zunaj logike klasificiranja lahko iščemo v potrebi, da ju izdvoji zaradi drugačnega načina financiranja (pomoč delavcem zakon našteje zgolj zaradi taksativnega namena, medtem ko varstveno delovne centre financira država v celoti brez plačila uporabnika).

Obstoječi pravni red na področju socialnega varstva na nižjih dveh ravneh členitev klasifikacijo še dodatno zaplete. V razredu »osebne pomoči« z nizom svetovanje → urejanje → vodenje, še ponovi logiko intenzifikacije, deloma tudi pri pomoči družini za dom → na domu → socialni servis (tu je postavitve socialnega servisa na zadnje mesto v logiki intenzifikacije vprašljiva). Povsem pa se zaplete zgodba pri institucionalnem varstvu, kjer obstoječi red doda dve storitvi, ki ne pomenita dislokacije osebe (družinski pomočnik in osebni paket storitev) temveč sta le nadomestilo za institucionalizacijo. Kot taki bi sodili verjetno bolj v tretjo kategorijo, saj uporabnik prejema pomoč na domu.

Vendar osnovni problem obstoječe ureditve ni v nelogični klasifikaciji temveč v povezavi med tipom storitve in načinom plačevanja. Obstoječi zakon namreč definira storitve izrazito iz perspektive pooblaščenih izvajalcev javne službe, definira torej (za silo) tisto, kar naj bi počeli centri, socialnovarstveni zavodi in druge strukture znotraj javne službe (javni sektor + koncesionarji). Vse ostalo, kar se dogaja v socialnem varstvu stlači v programe socialnega varstva in *ne* obravnava (definira, opiše) kot storitve.

Glavne pomanjkljivosti obstoječega sistema storitev smo odkrili v projektih dezinstitutionalizacije in neposrednega financiranja v dejstvu, da onemogoča fleksibilnost pri izvajanju storitev in s tem kompleksno in intenzivno oskrbo zunaj zavodov. Problem je, da so storitve definirane enovito (ena storitev, ki je ni moč deliti; en izvajalec, ki mora biti v javni mreži; ena vrsta plačevanja, ki je ni moč deliti). To onemogoča ustvarjalno sestavljanje storitev v različne pakete, omejuje sodelovanje različnih izvajalcev za enega uporabnika (in ustvarja skrbniški sistem odgovornosti). Onemogoča tudi tok denarja, ki bi sledil uporabniku in raznolikost načinov plačevanja storitev. Delavce na centrih in tudi v nevladnih organizacijah postavlja v vlogo »napotovalcev« v posamezne tipe storitev in programov, onemogočijo pa naročanje in ustvarjanje storitev, ki bi bile bolj ustrezne in po meri uporabnikov.

Novi sistem (taksonomija in zakon) bi moral torej omogočiti na eni strani poimenovanje (in potem standardizacijo) raznovrstnih storitev, ki so značilne za socialno varstvo, na drugi strani pa določiti pogoje izvajanja in njihovega plačevanja. To bi moral storiti ločeno – posebej izdelati zasnovano taksonomije, posebej pa določiti pogoje izvajanja in posebej načine plačevanja.

Storitve bi morale biti prepoznavne ne glede na to ali jih izvaja javna mreža ali ne, ne glede na to ali jih izvajajo po tem zakonu ali po drugem (standard koordiniranja oziroma načrtovanja in organizacije storitev bi moral z odstopanji veljati tudi za koordiniranje po zakonu o duševnem zdravju in dolgotrajni oskrbi). Tako zakon lahko določi standard socialnih storitev tudi izven socialnega varstva.

Zakon bi moral določiti kdo *lahko* izvaja posamezne storitve in kdo jih *mora* znotraj javne mreže. Omogočiti bi moral različne načine plačevanja storitev.

Novosti, ki jih uvaja predlog novega zakona

Predlog zakona, kot ga imamo pred sabo, do neke mere korigira pomanjkljivosti obstoječega zakona, do neke mere pa jih ponavlja.

Ohranja namreč podobno klasifikacijo, a v njej doda ali preimenuje in deloma tudi preoblikuje storitve. Povsem nova je storitev *načrtovanja in organizacije pomoči*. Storitve »dolgotrajne oskrbe« pa je neumestna inovacija, saj pri dolgotrajni oskrbi ne gre za novo storitev temveč nov sistem (ali celo paradigmo), ki ga bo opredelil poseben zakon. *Zakon o socialno varstveni dejavnosti* bi moral definirati socialno varstvene storitve na način, ki naj bi bil podlaga za socialni del taksonomije tega posebnega zakona.

Predlog zakona tak, kot je, omogoči določeno mero fleksibilnosti, saj v 13. členu doda določilo, da se »storitve iz prejšnjega člena lahko izvajajo kot enovite ali po sklopih, ki so določeni s standardi in normativi, ki jih predpiše agencija iz 119. člena tega zakona, po pridobitvi mnenja strokovnega sveta iz 11. člena tega zakona.« S tem omogoči drobitev storitev, in posledično fleksibilnost, ne pa taksonomske ureditve. Če dopušča delitev in drobitev storitev, pa ne določi pogoje, ki so potrebni za različno izvajanje delov storitev, posamičnih opravil, ki jih storitve predvidevajo.

Zavedajoč se preozkega nabora storitev predlog zakona doda še »druge oblike pomoči«, in sicer:

- pomoč osebi z invalidnostjo po tem zakonu, ki jo nudi osebni pomočnik,
- aktivnosti povezane z medsektorskimi in mednarodnimi akcijami na področju socialnega varstva,
- socialno delo v podjetjih,
- različne vrste zagovorništva in zastopništva,
- krizno ukrepanje,
- druge oblike pomoči, povezane s socialnovarstveno dejavnostjo, ki niso posebej opredeljene s tem zakonom.

V nadaljevanju predlog zakona na dolgo, podrobno in natančno opiše in definira osebnega pomočnika, o ostalih oblikah pa nam ne pove nič. To bi gotovo morali v novem (popravljenem) zakonu storiti tudi, če te oblike ne bi uvrstili v katerokoli kategorijo storitev ali programov.

Naštete oblike namreč lahko štejemo za reziduum, preostanek, skratka dejavnosti, ki ne sodijo med storitve niti med programe. Pa bi jih tja morali uvrstiti. Kategorija »oblika« namreč zahteva svoj predmet (je predikatna). Vprašati se moramo ali je to oblika⁴ storitev ali programov.

Osebni pomočnik zagotovo sodi med storitve. Je sicer odgovor na kompleksne potrebe in vsebuje več različnih dejavnosti, opravi oziroma storitev (spremljanje, pomoč v gospodinjstvu, pogovore itn.), je pa tudi enostavna, saj jo izvaja le en izvajalec. Njena značilnost, ki je verjetno botrovala k uvrstitvi med druge oblike – in ne med storitve, je ta, da je način organiziranja precej drugačen in da za izvajanje te storitve ni odgovorna neka posebna izvajalska organizacija⁵. Osebni pomočnik, če ga pojmuje kot storitev, je po svojih značilnostih najbolj podoben storitvama načrtovanje in organizacija pomoči in oskrba na domu. Podobnost je v tem, da to storitev prejema uporabnik tam, kjer živi (na domu), je pa razmeroma celovita storitev, ki potrebuje posebni vir financiranja.

Aktivnosti (dejavnosti!) povezane z medsektorskim sodelovanjem po taksonomskem kriteriju tipologije dejavnosti načeloma lahko sodijo tako med programe kot storitve. Ko govorimo o mednarodnih dejavnostih, gre večinoma za programe, med njimi tudi kampanje, ki jih država ali posamezne organizacije izvajajo na podlagi mednarodnih razpisov in z mednarodnim financiranjem. Sklepamo lahko, da je prav zadnje tista specifična razlika, ki jih loči od programov, kot jih definira predlog zakona in ki jih financira država ali občina (pri tem zanemari druge financerje programov npr. FIHO). V redkih primerih, ko bi mednarodne dejavnosti vsebovale tudi izvajanje storitev, pa se lahko izvajajo po načelu pilotskih storitev (13. člen) ali pa bi lahko zakon v posebnem členu določil pogoje izvajanja storitev v takih primerih.

Medsektorske dejavnosti so tudi lahko programi ali storitve, so pa to praviloma ali hibridne oblike organiziranja (npr. skupnostni timi duševnega zdravja, na področju nasilja itn.), ki imajo lahko tudi transdisciplinarne dejavnosti. Primer tega je prav dolgotrajna oskrba, ki ima na eni strani zdravstvene, na drugi pa socialne storitve, kot tudi storitve, ki so oboje hkrati in imajo svojo posebno značilnost. Če gre za to, da v neki organizacijski obliki opravljajo dejavnosti, ki jih ureja poleg socialnovarstvenega še nek drug zakon, to ta predlog zakona že predvideva, ko pa gre za hibridne storitve, pa bi moral smiselno veljati standard podobne storitve, ki ga zahteva socialno varstvo (primer – nadzorovana obravnava v skupnosti).

⁴ Pojem oblike se lahko nanaša na obliko organiziranja, ki je seveda povezana tudi z načinom izvajanja, lahko pa se nanaša na obliko izvajanja, pri tem pa lahko mislimo spet na organizacijske oblike (npr. oblike izvajanja nastanitve) in ne na organizacijskih subjekt (tak ali drugačen zavod, društvo, itn.). Vendar moramo obliko izvajanja ločiti od tega, kar smo poimenovali način ali modaliteto izvajanja nekega odgovora (pogovorna, varovalna, pogajalska ipd.).

⁵ V resnici ima center veliko pristojnosti in odgovornosti pri izbiri, ugotavljanju upravičenosti kot tudi spremljanju dela osebnega pomočnika, same storitve pa ne izvaja. Način izvajanja storitve je na nek način podoben storitvi načrtovanju in organizaciji pomoči, saj tam tudi na podlagi načrta in ugotovitve potrebnosti storitev koordinater na centru spremlja izvajanje in tudi angažira izvajalce. Razlika je le ta, da gre pri osebnem pomočniku za enega izvajalca, ki je plačan na vnaprej določen način. Predvidevamo lahko tudi, da bo delavec centra, ki bo spremljal osebnega pomočnika, za spoznanje manj vpleten v konkretno izvajanje storitve, kot pa je koordinater pri storitvi načrtovanja in organiziranja pomoči.

Socialno delo v podjetjih je v obstoječem zakonu uvrščeno med storitve⁶. Seveda ne gre za posebno storitev ampak za mesto delovanja, ki lahko zagotavlja podobne storitve, kot jih našteje (ali bi jih lahko naštel) zakon, ki ureja dejavnost na področju socialnega varstva. V tem je ta kategorija dejavnosti podobna prejšnjim, torej hibridnim, le da gre za dejavnost, ki ni namenjena uporabnikom drugega sektorja temveč zaposlenim (morda bi bilo še najbolj ustrezen naziv socialno delo v korporacijah, saj ravno korporativni duh narekuje skrb za zaposlene). Torej tu ne gre za posebno storitev ali program v ozkem pomenu te besede, temveč mesto delovanja (ki prinese tudi posebno modulacijo storitev).

Zagovorništvo tudi lahko uvrstimo v kategorijo programa ali storitve. Če gledamo iz vidika izvedbe, je lahko storitev, ki je po sestavi podobna storitvi svetovanja s pomočjo, a je storjena z drugačnim namenom oziroma ciljem. Lahko je pa program, ki je namenjen posebni skupini ljudi in se izvaja skupinsko (npr. samozagovorništvo) ali pa posamično (profesionalno zagovorništvo, zastopnik po ZDZdr, občansko zagovorništvo). V slednjem se zagovorništvo približa storitvi. Pri zagovorništvu je treba opozoriti, da ne gre toliko za obliko (formo) izvajanja storitev, ampak za namen in način izvajanja, ki je drugačen od načinov, ki so značilni za klasične oblike izvajanja storitev ali programov. Zagovorništvo je lahko po načinu izvajanja storitev zelo podobno svetovanju, lahko pa tudi osebni pomoči, le da gre pri tem za drugačne cilje in način sodelovanja strokovnjaka – zagovornika, predvsem za zaščito, uveljavljanje in zastopanje njegovih pravic in interesov.

Podobno velja za krizno ukrepanje, ki lahko pomeni krizni center (ki deloma deluje kot storitev nastanitve ali namestitve, deloma pa kot program, ali pa je tim za krizno ukrepanje (intervencije), ki tudi (le da to vsebuje še ukrepe poleg storitev). Krizno ukrepanje lahko prav tako vsebuje svetovanje, mobilno pomoč na domu, ustvarjanje kriznega tima, krizno namestitev, kot tudi dogovore o različnih ukrepih, ki naj zagotovijo varnost.

Zadnja alineja tega (24.) člena navede še »druge oblike pomoči, povezane s socialnovarstveno dejavnostjo, ki niso posebej opredeljene s tem zakonom«. To je privesek priveska, reziduum rezidua. Najbrž potreben za zakon o socialnem varstvu, saj v socialnem varstvu ni moč vsega predvideti. S tem zakon pravi, da je socialno varstvo še kaj drugega, kot predvideva zakon. Na eni strani s tem predlog zakona rešuje pomanjkljivo taksonomijo, ki ne obsega vsega; na drugi strani pa ugotavlja stanje stvari, očitno dejstvo, ki velja za socialno delo.

Če govorimo o pomanjkljivostih, potem lahko najdemo takoj dve večji. Predlog zakona ne govori o ukrepih in pravicah, ki so ravno tako orodje socialnega dela; niti ne govori o sredstvih, ki so tudi osnovno orodje socialnega dela. Te bi bilo treba v novem, popravljenem predlogu dopolniti. Če govorimo o nepredvidljivosti in storitvah, ki jih utegnejo socialni delavci in tudi drugi opraviti poleg naštetih storitev (in tiste, ki bi jih popravljeni predlog še naštel), potem se pa moramo

⁶ Obstoječi zakon to dejavnost poimenuje »pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih«, kar je precej bolj ustrezno. Gre namreč za socialno delo v delovnih organizacijah. V tem trenutku je takega dela še največ v vojski. Zato bi morali bodisi ohraniti star izraz ali pa ga primerno razširiti (npr. socialno delo v delovnih organizacijah). Še bolje pa bi bilo uporabiti enotno klasifikacijo in nameniti člen, ki govori o izvajanju storitev v delovnem okolju. Spričo nedavnih dogodkov (stečajni, odpustitve, neplačevanje socialnih prispevkov) bi veljalo razmisliti o obveznem socialnem varstvu in storitvah v delovnih organizacijah.

vprašati ali je taka alineja potrebna.⁷ Zato lahko sklepamo, da je ta alineja »za vsak slučaj«, torej če se pojavi spregled ali pa naredi nov tip storitve, programa ali kake druge dejavnosti.

Ugotovili smo torej, da kategorija »drugih oblik pomoči« ni potrebna, saj je moč naštete dejavnosti uvrstiti bodisi med storitve bodisi med programe. To je možno v primeru, ko pojem storitve ali programa ni ekskluzivno vezan na določenega izvajalca, način financiranja, pogoje in mesto izvajanja. O tem bi moral zakon govoriti posebej. Rezidualni člen je torej treba vključiti v enotno taksonomijo.

Eventualno bi lahko v zakonu lahko govorili o oblikah organiziranja oziroma izvajanja storitev, o tem torej, kako se neka storitev (ali program oblikuje). Pri tem seveda nimamo v mislih zgolj statusne opredelitve organiziranja izvajalcev, ampak raven, ki se bolj približuje mikro ravni samega zagotavljanja storitev.

Ugotovili smo tudi, da je pomanjkljivost, da predlog ne vsebuje poleg storitev in programov tudi možnosti materialnih dajatev (sredstev in pripomočkov) in ne obravnava posebej ukrepov (ki niso ne storitve ne sredstva temveč ureditve, do katerih sicer pridemo s pomočjo nekaterih storitev in sredstev in lahko vsebujejo tudi dostop do nekaterih sredstev in storitev).

Govoriti moramo o tem, da bi zakon vzpostavil zasnovano taksonomije, ki bi temeljila na bolj dodelanem konceptu. V njem bi veljalo uporabiti leksično definicijo storitev, poimenovati storitve, vzporedno načrtovati organizacijo in sistem financiranja storitev, programov in drugih dajatev.

Kaj je storitev

SSKJ definira storitev takole: »naročeno delo, ki se opravi za koga navadno za plačilo«. Storitve torej pogojujeta naročilo in deloma plačilo. Storitev tudi predpostavlja razmerje med dvema subjektoma. Eden storitev stori, izvede, drug pa je prejemnik storitve ali njen uporabnik (je uporabna zanj). V izvornem uslužnostnem oziroma storitvenem modelu⁸ gre za egalitarno, enakopravno razmerje med dvema pogodbenima posameznikoma⁹. V takem odnosu je navadno uporabnik tudi naročnik storitve, in če je storitev plačana,¹⁰ tudi plačnik. Klasični storitveni odnos je med dvema posameznikoma. Značilno zanj je, da sta uporabnik in izvajalec storitve (strokovnjak) v neposrednem stiku in izmenjavi.

⁷ Že tako so definicije storitev razmeroma ohlapne in lahko vanje spravimo zelo različne dejavnosti.

⁸ Goffman, *op.cit.*

⁹ V preteklosti je bila moč verjetno celo na strani uporabnika (naročnika in plačnika) storitve, saj so »usluge« delali potujoči rokodelci ali pa služabniki, tudi tlačani (servi) bodisi za plačilo bodisi iz dolžnosti do gospoda ali gospodarja. Medtem ko se je v romanskih jezikih in v angleščini to razmerje ohranilo v sami besedi *service*, pa slovensščina uporablja za taka opravila oziroma delo bolj ustrezno besedo »storitev«.

¹⁰ Če ni plačila, se razmerje nagiba k uslužnostnemu modelu značilnemu za mehansko solidarnost in je torej »usluga« zapisana v registrih medsebojne pomoči in družbene moči akterjev. Z brezplačnimi uslugami ali storitvami v tem okviru »uporabnik« izgublja moč, medtem ko jo izvajalec pridobiva. Če prejemnik brezplačne usluge (storitve) ne more vrniti, jo plača z izgubo moči in večjo mero odvisnosti, v primeru fevdalnih ureditev podložnosti od »dobrotnika«.

Po Goffmanu (1961) izhaja storitveni odnos iz krošnjarske, popravljalne obrti. Storitve torej ni izdelek, prej popravo predmeta. Pri storitvah gre torej za popravila in opravila. Tudi, če gre za izdelek, je ta po meri naročnika. Proizvodnja izdelkov za trg je industrija, medtem ko je trgovina, ki posreduje blago, storitev namenjena strankam¹¹.

Če glede na rast t. i. storitvene industrije ne moremo imeti klasičnega storitvenega razmerja za odločilnega (lahko ga pa izkoristimo za izhodišče), pa vseeno trdimo, da pri storitvah, ne govorimo o stvarnih izdelkih, temveč o procesih ali boljše o popravilih, opravilih in drugih dejanjih, ki omogočijo uporabniku storitve, da uresniči svoje cilje, želje in potrebe.

Iz leksične definicije storitve izhaja, da je naročilo nujen, plačilo pa običajen element odnosa storitve. Pogojno je lahko naročnik storitve nekdo drug, ne njen uporabnik, prav tako velja za plačnika, lahko pa – to možnost slovar predvideva –, storitev ne zahteva plačila. Prav v socialnem varstvu pogosto naroči storitev za uporabnika nekdo drug, še večkrat pa se zgodi, da jo zanj plača tudi nekdo drug, praviloma država.

Osebek (subjekt) naročanja, uporabe in plačevanja storitev je lahko razdeljen, izvajalec storitve pa je predvidoma en sam. To velja tudi, ko gre za delovanje kolektiva, torej, ko je za izvajanje storitev odgovoren kolektiv (v jeziku zakona pravna oseba) in pri izvedbi sodeluje več ljudi, tim ali cela organizacija. Saj je prav izvajalec storitve odgovoren za naročilo oziroma izvedbo storitve.

Navadno storitev torej pojmuje kot enotno delo, ki je namenjeno enemu uporabniku, ko gre za predmet, pa tudi za popravo enega samega predmeta.¹² Težava, ki jo imamo v sistemu socialnega varstva, je, da pri storitvah govorimo tudi o sestavljenih, kompleksnih storitvah.

Za nekatere standardne storitve v socialnem varstvu (kot, na primer, prva socialna pomoč, osebna pomoč, deloma tudi pomoč oziroma oskrba na domu) lahko uporabimo pojmovanje storitve kot odnosa med dvema osebama, ki je namenjen uporabnikovim potrebam. V teh primerih gre za dovolj enotno dejavnost. To vsakdanjo definicijo pa le stežka uporabimo za storitve načrtovanja in organizacije pomoči oziroma koordinacije, še bolj pa, ko govorimo o storitvi oskrbe z namestitvijo.¹³ Pri prvi vrsti storitev je načrtovanje gotovo storitev in storitev je tudi organiziranje pomoči; sam pojem osebnega paketa, ki je bistveni del celotne storitve, pa napeljuje k temu, da pri izvajanju paketa s posebnimi storitvami sodelujejo še drugi izvajalci. Pri oskrbi z namestitvijo je enako, a na drugačen način. Gre za premestitev človeka na kraj, kjer izvajajo storitev. Zato je pogojno možno načeloma govoriti o enotni storitvi, a dejansko je stanovalec deležen različnih storitev (kuhanja, postrežbe, prehrane, zdravstvenih storitev, svetovanja, osebne nege, pomoči itn.). Zato je pri takih storitvah na eni strani treba razmišljati kot o sistemu ali sestavi storitev, na drugi strani pa še vedno na klasičen način, torej o opravilih, ki jih je stanovalec, poleg same nastanitve, deležen na kraju bivanja (ki ga upravlja določen kolektivni subjekt ali organizacija)

¹¹ Ko govorimo o klasičnemu storitvenemu modelu, bi veljalo uporabljati besedo stranka, klient. Uporabnik je morda boljši izraz, ko govorimo o zapletenejših sistemih storitev – npr. poštne, telekomunikacijske storitve.

¹² V klasičnem popravljalnem modelu gre po Goffmanu, *op. cit.*, za trikotnik: stranka, strokovnjak in predmet, ki je last stranke in ki naj bi ga strokovnjak popravil.

¹³ Veljavni zakon o socialnem varstvu govori o storitvi »institucionalnega varstva«. Tako storitev bi veljalo preimenovali, kot smo storili zgoraj, v storitev »oskrbe z namestitvijo«, saj bi s tem zajeli različne oblike namestitve (v stanovanjski skupini, drugi družini, stanovanju s podporo ipd.) ne le v instituciji.

oziroma ki jih človek prejema v okviru osebnega paketa. Če storitve razumemo na tak način, je možna večja raznoličnost paketov storitev (nastanitvenih ali oskrbovalnih) in večja fleksibilnost odgovorov na stiske ljudi. Torej tudi pri oskrbi z namestitvijo govorimo o paketu storitev, ki jih stanovalec prejme in ne o eni sami noviti storitvi.

V slovenščini včasih kot sinonim za »storitev« uporabimo tudi besedo »usluga«. Ta je etimološko bližja angleškemu izrazu *service* (ki izhaja iz latinščine – *servus*: suženj, sluga). Uslugo SSKJ definira: *kar se naredi za koga iz prijaznosti, naklonjenosti, ustrežljivosti*. Razlika med storitvijo in uslugo je torej v prostovoljnosti, ustrežljivosti; prav tako delo ni nujno naročeno. A je iz slovarja tudi razbrati, da je izraz *usluga* mogoče uporabljati tudi kot sinonim za *storitev*. Pri pridevniški rabi – storitven, uslužnosten je sinonimnost med uslugo in storitvijo še toliko bolj poudarjena. Je pa raba izraza *usluga, uslužnosten*, ko govorimo o storitvah, bolj arhaična. Lahko sklepamo, da je beseda *usluga* za *storitev* delno uvožena iz hrvaščine in pa učinek prevoda iz drugih jezikov (*servus* – sluga, *servire* – služiti¹⁴). Ko pa primerjamo izraza med seboj, pa lahko iz razlike sklepamo, da je razlikovalna značilnost med »storitvijo« in »uslugo« ta, da usluga ni naročena in plačana in da ne gre za »delo«, temveč za to, »kar se naredi«. Prav ta zadnja razlika nas opozarja, da gre pri storitvi za točno določeno delo in ne le delovanje ali početje.

Beseda *storitev* torej opisuje delo, ki ga lahko postavimo med izdelek, namenjeno na trg, in uslugo. Goffman opisuje razvoj pojma storitve (in njegovo protislovno uporabo v medicinskem in institucionalnem modelu) od krošnjarske obrti, preko delavniškega kompleksa do institucije. V tem sosledju pogodbeni in neposredni odnos dveh enakopravnih oseb izgublja pomen. S premikom v delavnico postane skupnost eden od garantov za opravljeno delo, z institucionalizacijo pa sta garanta, na povsem protisloven način, stroka in predvsem država. Od Goffmanovih časov pa se je »trg storitev« toliko povečal, da lahko govorimo o vplivu trga, tudi ko govorimo o storitvah. Večji vpliv kot ima trg, manj ga imajo skupnost, stroka in država. Uporabnik, ki ni več stranka, pa na eni strani izgublja moč, saj lahko kot porabnik (potrošnik) predvsem izbira izdelke, pa tudi storitve, in jih – čeprav s postfordističnimi prijemi - deloma tudi prilagaja ali celo naroča, jih pravzaprav ne naroča kot posameznik posamezniku.¹⁵

Storitve so torej nesnovna izmenjava (opravilo ali popravilo) na podlagi naročila, so delo, ki je nekje vmes med izdelki za trg in povsem neformalnimi uslugami med ljudmi. Izvorno gre sicer za izmenjavo med dvema posameznikoma, a ta lahko poteka v okviru družbenih ustanov ali celo v njihovem imenu. Te na eni strani nastopajo kot poroki ali garanti storitev, na drugi strani pa jih odtujijo, saj neposrednost izmenjave izgine. Vseeno storitev uvrstimo med osnovne oblike socialnega dela.

¹⁴ Angleška beseda *service* ima veliko različnih pomenov (Websterjev slovar jih našteje 37). Za diskusijo socialnega varstva so pomembni trije. Tako jo lahko prevedemo 1) »storitev« v zgornjem pomenu, 2) »služba« – npr. *social services* prevajamo kot »socialne službe« ali 3) »servis«, ko gre za storitveno dejavnost, ki je predvsem popravljalna (avto servis, TV servis) ali pomožna (gospodinjski servis, hišniški servis). V zadnjem so dela, ki jih sicer opravljajo stalne gospodinje ali hišniki, pa jih tak servis nadomešča z zunanjo pomočjo (osebo nadomesti organizacija). Le tako lahko razumemo sintagmo »socialni servis«, ki se pojavlja v socialnem varstvu in v zakonu o socialnem varstvu. Žal nekateri celo v strokovni diskusiji in besedilih uporabljajo besedo *servis* kot neposredni prevod, torej tedaj, ko bi bil ustrežnejši prevod »storitev« ali pa »služba«. Pri tem ne gre le za malomarnost, temveč tudi za meglo v izrazju, ki je v slovenščini bolj natančno.

¹⁵ Beseda »customisation« pomeni prilagajanje izdelka stranki.

Klasifikacija, ki bi jo moral zakon so socialno varstveni dejavnosti vsaj zastaviti, bi morala na eni strani omočiti pri vnaprej pripravljenih storitvah več izbire in fleksibilnosti, na drugi strani pa okrepiti moč uporabnika (pa tudi strokovnjaka) za naročanje in ustvarjanje storitev. S prehajanjem med različnimi ravnmi kompleksnosti storitev, predvsem pa – s krepitvijo delovnega odnosa med posameznimi strokovnjaki in skupnostne angažiranosti na drugi, bi morali uporabniki in tudi izvajalci vplivati na ne le abstraktno kakovost storitev, temveč premestitev v skupnost in na teren suverenosti uporabnika.

Socialna ali socialnovarstvena storitev

V žargonu socialnega varstva in socialnega dela se izmenično in povsem poljubno uporabljata izraza »socialna« in »socialnovarstvena« storitev. Preveriti je treba, ali gre v resnici za sinonim ali pa gre le za podobna pojma, ki se razlikujeta v niansah.

Razlika od drugih storitev namenjenih blaginji

Socialne in socialno varstvene storitve moramo na eni strani definirati z razliko od drugih osebnih storitev, saj okvir njihovega izvajanja zagotavlja država. Na drugi strani pa jih moramo definirati po njihovi lastni funkciji, pri tem pa preveriti, ali obstaja razlog za razlikovanje med socialnimi in socialnovarstvenimi storitvami. Poleg socialnega varstva država vzdržuje vsaj še tri ali štiri sisteme, ki so storitveno usmerjeni: zdravstvo, šolstvo, sodstvo in upravo.¹⁶ Ti sistemi se razlikujejo tako po vsebini kakor tudi po obliki in strukturi storitev.

V šolstvu je vprašanje, ali lahko govorimo o storitvah. Bistveni element storitve, namreč to, da je namenjena posamezniku, je zelo vprašljivo. Šolanje je sicer namenjeno posamezniku, ta tudi dobi ocene in spričevala, a sam pouk je kolektiven, individualiziran le takrat, ko gre za odstopanja od povprečja. Učenca navadno pojmujejo kot predmet učenja (in vzgoje), cilji so določeni z učnimi načrti. Učenci so izrazito podrejeni učiteljem, starši malo manj. Zato težko govorimo o učencu kot uporabniku storitve. Pogojno lahko govorimo o storitveni dejavnosti, saj je izdelek brezsnoven – znanje. Strokovnjaki morda svoje delo razumejo kot storitev, ki jo naroči in plača država, učenca pa le pogojno pojmujejo kot uporabnika, bolj kot predmet izvajanja storitve. V govoru izobraževalnega sistema prevladuje govor o izobraževalnih programih (ki jih morajo posamezniki uspešno končati, da bi dobili eno izmed stopenj izobrazbe). Tudi ko gre za individualizirane oblike, je govor še vedno o individualnih programih, ne o storitvah. V izobraževanju je namreč cilj postavljen od zgoraj navzdol in uporabnik programa (učenec, dijak, študent) ni njegov naročnik, je le oseba, ki se v program vključi, da doseže vnaprej predvideno stopnjo znanja in usposobljenosti.¹⁷

¹⁶ Seveda država vzdržuje ali vsaj regulira še veliko drugih sistemov, kjer je večji del storitven: npr. pošta, veterinarska služba, vodovod, komunala itn. Ti sistemi praviloma niso, ali pa so le deloma (npr. stanovanjska politika in oskrba), vključeni v delovanje socialne države. Na drugi strani pa uprava v glavnem ne sodi v okvir socialne države, razen v tistem delu, ki je povezan s socialno varnostjo (pokojninski zavod, zavod za zaposlovanje ipd.).

¹⁷ Prav nasprotno pa so inštrukcije, pomoč pri učenju, ipd. storitve, ki jih naroči posameznik.

V pravosodju obstaja del, ki ga je mogoče definirati kot izrazito storitvenega, to je odvetništvo. Odvetniki so obdržali del načina dela, značilen za svobodne poklice. Niso zaposleni niti v državi niti v korporaciji, njihov naročnik je stranka, ki je tudi plačnik. Za sodnike bi pa težko rekli, da opravljajo storitve. Ljudje, ki so v postopku, so sicer na neki način tudi uporabniki sodnih storitev. Lahko si mislimo, da je pravica, ki jo sodnik deli, storitev, saj je v prid ljudem pred sodiščem, a kaj ko odloči včasih enemu v prid in drugemu v škodo. Kot strokovnjak je sodnik po definicij onkraj odnosa z uporabnikom in deluje v interesu skupnosti, ljudstva.

Še najbolj so socialnovarstvenim storitvam podobne zdravstvene. Obe vrsti storitev izvajajo strokovnjaki na pobudo konkretnih uporabnikov. Pri obeh storitve večinoma plačuje država, oziroma v zdravstvu javna zdravstvena zavarovalnica, strokovnjaki pa so večinoma vpeti v sistem ali v njem zaposleni. Razen izjemoma, jih ne plačuje uporabnik.¹⁸ Razlike so v materiji delovanja in pa v ciljnih oziroma načinu, kako cilje oblikujejo, in posledično tudi v metodi in odnosu, ki ga z uporabnikom ustvarijo.

Medtem ko zdravstvo deluje na posamezniku, konkretno na njegovem telesu, pa sociala deluje predvsem v situaciji, deluje na okoliščine posameznikovega življenja. Fizična naravnost zdravstva omogoča objektivističen pristop. Bolnik je nujno subjekt zdravljenja le v začetku, ko se pritoži, ko sporoči svojo bolečino ali slabo počutje, potem pa je vloga bolnika majhna, diagnozo postavi zdravnik, ki tudi začrta potek zdravljenja, uporabnik storitve pa je pri tem pasiven (pacient) in se mora predvsem ravnati pa navodilih zdravnika. Tak način pojmovanja storitev ustvarja v zdravstvu neenakopraven odnos: pritožnik je – četudi je naročnik na eni strani – v podrejenem položaju, je le izvrševalec navodil¹⁹. V sociali je odnos enakopraven.

V socialni dejavnosti to namreč ni mogoče (ne glede na to, koliko bi si to nekateri strokovnjaki v socialnem varstvu želeli). Socialni delavci in drugi strokovnjaki morajo aktivno vključiti uporabnike ne le v spoznavanje situacije, temveč tudi v njeno spreminjanje. Če naj posameznik ohrani svojo človeškost in možnost odločanja in tudi učinkovito spremeni življenjske okoliščine in tok svojega življenja, ne sme biti samo partner, temveč tudi glavni ustvarjalec rešitev.

Podmena za razpravo o storitvah je, da je zaradi objektivizma v zdravstvu možna večja mera standardizacije storitev kakor v sociali. Glede na to, da bi, kot pravi Goffman, v zdravstvu bolnika najraje uspavali (narkoza, umetna koma), saj se je tako mogoče izogniti njegovim pritožbam in komentarjem ali pa so jim ti v pomoč le kot diagnostično sredstvo ali podaljšek njihove obravnave. Diagnoza in tudi sama zdravstvena obravnava – torej storitev – izhajata iz vnaprejšnjega znanja, zato je lahko potek kolikor toliko predvidljiv in objektivni. Kjer pa gre za odstopanja, so to le individualna in naključna, saj je pomembno povprečje. Zavarovalnica pri plačevanju storitev s pridom uporabi predvidljivost poteka zdravljenja in možnost predvidenega zaporedja manjših storitev.

¹⁸ Pa še takrat so »zasebniki« pogosto zaposleni v javnem sektorju.

¹⁹ Koliko je tak odnos učinkovit za same cilje zdravljenja, je drugo vprašanje. Na tem mestu bomo pripomnili, da tak način seveda manj velja za področju duševnega zdravja, kjer ne gre za delovanje na telesu.

Poleg bistveno drugačnega odnosa se zdravstvene storitve razlikujejo socialnih v tem, da so standardizirane in razdrobljene. Ne vemo pa, ali je to zgolj posledica poznejšega razvoja stroke ali pa je to nujna posledica narave socialnega dela. Odgovor najdemo v obeh smereh.

Res je zgodovina socialnega dela v primerjavi z medicino krajša, v nekem obdobju je bila tudi posnemovalna (z negovalno stroko pa je vzporedna). Res je tudi, da je mogoče dejavnosti v socialnem varstvu in socialnem delu bolj natančno opisati in v nekaterih primerih smiselno bolj podrobno razdeliti, kakor so zdaj. Na drugi strani pa je tudi res, da v socialnem delu ni mogoče obiti uporabnikove subjektivnosti in pa predvideti vseh možnih življenjskih situacij. Zato mora biti pristop k razumevanju in klasifikaciji storitev v socialnem varstvu drugačen. Prizadevati si moramo opisati postopke, metode in storitve, ki v socialnem varstvu obstajajo in ki jih šele razvijamo, hkrati pa jih ne gre jemati kot objektivne in nespremenljive danosti, temveč le kot možnost primerjanja in kot vodila za delovanje. V zdravstvu je pot na zemljevidu že načrtana, saj poznamo izhodišče, v socialnem delu pa je vednost o tipičnih storitvah le zemljevid, kjer moramo pot šele najti, deloma glede na cilj, ki si ga postavi uporabnik, deloma glede na konfiguracijo terena – ovire in priložnosti za uresničevanja cilja v konkretni situaciji.²⁰

Ugotovimo lahko, da so socialne oziroma socialnovarstvene storitve *sui generis*, torej sebi lastne. Z drugimi storitvami jih družijo predvsem to, da so storitve, torej da so namenjene posameznemu uporabniku. Ta je v načelu tudi naročnik, čeprav jih lahko v dobro končnih uporabnikov vnaprej naroča država ali kakšen drug subjekt. To se kaže tudi v plačevanju storitev, saj jih večinoma plačuje država iz javnih sredstev, lahko je plačnik tudi družbeno telo, ki za svoje člane naroči take storitve (npr. socialno delo v delovnih organizacijah), lahko pa je naročnik tudi uporabnik sam, če je plačevanje regulirano tako, da jih plačuje tisti, ki si to glede na svoje dohodke ali premoženje lahko privoščijo, oziroma če država sredstva za izvajanje storitev nameni neposredno uporabniku.

Definicije

Če gremo korak naprej in poskušamo socialne in socialnovarstvene storitve definirati iz njihovih značilnosti, bi rekli, da so socialne storitve tiste, ki so socialno naravnane, ki izhajajo iz socialnega, torej kontekstualnega razumevanja stiske ali težave in ki uporabljajo socialna sredstva in načine za odpravo težav ali stisk. Značilnost socialnih storitev je tudi ta, da upoštevajo temeljna načela socialnega dela in da pri delu uporabljajo osnovne operacije in načine dela socialnega dela.

²⁰ Pri tem velja pripomniti, da je bolnišnični model tak, da izključuje edinstvenosti posameznikove situacije in jo z unifikacijo in uniformnostjo samega okolja in postopkov izničuje. V socialnem delu velja nasprotno, situacijo neke osebe moramo upoštevati, ko osebo spoznavamo spoznavanje kot tudi ko iščemo ustrezne odgovore na njeno stisko. Tudi, ko gre za namestitvene storitve, se je potrebno izogibati uniformnosti in socialni model v zavodih in drugih oblikah nastanitve ljudi s socialnimi stiskami pomeni ravno razgrajevanje standardnih odgovorov in uvajanje idiosinkratičnih značilnosti življenja stanovalcev.

Na drugi strani pa lahko rečemo, da so socialne storitve tiste storitve, ki jih izvajamo v okviru socialnega varstva, torej socialnovarstvene storitve. Ta definicija je zelo očitna, ne pove pa kaj dosti o vsebini storitev. In nam tudi ne odgovori na vprašanje, ali so socialne in socialnovarstvene storitve eno in isto, ali pa gre za podobne, deloma prekrivajoče storitve, a v določenem delu dovolj različne.

Na tem mestu lahko postavimo vprašanje, ali so socialne in socialnovarstvene storitve eno in isto, ali pa gre za podobne, deloma prekrivajoče storitve, a v določenem delu dovolj različne.

Temelji definicije socialnovarstvenih storitev

Socialno varstvo lahko definiramo kot tisti sistem socialne varnosti, ki je v primerjavi s druge sistemi, ki izhajajo iz socialnega zavarovanja, izrazito korektiven in subsidiaren. Subsidiaren je glede na to, da dopolnjuje formalne in neformalne sisteme socialne varnosti tam, kjer odpovejo, torej nadomešča družbene odgovore na socialno stisko tako na ravni družine, soseske, skupnosti in socialnih omrežij, kot tudi tam, kjer odpovedo socialne funkcije drugih formalnih sistemov (socialne varnosti, socialne politike).

Vseeno pa lahko rečemo, da je socialno varstvo sistem, ki je univerzalen in univerzalističen. Najprej prav zato, ker univerzalizira socialno varnost (ali vsaj njen minimum), drugič zato, ker naj bi bil dostopen vsem in ker ni le korektiv (revščine).

Ko govorimo o socialnem varstvu kot socialnemu korektivu ali subsidiarni dejavnosti, socialnovarstvene storitve upravičujemo z ogroženostjo uporabnika (posameznika, skupine in skupnosti); ko pa jih imamo za univerzalno dostopno dejavnost, jih utemeljujemo z željo po izboljšanju kakovosti življenja.

Ogroženost²¹ kot temelj upravičenosti do storitev in drugih dajatev socialnega varstva je del t. i. javnih pooblastil oziroma z zakonom določenih opravil, ki jih morajo socialni delavci opraviti, saj je ravno ogroženost skupni imenovalec upravičenosti posegov socialnega dela in socialnega varstva v življenjski svet posameznika. Poleg zmanjšane družbene moči (in s tem tudi dejanske opravilne sposobnosti) je ogroženost povod za družbeno akcijo, vstop v navadni svet človeka.²²

Tudi zunaj okvira t. i. javnih pooblastil oz. ukrepanja socialnega varstva na zakonski podlagi lahko govorimo o ogroženosti kot elementu upravičenosti ali vsaj pobude za storitev. Trdimo lahko, da je povod za večino socialnovarstvenih storitev ogroženost uporabnika, verjetno pa imajo socialni delavci ogroženost za kriterij, ali so storitve potrebne ali ne, torej za kriterij nujnosti storitev. Morda to ne velja povsem za svetovanje v socialnem delu, ko pa gre bodisi za angažiranje delavca v življenjskem svetu uporabnika bodisi za pridobivanje sredstev in drugih

²¹ Ko govorimo o socialni ogroženosti govorimo o materialni ogroženosti ali varnosti (socialni prejemki), fizični (ukrepi zoper nasilje) in socialni varnosti. O slednji lahko govorimo za primer statusne ogroženosti, ogroženosti izolacije ali izključevanja, identitetni in ogroženosti življenjskega stila ali toka.

²² Pri tem je nujno pripomniti, da izvajanje javnih pooblasti v socialnem delu (tudi socialnem varstvu) nujno vsebuje tudi izvajanje storitev (PSP, osebna pomoč, koordiniranje, itn.). Upravni postopek je le okvir za socialno delo, povod za začetek in pogoj za konec – v obliki uradnega sklepa, odločbe...

storitev v naravi, pa verjetno velja, da je ogroženost (vsaj implicitni) vstopni kriterij uporabnika v sistem socialnega varstva oziroma socialnega dela in obratno vstopa socialnega dela v uporabnikov življenjski prostor.

Kakovost življenja si ljudje zagotavljajo navadno mimo instrumentov socialnega varstva, predvsem z dohodki iz dela in zaposlitve, z izmenjavami v družinskih in prijateljskih krogih, z udeležbo v interesnih omrežjih. Zagotavljajo si jo s svojih osebnim in socialnim kapitalom. Socialno varstvo bi torej spet lahko šteli kot predvsem subsidiaren (pomožen, podporen) vzvod, ki zagotavlja večjo kvaliteto življenja, ko drugi mehanizmi odpovejo.²³

Kakovost življenja si ljudje zagotavljajo navadno mimo instrumentov socialnega varstva, predvsem preko dohodkov iz dela in zaposlitve, izmenjav v družinskih in prijateljskih krogih, udeležbo v interesnih omrežjih. Zagotavljajo si s svojih osebnim in socialnim kapitalom. Socialno varstvo bi torej spet lahko šteli kot predvsem subsidiaren (pomožen, podporen) vzvod zagotavljanja večje kvalitete življenja, ko drugi mehanizmi odpovejo.²⁴

Tudi dejansko je tako, da se z željo, da bi si izboljšali kakovost življenja, obračajo na službe socialnega varstva predvsem tisti, ki so že tako uporabniki sistema, manj pa tisti, ki niso. Vendar pa so med dejavnostmi socialnega varstva tudi take, ki jih uporabljajo tudi tisti, ki niso neposredno ogroženi. Sèm lahko uvrstimo razne treninge socialnih spretnosti, odločnosti, tabore, spodbujanje medsoseseke pomoči, otroškega varstva itn. Tudi tabori, ki jim je namen vključevanje ogroženih otrok, so predvsem namenjeni izboljšanju kakovosti delovanja organizacije in vseh udeležencev tabora.²⁵ Seveda to velja bolj za programe in skupnostne akcije, vendar si lahko z malo domišljije zamislimo podobno dejavnost na področju storitev. Da pa bo človek prišel po nasvet, podporo ali pomoč na socialnovarstveno službo, ne da bi ga k temu prisilile okoliščine, torej zgolj zato, ker se je sam tako racionalno odločil, se bo moralo veliko spremeniti v samem socialnem varstvu. Na drugi strani pa je čedalje večji del prebivalstva ogrožen zaradi negotovosti (prekarnosti) ureditev, ki dajejo osnovno socialno varnost ali so njena podlaga – zaposlitve, stanovanja, tudi prijateljstev, podpore družine itn.

²³ Ko smo analizirali kategorijo dolgotrajne oskrbe »delo in denar kot«, cf.: Flaker in sodelavci, *Dolgotrajna oskrba*, str. 180–191, smo ugotovili, da zaposlitev oziroma delovno mesto omogoča dejavnost, sredstva za življenje (dohodke, izdelke in usluge), status državljana in organizacijo izkušnje (urnik, spretnosti, itn.). Če človek ni zaposlen, lahko to nadomesti z izobraževanjem, nadomestnimi dohodki in statusi, pa tudi s koristno dejavnostjo zunaj zaposlitve, nazadnje tudi v okviru socialnega varstva. V tem primeru je socialno varstvo tisti zadnji člen, ki nadomesti zaposlitev in je nadomestilo za tisto, kar človek pridobi z delom, službo in dohodki.

²⁴ Ko smo analizirali delo in denar kot kategorijo dolgotrajne oskrbe (Flaker *et al.* 2008:180-191), smo prišli do sklepa, da zaposlitev oziroma delovno mesto omogoči dejavnost, sredstva za življenje (dohodke, izdelke in usluge), status državljana in organizacijo izkušnje (urnik, spretnosti, itn.). Če nekdo ni zaposlen lahko to nadomesti z izobraževanjem, nadomestnimi dohodki in statusi, pa tudi s koristno dejavnostjo zunaj zaposlitve, nazadnje pa tudi v okviru socialnega varstva. V tem primeru je socialno varstvo tisti zadnji člen, ki omogoči nadomestitev zaposlitve.

²⁵ Cf.: Bernard Stritih, *Štepanjsko naselje*, II, Inštitut za sociologijo, Ljubljana, 1979; Blaž Mesec, Bernard Stritih, »Družbena razslojenost in sodelovanje otrok in staršev v organizaciji prostega časa: (projekt 'Štepanjsko naselje II')«, *Vestnik delavcev na področju socialnega dela*, let. XX (1981), št. 1, str. 4–35; Vito Flaker, »Uveljavljanje skupinskega dela v taborniški organizaciji«, v: Bernard Stritih in sodelavci, *Prostovoljno socialno delo*, Višja šola za socialne delavce, Ljubljana, 1981.

Socialne storitve

Če socialnovarstveno storitev definiramo z ogroženostjo, je namen socialen in uresničuje socialno oziroma podporno naravo storitve (tudi če po naravi ni socialna – npr. zagotavljanje prevoza, prehrane), če pa socialnovarstveno storitev definiramo z izboljšanjem kvalitete življenja, namen ni nujno socialen (motivacija je lahko celo egoistična), vendar pa »socialnost« storitve definira njena izvedba (izvedemo jo na socialen način). Tako lahko rečemo še zlasti, če razumemo besedo »socialno« kot nekaj, kar delamo skupaj z drugimi, na način socialnih mrež in brez ekonomskega profita, pa četudi je motiv zgolj izboljšanje kakovosti življenja (tu lahko govorimo o storitvah v socialnim mrežah, v časovnih bankah, društvih ipd.).

Če tako definiramo socialnovarstvene storitve, potem vidimo, da jih lahko razdelimo v socialne po svojem izvoru, in tiste, ki imajo socialnovarstven učinek (in namen), niso pa socialnega izvora. Upravičeno bi rekli socialne storitve samo tistim, ki imajo tudi socialni modus izvedbe (so torej utemeljene v socialnem delu), tistim, ki pa nimajo socialnega načina izvajanja in razumevanja, pa zgolj storitve v socialnem varstvu. Na drugi strani pa bi lahko izraz socialne storitve uporabljali za skupno množico storitev, ki presegajo socialno varstvo in ga vključujejo – torej za socialnovarstvene storitve in socialne storitve, ki niso vezane na socialno varstvo, a so v svoji naravi socialne.

Imamo torej: Storitve, ki niso v svojem izhodišču socialne, a jih uporabljamo v sistemu socialnega varstva (npr. prevozi)²⁶; potem socialne storitve same po sebi, ki jih uporabljamo v socialnem varstvu (koordinacija oskrbe); in, nazadnje tiste socialne storitve, ki jih opravljamo zunaj socialnega varstva, a so vseeno po svojem namenu in načinu izvajanja socialne. Smiselno bi bilo, da splošno ime za vse storitve, ki imajo tako ali drugačno socialno značilnost, uporabimo izraz *socialne storitve*, za tiste, ki obstajajo znotraj socialnega varstva pa socialnovarstvene storitve, ki pa jih lahko delimo na storitve socialne oskrbe in splošne oskrbe²⁷.

²⁶ Tu gre predvsem za podporne (npr. pospravljanje, nakupovanje) in tehnične storitve (popravila, računalniške storitve), deloma pa tudi strokovne storitve drugih strok (zdravstva, prava, izobraževanja). To so seveda storitve, ki imajo lasten izvor in lastno metodo. Hkrati pa lahko ugotovljamo, da so v okoljih, kjer prevladuje socialni model, vanj tudi integrirane in da dobivajo specifično socialno noto, ki ni le v namenu in funkciji, temveč tudi v načinu izvedbe.

²⁷ Analogno s sedanjo socialno in osnovno oskrbo v institucionalnem varstvu.



Slika 2: Socialne in socialno varstvene storitve

Podobno bi lahko glede na namen in način razdelili tudi druge dejavnosti socialnega varstva (programe, projekte, sredstva in ukrepe). Predvsem pri sredstvih je pomembno ločevanje med namenom in načinom, saj ravno takim razlikovanjem, lahko omogočimo, da pridejo sredstva v zakonodajo, kot socialne, ne kot tehnično porabne kategorije.

Tega, da je neka storitev socialnovarstvena, ne določata izvajalec ali način financiranja, temveč zvrst (kot jo določa spodnja taksonomija), način (na temelju osnovnih načel socialnega varstva in socialnega dela) in namen (preprečitev ali razrešitev socialne stiske in izboljšanje kakovosti življenja) izvajanja storitve.

Kako klasificirati socialno varstvene storitve

Storitve socialnega varstva lahko delimo po različnih kriterijih. Obstoječe klasifikacija implicitno uporabni dva kriterija. Naraščajočo intenzivnost posega v življenjski prostor osebe in kompleksnost storitve. Klasifikacija deloma implicitno upošteva tudi kriterij načina plačevanja storitev (javna sredstva), posamezne izvajalce (VDC), oziroma na posebne značilnosti izvajanja storitve (osebni pomočnik). S tem, da postavi plačevanje iz javnih sredstev kot izločilni kriterij, onemogoči poimenovanje in reguliranje vseh drugih storitev²⁸ oziroma jih prestavi v programe, ki so po obstoječi zakonodaji relativno nestabilna oblika financiranja.

²⁸ Poimenuje le eno tako storitev *pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih*. Predvidevamo, da je bil razlog za poimenovanje in naštevanje, da se ta storitev v devetdesetih ohrani. Koliko je to prispevalo ohranitvi je vprašanje. Število socialnih delavcev v podjetjih se je zmanjšalo.

Kriteriji, kako razvrstiti storitve, so lahko različni, in jih je najprej treba obravnavati vsakega posebej, da bi potem lahko dobili sliko celote taksonomije storitev. Socialno varstvene storitve lahko razvrstimo glede:

- A. intenziteto storitev
- B. trajanje
- C. kraj izvajanja
- D. sestavljenost (kompleksnost)
- E. izvajalce
 - profile izvajalca (delavci)
 - število izvajalcev
 - sektor izvajalca (organizacija)
- F. vir storitev
- G. situacije
- H. uporabnike
- I. načini in nameni izvajanja
- J. registri delovanja
- K. naročnik
- L. plačnik
- M. način plačevanja
- N. sredstva

Za izhodišče klasifikacije bomo vzeli intenziteto storitev. Prvič, zato, ker je že v obstoječi klasifikaciji to, sicer implicitna, osnovna dimenzija klasificiranja. Tako bo nova klasifikacija na ta način primerljiva s prejšnjo in ne bo tako-zelo-nekaj-novega. Bolj pomemben razlog pa je, da nam omogoča neko hierarhijo oziroma progresijo storitev, ki je realna, ki ne izhaja samo iz poimenovanja, temveč nam govori o realnih procesih, ki jih socialni delavci in drugi strokovnjaki srečujejo pri svojem delu.

Nato bomo poskušali naštetiti tipe storitev, ki si jih lahko zamislimo znotraj vsake kategorije. In nato preverili, kako lahko posamezne skupine storitev razdelimo glede na preostale kriterije. Na ta način bomo videli: ali je ta členitev smiselna in drugič, ali jo je treba členiti še naprej na njene sestavne dele in naprej.

A. Intenziteta storitev

Če utemeljimo klasifikacijo storitev na intenzivnosti vstopa v življenjski svet uporabnika, dobimo taksonomijo, ki je progresivna. Tako strukturo odgovorov smo približno dobili, ko smo analizirali odgovore na stiske.²⁹ Govorimo lahko o naslednjih ravneh:

²⁹ Flaker in sodelavci, *Dolgotrajna oskrba...*, op. cit.

Dejanje	Raven	Termin
pogovor	reprezentacije	svetovanje
podpora	dejanja	osebna podpora
lok pomoči	moč	osebna pomoč
koordinacija	organizacija (usklajevanje)	načrtovanje in izvajanje oskrbe
namestitev	premestitve (dislokacije)	oskrba z namestitvijo (institucionalno varstvo)

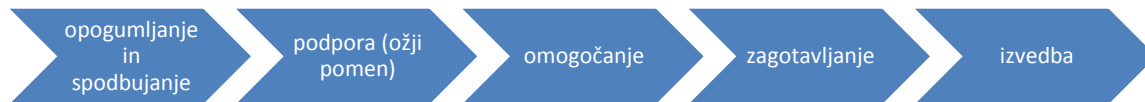
Na prvi ravni *pogovora* ali *svetovanja* se delavec in uporabnik le srečujeta. Njun stik je pogovoren. V pogovoru uporabnik predstavi (reprezentira) svoj življenjski svet. Izmenjava je le besedna, taka so tudi skupna dejanja – skupno ustvarjanje idej, izmenjava simbolov, domišljije. Na tej ravni delavec ali delavka nikoli dejansko ne stopita v svet uporabnika in se vzdržujeta dejanskega dela skupaj z uporabnikom. Svetovanje je lahko dajanje informacij in drugih vrst znanja, ki jih svetovalec ima, lahko le refleksija sveta uporabnika, lahko je tudi usmerjeno v nalogo ali ravnanje; lahko pa je eden od rezultatov svetovanja tudi napotitev na drugo storitev. Kljub temu da je svetovanje po definiciji odsotnost konkretnih dejanj, je lahko svetovanje pomemben vir sprememb življenjskega sveta.³⁰

Na ravni *podpore* se delavec vključi v uporabnikov življenjski svet, vendar ne tako, da bi prevzemal dejavnosti namesto uporabnika. *Podpora* SSKJ definira kot nekaj: »kar omogoča, podpira določeno dejanje, aktivnost«. Torej v nasprotju s pomočjo, ki jo definira (SSKJ) kot: »kar kdo naredi namesto drugega«, gre pri podpori za dejanja, ki uporabniku omogočijo njegovo lastno delovanje.³¹ Gre torej za vstop v življenjski svet, ki ga ta vstop seveda spreminja, vendar le tako, da okrepi moč uporabnika za delovanje.

Govorimo lahko o različnih vrstah podpore: materialni, moralni, organizacijski. Moralno lahko nekoga podpremo bodisi z besedami bodisi z dejanji, na primer s svojo prisotnostjo v situaciji (npr. na sodišču že sama navzočnost zagovornika podpre uporabnika). Klasificirali smo razne načine podpore: opogumljanje ali spodbujanje, oporo ali podporo v ožjem pomenu besede, omogočanje in izvedbo dejavnosti. Te načine podpore si lahko zamislimo kot posamezne elemente ravni, ki se zgodijo neodvisno drug od drugega, lahko pa kot progresijo na premici podpore, ki poteka od opogumljanja do izvedbe. Slednje pojmovanje podpore je finalistično, teleološko in upošteva to, da si človek postavi v življenju svoje cilje.

³⁰ Svetovanje naj bi okrepilo moč uporabnika, a če dobi »narobe« nasvet, če se svetovanec zaplete v preveliko reflektivnost (premljevanje težav) ipd., ima lahko tudi negativen učinek in uporabnika prej onespособi za ravnanje v konkretnem življenju kakor usposobi.

³¹ Seveda lahko tudi človeka podpremo s pomočjo pri njegovi dejavnosti. Ko, na primer človeku varujemo otroka, ga podpremo pri njegovi dejavnosti, ki jo ta čas opravlja – npr. hodi v službo, gre po nakupih itn.



Osebna *pomoč* je tak vstop v svet uporabnika, pri katerem prevzamemo izvedbo nekaterih dejanj. Ko stopamo v življenjski svet uporabnika kot pomočniki, gre vedno za spremembo moči uporabnika in za razmerje odvisnosti. Ko namreč nekdo nekaj naredi namesto drugega, je drugi od prvega odvisen in vsaj v tistem trenutku odstopi svojo moč delovanja – izgubi moč.

Paradoks pomoči je v tem, da na dejanski ravni ustvarja nemoč delovanja, na ravni razmerij ustvarja razmerja moči, ki so si lahko ravno nasprotna. Pomoč lahko ustvarja namreč odnos, v katerem pomočnik krepi moč drugega ali pa jo slabi. Več kot ima človek pomočnikov, močnejši je, na drugi strani pa – bolj kot potrebuje pomoč, manj ima moči. Gospodar ima moč, da naroči pomočniku, da naredi nekaj namesto njega, hkrati pa ima moč, da stori namesto pomočnika nekaj, česar on ne more. Ko torej naročamo pomoč drugega, krepimo svojo moč, ko pa zanjo prosimo, moč izgubljam (izjema so seveda odnosi medsebojne ali vzajemne pomoči, kjer je proces simetričen in kjer dobimo toliko, kolikor izgubimo).

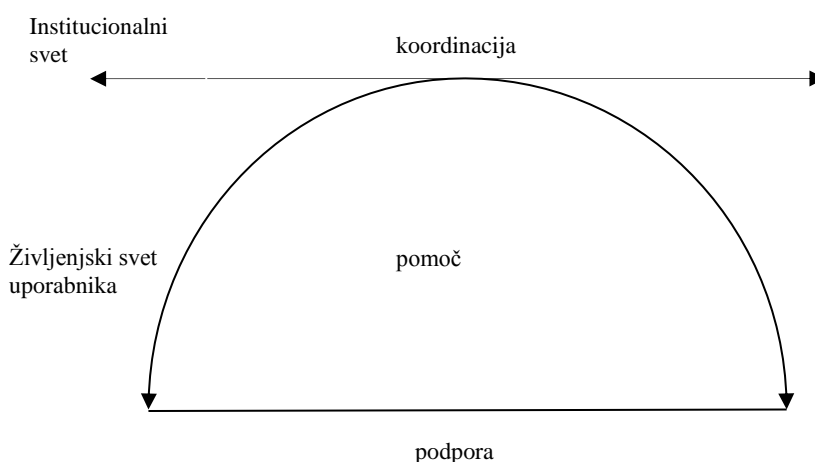
Učinek spremembe moči, ko nekomu pomagamo, vedno deteritorializira, odvrne oziroma odmakne človeka od dejanskosti njegovega življenjskega sveta. Ko nekdo naredi nekaj namesto drugega, drugi izgubi možnost, da bi deloval na stvari, ali deloval v odnosih. Odmik od dejanskega ga uvrsti v virtualne odnose. Če pridobi moč, postane subjekt dejanj drugih, ko govorimo o pomoči, tudi subjekt pomoči. Če izgubi moč, postane predmet pomoči drugih. Kot tak se zapiše v registre, ki so ločeni od dejanskega, navadnega, vsakdanjega sveta. Izstopi iz vsakdanjih, enakopravnih in simetričnih odnosov in postane bodisi »gospodar« ali »hlapec«. Več kot je deležen pomoči, bolj se seli iz vsakdanje, skupnostne sfere v institucionalno, iz vasi – na grad.

V socialnem delu je pomoč praviloma taka, da zmanjšuje moč. Človeka postvarja – ali tako, da postaja predmet dela drugih ljudi, ali tako, da izgublja moč lastnega ravnanja oziroma delovanja. Če primerjamo učinek na uporabnikovo moč, ko delujemo na ravni podpore, z učinki delovanja na ravni pomoči, lahko opazimo, da podpora sicer krepi (ali slabi) moč, če je neustrezna, a ne spreminja – ne smeri delovanja, ne položaja (situiranosti, umestitve) osebe. Učinki podpore so skalarski, medtem ko so učinki pomoči vektorski.³²

³² V matematiki skalar ne spreminja smeri temveč samo količino, medtem ko vektor spreminja tudi smer.

Storitve, ki vključujejo pomoč, so pogosto manjšega obsega in so lahko preprosta pomoč pri opravljanju vsakdanjih opravil, lahko pa so dejanja, ki odgovarjajo na kompleksno in hudo stisko. Pomoč razmestitvi dejanja z osnovne ravni podpore in nad ravnijo (ali ravnino, ki naj jo bi premica podpore vzpostavljala) življenjskega sveta ustvarja lok (kupolo) pomoči, prostor pomoči premika iz smeri in z ravni podpore v druge registre. Dejanja pomoči s tem, ko človeka odmaknejo od temeljne ravni podpore, spremenijo njegovo moč sorazmerno – kolikor je daljši odmik, toliko večji lok dejanja pomoči opisujejo. V tem prostoru, ki je tudi izvorni prostor socialnega dela, je človek še vedno povezan s svojim življenjskim svetom, a se s krepitevijo pomoči od njega odmika.

Slika 3: Lok pomoči



Če je resnični interes socialnega dela, da vztraja človek v svojem svetu, saj v nasprotnem primeru socialno delo izgubi svoje področje delovanja, ker uporabnika centrifugalna sila pomoči izvrže iz loka in ga ponovno prizemlji v povsem institucionalni sferi – s tem pa socialno delo postane le »one way« posrednik, premeščevalec iz življenjskega sveta ljudi v virtualni svet institucij, potem mora postaviti nasproti centrifugalni sili pomoči centripetalno silo, ki bo uporabnika vrnila nazaj v njegov življenjski svet.

Protistrup postvarjevalnim učinkom pomoči je namreč krepitev moči. Če naj se uporabnik vrne v svoj svet ali pa vsaj ostane v orbiti pomoči, mora socialno delo takrat, ko pomaga, vedno znova krepiti moč uporabnika, ki bo na eni strani na institucionalni ravni omogočala subjektiviteto, na ravni vsakdanjega življenja pa to, da bo uporabnik ponovno prevzemal opravila in vloge, ki omogočajo dejavno bivanje. V ta namen so potrebne operacije, postopki, ki omogočijo preobrazbo slabosti v kreposti, pasivnosti v aktivnost, opredmetenja v osebljenje in podrejenosti v partnerstvo oziroma zmožnost simetričnih izmenjav stvari in uslug. Taka preobrazbena sinteza je možna na eni strani z upoštevanjem realnega življenjskega sveta, doslednim spoštovanjem

volje uporabnika, a na drugi strani tudi z uporabo institucionalnih sredstev oziroma z navezavo na širše kolektivne dimenzije, kamor pomoč teži.

Prav na tej točki sinteze vstopa nova raven storitev, ki je predvsem v veliki meri organizacijska, a tudi usklajevalna. *Koordinacija* pomeni usklajevanje, ne samo različnih izvajalcev pomoči ali podpore, temveč je tudi usklajevanje institucionalnih in neformalnih ravni delovanja in virov podpore in pomoči. Hkrati pa je tudi usklajevanje med procesom razvrednotenja in postvarjenja, ki je značilen za procese pomoči, in procesom preobrazbe v dejavnega, enakopravnega in dejavno zmožnega človeka, partnerja v akciji. Idealno je to mogoče storiti tako, da upoštevamo v enaki meri vhodni in izhodni učinek sredstev, ki jih vnašamo v uporabnikov svet in v dejavnost, ki jo usmerjajo uporabniki cilji, hkrati pa dosledno upoštevamo tudi njegovo voljo in perspektivo moči (uporabnikove vrline in kreposti).

Točka koordiniranja je torej na tangenti loka pomoči in institucionalne oskrbe, ki je enako oddaljena od obeh koncev tetive. Je točka stičišča med življenjskim svetom posameznika in institucije. Je točka, v kateri je možen pretok institucionalnih sredstev v vsakdanje življenje in njihovo uporabo v njem, ki omogoča kompleksne odgovore na človekovo stisko, ki so sorazmerno intenzivni, kot če bi uporabnika premestili v institucijo, a še vedno tako domači, da omogočajo samostojno življenje v skupnosti, še več, da tudi ustvarjajo človeka, ki je v situaciji dejaven.

Odlika koordinacije kot posega je prav ta, da sicer omogoča intenzivno oskrbo, a da le marginalno (tangencialno) vstopa v svet uporabnika. Ne glede na to, da dejavnost koordinacije koordinira tudi pomoč (torej vstop v svet uporabnika), ostaja na obodu loka pomoči in jo lahko definiramo kot podporno dejavnost, ki pa lahko vsebuje pomoč, ne da bi pri tem ustvarjala nemoč in odvisnost. K tej sintezi sodi tudi to, da omogoča, da se sredstva in viri, ki so sicer na voljo za institucionalno oskrbo, porabijo za samostojno življenje, s tem pa uporabnika ne premesti ali ga izvrže v institucionalno sfero. Nasprotno, omogoča, da se preseli nazaj iz institucije v skupnost.

Premestitev³³ ali *namestitev* je najbolj radikalen in intenziven poseg v siceršnji življenjski svet uporabnika. Gre za operacijo, ki izvzame posameznika iz njegovega siceršnjega okolja in ga premesti v drugo. Če jo vzamemo kot predvsem tehnično operacijo, je to tudi najbolj postvaritvena operacija – človek postane (v očeh strokovnjakov) stvar, ki jo je treba namestiti v drug položaj, na drugo mesto.

Taka operacija je potrebna takrat, ko je izvorno okolje preveč ogrožajoče za posameznika oziroma, ko ne moremo zagotoviti oskrbe, potrebnih storitev, kjer oseba sicer živi. Glede na to, da v socialnem varstvu ni zelo specializiranih storitev, ki bi jih lahko izvajali le v tehnično

³³ Premestitev moramo ločiti od preselitve. Preselitev je namreč dejanje, ki ga izvede predvsem sam uporabnik. Je dejanje, ki sicer vsebuje spremembo kraja bivanja, a tako, da posameznik preuredi svoj življenjski svet, ki je izrazito osebno, in ga na novi lokaciji ponovno ustvari. V premestitvi pa uporabnika namestimo v vnaprej pripravljeno situacijo, ki je načrtovana za bolj ali manj podobne primere. Zato je splošna po definiciji in ni osebna. Zato lahko govorimo tudi o namestitvi. Pri tem je namestitev širši pojem od nastanitve. Nastanitev je le ena izmed storitev, ki jo vsebuje namestitev, ki predvideva le zagotovitev stanovanja. Če gre le za nastanitev, je to še vedno storitev ravni oziroma registra podpore.

opremljenem okolju³⁴, gre predvsem za nemoč in nepripravljenost socialnovarstvenih služb organizirati oskrbo v življenjskem svetu posameznika. Dodatna obremenilna značilnost premestitve je, da je okolje vnaprej strukturirano, v njem vladajo pravila, ki so jih vnaprej postavili drugi, z njim upravljajo nadrejeni strokovnjaki in v njem že živijo drugi ljudje (ki jih uporabnik ni izbral za svoje sostanovalce). Uporabnik, ki postane s premestitvijo stanovalec, varovanec, gojenec, včasih oskrbovanec ipd., se le težka prilagaja na novo okolje v skladu svojimi željami, potrebami, stilom življenja.

Premestitev ima dva dvomljiva namena (popravljanje in skladiščenje), a ima še tretjega, ki je produktiven. Lahko je zatočišče, torej prostor, kjer se človek počuti varneje in kjer si lahko opomore in pripravi za nove izzive. Razdiralnim učinkom premestitve se lahko izognemo na dva načina. Lahko je – predvsem začasna ali prehodna namestitev, ki je v službi vrnitve domov ali preselitve (novega ustvarjanja osebnega življenjskega prostora). V primeru dolgotrajnejše rešitve pa maksimaliziramo posebljenje prostora, kar pomeni, da omogočimo izbiro, onemogočimo progresivno izgubo moči in dopustimo prepustnost meja strukture, tako da ima stanovalec čim več možnosti povezovanja z dogodki, procesi, ljudmi izven strukture, kjer živi. To je laže v manjših enotah in praktično nemogoče v velikih. Namestitvene strukture bi morali torej načrtovati kot majhne, začasne ali prehodne, ali pa tako, da bi omogočale pravzaprav preselitev, torej ohranjanje ali rekreacijo življenjskega sveta, a tudi cenjenih družbenih vlog.

Klasifikacija glede na intenzivnost vstopa v svet uporabnika nam omogoča, da ustvarjamo progresivno tipologijo storitev od manj k bolj intenzivnim. Hkrati je to progresija realnega³⁵ odmika od življenjskega sveta. Te premike spremljajo tudi spremembe moči uporabnika, ki so bistvenega pomena za socialno delo. Vstop v življenjski svet uporabnika in preobrazbe uporabnikove identitete lahko namreč izvedemo z bolj ali manj emancipatornimi učinki. Premiki so na eni strani nujni, če hočemo okrepiti moč uporabnika, na drugi pa odpirajo nevarnosti postvaritve in radikalne izgube moči. Zato moramo pri stopnjevanju intenzitete storitev tudi stopnjevati storitve, ki omogočajo ohranjanje in ponovno pridobivanje moči.

Klasifikacija nam omogoča, da sistem storitev socialnega varstva in storitve socialnega dela nasploh pojmuje kot sistem stopnjevanja intenzivnosti dejavnosti na različnih dimenzijah. Poleg osnovnega stopnjevanja uporabnikove dejavnosti (pri progresiji podporne dejavnosti) je glavno stopnjevanje intenzivnosti vstopa, ki je na drugi strani tudi stopnjevanje odmika od življenjskega sveta. To stopnjevanje spremlja tudi stopnjevanje v kompleksnosti storitev – bolj ko so storitve intenzivne, bolj so sestavljene. Vendar je ta povezava le korelativna, saj med bolj intenzivnimi storitvami najdemo relativno enostavne (na primer, osebnega pomočnika, enostavne pakete storitev). Vseeno pa velja, da vsaka stopnja lahko vsebuje prejšnjo, manj intenzivno. Podpora vsebuje tudi svetovanje, pomoč podporo in svetovanje, koordinacija pomoč, podporo in

³⁴ V primerih, ko gre za npr. za ljudi z demenco ali mladostnike, ki so moteči za okolje, ali ljudi s t. i. izzivalnim vedenjem, se je ponekod uveljavilo reklo, da »potrebujejo bolj strukturirano okolje«. Gre pa predvsem za evfemizem za zapiranje oziroma za nezmožnost strokovnjakov, da bi situacijo uredili kako drugače.

³⁵ Tudi svetovanje je odmik od lastnega sveta, vendar je ta odmik virtualen in se zgodi v svetu reprezentacij. Človek namreč za refleksijo svojih okoliščin in dejanj potrebuje miselni odmik, ki omogoča, da jih uzre. A ta odmik ni stvaren, človek praviloma ostane v svojem življenjskem svetu.

svetovanje, namestitvev pa vse: svetovanje, podporo, pomoč in koordinacijo. Gre torej za progresijo, kjer vsaka raven nujno povzema tudi manj intenzivne. S tem narašča tudi kompleksnost in razvejenost storitev.

Poleg storitev, ki so neposredno namenjene uporabniku, pa v sistemu socialnega varstva obstajajo dejavnosti, ki so namenjene boljšemu izvajanju storitev, a jih uporabnik uporablja le posredno. Te lahko poimenujemo podpirne ali spremljajoče dejavnosti, ki večajo ustreznost odgovorov (npr. raziskovanje potreb, razvojne dejavnosti), krepijo strokovnost (supervizija, izobraževanje, mentorstvo) in stopnjujejo usklajenost odgovorov (koordinacija med službami, timsko delo). Te dejavnosti sicer ne stopajo v svet uporabnika, četudi nanj vplivajo, jih pa lahko uvrstimo na konec lestvice intenzivnosti, saj so dejavnosti, ki so povsem odmaknjene od življenjskega sveta uporabnika. Tako smo dobili naslednjo temeljno tipologijo storitev:

1. Svetovanje – delavec ne poseže v stvarnost uporabnika, pomoč na ravni pogovora in reprezentacij resničnega življenjskega sveta.
2. Osebna podpora – delavec podpre uporabnika pri njegovih dejavnosti: moralno (pogovor in udeležba v situaciji), organizacijsko (načrtovanje) in materialno (omogočanje dostopa do sredstev).
3. Osebna pomoč – delavec prevzame dejavnosti v življenjskem svetu uporabnika in nadomesti njegovo nemoč ustvarjanja odgovorov; pri tem uporablja sredstva, ki so na voljo v institucionalni mreži ali mreži uporabnika.
4. Organizacija/ Koordinacija podpore in pomoči za samostojno življenje v skupnosti – organizacija odgovorov na kompleksne stiske; uporabnik ostane doma ali živi samostojno.
5. Namestitvev v organizirano obliko socialnega varstva – uporabnik se preseli v posebno obliko bivanja, kjer je deležen raznih storitev.
6. Spremljajoče dejavnosti – zagotavljajo strokovnost in kakovost dejavnosti, namenjenih uporabniku.

Prve štiri ravni so namenjene neposredno uporabniku, peta tudi, a je v njeni naravi, da je navadno že vzpostavljena. Šesta raven je namenjena uporabnikom le posredno, tako da krepi strokovnost in učinkovitost storitev. Neposredne storitve uporabnikom lahko razumemo na način, da bolj zahtevne ravni posegov lahko vključujejo tudi elemente ravni manj intenzivnih intervencij. S tem tipologija upošteva deloma tudi kompleksnost storitev.

V nadaljevanju lahko poskusimo razčleniti in ponazoriti s primeri, ozirom bolj ambiciozno, orisati tipologijo storitev, ki bi počivala na zgornjih osnovnih kategorijah. Poskusili bomo naštetih nekatere tipe iz te kategorije storitev. Nekatere od njih so že zdaj »storitve socialnega varstva«, nekatere pač ne. Med slednjimi smo naštetih tudi take, ki nikoli ne bodo (npr. med oblikami svetovanja). Namen razčlenitve je poskusen – videti, kaj sodi v katero kategorijo. Tako bomo videli, kako tak način klasifikacije deluje.

Oris ravni storitev – s ponazorili in členitvijo

- 1) Svetovanje
 - a) Prva socialna pomoč (svetovanje)
 - b) Osebno svetovanje
 - i) Osebno svetovanje
 - ii) Telefonsko
 - iii) internetsko
 - c) Svetovanje ob življenjskih dogodkih in izgubah
 - d) Druge oblike svetovanja (finančno, gospodinjsko itn.)
 - e) Družinsko svetovanje
 - f) Skupinsko svetovanje in svetovanje skupini
- 2) Osebna podpora
 - a) Opogumljanje
 - b) Opora
 - i) Pri stresnih situacijah in dogodkih (izgube in prehodi)
 - ii) Pri vzdrževanju in izboljševanju kakovosti življenja
 - c) Omogočanje (sprememb, izboljšav, dostopa do sredstev)
 - d) Izvedba dejavnosti v življenju uporabnika (npr. ureditev stanovanja, odnosov, šolanja itn.)
 - e) Prva socialna pomoč s podporo
- 3) Osebna pomoč
 - a) Kompleksna pomoč v zahtevnih situacijah
 - b) Pomoč v enostavnih situacijah (kriznih)
 - c) Pomoč družini
 - d) Mobilna strokovna pomoč
 - e) Zagovorništvo
 - f) Socialni servisi (popravila, osebne storitve)
 - g) Dolgotrajna laična nega
 - h) Varovanje
 - i) Spremljanje
 - j) Družabništvo
 - k) Prevozi
 - l) Pomoč pri urejanju uradnih zadev in stikih z drugimi službami
- 4) Organizacija/ Koordinacija podpore in pomoči za samostojno življenje v skupnosti
 - a) Koordinacija (osebno načrtovanje in izvajanje storitev)
 - b) Oskrba na domu
 - c) Oskrba na daljavo
 - d) Osebni pomočnik
 - e) Preselitev iz zavoda
- 5) Namestitvev v organizirano obliko socialnega varstva
 - a) Glede na trajanje
 - i) Kratkotrajna (začasna)
 - ii) Prehodna
 - iii) Dolgotrajna

- b) Glede na celovitost
 - i) Celodnevna
 - ii) Dnevna
 - iii) Nočna
- c) Glede na velikost
 - i) Zavodi
 - ii) Enote za namestitev (oskrbni domovi) (do 60)/ dnevni centri za dnevno oskrbo
 - iii) Samostojne ali dislocirane enote (do 20)
 - iv) Stanovanjske skupine (do 6)
 - v) Namestitev v drugi družini (do 6)
 - vi) Oskrbovana stanovanja (posameznik, par ali družina)
- d) Glede na vsebino dela
 - i) Splošna³⁶
 - ii) Vodenje pod posebnimi pogoji
 - iii) Usposabljanje
 - iv) Oskrba starih
 - v) Oskrba ljudi z demencami
 - vi) Oskrba in vzgoja mladine in otrok
 - vii) Oskrba ljudi s senzornimi in gibalnimi ovirami
 - viii) Oskrba ljudi z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju in motnjami v duševnem razvoju (intelektualno ovirani)³⁷
 - ix) Oskrba ljudi s poškodbami glave
 - x) Oskrba kroničnih bolnikov (somske bolezni)
 - xi) Oskrba ljudi s kombiniranimi težavami
 - xii) Nastanitev ob nesrečah in krizah
- 6) Spremljajoče dejavnosti
 - a) Koordinacija služb (npr. koordinacija pluralnih storitev v skupnosti)
 - b) Ugotavljanje potreb (v skupnosti)
 - c) Timsko delo
 - d) Supervizija
 - e) Konzultacije in konzultanstvo
 - f) Mentorstvo (pripravnikom, začetnikom, ljudem na usposabljanju, študentom)
 - g) Izobraževanje
 - i) Strokovnih delavcev
 - ii) Pomožnega osebja
 - iii) Svojcev in prostovoljcev

³⁶ Pričakujemo lahko nastanek (predvsem manjših) namestitvenih struktur, ki ne bodo namenjene določeni skupini uporabnikov. Namen splošne kategorije namestitvenih struktur je predvsem v spodbujanju heterogenosti stanovalcev, kar je lahko pomembna prednost. Oblike za posebne skupine, bi morale imeti kader znotraj organizacije, ki je specializiran za delo s posebno skupino ljudi. Splošne oblike bi morale tako specializirano pomoč zagotoviti v mreži izven organizacije, ki zagotavlja namestitev.

³⁷ Skupina, ki jih obravnavajo sedanji posebni zavodi.

- h) Evaluacija in zagotavljanje kakovosti
- i) Načrtovanje inovacij in razvoja

Oris ravni - besedilo

Svetovanje

V kategorijo svetovanja smo uvrstili vse tiste storitve, kjer gre za stik zgolj preko besed in ki imajo namen ozreti se na življenjsko situacijo posameznika, da bi jo potem tudi spremenili in izboljšali. Ključna storitev je prva socialna pomoč.³⁸ Prva socialna pomoč (kot svetovanje) je ključna za to, ker uvaja v druge storitve in dejavnosti socialnega varstva, je orientacijska in omogoča stik s službami in viri storitev in drugih vrst pomoči in socialno varstvenih dejavnost sploh.

Najširša kategorija je kategorija osebnega svetovanja. Tu gre za vse tiste vrste svetovanja, ki so namenjena osebnim vprašanjem (predvsem čustvenim, odnosnim, eksistencialnim itn.). Gre za storitev, ki je po strukturi precej enovita, po načinu pa tudi zelo različna.³⁹ Če smo dosledni, ne gre toliko za storitev, kot gre za način dela⁴⁰. Tudi če zavzamemo tak pogled, pa je svetovanje, ravno zaradi tega, ker je relativno samostojna celota, lahko storitev sama zase.

Kot posebni obliki osebnega svetovanja smo navedli telefonsko in internetno svetovanje. To sta storitvi, ki sta se že precej razširili in uveljavili. Čeprav gre za isti register (sporazumevanje, komunikacija), pa gre za različne medije in pa tudi modifikacijo, ki omogoča bolj demokratične odnose. Svetovanje na daljavo ima namreč to možnost, da se stranka, uporabnik, če mu svetovanje ni všeč, preprosto odklopi.

Svetovanje ob življenjskih dogodkih in izgubah smo uvrstili v posebno kategorijo zato, ker je ta oblika svetovanja v socialnem delu pomembna (npr. stari ljudje, ločitve), čeprav morda v namen te klasifikacije ni posebna kategorija. So pa zato posebne kategorije družinskega svetovanja in svetovanja v skupini, saj gre za posebno obliko svetovanja, ki jo izvajamo za več ljudi hkrati, družinsko svetovanje pa je še tematsko različno od drugih zvrsti svetovanja. Skupinsko

³⁸ Ta storitev lahko sicer vključuje tudi elemente podpore in celo pomoči, če naj bi res človeku pomagala. Zato smo v oklepaju označili z besedo svetovanje, da jo lahko ločimo od prve socialne pomoči, ki vsebuje tudi drugačne elemente. V naslednji kategoriji zato prva pomoč s podporo.

³⁹ V socialnem delu in socialnem varstvu se je najbrž najbolj uveljavila metoda svetovanja, ki izhaja iz »stranke« (Client centered counselling), ki jo je razvil Carl Rogers. Pojavlja se v različnih inačicah in verjetno večina svetovalcev, ki jo uporabljajo, ne pozna njenega izvora. Seveda obstajajo tudi druge šole in teorije svetovanja (psihoanalitsko in psihodinamično, sistemsko itd., za socialno delo pomembno tudi v nalogo usmerjeno svetovanje). Skupni dispozitiv je v tem, da gre za pogovorno dejavnost, ki se izvaja izven realne situacije in se vzdrži dejanj v konkretnem življenju.

⁴⁰ Svetovanje lahko opredelimo kot dejavnost *sui generis*. Psihosocialno svetovanje je lahko posebna dejavnost ali celo poseben profil znotraj nekega sistema. Po drugi strani pa je res, da je pomemben del sistema socialnega varstva in da si brez svetovanja ne moremo predstavljati socialnega dela. Tudi, če je bila v nekem obdobju svetovalna dimenzija socialnega dela preveč poudarjena in celo sinonimna za socialno delo, pa tudi če zavzamemo stališče, da svetovanje ni socialno delo in da je v socialnem delu potrebno ne samo govoriti ampak tudi delati, je svetovanje še vedno (kar bomo v naši analizi tudi videli) del socialnega dela, saj vanj vpeljuje ravno reflektivno razsežnost.

svetovanje je posebna zvrst svetovanja, saj se dogaja v skupini in so skupinske interakcije in procesi pomemben del same metode.

V kategorijo svetovanja ne sodijo le načini svetovanja, ki se ukvarjajo z osebnostnimi, čustvenimi in odnosnimi zadevami, temveč tudi druge oblike svetovanja, ki se ukvarjajo z drugimi področji, ki so prav tako pomembna za osebno blagostanje in razvoj. Te oblike sicer niso lastne socialnemu varstvu, so pa pomembne tudi znotraj in v povezavi z njim. Poklicno svetovanje je na primer zelo pomembna dejavnost za osebno blagostanje, a je navadno v socialnem varstvu ne izvajamo, pač pa na področju zaposlovanja. Podobno velja tudi za finančno svetovanje, ki je navadno zadeva, ki je namenjena ljudem, ki imajo veliko denarja. In eno in drugo pa so dejavnosti, ki bi posebno prav prišle ljudem, ki so v hudi stiski in ki nimajo bogatih socialnih mrež. Zato bi ju morali gojiti tudi v socialnem varstvu.

V praksi in potrebah ljudi smo zasledili tudi potrebe po svetovanju o gospodinjskih zadevah (npr. ljudje, ki se preselijo iz ustanov, mladi ljudje ipd.). Za nekatere ljudi je pomembno svetovanje, ki se tiče vzgoje otrok ali pa oskrbe svojih bližnjih. Na eni strani so to situacije, ki jih socialni delavci in delavke redno srečujejo v praksi, na drugi pa področja, ki jih socialno varstvo, denimo na centrih, ne goji načrtno in je ekspertiza, ki je socialno varstvo ne premore. Gotovo pa ne moremo na to pristati. Socialno varstvo bi moralo imeti možnost te storitve zagotavljati v primerih, ko so potrebne, bodisi tako, da bi te ekspertize obstajale znotraj sistema javnega socialnega varstva, bodisi tako, da bi jih lahko socialni delavci naročali za uporabnike, ki jih potrebujejo.⁴¹

Podpora

Podpora pri nas do zdaj ni bila posebej poimenovana⁴² kot storitev. Dejavnosti podpore so delavci v socialnem varstvu, verjetno do zdaj opravljali znotraj storitve prve socialne pomoči, zlasti pa v okviru storitev osebne pomoči. Tudi to deloma povzroča probleme s kodiranjem take storitve. Gre za storitve, ki so tanek, a pomemben pas dejavnosti, ki leži med svetovalnimi storitvami in storitvami pomoči. Ker gre za precej omejeno področje delovanja, ki na eni strani lahko izhaja iz svetovalnih dejavnosti, na drugi pa je lahko del procesov pomoči, je videz, da to morda ni storitev *sui generis*.

Praktična definicija storitev *podpore osebi* bi lahko bila, da so to manjše storitve, ki jih opravimo tako, da vstopimo v življenjski prostor osebe, a pri tem ne vstopimo v odnose pomoči. Slednje

⁴¹ Psihoterapija je dejavnost, ki je sorodna svetovanju in z njim deli isti dispozitiv in register delovanja. Je pa ožja od svetovanja in usmerjena v »popravljanje« osebe same, spreminjanje osebnosti. Kot taka verjetno bolj sodi v zdravstvo kot v socialno varstvo. Ima pa tiste elemente, kot jih ima svetovanje, ki omogočajo spremembe v življenju, vsaj načeloma jo praktiki deklarirajo kot orodje lajšanja stiske, posredno tudi socialne. Če bi jo torej jemali širše, kot bolj strukturirano in poglobljeno obliko svetovanja, bi jo morda uvrstili tudi med socialno varstvene storitve. Če praktiki učinkovito uporabljajo nekatere psihoterapevtske metode in znanja v svetovalnih in drugih dejavnostih socialnega varstva, je to smotrno, vendar pa ne moremo govoriti o psihoterapiji.

⁴² V socialnem delu sicer obstaja načelna diskusija ali je bistvo socialnega dela *podpora* ali *pomoč*. Zunaj te razprave smo navadno uporabljali oba termina kot sinonimna, pogosto v sintagmi »pomoč in podpora«.

pomeni, da ne prevzamemo nalog namesto uporabnika in da uporabnik ostane pri tovrstnih dejavnostih avtonomna oseba, ki še vedno v celoti odloča o svojem življenju.⁴³

Ločimo med različnim vrstami podpore. Lahko govorimo o moralni podpori, ki jo delavec v socialnem varstvu izkaže v medosebnem procesu svetovanja, lahko pa tudi s konkretnimi dejanji, ki imajo simboličen pomen. Poleg moralne lahko govorimo o stvarni podpori, ki pomeni, da osebo podpremo pri dejanju bodisi pri organiziranju dejavnosti, bodisi z ukrepi in sredstvi. Slednji dve dejavnosti v ozkem pomenu besede nista storitvi, a je storitev treba opraviti, da do njih pride.

Za namen klasifikacije smo uvrstili elemente, ki smo jih izluščili iz kataloga odgovorov (Flaker in sodelavci, 2008). Ti so lahko bodisi samostojne dejavnosti oziroma storitve bodisi člani, ki v procesu podpore prehajajo od opogumljanja k izvedbi dejavnosti.



Pri tem lahko *opogumljanje* definiramo kot tiste storitve, ki opogumijo oziroma aktivirajo osebo, ki potrebuje podporo k lastnim dejanjem in ki poleg svetovalne dejavnosti obsegajo tudi konkretna dejanja, organizacijo in dostop do sredstev, ki jih oseba za svojo dejavnost potrebuje.

*Opora*⁴⁴ je najširša podkategorija storitev v tem razponu. Gre za storitve, ki podpirajo osebo v njegovem položaju, vključno z njegovimi stremljenji, ki omogočijo, da ostane »pokončen«. V analizi odgovorov smo našli več različnih vrst podpore⁴⁵, ki ju lahko shematsko razdelimo na

⁴³ Maksimalna samodeterminacija sicer velja za vse oblike storitev in dejavnosti socialnega varstva, a jo drugje lahko razumemo kot okvirno in splošno. Nekdo, ki, denimo, potrebuje pomoč pri prehranjevanju, sicer še vedno odloča o svojem življenju nasploh in v zadnji instanci, a v tej konkretni je pač odvisen od drugega. Ravno to, da jemljemo opravljanje dejavnosti dobesedno, je ločnica med procesi podpore in pomoči.

⁴⁴ »Opora« je termin, ki ga navadno uporabljamo sinonimno s terminom »podpora«. V veliki meri je to upravičeno. Vendar je slovarska definicija različna. *Oporo* in *podporo* SSKJ definira kot predmet ali dejavnost, ki omogoči, da ostane nekaj v navpičnem, pokončnem položaju, pri tem pa pri definiciji *podpore* navede tudi rabo, kot je domača v socialnem delu namreč kot nekaj *kar omogoča, podpira določeno dejanje, aktivnost*. Zato bomo termin »podpora« uporabili v širšem pomenu storitve, »opora« pa za podkategorijo te generične kategorije. Če uporabimo bolj pesniški jezik, da se nekdo pri dejanjih za svoje blagostanje »ne zlomi«, ostane pokončen.

⁴⁵ *Podpora* je lahko splošna, lahko *moralna*, lahko pa tudi *stvarna* (s sredstvi, intervencijami itn.). Moralna podpora je lahko v zvezi z zelo različnimi *situacijami*, povezanimi s *kariero* uporabnika – npr. glede porušeni odnosov s svojci, stigmatizacije, občutkov krivde, razumevanja situacije, osamosvajanja odvisnih svojcev, lahko v *zapletenih situacijah*, kjer človek potrebuje osebno podporo ob *življenjskih dogodkih*, v samotni, pri okrevanju, somatskih boleznih, ko želi nehati z jemanjem zdravil, v stikih s službami, pri vzpostavljanju osebnih taktik blažitve škode, vzpostavljanju dnevnih in tedenskih rutin, vključevanju v dejavnosti prostega časa zaradi stigmatizacije, lahko je *pričevanje* v *travmatičnih dogodkih*, npr. mobing, lahko pa tudi povsem *banalno* pri *vsakdanjih opravilih* kot npr. razporeditev pohištva. Osebna podpora je učinkovita, ko temelji na nevsiljivih kontinuiranih stikih, ko je na voljo (*stand by*) in dosegljiva v krizi.

dve vrsti podpore: *pri stresnih situacijah in dogodkih (izgube in prehodi)* in *pri vzdrževanju in izboljševanju kakovosti življenja*. Ker gre za dve različni situaciji podpore – prva je bolj dramatična, praviloma krajša in morda zahteva več spretnosti in znanja, druga pa je manj dramatična, lahko je dolgotrajnejša in obsega širši življenjski prostor osebe. Tema dvema podkategorijama lahko dodamo še *podporo pri življenju zunaj institucije*, ki je podobna slednji, vendar je pogojena z možnostjo institucionalizacije ali pa preselitvijo iz inštitucije in ima zato posebne značilnosti.

V kategorijo podpore uvrščamo storitve *omogočanja (sprememb, izboljšav, dostopa do sredstev)*, ki so namenjene ustvarjanju pogojev, da se nekaj zgodi (na primer organiziranje podporne mreže, preselitve, izbire). Ta podkategorija je sorodna kategoriji *zagotavljanja*, če se izvaja sosledično pa je zagotavljanje njeno nadaljevanje. *Zagotavljanje* lahko pomeni zagotavljanje *sredstev* (dodatni zaslužek, pomembne telefonske številke za pomoč), lahko je zagotavljanje *virov* (druženje s pomembnimi ljudmi, informativni letaki, izvorni recepti, oglasi prostih delovnih mest) ali celo *organizacija storitev* (ponudba prostih delovnih mest, raznih oblik svetovanja, npr. družinskega, pomočnikov, ki bodo nadomestili svojce, rednih zdravstvenih pregledov, zdravljenja poškodb, protetičnih pripomočkov), *oblik* (možnosti za skupno bivanje in podporo), *dogodkov* in *dogajanj* (izhodi, obiski delovne organizacije, obiski sodelavcev), ustvarjanje *novih situacij in ureditev* (nove vloge za udeležence situacije, za samopotrjevanje, ustvarjanje priložnosti) in *splošnih zadev* in *dobrin* (varnosti, tolerance, sprejetosti, zdravstvenega varstva). Storitve zagotavljanja lahko razumemo v veliki meri kot odgovore na potrebe gotovosti (zagotavljanje varnosti, informiranosti, pomočnikov) in dela (stiki z delom, sodelavci, ponudba delovnih mest ipd.). Deloma tudi na področju stikov (družinsko svetovanje, skupno bivanje) in stanovanja. Omogočanje in zagotavljanje sta storitvi, ki omogočata in zagotavljata storitve drugih registrov (svetovanja, pomoči, koordinacije, namestitve) v delu, ki še ne pomeni izvajanje same storitve ampak njen uvod in pripravo. Lahko ju razumemo kot dejavnostni podaljšek klasične prve pomoči ali pa kot storitvi sami po sebi.

Med storitve podpore sodi tudi storitev *izvedbe* dejavnosti v življenju uporabnika (npr. ureditev stanovanja, odnosov, šolanja itn.). *Izvedba* je tako rekoč podaljšek kategorije zagotavljanja in podobna kategoriji enostavnih oblik pomoči. Je čista operativna dejavnost, izvedba česa (načrtovanega), vendar ne nujno posamična in standardna storitev (kot pri servisih). Uporabnik je lahko predmet izvedbe (npr. iskanje izgubljenih) ali pa osebek operacije, ko kaj izvedemo skupaj z uporabnikom ali po njegovem izrecnem naročilu (npr. opravljanje).

Podpora je lahko namenjena *bivanju* – izven institucije, poskusnemu bivanju izven institucije pri namestitvi v stanovanjsko skupino, začasnemu umiku k sorodnikom itn. Lahko je namenjena *delu*, pri iskanju dela ali zaposlitve, na delovnem mestu, pri nadomeščanju, lahko pri neuradnih oblikah dela (delo na črno, gospodinjstvo). Lahko je podpora *mrežam*, kar je pomemben odgovor na družabne stiske in tudi nadomesti zavodsko namestitve. Podpora je lahko namenjena svojcem (otrokom in staršem), prijateljem (ob hospitalizaciji, ravnanju s stigmo), tudi plačanim prijateljem (npr. oskrbovalcem), saj tudi oni trpijo ob podobnih dogodkih, lahko je namenjeno obnavljanju stikov z mrežo, vzdrževanjem stika z okoljem med institucionalizacijo in nasploh povezovanju z okoljem, skupnostjo. Podpora je lahko namenjena krepitvi ali nadomeščanju *osebnega kapitala*, na primer pri popravljanju napak, lahko krepitvi motivacije, ohranjanju sposobnosti. Lahko je podpora ali svetovanje za *ravnanje s stigmo*, pri *dostopu do storitev* (npr. zdravstvene storitve). Lahko pri *izgrajevanju sebe* (npr. graditev biografije, skrb za videz, skrb za zdravje), lahko pri *upravljanju s premoženjem* in financami (npr.) z delnicami. (Flaker *et al.* 2008: 416)

Kot posebno obliko podpore lahko v to kategorijo storitev uvrstimo *prvo socialno pomoč s podporo*.⁴⁶ Stiske, ki jih ljudje doživljajo namreč, tudi če so manjše in kratke, pogosto ne moremo razrešiti brez aktivnega poseganja v življenje osebe, ki je v stiski. Zato jo je treba dopolniti s storitvijo, ki to obsega. Ta storitev bi lahko bila samostojna, a ne kot rezultat analize temveč sinteze različnih dejavnosti. Na eni strani je lahko sinteza posameznih elementov (v istem sosledju, kot ga opisujemo ali pač ne) storitev podpore, na drugi strani pa tudi sinteza z ravnijo svetovanja. V obeh primerih jo okvirja relativna kratkotrajnost in začetna intervencija. Nazorno si lahko tako storitev predstavljamo kot storitev, ki se začne z raziskovalnim (eksplorativnim) pogovorom, ki vodi v različne rešitve. Če delavec in oseba, ki ji je namenjena storitev, v pogovoru ne prideta rešitve, sta namreč možna dva izhodna učinka: da se oseba usmeri v bolj zahtevno storitev ali pa da na licu mesta najdeta načine, ki omogočijo razrešitev stiske oziroma doseganje ciljev, ki jih oseba ima, pa jih brez podpore ne more uresničiti. Zato bi morda bilo smiselno poimenovati storitev *prva socialna podpora*.

Osebna pomoč

Osebna pomoč je klasična storitev socialnega dela. V klasični literaturi jo poznamo pod imenom »delo s posameznikom« ali po angleško »social casework«, »socialno delo s primerom«. Klasični obrazec socialnega dela oziroma pomoči je vzpostavljala način dela, ki je na eni strani zahteval spoznavanje predvsem socialnih okoliščin osebne stiske – »socialno anamnezo«, na drugi strani pa vzpostavitev močnega odnosa.⁴⁷ Upoštevanje socialnih okoliščin osebne stiske (in tudi obratno osebnih okoliščin socialne stiske) – je pomembno, ne zgolj za razumevanje porajanja stisk in težav, temveč tudi za možnosti ukrepanja. Razreševanje stiske v takem obrazcu je torej temeljilo na odnosu med obema protagonistoma, na aktiviranju osebnih in socialnih virov osebe kot tudi virov in sredstev, ki so bila na voljo socialnemu delavcu⁴⁸.

Tak klasični obrazec pomoči je še vedno v veljavi in je kljub svojim pomanjkljivostim še vedno učinkovit v določenih primerih. Potreba po taki storitvi nastopi takrat, ko storitve svetovanja in podpore niso zadostne, ni pa potrebe po močnejšem angažiranju sredstev in virov ali pa ti niso na voljo. V slednjem primeru gre za terapijo socialnega, za premestitev vprašanja pomanjkanja virov v osebne primanjkljaje.

⁴⁶ V obstoječem zakonu je »prva socialna pomoč« definirana kot informiranje, kratko svetovanje in napotitev (posredovanje storitev). V predlogu novega zakona smo to definicijo razširili tako, da vključuje tudi ukrepe in sredstva, torej stvarno podporo osebi.

⁴⁷ V klasičnem obrazcu je pomembno vlogo igrala (in še vedno igra) psihoanalitična oziroma psihodinamska teorija, ki je videla odnos med socialnim delavcem in »stranko« kot transferenčni odnos, torej odnos, ki je vključeval prenos nepredelanih čustev iz otroštva v sedanost. Na ta način je bil hkrati pogoj za uspešno socialno delo in njena ovira. Zato je bila vzpostavitev močnega odnosa pomemben del socialnega dela in tudi njegov predmet. Razreševanje dejanske stiske je bilo po eni strani tudi razreševanje travm iz preteklosti. Ob tej dimenziji pa je socialno delo, tudi v najbolj psihoanalitičnih variantah ohranjevalo praktičnost rešitev in ga je obvladovala praktična teleološka naravnost. Terapevtska naravnost pa je zagotavljala ohranjanje meje in videza nevpredenosti v dejanski življenjski svet. Pogosto se tudi zgodi, da tak obrazec, značilen za preteklost socialnega dela, še vedno prevlada, ko zaradi odnosov moči ali nemoči delovanja socialnega dela odpovejo novejši miselne sheme (npr. imperativ soustvarjanja, perspektive ali krepitve moči).

⁴⁸ Manj ko je v taki situaciji razpoložljivih virov, bolj vloga socialnega delavca sloni bodisi na svetovanju, bodisi formalnem urejanju zadeve ali pa napotitvi v različne ustanove.

Poleg takega klasičnega obrazca pa lahko med storitve osebne pomoči vštete tudi tiste, ki so onkraj obrazca podpore (torej ko delavec naredi nekaj namesto njih), a ne temeljijo na medosebnem odnosu pomoči, kot jo definira klasični obrazec – ne temeljijo na odnosu temveč na storitvi. Gre torej za storilnostne, instrumentalne storitve, kjer je pomemben učinek in ne toliko proces ali odnos. To so lahko razmeroma preproste oblike pomoči, ki le deloma prevzamejo breme za določene, ozko definirane storitve ali dejavnosti, lahko pa tudi bolj kompleksne, a specializirane, kot na primer fizioterapija, ko se izvaja v okviru socialno varstvene dejavnosti.

Storitve pomoči lahko torej delimo na kompleksne in preproste. Preproste so tiste, kjer gre za en tip opravil in kjer je odnos tudi relativno enostaven in povsem podrejen izvajanju storitve⁴⁹: kompleksne pa niso kompleksne le zaradi sestavljanja različnih opravil v proces pomoči, temveč je kompleksen tudi sam odnos in proces izvajanja storitve.

Med prve smo uvrstili dve obliki storitev: *kompleksno pomoč v zahtevnih situacijah* in *pomoč v enostavnih situacijah*, ki pa so kriznega in zato zahtevnega značaja. Pri obeh je potrebna visoka stopnja strokovnega delovanja in vsebujejo večino operacij socialnega dela (vzpostavljanje delovnega odnosa, analiza tveganja, krepitev moči, predvsem pa raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev). Poleg tega je dejavnost strokovnjaka zelo pomembna in pivotskega značaja. Razlikujeta se predvsem v časovnem in tematskem razponu delovanja strokovnjakov. V drugem primeru je strokovnjak osredotočen na krizni moment in situacija zahteva hitre in učinkovite odgovore, v prvem je lahko način dela bolj postopen in more naslavljal različne teme iz posameznikovega življenja. Posebna oblika osebne pomoči je *pomoč družini*. Ta vključuje celotno družino in razmerja med člani, kar stopnjuje njeno kompleksnost in jo ne moremo obravnavati znotraj povsem iste kategorije kot pomoč eni osebi.

Mobilna strokovna pomoč kot posebna storitev odgovarja na dve posebni zahtevi. Ena je to, da jo definira nezmožnost uporabnika, da bi sodeloval v procesu pomoči na sedežu strokovnjaka, na drugi strani pa z neustreznostjo take intervencije oziroma potrebo ali celo nujo, da se neko strokovno delo opravi. Druga zahteva pa je, da se nekatere specializirane storitve opravijo na domu. Gre torej za dva elementa, ki spravita strokovnjake na teren: potreba po strokovni in terenski storitvi. Pri tej storitvi gre torej za splošne strokovne storitve – torej osebno pomoč, ki se odvija na domu ali pa posebne oblike strokovne pomoči, ki jih opravljamo na terenu (npr. fizioterapija, delovna terapija).⁵⁰ Mobilna strokovna pomoč ni le terenski način izvajanja osebne pomoči (ta se lahko izvaja tako na terenu kot v pisarni delavca, ali kjerkoli drugje), temveč je njena značilnost, da gre navadno tudi za bolj definirane naloge strokovnjakov. V klasifikaciji, ki jo vzpostavljamo v kategoriji pomoči, jo lahko postavimo nekje vmes med enostavne in kompleksne.

Zagovorništvo smo uvrstili med storitve pomoči. Gre za storitev, ki je pravzaprav modus izvajanja storitev in jo najdemo na vseh ravneh izvajanja storitev, če je namen storitev predvsem krepitev moči in zaščita interesov in pravic uporabnika. Po svojem izročilu bi jo morali uvrstiti

⁴⁹ Kot je to splošnih značaj klasične storitve, kjer strokovnjak, ki izvaja storitev, namenoma in načrtno postavi odnosne in osebne komponente v ozadje in se posveti predvsem izvajanju storitve npr. popravilu predmeta.

⁵⁰ Morda bi veljalo med osebno pomoč kot posebno podkategorijo uvrstiti tudi specializirane oblike osebne pomoči in govoriti samo o posebnih okoliščinah izvajanja, ki potem preoblikujejo to pomoč v terensko obliko.

med storitve podpore, saj zagovorništvo radikalno stoji na stališču, da je treba predvsem podpirati človeka v njegovih interesih in željah, in se torej odreka pooblastilo, da bi skrbelo za ljudi. Vendar se zagovornik, še zlasti profesionalni, znajde pogosto v situaciji, ko njegova dejanja prekoračijo mejo podpore in mora nase prevzeti tudi opravila, ki jih, kot uporabnikov zastopnik, opravi namesto njega ali nje. Zato storitev zagovorništva moremo uvrstiti v kategorijo osebne pomoči, pri tem pa seveda upoštevamo, da ne gre za klasično storitev, temveč za storitev, ki jo oblikuje ravno poslanstvo zagovarjanja.

Med enostavnejše oblike pomoči smo uvrstili tiste, ki posežejo v življenjski prostor v omejenem obsegu in ki v manjši meri posežejo v moč delovanja osebe⁵¹. Mednje sodijo »socialni servisi«, pomoč pri higieni (laična nega), varovanje, spremljanje, družabništvo, prevozi in pomoč pri urejanju uradnih zadev in stikih z drugimi službami. Gre za storitve, ki so tematsko omejene, dobro določene in nizke intenzitete.

Socialni servisi so storitve, ki jih običajno ne štejemo med socialne storitve, ki jih na eni strani izven socialnega varstva opravljajo posebne službe ali posamezniki, ki jih najamemo neposredno za izvedbo te storitve ali pa jih opravljajo neformalno ljudje iz neposredne okolice posameznika (bližnji, sosedi, prijatelji ipd.). Socialne servise lahko uvrstimo med socialne storitve takrat, ko imajo subsidiaren značaj, torej ko ljudje nimajo dovolj denarja, da bi najeli take storitve ali pa ko jih je treba izvajati na poseben način oziroma pri izvajanju upoštevati posebne značilnosti uporabnika⁵² (npr. demenca, duševna stika, oviranost ipd.).

Med socialne servise uvrstimo večino storitev, ki jih zdaj našteje pravilnik o standardih in normativih: prinašanje pripravljenih obrokov hrane, nakup in prinašanje živil ali drugih potrebščin, priprava drv ali druge kurjave, nabava ozimnice, manjša hišna popravila, pranje in likanje perila, vzdrževanje vrta in okolice stanovanja, čiščenje v stanovanju, opremljanje, pedikerske, frizerske in druge podobne storitve za nego telesa in vzdrževanje videza. K temu bi lahko dodali še pripravljanje obrokov na domu (svojem ali domu uporabnika), pa tudi nakupovanje osnovnih potrebščin in pomoč pri večjih nakupih (npr. gospodinjske opreme, vozil, ipd.). Storitve spremljanja, družabništva, varovanja in pomoči pri uradnih opravilih, ne bomo uvrstili med socialne servise, ker so to storitve, ki so sicer po nizki intenziteti izvajanja podobne, a so glede na namen in način (metodo) izvajanja socialne storitve *sui generis*.

Pač pa bi lahko med socialne servise morda uvrstili tudi (dolgotrajno in laično) *nego* kot sklop storitev, ki se tičejo telesne nege, pomoči pri oblačenju, prehranjevanju itn., saj gre tu za storitve na meji med socialnimi in zdravstvenimi, ki jih kdaj izvajajo posebni »zdravstveni ali negovalni servisi«. Mi jih uvrščamo kot posebno kategorijo storitev, saj gre za hibrid, ki nastane z upoštevanjem prav socialnih momentov situacije.

Kot posebno storitev pomoči lahko pojmujeemo *varovanje*, ki obsega prisotnost druge osebe z namenom krepitve, predvsem fizične, varnosti posameznika. Ta tip storitve lahko obsega tiste, ki jih že našteva pravilnik o standardih in normativih, kot so: kontrola jemanja zdravil, varovanje in nadziranje stanja uporabnika preko noči, kot tudi elektronsko varovanje (po pravilniku:

⁵¹ Z izrazi loka pomoči torej bližje tetivi kot vrhu ločnice. To so storitve, ki niso daleč od osnovne linije podpore, kjer pomočnik prevzame le ozko definirano in nizko intenzivno dejavnost namesto osebe same.

⁵² N.B. »socialni servisi«, kot jih poznamo, v tem trenutku niso prilagojene za posebne značilnosti uporabnika.

celodnevna povezava preko osebnega telefonskega alarma). K tem lahko prištejemo še druge oblike varovanja in sicer: varovanje ob odsotnosti domačih, v času dezorientiranosti ali zunanje nevarnosti tretjih oseb. Ta storitev ima deloma lahko elemente varovalnih storitev, ki jih zagotavljajo sicer službe za varovanje, a je vedno njihovo izvajanje posebno in specifično glede na socialno poreklo in značilnosti situacije ogroženosti.

Spremljanje je storitev, ki jo potrebujejo tisti, ki zaradi svoje telesne ali senzorne oviranosti, pa tudi dezorientiranosti, oslabelosti, strahu pred odprtimi prostori ali nesamozavestnosti, ne morejo sami prosto gibati v prostoru. Zdaj pravilnik našteje: spremljanje pri obiskih trgovin, predstav, sorodnikov ali na počitnicah. Lahko bi dodali še druge opravke, kot tudi spremljanje pri opravljanju različnih opravil in dejavnosti, ki so pomembne v življenju posameznika (npr. prosti čas, rekreacija, sprehodi itn.). Spremljanje je sicer v veliki meri podporna in bi jo v veliki meri uvrstili med podporna dejavnosti, med storitve pomoči jo uvrščamo predvsem za to, ker navadno vsebuje tudi elemente pomoči, saj spremljevalci mimogrede opravijo tudi nekaj namesto osebe.⁵³

Družabništvo je storitev, ki je podobna spremljanju, razlika je predvsem v namenu in posledično tudi v vsebini storitve. Namenjena je tistim ljudem, ki so osamljeni, oziroma bolje rečeno, ki jim manjka družba. Družabniki so kompenzacija za pomanjkljive neformalne mreže. Družabništvo kot storitev (pravilnik) lahko pojmuje kot organiziranje in izvajanje drugih oblik družabništva. Kot organiziranje je predvsem podporna storitev kot izvajanje pa kot storitev pomoči, če organiziranje pojmuje kot organiziranje priložnosti za spoznavanje ali ponovne vzpostavitev stikov, izvajanje pa kot zagotovitev družabnikov (prostovoljnih ali plačanih), ki si jih oseba ne more zagotoviti sama.

Posebna oblika osebne pomoči je *pomoč pri urejanju uradnih zadev* in stikih z drugimi službami. Tu gre več kot le za podporo ali spremljanje pri opravkih, gre tudi za dejansko pomoč, ki je lahko bolj preprostega značaja npr. (kot našteje pravilnik) za pomoč pri opravljanju bančnih poslov, plačevanju računov, sprejemanju in odpošiljanju poštnih pošiljk – po pooblastilu upravičenca, se pravi enostavnih opravilih, ki jih človek zaradi oslabelosti ali oviranosti oziroma manjše sposobnosti ne more storiti sam. Lahko pa gre za bolj komplicirane zadeve, ki jih večina ljudi ne more opraviti sama ali pa zaradi komplikacij pride zaradi določenega statusa osebe (formalnega npr. invalidnost, neformalnega npr. stigma).

Organizacija in koordinacija podpore in pomoči za samostojno življenje v skupnosti

To je kategorija storitev, ki je paradigmatško gledano relativno novejšega datuma in se je razvila kot *case management* v nasprotju s *caseworkom*. Koordinacija podpore in pomoči lahko

⁵³ Klasična situacija spremljanja je spremljanje slepe osebe ali osebe na vozičku. V tem primeru je temeljna funkcija spremljevalca podporna. Oseba je namreč tista, ki odloča, kam bosta šla in kaj bosta delala. Spremljevalec je tem dejanjem predvsem v podporo. Po drugi strani pa je osnovna dejavnost spremljevalca osebe na vozičku pomoč pri premikanju po prostoru, tu spremljevalec opravi delo namesto osebe, torej moramo govoriti o pomoči. Krepitev moči uporabnika je tista, ki prepreči, da bi jo spremljevalec peljal tja, kamor noče. Pri spremljanju senzorno ovirane osebe je situacija drugačna, a tudi lahko rečemo, da spremljevalec opravi neko delo (gleda in vidi) namesto osebe, poleg tega pa tudi mimogrede opravi kaj namesto nje, kar bi sicer zmogla, a je bolj praktično, da opravi spremljevalec.

razumemo kot stremljenje k temu, da se razdrobljene storitve svetovanja, podpore in pomoči poveže med seboj v celoto, ki bolj učinkovito zagotavlja blagostanje posameznika ob tem, da mu zagotavlja predvsem tisto, kar potrebuje in da je stopnja podpore in pomoči zelo intenzivna, primerljiva z storitvami namestitve, a omogoča, da ostane v skupnosti in vodi razmeroma samostojno življenje. Zato je tudi način zagotavljanja te storitve tak, da s krepitvijo moči in skozi perspektivo uporabnika pretvarja pomoč - na ravni odločanja in vpliva - v podporo.

Elementi tovrstnih storitev so torej: več različnih storitev ali opravil, njihova koordinacija, življenje v skupnosti (doma) in minimalizacija izgube moči.

Koordinacija (osebno načrtovanje in izvajanje storitev) v različnih oblikah je storitev, ki vsebuje zgoraj naštetu in je namenjena najbolj kompleksnim situacijam. Značilno za to storitev je, da ustvari celovit pogled na situacijo osebe, ki ji je namenjena, in v obliki osebnega načrta zagotovi konsistentno in kongruenčno izvajanje storitev, ki sledijo ciljem uporabnika. Nabor storitev, ki jih na podlagi načrta izvajamo, imenujemo osebni paket storitev. Praviloma storitev izvaja koordinator oziroma usklajuje izvajanje različnih storitev v paketu. V paket vključi različne storitve, ki so že tako na voljo v sistemu socialnega varstva in drugih sistemih, hkrati pa tudi ustvarja nove storitve oziroma osebi prilagojene, ki jih oseba potrebuje, pa jih še ni na voljo. V ta namen mora imeti na razpolago sredstva ali sposobnost naročanja storitev.

V našem sistemu obstajajo tri vrste koordinacije. Koordinirana obravnava v skupnosti po ZDZdr, koordinatorji v primeru nasilja in koordinatorji pluralnih storitev skupnosti. Prvi profil sledi zgornji definiciji, koordiniranja, drugi deloma in gre bolj za koordinacijo pomoči in odpravljanja ogroženosti, je torej podoben ali različen po tem, da je namenjen le eni temi. Zadnji opravlja predvsem koordinacijo služb, a je tudi formalno pooblaščen za koordinacijo na osebni ravni. Koordinacija kot oblika storitve je predvidena tudi v predlogih zakona o dolgotrajni oskrbi, deloma pa tudi v zakona o osebni asistenci.⁵⁴

Koordinacija je sestavljena iz dveh operacij: načrtovanja in koordinacije izvajanja storitev. Gre lahko za dve ločeni storitvi, ki se dopolnjujeta, ali pa za storitev, ki je sestavljena iz dveh delov. Obstaja veliko razlogov, zakaj je smiselno koordiniranje obravnavati kot dve ločeni storitvi, najpomembnejša je ta, da je poseben načrtovalec krepi moč uporabnika in učinkovitost storitve.

Oskrba na domu je oblika koordiniranja storitev, ki je (s perspektive koordinacije) razmeroma preprosta in nezahtevna. Večinoma gre za enega izvajalca, ki sicer opravlja različne storitve podpore in pomoči na domu osebe, ki jih potrebuje. Zato sama koordinacija poteka predvsem na ravni med neposrednim izvajalcem – socialno oskrbovalko in uporabnico ali uporabnikom ob delnem angažiranju socialnih delavk, ki vodijo oskrbo na domu. Je pa odgovor na več različnih in zato kompleksnih potreb, ki omogočajo, da človek ostane v svojem okolju. Med storitve organizacije podpore in pomoči za samostojno življenje pa lahko uvrstimo to storitev tudi zaradi tega, ker nadomešča namestitve v ustanovi, ima torej moč preprečevanja premestitve iz svojega življenjskega prostora.

⁵⁴ Poleg tega se je koordiniranje uveljavilo kot metoda in načina dela v različnih oblikah znotraj javnega in nevladnega sektorja – načrtovalec in koordinator v projektu individualnega financiranja, projektu neposrednega financiranja na obali, načrtovanje in ključni delavec pa so se uveljavili tudi v različnih oblikah socialnega varstva npr. v zavodih.

Podobno velja tudi za storitev *osebnega pomočnika*⁵⁵, le da gre tu za osebo, ki združuje izvajanje različnih storitev in nadomeščanje potrebe po premestitvi, ni pa toliko vezana na kraj izvajanja, saj osebni pomočnik ima večjo sposobnost mobilnosti in je bolj intenzivnega značaja.⁵⁶ Podobno kot oskrba na domu tudi osebni pomočnik, potrebuje vodenje in podporo strokovnjakov, ki tako prevzamejo tudi del storitve koordinacije (načrtovanje in ovrednotenje izvajanja storitev osebnega pomočnika).

Bolj kompleksna storitev koordiniranja je lahko *oskrba na daljavo*. Ta omogoča stik s centralo, možnost naročanja drugih storitev, kot je le varovanje na daljavo, je tako lahko vozlišče koordiniranja različnih storitev in navezave na oskrbo na domu. Strokovni delavci v centrali tako na nek način opravljajo ad hoc koordinacijo na daljavo⁵⁷. Medij pa zagotavlja večjo samostojnost uporabnika že vnaprej.

Preselitev iz zavoda je posebna oblika koordinacije, ki temelji na osebnem načrtu in paketu storitev. Ima pa svoje posebne značilnosti, ki jih uvede moment preselitve (sodelovanje z zavodom, poudarjena začasnost načrta in prehodnost storitve, zagotovitev sredstev za preselitev itn.).

Namestitev v organizirano obliko socialnega varstva

Klasična oblika tovrstnih storitev je zavodska oskrba oziroma po obstoječem zakonu institucionalno varstvo. Glede na pomanjkljivosti tovrstne oskrbe so se v zadnjih desetletjih razvile še mnoge manjše oblike organiziranega varstva, ki jih navadno poimenujemo kot »vmesne oblike«. Te so bolj primerne in ustrezne od velikih zavodov. So bolj integrirane v skupnost, omogočajo več zasebnosti, bolj individualen pristop, večjo možnost odločanja in osebnega stila življenja. So pa še vedno umetne, vnaprej pripravljene tvorbe, ki po definiciji v večji ali manjši meri omejujejo osebe, ki so v njih nameščene, oziroma jih prisiljujejo v upoštevanje pravil in zahtev, ki jih niso postavili sami in ki ne izhajajo iz njihovega osebnega stila življenja, njihovih potreb, želj ali nuj in ciljev.

Zato mora zakon in sistem biti zasnovan tako, da se bodo zmanjševale zavodske strukture, da bodo izvajalci primorani v organizacijo bolj uporabniku prilagojenih oblik, ki jih bodo res uporabili takrat, ko človek ne more ostati v okolju. Zato morajo biti privilegirane storitve, ki omogočajo ljudem ostati ali vrniti se v svoje okolje.

Namestitve v organizirane oblike socialnega varstva lahko klasificiramo po različnih kriterijih: glede na trajanje namestitve, glede na celovitost preživljanja časa v obliki, glede na velikost in glede na vsebino dela oziroma tip uporabnikov, ki jim je namenjena.

⁵⁵ Obstoječi zakon pozna le »družinskega« pomočnika, to obliko storitev je upravičeno širiti na večji krog možnih izvajalcev. Družinski pomočnik kot ga poznamo zdaj, je lahko le ena od pojavnih oblik osebnega pomočnika oziroma asistenta. .

⁵⁶ Tudi oskrbe na domu ne bi smeli definirati strogo s prostorom. Oskrba na domu bi smela vsebovati tudi elemente spremljanja in opravkov namesto uporabnika.

⁵⁷ Predvidimo lahko tudi stopnje razvoja te storitve, ki bodo vključevale večjo stopnjo načrtovanja storitev.

Glede na trajanje

Glede na trajanje lahko ločimo namestitve, ki so kratkotrajne oziroma začasne, ki so prehodne in ki so dolgotrajne. Med kratkotrajne lahko štejemo krizne namestitve (npr. v krizne centre, pribežališča, varne hiše ipd.). Ti so namenjene različnim kriznim situacijam (družinske krize, duševne krize, nasilje, druge oblike fizične ogroženosti, stanovanjske krize itn.). Te namestitve so začasne in trajajo največ nekaj tednov (optimalno največ en teden). Namenjene so razreševanju krizne situacije in organiziranju bodisi vrnitve v izvorno okolje, bodisi preselitev v novo okolje, v pomanjkanju ali trenutni nesmotrnosti teh dveh možnosti pa v prehodno namestitev.

Med začasne namestitve lahko štejemo tudi namestitve, ki imajo namen oddiha bližnjih, ki za nekoga skrbijo ali ga oskrbujejo. Take začasne namestitve nastopijo, ko gre za preobremenjenost ali preutrujenost pomočnikov, ko gre za premostitev napetih situacij (pri družinskih ali duševnih krizah), lahko pa tudi kot način rekreacije ali usposabljanja ljudi, ki imajo posebne okoliščine ali potrebe. Zagotavljajo jih domovi za stare, pa tudi drugi zavodi.

Prehodne namestitve so namenjene situacijam prehoda. To so situacije, ko oseba zapusti neko ustanovo (socialno varstveni zavod, zapor, bolnišnico), ko se ji zgodijo velike spremembe v življenju (osamosvajanje od partnerjev, staršev) in pri tem potrebujejo podporo in pomoč.⁵⁸ To so strukture namenjene vzpostavljanju novega življenja, ugotavljanju, kaj človek želi početi, kakšne storitve potrebuje in na kakšen način jih želi prejemati.

Dolgotrajne namestitve so tiste, ki jih oseba potrebuje za daljši čas. Kot smo že uvodoma ugotavljali, dejanske potrebe po dolgotrajnih namestitvah ni oziroma bi morale biti take, ki omogočajo človeku lasten življenjski stil in ohranitev avtonomnosti (do konca življenja). Potrebe po taki namestitvi ustvarja v največji meri ravno odsotnost drugih možnosti za dolgotrajno oskrbo, organizirano pomoč in podporo. Idealno bi morale biti razmerje med prehodnimi in začasnimi na eni strani in dolgotrajnimi na drugi ravno nasprotno, kot je zdaj.

Glede na celovitost

Lahko ločimo med celodnevnimi, dnevnimi in nočnimi namestitvami. Pri tem pa ne gre le za trajanje namestitve glede na del dneva, temveč tudi za obseg (totalnost) zajetja poteka dneva. Celodnevne oblike namestitve so namenjeni tistim uporabnikom, ki imajo intenzivne potrebe (ne glede ali začasno, prehodno ali stalno), ki so manj mobilni in se težko udeležujejo dejavnosti, ki potekajo izven strukture, kjer živijo. Dnevne strukture namestitve so tiste, ki potekajo le določen del dneva (dopoldan ali popoldan) ali čez cel dan. To so dnevni (varstveni) centri, ki imajo

⁵⁸ Če gre samo za to, da nimajo kam iti mora sistem zagotoviti nastanitev, ki ni storitev, kot jo tu definiramo, temveč je sredstvo (stanovanje), ki ga človek v stiski potrebuje. Morda je smiselno storitev nastanitve kodirati posebej, kot najbolj osnoven, rudimentaren način namestitve.

predvsem nalogo varstva in šele nato zaposlitve ali preživljanja prostega časa.⁵⁹ Nočne strukture so namenjene tistim, ki večino dneva preživijo zunaj strukture oziroma podnevi ne potrebujejo namestitve. To so lahko zaposleni ljudje, ki živijo v prehodni (sprejemališče za povratnike iz zapora ali bolnišnice) ali tudi dolgotrajnejši obliki (npr. samski dom, stanovanjska skupina za mladino), hodijo v službo ali šolo, morebiti na rehabilitacijske programe itn., se vrnejo »domov« popoldne in tam preživijo večer in noč. Sem sodijo tudi nočna zavetišča za brezdomce.

Glede na velikost

Namestitve se lahko zelo razlikujejo glede na velikost. Stopnja velikosti namestitvene strukture je obratno sorazmerna s stopnjo samodeterminacije njihovih stanovalcev. Dejstvo pa je, da je zdaj večina namestitvenih struktur zavodskih v približnem razmerju 1:20.⁶⁰ Zato moramo tudi na ravni taksonomije težiti k veliki raznolikosti in večanju razmerja manjših struktur in predvsem oblik podpore pri samostojnem življenju.

Največja namestitvena struktura so *zavodi*. Številčno bi jih lahko definirali kot strukture, ki so namenjene več kot šestdesetim⁶¹ stanovalcem. Morda bi v procesu prestrukturiranja zavodov lahko postavili tudi zgornjo mejo (na primer 100, 120, 150 stanovalcev) za eno enoto zavoda in se tako izognili velikim tvorbam, tiste zavode, ki jih imajo več pa prisili k odpiranju dislociranih enot.

Naslednja stopnja po velikosti so, kar bi lahko poimenovali *enote za namestitev* oziroma bi to lahko bili sedanji oskrbni domovi, ki bi imeli kapacitete do 60 stanovalcev. Tu bi lahko v večji meri uresničevali zahtevo po vodenju zavodov kot skupnosti stanovalcev. Podobno velja tudi za centre za dnevno oskrbo, kjer je tako število varovancev oziroma članov enote še bolj nujno.

V zadnjem času so se v okviru zavodov uveljavile tudi dislocirane enote, ki štejejo tudi do 20 stanovalcev. Gre za še eno stopnjo večje individualizacije in samostojnosti, kot tudi možnosti integracije v okolje. Krepijo se tudi možnosti skupnega gospodinjstva, še zlasti je to opaziti pri takih enotah, ki so manjše (okoli deset ali celo manj stanovalcev). Zakon bi moral predvideti tudi možnost samostojnih bivalnih enot, ki bi ne bile vezane na zavod.

Termin stanovanjske skupine bi torej uporabili za manjše oblike kolektivnega bivanja do šest stanovalcev, v razponu od tri do šest. Te oblike so že zelo blizu običajnim oblikam družinskega življenja. Če bi ne šlo za prehodne strukture, ampak relativno stalne, bi morale delovati po

⁵⁹ Namen zaposlitve, aktivacije, druženja, namreč izvajajo različni klubi, drop-in centri ali društva. Pri naštetih strukturah ne gre za storitve, temveč programe. Saj je njihova značilnost odprto članstvo in niso namenjene prvenstveno storitvi varovanja.

⁶⁰ Naša ocena je, da je v strukturah, ki niso manjše od 60 stanovalcev približno 20.000 stanovalcev, v strukturah, ki so manjše pa le kakih 1000. Če bi šteli tiste, res skupnostne strukture, bi bilo razmerje najbrž 1:30.

⁶¹ 60 stanovalcev je tista meja, ki omogoča, da bi neka struktura živela kot skupnost, kjer so vsi v neposrednem stiku in lahko zatorej urejajo svoja razmerja in se dogovarjajo o skupnem življenju z neposrednimi dogovori. Ta ocena sloni na izkušnjah terapevtskih taborov, kjer smo ugotavljali, da je to meja, kjer tabori lahko delujejo brez vnaprej postavljenih pravil in se lahko udeleženci sami dogovarjajo. V prid temu številu govorijo tudi sociometrična raziskovanja mrež, kjer je to nekak maksimum ljudi, ki sestavljajo notranjo orbito osebne mreže.

principih stanovanjskih skupnosti (*wohngemeinschaft*), kjer ljudje, po svoji odločitvi, delijo svoj življenjski prostor z drugimi.

Podobna številčna omejitev bi morala veljati za namestitve v druge družine⁶². Tu gre za naselitev v skupino, ki že deluje, je lahko krizna, prehodna ali stalna in bi lahko predvidevala različne oblike. Podeželske in mestne, družinske ali bolj v obliki nastanitve pri nekom (penzion), z večjo ali manjšo usposobljenostjo izvajalcev (rejnikov) in večjo ali manjšo udeležbo terenskih ali drugih služb.

Najbolj individualizirana oblika namestitve so oskrbovana stanovanja. V njih lahko živi posameznik, par ali družina. Oskrba je lahko bolj ali manj intenzivna in usmerjena v različne vidike podpore in pomoči. Pri starih ljudeh in telesno oviranih je lahko usmerjena predvsem v podporo in manj intenzivne oblike pomoči (servisi, varovanje, spremljanje, družabništvo), morda predvsem v varovanje (elektronsko in s prisotnostjo) ali pa v strokovno mobilno pomoč (mladi ljudje, ljudje s težavami v duševnem zdravju).

Glede na vsebino dela

Zdaj imamo delitev zavodov na splošne (kar pomeni za domove za stare, upokojeence), kombinirane in posebne, potem imamo za ljudi z težavami v razvoju še varstveno delovne centre in zavode za usposabljanje, kot tudi še zavode za invalidno mladino, slepe in gluhe. Ti so na meji med sektorjem socialnega varstva in izobraževanja. Imamo še zavode za mladino in otroke (izobraževalni sektor). Poleg tega so se v zadnjih desetletjih oblikovale posebne strukture za ljudi s težavami v duševnem zdravju, ljudi z različnimi ovirami, poškodbami glave. To so praviloma manjše enote bodisi stanovanjske skupine, bodisi manjši zavodi, bodisi dnevni centri. Kažejo se potrebe tudi po strukturah za ljudi z demenco bodisi znotraj zavodov splošnega in posebnega tipa, malo manj za ljudi s somatskimi boleznimi⁶³. V prehodnih in začasnih strukturah pa poznamo materinske domove, zavetišča za brezdomce in zasvojene z drogami, terapevtske skupnosti za zasvojene z drogami. Med začasnimi pa predvsem zavetišča, varne hiše, krizne centre za otroke, prištejemo lahko še poskuse kriznih centrov za duševne krize.

Iz naštetega vidimo, da so nekatere skupine relativno dobro pokrite, druge manj. Predvsem je težava z ljudmi, ki imajo t.i. »dvojne diagnoze«, kombinirane težave bodisi z duševno stisko, bodisi z zasvojenostjo. Nekatere skupine so preveč pokrite z ustanovami (stari ljudje in ljudje s težavami v duševnem razvoju)⁶⁴. V taksonomiji namestitvev bi bilo treba omogočiti različne kombinacije in ustanavljanje manjših prehodnih enot.

Tako bi lahko ločili med splošnimi namestitvenimi strukturami, ki bi zagotavljale namestitve, torej osnovno oskrbo (definirano malo širše, kot je zdaj), ne pa specializiranih storitev.

⁶² Ponekod npr. na avstrijskem Koroškem ali v Belgiji (Geel) poznajo tudi domačije z več kot šestimi sstanovalci (tudi do 45), a se izkaže, da se take strukture institucionalizirajo. V tem primeru bi, tudi če gre za družinsko »podjetje«, bi morali od izvajalcev pričakovati, da registrirajo kakšno od večjih struktur.

⁶³ Obstaja sicer dom za otroke z kroničnimi boleznimi, odrasli so stanovalci domov za stare.

⁶⁴ Prvi imajo veliko kapacitet, ki še rastejo, drugi morda glede na število ljudi s takimi težavami relativno še več, nameščajo pa jih v tri različne tipe ustanov VDC, zavode za usposabljanje in posebne zavode.

Pričakujemo lahko nastanek (predvsem manjših) namestitvenih struktur, ki ne bodo namenjene določeni skupini uporabnikov. Namen splošne kategorije namestitvenih struktur je predvsem v spodbujanju heterogenosti stanovalcev, kar je lahko pomembna prednost. Oblike za posebne skupine, bi morale imeti kader znotraj organizacije, ki je specializiran za delo s posebno skupino ljudi. Splošne oblike bi morale tako specializirano pomoč zagotoviti v mreži izven organizacije, ki zagotavlja namestitve. Tudi v posebnih oblikah bi torej morala biti možnost splošne namestitve tistih, ki ne rabijo posebnih storitev oziroma možnost angažiranja zunanjih strokovnjakov za posebne storitve in naloge.

Verjetno je smiselno ohraniti sedanje strukture za ljudi s težavami v duševnem razvoju, ki jih zdaj imenujemo *vodenje pod posebnimi pogoji* in *usposabljanje*. Pri tem bi kazalo tudi dejansko poudariti funkcijo, ki jo imajo v naslovu. Varstveno delovni centri, bi morali še bolj izraženo imeti razliko med nočnim in dnevnimi oblikami namestitve in v dnevni imeti močnejšo rehabilitacijsko in vključevalno strukturo oziroma funkcijo. Tam, kjer so zavodi veliki, bi morali tudi nočne namestitve premakniti v skupnost, v manjše enote. Zavodi za usposabljanje pa za mladoletne usposabljalno funkcijo za vključevanje v skupnost, ki bi seveda morala potekati v skupnosti tako, da bi lahko ljudje po zaključenem usposabljanju dejansko živeli samostojno ali vsaj v skupnosti.

Posebni zavodi so zdaj namenjeni stanovalcem s predvsem dvema vrstama nalepk – težave v duševnem zdravju in v duševnem razvoju, funkcionirajo pa predvsem kot zadnja postaja v sistemu, torej odlagališče vseh tistih, ki jih druge strukture ne sprejmejo. Tako v njih najdemo večje število ljudi s kombiniranimi motnjami – težave s pitjem alkohola ali uživanjem drog in pa tistih ljudi z nalepko motnje v razvoju, ki imajo t.i. izzivalno vedenje ali vedenjske in osebne motnje. Pri teh dveh kategorijah moramo biti še toliko bolj pozorni, da pri nameščanju ne pride do večjih koncentracij ljudi s temi nalepkami, saj posebne strukture samo intenzivirajo in potencirajo moteče vedenje. Ljudje s tovrstnimi nalepkami seveda potrebujejo posebne storitve in posebej usposobljene izvajalce teh storitev, a je bolje, da živijo z ljudmi, ki teh nalepk nimajo, oziroma je bolje, da ne živijo v strukturah, kjer tako vedenje dominira in je skupna značilnost ljudi, ki tam živijo. Rešitev je v tem, da ima organizacija, ki se ukvarja tudi s takimi izzivi, znanje in kapacitete, da se z njimi ukvarja, ki jih lahko ponudi tudi organizacijam, ki te ekspertize nimajo. Rešitev niso torej posebne strukture temveč posebne storitve znotraj splošnih struktur ali pa uvožene od zunaj.

Podobno velja tudi na področju starih ljudi in ljudi z demenco. Oskrba starih ljudi naj bo organizirana v organizacijah, ki so namenjene starim ljudem, ki pa lahko vključujejo tudi, ob potrebni ekipiranosti, tudi ljudi z demencami. Ljudje z demenco so lahko stanovalci tudi drugih struktur npr. teh, ki so zdaj posebni zavodi, deloma pa tudi struktur, ki so namenjene ljudem s poškodbami glave.

Ti so zdaj nameščeni bodisi v za njih specializiranih skupinah bodisi v posebnih, deloma splošnih zavodih. Tudi tu velja dialektična logika med posebnimi in splošnimi storitvami in strukturami. Potrebujejo posebne storitve, vendar pa bi morda bilo bolje, da so strukture bolj heterogene.⁶⁵

⁶⁵ Prednost heterogenih struktur je v tem, da si lahko stanovalci med seboj pomagajo, da ni neke enotne stigme, ki je lastna strukturi in nenavsezadnje je raznolikost vrednota sama po sebi. Pomanjkljivost heterogenih struktur se izkaže takrat kot postane ena ideologija, bodisi posebna bodisi splošna dominantna v tisti strukturi.

Oskrba in vzgoja mladine in otrok je zdaj povsem ločena od oskrbe odraslih. Tudi če bo kdaj vključena v socialno varstvo,⁶⁶ mora ostati posebna mreža storitev. Tu heterogenizacija ni smiselna.⁶⁷ Smiselno pa je ustrezno poenotiti tisti del delovanja teh struktur, ki, tudi če niso sektorsko del socialnega varstva, so po svoji materiji socialnovarstvene storitve.

Oskrba ljudi s senzornimi in gibalnimi ovirami je zdaj deloma v splošnih zavodih, deloma v posebnih, deloma pa invalidskih ustanovah ali vmesnih strukturah. Tudi tu je na mestu usmeritev v integracijo in splošne strukture, ki morajo biti prilagojene oviram ljudi, hkrati pa je lahko namen posebnih struktur začasnega tipa rekreacija in rehabilitacija in usposabljanje ljudi. Podobno velja za somatske bolnike.

Seveda je vprašanje posebnih storitev v splošnih strukturah bolj rešljivo, bolj ko so strukture prehodne in integrirane v skupnost. Posebne storitve in začasne posebne strukture so lahko način spodbujanja vključevanja, če pa so dolgotrajnejše pa so bolj kot ne mehanizem izključevanja, getoizacije in institucionalizacije.

Sklenemo torej lahko, da je treba po vsebini storitev namestitve omogočiti nastanek manjših začasnih, krizni ali prehodnih namestitvenih struktur za posebne skupine, predvsem pa zagotoviti posebne storitve povsod tam, kjer te storitve ljudje potrebujejo. V samih strukturah pa se je treba izogibati preveliki homogenizaciji, še zlasti tam, kjer lahko pričakujemo negativne učinke koncentracije ljudi s posebnimi značilnostmi (izzivalno vedenje). Treba pa je znotraj namestitvenih struktur ali zunaj njih ustvarjati mobilne službe, ki bodo lahko podprle osebe v splošnih strukturah (kot tudi v skupnosti) in odgovorile na potrebe njihovih stanovalcev.

Spremljajoče dejavnosti

Med spremljajoče dejavnosti oziroma storitve⁶⁸ smo uvrstili tiste, ki niso namenjene neposredno uporabnikom, brez katerih pa si težko predstavljamo kvalitetne storitve posameznikom. Te so namenjene na eni strani kvalitetnemu strokovnemu delu strokovnjakov in njihovih pomočnikov, sodelovanju med službami, na drugi strani pa namenu, da storitve res odgovarjajo potrebam uporabnikov, razvoju novih storitev in programov.

Ena od bistvenih nalog učinkovitega sistema storitev je, da deluje usklajeno in da sledi potrebam na terenu. Zato je potrebna na eni strani *koordinacija služb* (npr. koordinacija pluralnih storitev v skupnosti), na drugi *ugotavljanje potreb (v skupnosti)*, po tretji pa *načrtovanje inovacij in razvoja* storitev in programov hkrati z *evaluacijo in zagotavljanjem kakovosti*. Te štiri dejavnosti, ki jim lahko rečemo tudi storitve, moramo obravnavati skupaj, čeravno jih lahko izvajajo različni izvajalci (tako strokovnjaki kot različne službe). Te dejavnosti so na mezzo in makro ravni strukturne, a se morajo dotikati tudi povsem realnih storitev na mikro ravni.

⁶⁶ Že zdaj je v socialno varstvo vključeno veliko otrok preko inštituta rejništva, ki je v bistvu ena od oblik namestitve v drugi družini.

⁶⁷ Po deklaraciji o otroški pravicah tudi ni dovoljena.

⁶⁸ V samem besedilu zakona jih je moč naštetih med storitvami socialnega varstva ali pa jim posvetiti poseben člen.

Poleg teh, denimo strukturnih storitev, pa med spremljajoče dejavnosti oziroma posredne storitve lahko vštete tiste, ki so namenjene neposrednemu delovanju strokovnjakov in njihovih pomočnikov. Mednje štejemo: timsko delo, supervizijo, konzultacije in konzultanstvo, mentorstvo (pripravnikom, začetnikom, ljudem na usposabljanju, študentom) in izobraževanje.

Timsko delo je namenjeno usklajenemu delu različnih strokovnjakov znotraj ene organizacije ali med različnimi organizacijami, ki so lahko tudi iz različnih sektorjev (zdravstva, izobraževanja, pravosodja in notranjih zadev, stanovanjskih in drugih področij). Timsko delo zahteva tudi čedalje večja razdrobljenost specializacij in potreba po usklajevanju bodisi dela s konkretno osebo bodisi dela na nekem posebnem področju. Mestoma timsko delo zahteva tudi zakonodaja (družinska, kazenska, duševno zdravje). Zakon o socialnem varstvu bi moral biti osnova za dolžnost timskega dela nasploh in pa v posebnih situacijah. Moral bi na eni strani biti temelj razvoje kulture timskega dela, ki ga narekuje uporabnik in je namenjeno prav njemu in razreševanju njegovih konkretnih situacij. Hkrati bi moral zakon zahtevati od udeležencev dejansko udeležbo. Odpoved udeležbe na timih, bi morala biti sankcionirana.

Poleg podpore, ki jo strokovnjaki prejmejo znotraj delovanja v timih, prejmejo podporo tudi preko supervizije, konzultacij glede posebnih ali zapletenih primerov. Za manj izkušene strokovnjake in pomočnike pa je treba tudi mentorstvo kot oblika podpore. Pri vseh treh oblikah podpore strokovnemu delu gre za podporo izkušenejšega strokovnjaka manj izkušenemu ali specializiranemu oziroma za podporo manj usposobljenemu in izobraženemu kadru, kot tudi neformalnim pomočnikom in prostovoljcem. V takih primerih je medsebojna podpora dolžnost tistega, ki jo prejema kot tistega, ki jo zagotavlja. Mentorstvo, supervizija in konzultacije bi morale biti dolžnost in čast, izvajalec storitev pa bi moral imeti zagotovljena sredstva za izvajanje teh oblik.

Izobrazba je del kakovosti storitev. Jasno je, da kakovostne storitve lahko zagotovijo le izobraženi strokovnjaki in drugo osebje v socialnem varstvu. Pri tem je tako pomembna zahtevana izobrazba za vstop v sistem storitev socialnega varstva kot vseživljenjsko izobraževanje strokovnjakov. Slednje zagotavljajo vstopni pogoji (glej profili), dopolnilno in nadaljevalno izobraževanje pa mora zagotoviti sistem sam. To stori tako, da zagotovi sredstva za izobraževanje in čas delavcev, ki ga morajo temu posvetiti, na drugi strani pa z organizacijo izobraževanja tudi znotraj sistema samega. Smiselno je zahtevati izobraževanje za izvajanje posameznih storitev in napredovanje v posamezne range profilov. Gre torej za tri vrste izobraževanj podiplomsko izobraževanje v visokem šolstvu, izobraževanje za posamezne naloge (kot npr. zdaj za koordinatorje obravnave v skupnosti) in pa izobraževanje na delovnem mestu (kot npr. izobraževanje za ključne delavce v neki ustanovi, ali uporabo informacijske tehnologije za opravljanje nekaterih nalog).

Gre pa tudi za različne ravni izobraževanja: strokovnih delavcev, pomožnega osebja, ki se kvalificira ali potem ko je že kvalificirano, nadalje svojcev in prostovoljcev, in ne na koncu tudi uporabnikov. Gre namreč za raven storitev, ki je povsem ločena od vsakdanjega življenja uporabnikov. Na drugi strani pa gre vseeno na koncu za učinek v življenju uporabnika in njegovo dobrobit. Zato je udeležba uporabnikov v vseh naštetih funkcijah potrebna in lahko prispeva k zmanjševanju ezoterizacije sveta strokovnjaštva (kot nasprotja vsakdanjemu svetu).

Druge razsežnosti klasificiranja storitev

V prejšnjem poglavju smo izčrpno obdelali možno klasifikacijo in njeno razčlenitev po kategorijah intenzitete posega v življenjski prostor uporabnika. Poleg tega, osnovnega kriterija (označenega z oznako A.) je, kot smo rekli, je možno klasificirati storitve tudi po drugih kriterijih. V nadaljevanju bomo to poskušali storiti in na koncu povzeti možne kombinacije in implikacije. To lahko storimo na splošno, lahko tako, da vzamemo za izhodišče tipologijo, ki smo jo razvili zgoraj in obravnavamo tipe storitev glede na druge kriterije razporejanja ali pa obratno – tako, da zgornjo tipologijo komentiramo glede na ostale kriterije. Poskusili pa bomo tudi izpostaviti povezave in razlike med različnimi kriteriji razporejanja.

Začeli bomo z najbolj očitnimi – določili kraja in časa, nadaljevali pa z razlikovanjem kompleksnosti storitev. Izvajalci, poglobljeno se bomo ukvarjali z viri, našteli situacije in uporabnike, ki so jim storitve socialnega varstva namenjene in jih na koncu razdelili glede na namene, načine in registre delovanja. Na koncu pa spregovorili o naročnikih, plačnikih in načinu plačevanja. Ker smo tipologijo storitev glede na intenzivnost označili z črko A, bomo nadaljevali po abecedi in naslednjo označili z B.

B. Trajanje

Trajanje storitev lahko načeloma razdelimo na dva načina – glede na količino časa, ki ga porabimo za izvedbo storitve ali pa glede na časovni vzorec pojavljanja storitve v času. Tako lahko govorimo o kratkotrajnih, srednje dolgih in dolgotrajnih storitvah, bolj opisno in povedno o začasnih, prehodnih in stalnih. Če naj te nazive definiramo s količino, bi lahko za kratkotrajne dejali, so to storitve, ki obsegajo enkratno prvo socialno pomoč, ki lahko traja tudi manj kot uro do kratkotrajnih namestitev, ki trajajo največ nekaj tednov. Srednje dolge prehodne namestitve lahko definiramo kot tiste, ki so daljše od enega meseca pa vse do vsaj enega leta ali morda celo več pri nekaterih prehodnih namestitvah.⁶⁹ O dolgotrajnih pa tistih, ki so daljše od tega obdobja.

Glede na vzorce pa lahko govorimo o enkratnih, občasnih in neprekinjenih ali periodično ponavljajočih se storitvah.

Med količino in vzorcem trajanja so možne naslednje kombinacije:

Preglednica 1: Možni vzorci trajanja storitev

Šifra	Trajanje/vzorec	E – enkratno	O - občasno	N - neprekinjeno
K (z)	Kratkotrajno/ začasno	√	√	≠
P (p)	Srednje dolgo/ prehodno	√?	√	√
D (s)	Dolgotrajno/ stalno	≠	√	√

⁶⁹ Glede na to, da predlog zakona o dolgotrajni oskrbi definira dolgotrajnost s šestimi ali tremi meseci, je taka klasifikacija sicer v neskladju s tem predlogom. To bi lahko presegli tem, da bi npr. govorili o kratkotrajnih, podaljšanih in dolgotrajnih prehodnih in stalnih storitvah.

Med trajanjem in intenziteto storitev obstaja neka korelacija, čeprav med vsemi tipi najdemo tudi kratkotrajne in dolgotrajne storitve. Pri svetovanju prevladujejo kratkotrajne in srednje dolge storitve in občasne kot tudi enkratne storitve. Pri storitvah podpore naletimo na podoben vzorec, le da je morda nekaj več možnosti za kontinuirano podporo. V razredu pomoči najdemo tako kratke vzorce, enkratne, kot prehodne, občasne in dolgotrajne kontinuirane. Vtis je, da prevladuje srednjeročna, občasna in prehodna pomoč, z možnostjo podaljšanja, a tudi kratkimi, bodisi enkratnimi ali občasnimi pomočmi omejenega tipa. Pri koordinaciji je večina storitev vsaj srednje dolgih s pretežno neprekinjenimi vzorci. Preselitev pa je storitev prehodnega značaja. Lahko govorimo tudi o koordinacijah, ki so kratkega značaja – enkratne ali občasne, ko gre za krizne situacije. Pri namestitvah smo že govorili o potrebi o po vseh oblikah namestitve – kratkotrajni, začasni, prehodni ali dolgotrajni in tako enkratnih, občasnih kot tudi neprekinjenih.

Lahko rečemo, da je trajanje povezano z intenzivnostjo, a ne povsem. Kratkotrajne storitve so značilne za akutne stiske, za krizne situacije ali začasne rešitve dolgotrajnejših stisk. Srednje dolge ali prehodne storitve so namenjene prehodnim situacijam, kjer gre za večje spremembe v življenju uporabnika in ki vodijo v ustalitev bodisi s stalno podporo in pomočjo bodisi občasno ali pa tudi brez nje. Dolgotrajne storitve so značilne za kompleksne storitve in stiske, ki izhajajo iz kontinuiranih potreb po podpori in pomoči. Če smo ugotavljali, da so namestitve lahko po trajanju različne, pa je gotovo obstaja močna korelacija med prvimi štirimi tipi storitev in njihovim trajanjem. Za svetovanje in podporo so značilne kratkotrajne in deloma srednjeročne storitve, za pomoč bolj prehodne oziroma srednjeročne, medtem ko za koordinirane storitve organizacije samostojnega življenja v skupnosti, bolj dolgotrajne. Podobno bi lahko trdili tudi za storitve namestitve, a tu imamo tudi pomemben segment kratkih in prehodnih namestitev, ki zanikajo to dejstvo, poleg tega pa smo že zgoraj opozorili, da so dolgotrajne namestitve posledica pomanjkanja preselitev in dolgotrajne oskrbe na domu bolj kot izraz dejanskih potreb uporabnikov.

C. Kraj izvajanja

Pretežno je dejanski kraj izvajanja večine storitev v pisarna različnih socialnih služb (centrov, zavodov in drugih organizacij socialnega varstva). Optimalno bi moralo biti več *terenskega* dela. To je en od bistvenih primanjkljajev sedanjega sistema. Terensko delo so lahko obiski pri uporabnikih doma, lahko je delo v javnih prostorih, lahko so obiski v drugih ustanovah (zavodih, bolnišnicah, zaporih, šolah itn.). Poleg terenskega dela pa se počasi uveljavljajo tudi storitve na daljavo od telefonskih pogovorov in svetovanja po telefonu⁷⁰, kar je kar razširjena praksa, ki deloma nadomešča prihod v pisarno deloma pa obisk na domu. Manj razširjena je uporaba interneta in drugih načinov sporazumevanja in sporočanja na daljavo. Seveda se storitve izvajajo tudi tam, kjer poteka namestitve uporabnikov (institucijah, vmesnih strukturah ipd.).

Načeloma so možni naslednji kraji izvajanja storitev: doma, tam, kjer uporabnik živi, v javnih prostorih (npr. ulično, terensko delo v skupnosti, srečanja zunaj pisarn), v drugih ustanovah (npr.

⁷⁰ Tu moramo ločiti storitev svetovanja po telefonu (npr. klic v duševni stiski ipd.) in svetovanjem, ki ga zaradi priročnih vzrokov opravimo po telefonu. Prvo imamo lahko za posebnostitev, drugo je le način opravljanja storitve svetovanja. O slednjem govorimo na tem mestu.

v zaporu, zavodu, šoli ipd.), v pisarnah, kjer delujejo strokovnjaki socialnega varstva ali pa v samih institucijah, kamor so ljudi premestili, lahko pa poteka preko telekomunikacijskih sredstev na daljavo.



Slika 4: Kraji izvajanja storitev

Svetovanje se tipično izvaja v pisarnah, včasih pa tudi na terenu (doma, v javnih prostori, drugih ustanovah). Izvaja se tudi v namestitvenih strukturah. Pogosto tudi na daljavo (če gre za storitev svetovanja na daljavo, je to tudi edini možni način). Velja (napačno), da je pisarna tisti prostor, ki omogoči, da se oseba distancira od same situacije.⁷¹

Za podporo manj velja, da se izvaja v pisarnah, in je delež terenskega dela gotovo večji. Podpora, ki jo človek dobi na terenu, četudi le moralna, je pomembno orodje opore človeka v stiski. Teren, predvsem domači teren uporabnika, postane pomemben pri storitvah zagotavljanja in izvedbe.

Storitve pomoči so načeloma še manj vezane na pisarno. Večina storitev pomoči naj bi se načeloma izvajala v okolju uporabnika⁷², predvsem doma, deloma tudi v javnih prostorih in drugih ustanovah. Telefonski stiki z uporabnikom in akterji so tudi pomembni, pri fokusiranih storitvah, kot so servisi in druge, pa tudi lahko rabijo dogovorom o izvajanju storitve, družabništvo lahko deloma nadomestijo, nadomestijo lahko celo tudi spremljanje (mobitel).

Domač teren postane izrazito dominanten pri izvajanju storitev koordinacije, ki so v bistvu storitve na domu. Če je to oskrba na daljavo, pa je dominanten teren telekomunikacijski.

⁷¹ Velja verjetno tudi obratno, da je svetovanje na terenu bližje in omogoči svetovalcu boljši vpogled v življenjsko situacijo sogovornika. A tu smo že na robu tega, kar svetovalci definirajo kot svetovanje, in prehajamo v socialno delo, kajti obisk v okolju uporabnika je že dejanje, ne samo pogovor. Svetovanje na terenu torej za socialno delo ni nič narobnega, nasprotno je korak v pravo smer.

⁷² To je tudi eden od stvarnih mehanizmov, ki pomagajo ohraniti moč in prisilijo strokovnjake v boljše poznavanje konkretnega življenjskega sveta uporabnika.

Storitve namestitve se pač večinoma izvajajo tam, kamor so uporabnika namestili. To je lahko institucionalno ali polinstitucionalno okolje. Je pa tudi domače okolje, časovno sicer nepomemben, a vendar prostor storitev, še zlasti v fazah sprejema in odpusta, vmes pa tudi kot vzdrževanje stika z izvornim okoljem.

Če naj govorimo o odprtosti ustanov in vključevanju, mora biti tudi javen prostor in druge ustanove kraj izvajanja nekaterih storitev, ki sodijo v namestitveni paket. Med namestitvenimi storitvami izstopata storitvi oskrbovanih stanovanj in namestitve v drugi družini, saj je namen, da si tam oseba ustvari dom – v prvem primeru stalno, v drugem pa vsaj prehodno. Tam se izvajajo storitve pretežno pri osebi doma (novem doma).

Kot vidimo, tudi tu obstaja neka sorazmerna (korelativna) povezava med intenziteto storitev in krajem izvajanja. Vendar ne moremo govoriti o premem sorazmerju. Gre bolj za nenaključno nelinearno neparametrično porazdelitev. Z večanjem intenzitete storitve se kraj izvajanja storitve sicer najprej prenese v domače okolje, potem pa čedalje bolj v umetna okolja organizirane namestitve. A tudi tu je cilj bodisi preselitev nazaj v domače okolje ali ustvarjanje novega doma (npr. oskrbovana stanovanja).

D. Sestavljenost (kompleksnost) storitev

Že na prvi pogled lahko vidimo, da je večina storitev sestavljena iz različnih dejavnosti, pa naj so to posamična opravila ali že kar preproste storitve. Poleg tega kompleksnejše storitve vsebujejo tudi različne moduse operandi tipa storitev (zagovorniške, varnostne, preskrbitvene ali razgovorne) in ki delujejo navadno hkrati na različnih registrih (sporazumevanja, organizacije, terenskega dela ali upravno administrativnega).

Taksonomija, ki smo jo zastavili zgoraj nam omogoča klasifikacijo storitev glede na intenzivnost vstopa v svet uporabnika, a so pri tem nekatere podzvrsti premalo analitične oziroma preveč sintetične, da bi nam povedale, kaj nekdo zares dela ali kaj se z njim godi. Postavijo še vedno preveč sintetične okvirje dejanj, ne opišejo pa dejanj samih. Da bi prišli, do gradiva, ki bi bilo bolj primerno za analizo tipov storitev, jih moramo razčleniti na opravila, ki so bolj povednega značaja.

To smo poskusno⁷³ storili na način, ki je morda napačen, saj izhaja iz same tipologije, razčlenili smo namreč, kaj bi posamezni tip storitev pomenil v smislu opravil ali nalog.⁷⁴ Deloma pa smo

⁷³ Poskusno tabelo zaradi velikosti, nepreglednosti in tudi zapletenosti nismo uvrstili v besedilo.

⁷⁴ Naloge so gotovo boljši izraz kot opravila, saj odsevajo finalistično naravo storitev, ki jih vedno delamo z nekim ciljem, namenom. To so torej opravila, ki jih znotraj poljubne storitve moramo opraviti, da pridemo do nekega cilja. A vseeno so nekatere naloge manj izrazito finalistične, vsaj na prvi pogled. So bolj statične. Institucionalno varstvo je že na primer taka. Če nekoga nekam premestimo, je namen posreden, če je temeljni namen, da ne moti več izvornega okolja, potem je lastni namen osebe okrnjen – kar je tudi destruktivni učinek dezinstitutionalizacije. Naloge torej lahko definiramo kot opravila, ki so potrebna za izvršitev storitve, med tem ko bi opravila poimenovali za vsa tista dejanja, ki jih izvajalec stori, kot organski del storitve, pa niso potrebna za izvršitev storitve (npr. osebni pogovori, klepet, usluge, ki jih človek stori mimogrede). Taka opravila so v klasičnem pojmovanju storitve naključnega oziroma ceremonialnega značaja, bonus, ki ga stranka prejme v izmenjavi, v socialnem varstvu pa so

uporabili tudi same preproste storitve ali pa njihove ožje pomene. Do bolj popolne slike lahko pridemo samo na empirični način – z beleženjem opravil pri opravljanju storitev. Do dodatnih razsežnosti atributa kompleksnosti, bomo prišli, tudi po konceptualni poti, ko bomo upoštevali še druge momente – postopke, modalitete izvajanja storitev.

Svetovanje lahko razčlenimo v svetovanje ožjem pomenu besede, informiranje, nasvete, pogovor*, svetovalni pogovor, skupinski pogovor. Ko členimo storitev podpore, moramo dodati nalogam, ki smo jih našli pri svetovanju, še naloge, kot so: obisk na domu, srečanje v javnem prostoru, skupne dejavnosti. Ko členimo pomoč, lahko govorimo o spremljanju, urejanju uradnih zadev, uporabi upravnih postopkov (ZUP), pogovoru z drugimi, zagovorništvo, urejanju stanovanja, posredovanju pri drugih organizacijah, varovanju, posebne strokovnih storitvah, druženju, prevozu, kuhanju, pospravljanju, popravilih, nakupovanju, pranju in likanju perila, negi telesa, urejanju videza, zdravstvene storitve, vzdrževanju vrta, nastanitvi. Pri koordinaciji tem opraviloma dodamo, načrtovanje, koordinacijo, pa tudi elektronsko spremljanje, učenje, pomoč pri delu in zaposlitvi, poučevanje, organizacijo dejavnosti in raziskovanje. Vse zgoraj našteje naloge oziroma opravila lahko naštejemo tudi pri storitvah namestitve.

Ta spisek opravil ni popoln, a nam lahko služi vsaj za diskusijo o sestavljenosti, saj opravila vsaj deloma odsevajo sestavo posameznih storitev. Sestavili smo dvodimenzionalno tabelo, ki nam lahko pokaže sovpadanje in sestavo posameznih storitev.

Bežen pogled, kako se križata dimenziji opravil in storitev, nam odkrije, da so manj intenzivne storitve tudi manj kompleksne. Storitve svetovanja (seveda) obsegajo samo opravila lastna svetovanju, storitve podpore vsebujejo svetovanje, obsegajo pa tudi druge dejavnosti (obisk na domu, srečanja v javnem prostoru, posredovanje pri drugih službah, izvajanje skupni dejavnosti itn.). Kategorije pomoči vsebujejo poleg tega še oblike pomoči, ki smo jih našli v posameznih storitvah, poleg tega da vsebujejo elemente svetovanja in dejavnosti podpore. Kategoriji koordinacije in namestitve sta še bolj kompleksni oziroma sestavljeni. Vsebujeta lahko vse elemente opravil oziroma manj kompleksnih storitev. Pri tem je koordinacija morda za spoznanje še bolj kompleksna, saj vsebuje več opravil v skupnosti in bolj izraženo načrtovanje in koordinacijo. Ta dva tipa sta ob skoraj identični kompleksnosti različna predvsem v načinu in kraju izvajanja.

Seveda se razna opravila sestavljajo v določeno storitev na različne načine. Ponekod se opravila organsko združujejo v celoto. Tako, na primer, v svetovanju težko ločimo med svetovalnim in navadnim pogovorom, pogovor je lahko deloma klepet, svetovalni razgovor (intervju), deloma podajanje informacij in deloma dajanje nasvetov. Vse to lahko poteče v eni uri in v enem pogovoru, v istem prostoru med istima človekoma.

Pri koordinaciji pa gre za naloge in opravila ali celo storitve, ki so ločene ene od drugih, ki jih na raznih krajih izvajajo različni izvajalci, v času, ki se lahko razpotegne na en ali dva meseca. Tukaj gre za izrazito sestavljeno storitev, ki jo sestavi načrt, in jo šele nato, zgolj konceptualno, lahko pojmuje kot paket storitev. Pri namestitvi gre, podobno, za sestavljeno storitev, sestavljajo jo tudi raznorodni deli, časovno razpršeni, a navadno enotni v kraju izvajanja.

tudi ta opravila zelo pomembna, saj so del procesa, ki je v osnovi medoseben in človeški in je po definiciji del socialnega dela.

Storitve podpore so lahko zelo enovite, če gre za enkratna srečanja in dejanja. Vendar tu lahko ločimo med pogovorom in dejanjem, na primer, pri storitvah zagotavljanja ali izvedbe, pa lahko celotni tip storitev v nekaterih primerih sestavlja niz različnih opravil in nalog, ki jih lahko izvedejo tudi različni izvajalci. Enotnost storitve sicer na eni strani zagotavlja strokovnjak, ki vodi dejavnosti podpore, na drugi strani pa tudi volja in usmeritev posameznika, predvsem ne nazadnje pa delovni odnos med obema.

Odnos je med obema je še bolj ključnega pomena v storitvah osebne pomoči. Tu je sicer izvajalec storitve ključni in osrednji člen integracije različnih delov storitve. Nabor opravil in nalog je večji, struktura povezanost med njimi pa nekje med organsko in kombinirano, saj se posamezna opravila povezujejo oziroma se storitev sestavlja bolj reflektivno, spotoma in na bolj na reaktiven način kot pri, denimo, koordinaciji, kjer je sestavljanje storitev bolj načrtno in proaktivno.

Pri storitvah nižje intenzitete gre praviloma za enostavnejše storitve, ki pa se lahko organsko dopolnjujejo z opravili, ki jih mimogrede izvajalec izvede, ne da bi to bila pravzaprav predmet storitve. Taki organski sestavni deli storitve so pogovor, dajanje informacij, druženje, ki jih posamezni izvajalci opravijo mimogrede in izven dogovora o izvajanju storitev.

Pri nekaterih storitvah lahko govorimo o ključnih sestavinah storitve. Tako je svetovalni razgovor tisti, ki je ključen za večino storitev svetovanja.⁷⁵ Pri podpori je težko trditi, kaj je tisti ključen element podpore v smislu opravil. Opravila podpore so lahko zelo različna, seveda je pogovor nujno prisotna sestavina, a ni pri vseh vrstah podpore ključnega pomena. Pri teh storitvah je ključnega pomena za definiranje storitve njen namen in zlasti učinek, torej tisto, kar nekoga podpre. To pa je v različnih vrstah podpore različna vrsta opravil. Torej je ključen element storitev podpore prav ustvarjanje delovnega odnosa, saj v njem definiramo, kaj je tisto, kar naj bi učinkovalo kot podpora.⁷⁶

Podobno lahko razmišljamo glede storitve osebne pomoči. Tudi tukaj predmet pomoči definirata izvajalec in uporabnik z ustvarjanjem delovnega odnosa, ki je še bolj ključnega pomena, saj je glavno orodje same storitve, lahko bi rekli, da je celo odnos tisti, ključni element storitve, ki poraja druge. Drugače je pri manj intenzivnih storitvah pomoči gre za eno samo ključno naloga oz. opravilo, vse ostalo (pogovor, nasvet, moralna ali stvarna podpora) pa so naključna opravila bodisi instrumentalne narave – da lahko storitev opravimo, bodisi ekspresivne narave, ki storitvi dodajo prijaznost, človeškost. Pri enostavnih storitvah je ključno nalogo vsebuje naslov storitve: spremljanje je spremljanje, družabništvo je družabništvo, dolgotrajna nega dolgotrajna nega. Pri socialnih servisih je rahlo drugače, ker pokrivajo večje število različnih storitev, a je to učinek le tega, da smo precej raznorodne storitve poimenovali s skupnim imenom, zmeda glede ključnega dela storitve je le v tem, da imajo skupno abstraktno ime. Če bi jih poimenovali vsako posebej, bi bili na istem kot pri drugih enostavnih storitvah pomoči – poimenovali bi ključni element storitve.

Pri koordinaciji je ključna storitev ravno koordinacija in z njo načrtovanje. Podobno velja pri preselitvi, a tu sta načrtovanje in koordinacija opravili, ki sta podrejeni preselitvi, ki je tako ključna storitev za razumevanje same storitve. Ko pogledamo druge storitve, ki smo jih uvrstili v

⁷⁵ V tem se tudi svetovanje razlikuje od psihoterapije, ki ima samo en element in sicer terapevtski razgovor.

⁷⁶ Pri tem lahko tudi razmejimo namen delovnega odnosa podpore od pomoči.

kategorijo koordinacije, vidimo, da načrtovanje in koordinacija nista povsod skupni storitvi, čeprav sta nujni in generični storitvi oziroma opravili tega razreda. Ključno za zastavitev storitev oskrbe na domu, je delo oskrbovalke, a ta lahko pri različnih uporabnikih opravlja različna, še vedno razmeroma enostavna opravila. Podobno velja za osebnega pomočnika, ki je skupni imenovalc storitev, ki so lahko pri različnih uporabnikih zelo različne. Ključna storitev pri oskrbi na daljavo pa je prav storitev telekomunikacije med uporabnikom in centrom.

Pri namestitvenih storitvah je ključna storitev nastanitve, ne samo zaradi tega, ker je premestitev ključna operacija te storitve, ampak tudi zaradi tega, ker oblikuje vse ostale storitve, ki so ji podrejene.⁷⁷ Skop sestavljenih pa tudi enostavnih storitev (ki so sestavljene pač iz različnih opravil) poimenuje navadno ključna storitev ali pa pojmovanje učinka storitve. Tisto, kar da okvir organizaciji storitve.

Razprava o ključnih storitvah ali opravilih znotraj storitve je pomembna za razumevanje, kako je posamična storitev sestavljena. Videli smo dvojce: da so nekatere storitve enostavne, druge sestavljene iz različnih storitev in opravil. Način, kako so sestavljene, pa je lahko bolj ali manj urejen. Enostavne storitve so tiste, kjer so storitve, kljub temu, da jih lahko razčlenimo na različna opravila (npr. svetovanje), enovite. Med enostavne storitve lahko štejemo vse storitve svetovanja, storitve pomoči nizke intenzitete (servisi, spremljanje, druženje, varovanje, družabništvo, prevoze, pomoč pri uradnih opravilih). Storitve podpore so lahko enostavne ali pa do določene mere kompleksne, tako velja tudi za storitve osebne pomoči, le da je pri njih razmerje v prid kompleksnosti. Brez dvoma so kompleksne storitve koordinacije, oskrbe na daljavo in namestitve. Storitve oskrbe na domu, osebnega pomočnika so kompleksne glede na potrebe uporabnikov in tudi glede na raznovrstnost opravil, poenostavi pa jih dejstvo, da jih praviloma opravlja ena oseba.

Storitve in njihovo sestavo lahko analiziramo tudi glede na to, koliko je v naprej jasna sestava storitev. Pri enostavnih storitvah pomoči sam naslov storitve pove, kaj bo izvajalec izvajal. Pri svetovanju je sicer jasno, da bo storitev svetovanja, a kako bo potekala in kaj bo tema, je predmet dogovora (ali okvira pogovora). Podobno velja za storitve oskrbe na domu in osebnega pomočnika, kjer ime storitve poda okvir, a še ne povsem določi vsebine in načina izvajanja. V takih primerih lahko govorimo o delni določenosti in delni reflektivnosti storitev.

To delitev lahko ugotavljamo tudi pri kompleksnih storitvah. Osebna pomoč je povsem reflektivna kategorija, kjer so možne zelo različne storitve ali opravila. V nekem primeru bo dominantno svetovanje, v drugem urejanje stvarnih zadev (npr. stanovanja), v tretjem urejanje odnosov z drugimi, četrtem posredovanje storitev drugih izvajalcev. V manjši meri, ker je manj

⁷⁷ Ključna dejavnost v institucionalnem varstvu je namreč ravno vzdrževanje prostora in bivanje v tem prostoru je temelj storitve. Večino dela v ustanovah je usmerjeno torej prav v to in manj v osebne storitve. Personalizacija storitev v namestitvenih strukturah je pravzaprav antipod tej ključni storitvi. Zato so strokovne intervencije, kot je individualno načrtovanje, spremljanje izven zavoda, ključni delavci ravno tiste, ki negirajo brezosebnost prostora. Tudi za te storitve lahko po načelu negacije trdimo, da so tudi ključne. Antipod ključni operaciji v osebni pomoči, torej ustvarjanju odnosa pomoči, je krepitev moči, ki je ravno po isti dialektiki ključna. Pri ostalih tipih storitev takih izrazitih dialektičnih razmerij, kjer bi ena zvrst nalog popravljala tiste, ki jemljejo moč uporabnika, med storitvami nismo našli. Pri koordinaciji sicer obstaja dialektika med načrtovanje in izvajanjem storitev, pa tudi dialektika med osebnimi cilji in institucionalnimi sredstvi, v svetovanju dialektika med reprezentacijami življenjskega sveta uporabnika in svetovalca ali pa med osebnimi in družbenimi reprezentacijami.

kompleksna, to velja tudi za storitve podpore. Določeno mero refleksivnosti lahko ugotavljamo tudi pri koordinaciji. Toda tam je načrt izraz refleksivnosti, ki je objektiviziran do te mere, da potem, ko je narejen, mora biti precej jasno, kaj bodo deli storitve in kako bodo skupaj delovali. Pri namestitvenih storitvah so storitve, ki naj bi jih uporabnik prejel, vnaprej določene, kljub temu, da gre za zelo sestavljeno storitev.

Ko govorimo o sestavljenosti storitev, lahko izluščimo dve razsežnosti – stopnjo sestavljenosti, kompleksnosti in stopnjo določenosti oziroma refleksivnosti.

Preglednica 2: Storitve po stopnji sestavljenosti in določenosti oziroma refleksivnosti

	Enostavne	Deloma	Sestavljene
Refleksivne	Svetovanje (vse oblike)	Podpora Mobilna strokovna pomoč	Osebna pomoč
Refleksivne a določene z načrtom		Oskrba na domu Osebni pomočnik Oskrba na daljavo	Koordinacija, Preselitev
Določene	Spremljanje, prevozi, Socialni servisi, Dolgotrajna nega, Varovanje, Spremljanje, Družabništvo, Prevozi, Pomoč pri urejanju uradnih zadev		Namestitvene storitve

Tako lahko govorimo o paketih storitev v primeru namestitvenih paketov, ki so vnaprej določeni⁷⁸, ali pa osebnih paketih storitev, ki so določeni z načrtom. O osebnih paketih storitev bi lahko govorili tudi pri storitvah osebnega pomočnika in oskrbe na domu, kot tudi oskrbe na daljavo – lahko bi torej govorili o paketih storitev oskrbe na daljavo, oskrbe na domu in paketih storitev, ki jih zagotovijo osebni pomočniki.

Glede na število izvajalcev (glej spodaj) lahko ugotavljamo, da preproste (in določene) storitve v glavnem izvajajo posamični izvajalci, Pri reflektivnih se z naraščajočo sestavljenostjo krog izvajalcev širi z enega na poljubno število izvajalcev. Pri namestitvenih paketih, pa lahko število izvajalcev predvidimo že vnaprej in jih je praviloma vedno večje število.

⁷⁸ Skorajda popolna določenost namestitvenih paketov je bolj odraz stanja stvari in »industrijske« (standardizirane) konceptualizacije storitev namestitve, ne pa dejanske nuje. S personalizacijo namestitvenih paketov storitev se krepi reflektivni element takega paketa – začne odražati potrebe in želje stanovalca (ne pa vnaprej določene storitve izvajalca) in se odziva ne spremembe njegovih potreb ali hotenj.

E. Izvajalci

Profili izvajalcev

Taksonomija obstoječega zakona delavce v socialnem varstvu zvede na dve skupini: strokovne delavce in sodelavce. Za prve, ki so nujno visoko izobraženi, je določena obveznost strokovnega izpita in pripravništva. Položaj sodelavcev pa je mnogo manj jasen in pomanjkljivo definiran. Nova taksonomija (ki bi jo uvedel nov zakon) bi ne smela rešiti problema sodelavcev preprosto tako, da jih črta (tak je bil predlog novega zakona), temveč bi morala to kategorijo bolj razčleniti, morebiti tudi določiti okvirno, kakšne storitve in opravila znotraj storitev lahko opravljajo posamezni profili. Poleg tega bi veljalo taksonomično navesti neformalne izvajalce storitev socialnega varstva, prostovoljce, neformalne pomočnike in tudi same uporabnike kot izvajalce storitev.

Matična stroka socialnega varstva je socialno delo in tudi izvajanje dejavnosti v socialnem varstvu poteka po usmeritvah stroke socialnega dela (5. člen predloga). Ta načela pa bi morala veljati tudi v siceršnjem telesu zakonodaje in jo mora taksonomija, predvsem pa v delu, ki definira strokovne profile v socialnem varstvu, upoštevati. Socialni delavci bi v novi ureditvi morali imeti vsaj tak status, kot so ga imeli v prejšnji, še bolje pa bi bilo, da bi socialni delavci imeli prednostni položaj v primerjavi z drugimi strokami, saj so profil, ki je šolan ravno za izvajanje in vodenje socialnovarstvenih storitev.

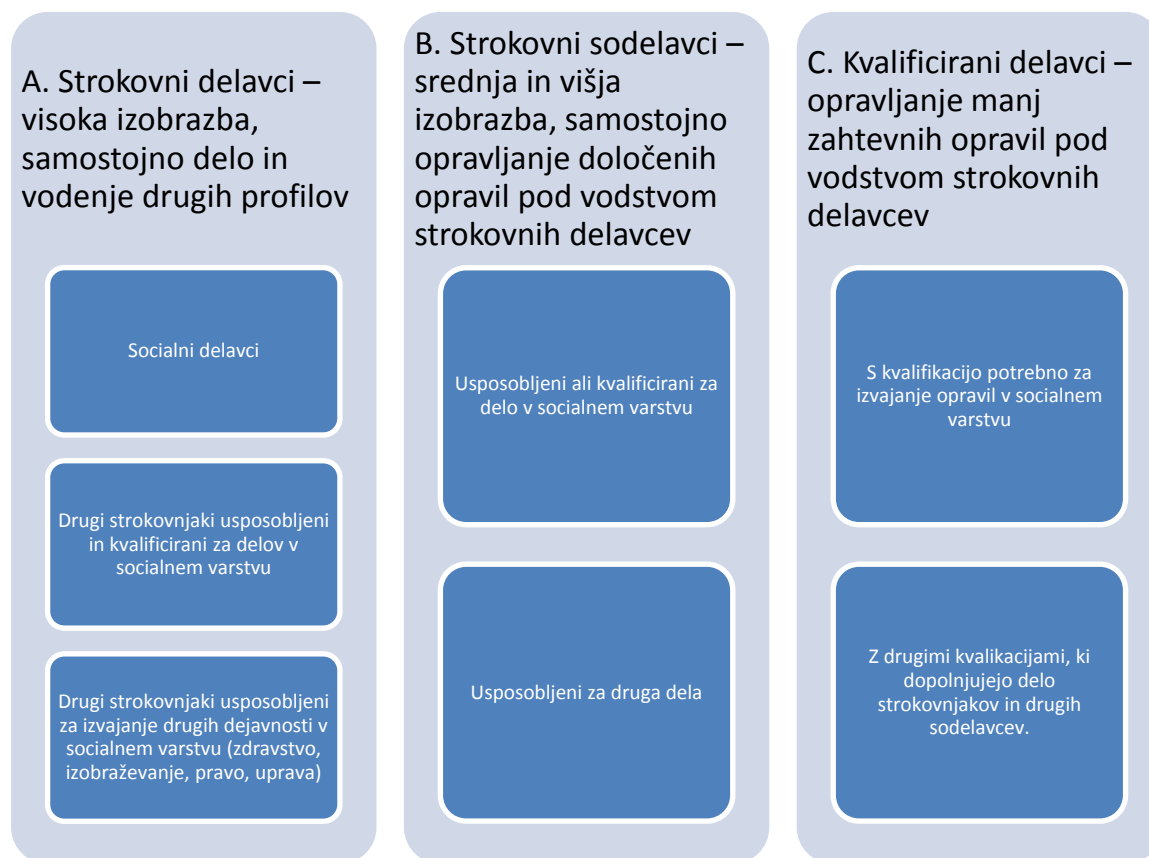
Nova ureditev bi morala zastaviti bolj dorečeno strukturo profilov v socialnem varstvu. Osnovna delitev bi naj bila v dveh razsežnostih: na stopnjo strokovnosti oziroma izobrazbe in glede na to ali so usposobljeni za delo v socialnem varstvu.

Rang strokovnjakov bi obsegal socialne delavce in druge strokovnjake, ki imajo ustrezno izobrazbo za delo v socialnem varstvu, ter strokovnjake, ki opravljajo v socialnem varstvu posebne naloge, ki ne zahtevajo strokovnosti socialnega dela.

Rang strokovnih sodelavcev je srednji rang delavcev z višjo in srednjo izobrazbo. Med njimi taki, ki so posebej usposobljeni za delo v socialnem varstvu ali pa tisti, ki so usposobljeni za opravila, ki jih je treba opraviti znotraj sistema socialnega varstva, niso pa to naloge, ki imajo generični značaj socialnovarstvenih dejavnosti.

Nižji rang delavcev, ki pa so delavci, ki so bodisi kvalificirani za manj zahtevna opravila v socialnem varstvu ali pa drugo pomožno osebje.

Med izvajalci dejavnosti socialnega varstva bi moral zakon naštetih in vsaj okvirno regulirati sodelovanje prostovoljcev, neformalnih pomočnikov in uporabnikov.



Slika 5: Osnovna delitev profilov socialnega varstva

V prvo kategorijo bi sodili strokovnjaki, ki imajo bodisi temeljno visoko izobrazbo, ki omogoča delo v socialnem varstvu (socialni delavci) in pa tisti, ki je nimajo, pa je njihovo delo potrebno v socialnem varstvu. Slednji bi morali opraviti pripravništvo in strokovni izpit. Ti so: psihologi, pravniki, pedagogi, predvsem socialni in specialni pedagogi, sociologi in delovni terapevti. Premisliti je ali teologi sodijo v to skupino.

Za posebne naloge na področju socialnega varstva bi morali od skupine strokovnih delavcev ali strokovnjakov zahtevati posebno izobrazbo (ustrezno drugo stopnjo visokošolskega študija ali poseben izobraževalni program). Te naloge so (že zdaj): koordinacija (koordinatorji nasilja, koordinatorji pluralnih storitev, koordinatorji obravnave v skupnosti,), zastopništvo in zagovorništvo, zahtevne oblike svetovanja, družinsko svetovanje in delo z družino, razvojna dejavnost. Za vodenje posebnih enot ali zahtevnih projektov bi tudi morali zahtevati višjo stopnjo izobraženosti oziroma podiplomski študij, ki odgovarja vsebini dela v enoti ali projektu.

V drugo skupino sodijo tisti strokovnjaki, ki se ne vključujejo v timsko obravnavo, a so njihove storitve vseeno pomembne. To so lahko strokovnjaki informatike, upravni delavci, zdravstveni delavci, ki niso dodatno izobraženi izvajanje socialnih storitev⁷⁹ ipd.

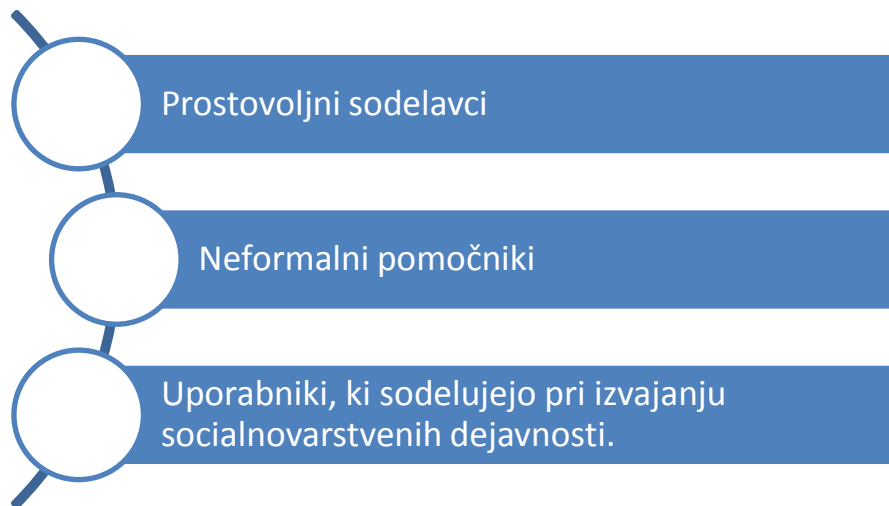
⁷⁹ Zdravstveni delavci so v Sloveniji izobraženi predvsem za delo v zdravstvu, ne pa socialnem varstvu. V socialnem varstvu je sicer njihovo delo nepogrešljivo, a enostranska izobrazba (poleg drugih zgodovinskih in političnih

Posebej važna je skupina srednjega ranga. Sem sodijo tisti delavci, ki imajo srednjo ali višjo izobrazbo⁸⁰. Med njimi ločimo med tistimi, ki imajo socialno ali zdravstveno izobrazbo. V vsakem primeru je potrebno dousposabljanje za delo v socialnem varstvu, ki je vezano na tip delovnega mesta, ki ga opravlja.

Najbolj številčna je skupina ljudi, ki nimajo ustrezne srednje izobrazbe, so pa kvalificirani za opravljanje nekaterih opravil oziroma delov storitev v socialnem varstvu. Mednje sodijo: socialne oskrbovalke, animatorji, gospodinje, spremljevalci, osebni pomočniki, negovalke, vozniki, varuhi, varstveniki, inštruktorji, rejniki oziroma izvajalci oskrbe v nadomestni družini.

Poleg njih izvajajo dejavnosti, manj pa se vključujejo v izvajanje storitev tudi drugi pomožni delavci: čistilke, vzdrževalci, hišniki, administratorji in drugi.

Izven kategorij strokovnih delavcev, sodelavcev in kvalificiranih delavcev pa obstajajo tudi izvajalci socialnovarstvenih dejavnosti, kot so:



Slika 6: Profili izvajalcev izven strokovne piramide

V izvajanje storitev in drugih socialnih dejavnosti se vključujejo prostovoljni sodelavci, ki lahko izvajajo naslednje dejavnosti, ki so del storitev. Lahko so svetovalci, spremljevalci, družabniki, animatorji, lahko zagotovijo pomoč pri učenju, varstvo, lahko so sodelavci pri skupnostnih akcijah in dejavnostih, pomočniki uporabnikom.

dejavnikov) povzroči, da tam, kjer prevladujejo (npr. v institucionalnem varstvu) pogosto socialnovarstveni milje preoblikujejo v zdravstvenega (Mali). Ker v Sloveniji nimamo na zdravstvenih šolah interdisciplinarnih ali hibridnih programov, ki bi usposabljali za delo v socialnem varstvu ali za uporabo »socialnega modela«, za delo v skupnosti, je ta primanjkljaj še posebno izrazit in je potreba po posebnem in dodatnem izobraževanju še toliko bolj nujna. Primanjkljaj ustreznih spretnosti in znanja medicinske sestre in drugi zdravstveni profili zdaj nadoknadijo bodisi z dodatnim usposabljanjem, ki ga zagotovijo posamične ustanove, izobraževalne agencije (npr. Firis) ali pa tako, da se vpišejo na podiplomske programe ustreznih usmeritev (npr. na fakulteti za socialno delo)..

⁸⁰ Po sedanjem sistemu višjih šol. Višješolska izobrazba po predbolonjskem študiju je nekaj drugega.

Nepoklicni izvajalci socialnovarstvenih dejavnosti so tudi bližnji in drugi člani neformalnih mrež. Ti izvajajo vrsto pomembnih nalog neposredne pomoči, pa tudi svetovanja, podpore in kompleksne pomoči. Čedalje bolj pogosto se uveljavljajo kot koordinatorji oskrbe za svoje bližnje, vodijo pomembne programe in postajajo člani raznih timov.⁸¹ Nastopajo tudi kot osebni pomočniki (prej družinski pomočniki). Hkrati pa potrebujejo več usposabljanja, podpore, razbremenjevanja in finančnih spodbud.

Pomembno je vključevati uporabnike v izvajanje storitev in socialnih dejavnosti. Ti se lahko seveda vključujejo kot prostovoljci. Seveda so uporabniki kvalificirani za vrstniško pomoč. Omogočiti pa je treba tudi usposabljanje takih strokovnjakov z izkušnjo za poklicno izvajanje raznih opravil in manj zahtevnih storitev.

Za te tri kategorije izvajalcev nalog v socialnem varstvu je skupno, da so izven hierarhije strokovnjakov, pa tudi to, da je imajo drugačno motivacijo, kot pa poklicno osebje. Lahko bi rekli, da je motivacija bolj osebna (intrinzična), da stopajo v polje socialnega varstva kot ljudje, ki so osebno, eksistencialno, zainteresirani – prostovoljci zaradi tega, ker bi radi pomembno prispevali, da bi bila družba boljša, bližnji zato, ker je to organski podaljšek tega, kar sicer počnejo, uporabniki pa zato, ker gre pravzaprav za njihova eksistencialno pomembna vprašanja.

Preglednica 3: Ravnih poklicnih profilov v socialnem varstvu

<i>A – strokovni delavci usposobljeni za delo v socialnem varstvu (strokovni izpit), bivši strokovni delavci</i>
• socialni delavci (priznan strokovni izpit)
• psihologi
• pravniki
• pedagogi, predvsem socialni in specialni pedagogi
• delovni terapevti
• sociologi
<i>Posebne naloge, ki jih strokovnjaki izvajajo s dodatno izobrazbo ali usposobitvijo:</i>
Koordinacija (Koordinatorji nasilja, Koordinatorji pluralnih storitev, Koordinatorji obravnave v skupnosti,
Zastopništvo in zagovorništvo,
Zahtevne oblike svetovanja (opravljen obsežnejši tečaj),
Družinsko svetovanje in delo z družino,
Razvojna dejavnost.
<i>B - Strokovni delavci brez strokovnega izpita (visoka izobrazba)</i>
- Zdravstveni delavci
- Informatiki
- Upravni delavci
<i>C – Sodelavci (višja in srednja šola)</i>

⁸¹ Bližnjih ne moremo šteti med prostovoljne sodelavce v zgornjem pomenu besede, saj je prostovoljno delo bližnjih pogosto nuja in izhaja iz povsem drugačnih vzgibov kot prostovoljno delo prostovoljcev (npr. študentov, vrstnikov idr.). Tendenca socialnih politik je (najbolj očitno na področju oskrbe starih) že vrsto let, da večina bremena skrbi in oskrbe pade na svojce. Drugih neformalnih oblik je malo, formalne niso dosegljive, jih primanjkuje ipd. Skrb za družinskega člana pogosto temelji na načelu recipročnosti oziroma vzajemnosti (ker si ti zame skrbel, ko sem bil majhen in nebogljn, bom jaz zate, ker si star in nebogljn) in ne prostovoljstva. To, da svojci opravljajo velik delež opravil, ki jih sicer opravljajo strokovni profili socialnega varstva, ki so za to usposobljeni in zaposleni, ni posledica prostovoljnega vzgiba svojcev, ampak razmer, ki jih ustvarja socialna politika kot odgovor na sociodemografske razmere.

– socialna izobrazba
– zdravstvena izobrazba
– usposobljeni za delo v SV
– usposobljeni za druga dela
– informatika
- drugi.
<i>D – Kvalificirani delavci (nižja izobrazba + posebna kvalifikacija)</i>
- socialne oskrbovalke
- animatorji
- gospodinje
- spremljevalci
- osebni pomočniki
- negovalke Vozniki
- varuhi
- varstveniki
- inštruktorji
- rejniki, nadomestna družina
- drugi
<i>E – Za socialno varstvo nekvalificirani delavci</i>
- čistilke
- hišniki
- vozniki,
- administrativno osebje.
<i>F - Prostovoljni sodelavci</i>
- svetovalci
- spremljevalci
- družabniki
- animatorji
- pomoč pri učenju
- varstvo
- sodelavci pri skupnostnih akcijah in dejavnostih
- pomočniki uporabnikom
<i>G – uporabniki in bližnji</i>
A. usposobljeni
B. vrstniška pomoč
C. sorodstvena in sosedska pomoč

Svetovalne storitve opravljajo predvsem strokovnjaki, ki imajo v učnih načrtih svojih matičnih strok predmete, ki so namenjeni ustvarjanju spretnosti svetovanja. Praviloma so to socialni delavci, psihologi, pedagogi. Izjemoma lahko opravljajo svetovalne storitve tudi prav za svetovanje usposobljeni drugi profili. Za zahtevnejše oblike svetovanja je treba določeno število ur usposabljanja ali podiplomski študij ustrezne smeri. Za družinsko svetovanje je potreben podiplomski študij ustrezne smeri. Prvo socialno pomoč lahko opravljajo samo socialni delavci.

Storitve osebne podpore naj bi opravljali večinoma socialni delavci in tudi drugi strokovnjaki, v določenih primerih pa tudi ostali sodelavci, bodisi kot sodelavci pri izvedbi storitve bodisi v manj zahtevnih situacijah kot samostojni izvajalci.

Kompleksne storitve osebne pomoči naj bi vodili socialni delavci, v določenih primerih pa tudi psihologi in socialni pedagogi. V izvajanje storitve osebne pomoči v enostavnih in kriznih situacijah naj bi se vključevali tudi za sodelovanje v takih oblikah usposobljeni uporabniki. V

izvajanje zgornjih dveh storitev se seveda vključujejo tudi drugi udeleženci situacije glede na okoliščine in potrebe in razvoj dela na primeru, saj je pomemben del takega dela tudi animiranje virov pomoči v okolju uporabnika kot tudi drugih služb in dejavnosti socialnega varstva. Mobilno strokovno pomoč, glede na potrebe izvajajo strokovnjaki različnih profilov, tudi tisti, ki niso posebej usposobljeni za delo v socialnem varstvu, imajo pa posebno ekspertizo, ki jo potrebuje uporabnik. Delo mobilnega tima vodi in koordinira socialni delavec ali drug strokovni delavec.

Manj zahtevne oblike storitev osebne pomoči: laično dolgotrajno nego, varovanje, spremljanje, družabništvo, prevoze in pomoč pri urejanju uradnih zadev in v stikih z drugimi službami praviloma opravljajo delavci kvalificirani za delo v socialnem varstvu. Dolgotrajno nego negovalke v sodelovanju z bližnjimi, varovanje varuh ali v primerih nasilja tudi varnostniki, spremljanje spremljevalci, tudi prostovoljci in uporabniki – vrstniki, družabništvo predvsem prostovoljci, pa tudi animatorji in uporabniki vrstniki, prevoze spremljevalci in vozniki. Seveda te oblike storitev neformalno izvajajo tudi bližnji. Podpore izvajalcem zagotavljajo socialni delavci.

Storitve koordinacije v celoti (načrtovanje in koordinacija) opravljajo strokovni delavci usposobljeni za storitev koordinacije, v delu organizacije osebnega paketa storitev pa lahko tudi sodelavci. V izvajanje osebnega paketa storitev pa se vključujejo tudi vsi ostali izvajalci, ki jih osebni načrt predvideva. Predvidoma so to drugi strokovni delavci in sodelavci in izvajalci neposrednih oblik pomoči, vanj se vključujejo tudi prostovoljni delavci in neformalni pomočniki. Podobno velja za storitev preselitve iz zavoda.

Oskrbo na domu izvajajo predvsem socialne oskrbovalke, glede na potrebe uporabnika se lahko občasno ali stalno vključijo tudi drugi izvajalci. Delo oskrbovalk vodi socialni delavec ali delavka. Storitve oskrbe na daljavo koordinira socialni delavec ali za delo v skupnosti usposobljen drug strokovni delavec. Storitve osebnega pomočnika izvajajo osebni pomočniki pod vodstvom socialnega delavca.

Storitve namestitve izvaja večje število ljudi, kjer strokovno delo vodijo socialni delavci in drugi strokovnjaki usposobljeni za delo v socialnem varstvu, med njimi pomembno vlogo igrajo socialni in specialni pedagogi, strokovnjaki za zdravstveno nego, delovno terapijo in psihologi. Sodelujejo pa načeloma in praviloma vsi ostali profili socialnega varstva.

Manjše enote (do 20 stanovalcev) lahko vodi tudi srednji kader, stanovanjske skupine pa, če ne za zahtevne situacije, npr. za prehodne ali krizne namestitve, tudi kvalificiran kader (gospodinja). V takih primerih je potrebna strokovna podpora strokovnih delavcev. V oskrbovanih stanovanjih storitve izvajajo socialne oskrbovalke in čistilke pod vodstvom strokovnih delavcev. Storitve namestitve v drugo družino izvajajo rejniki ali drugi kvalificirani izvajalci (npr. gospodinje), samo namestitev pa izvedejo socialne delavke, ki tudi zagotavljajo strokovno podporo izvajalcem in stanovalcem. Za zahtevne situacije (specializirane namestitve v drugo družino) je možno zahtevati od izvajalcev (»rejnikov«) tudi večjo stopnjo usposobljenosti ali celo višjo ali visoko izobrazbo.

V taki razdelitvi dela in nalog opravil vidimo, da so socialni delavci tisti, ki so v predvidenem naboru storitev pivotskega in temeljnega pomena, saj profil socialnega dela ne zajema samo interdisciplinarne perspektive, torej znanj iz družboslovja (sociologije, socialne politike in prava)

in humanistike (psihologije in pedagogike), kot tudi znanja neposrednega dela z ljudmi, temveč tudi sama zasnova delovanja v socialnem varstvu temelji na izhodiščih socialnega dela. Njihova ekspertiza je produktivna na vseh ravneh intenzitete storitev. Poleg tega so storitve, ki zmorejo opraviti samo socialni delavci in delavke. Prva socialna pomoč je lahko učinkovita le ob tako zasnovanem profilu, kot je profil socialnega delavca. Ekspertiza socialnega dela (poznavanje procesnega prava, ustvarjanje delovnega odnosa, analiza tveganja, organizacijske spretnosti in spretnosti pogajanja) je nujna pri tistih storitvah, ki so povezane z izvajanjem javnih pooblastil. Videti je tudi, da imajo socialni delavci prednost v znanju in kompetencah, ko gre za organiziranje samostojnega življenja v skupnosti in storitev v skupnosti nasploh.

Če imajo socialni delavci v okviru svojega osnovnega dodiplomskega študija dovolj praktičnih izkušenj in naberejo dovolj praktičnih kompetenc kot tudi dovolj poznavanja socialnega varstva jim ni treba opraviti pripravništva (in strokovnega izpita). Je pa potrebno, da imajo dodatna znanja za izvajanje posebej zahtevnih storitev (npr. koordinacija, duševno zdravje, nasilje, delo z družino). Ti lahko pridobijo na posebnih usposabljanjih ali na posebnih podiplomskih študijih.

Drugi strokovni delavci (psihologi, pedagogi, pravniki, sociologi) v primerjavi s socialnimi delavci nimajo v učnih načrtih izobraževanj za ta poklic dovolj vsebin, ki bi jim že po končanem študiju zadoščale za samostojno neposredno delo z uporabniki. Predvsem pa imajo primanjkljaj na področju dela in organiziranja življenja v skupnosti. Zato potrebujejo začetno usposabljanje v socialnem varstvu (pripravništvo in strokovni izpit). To mora obsegati poleg poznavanja sistema socialnega varstva in zakonodaje v enaki meri tudi spretnosti, metode in pristope socialnega dela⁸². To bi lahko zadostovalo za delo, kot ga zahtevajo manj intenzivne storitve. Za vodenje zahtevnega dela osebne pomoči, za podporo in organizacijo izvajalcev manj intenzivnih oblik pomoči in manj kompleksnih oblik organiziranja samostojnega življenja v skupnosti, bi potrebovali dodatno izobrazbo v socialnem delu. Za opravljanje storitev povezanih z javnimi pooblastili pa splošni podiplomski program socialnega dela.

Strokovnjaki zdravstvene nege in fizioterapije imajo še manj teh potrebnih znanj. Zanje začetno usposabljanje za delo v socialnem varstvu verjetno ni dovolj, da bi postali strokovnjaki usposobljeni za delo v socialnem varstvu. Podobno velja tudi za diplomante ostalih humanističnih in družboslovnih smeri (denimo za upravne delavce, ekonomiste, etnologe, filozofe ipd., podobno bi veljalo za teologe⁸³). Ti profili bi morali za delo v socialnem varstvu, ki bi presegalo osnovne kompetence poklica vzporedno z zaposlitvijo opraviti tudi podiplomski študij, ki zagotavlja osnovna znanja in kompetence socialnega dela.

⁸² Izpit bi moral vsebovati poleg preskusa poznavanja zakonodaje tudi v enaki meri preizkus praktičnega znanja. Za oceno praktične usposobljenosti bi moral kandidat eksplicitno pokazati tako z dnevniškim gradivom in praktičnimi nalogami kot tudi v pogovoru z izpraševalci, da obvlada osnovne metode in nujne spretnosti socialnega dela. Znanja kandidatov bi ne smeli več preverjati vodilni delavci (direktorji) organizacij socialnega varstva temveč izkušeni praktiki, saj je perspektiva prvih usmerjena v managersko zmanjševanje tveganja in predvsem poznavanje zakonodaje in torej konzervativnih rešitev v konkretnem socialnem delu, medtem ko izkušeni praktiki imajo bolj realno iz neposrednega dela z uporabniki izhajajočo perspektivo, ki dovoljuje prevzemanje tveganja in upošteva bolj strokovne kot menedžersko administrativne kriterije znanja.

⁸³ Vstop teologov z podiplomskim študijem družinske terapije v sistem socialnega varstva je bilo politično motivirano dejanje.

Srednji kader, ki bi utegnil sodelovati ali celo izvajati storitve ali opravila znotraj storitev socialnega varstva, so tradicionalno medicinske sestre in tehniki. Da bi opravljali socialne storitve bi potrebovali še dodatno usposobljenost, ki jo lahko pridobili s posebnim usposabljanjem (tečajem). V zadnjem času so se pojavili nekateri višješolski programi (pod ravniyo prejšnje prve stopnje dodiplomskega študija), ti so tako konceptualno vprašljivi kot tudi nepreverjeni v praksi. Je pa tako izobraževanje za delo v socialnem varstvu je smiselno, saj sistem socialnega varstva potrebuje tudi kader, ki je med zgolj kvalificiranim in visoko izobraženim, saj socialno delo v nasprotju z zdravstvenim delom nima kadrov srednje izobrazbe. A je te programe in njihove diplomante treba preveriti v praksi in dodatno določiti, kaj naj bi vsebovali ti profili.⁸⁴ Za izvajanje posebej zahtevnih storitev pa tudi ti profili potrebujejo dodatno izobraževanje ali usposabljanje. Ti profili bi lahko sodelovali pri izvajanju večine storitev, kjer je treba več sodelavcev, lahko pa bi tudi vodili nekatere storitve, ki so manj zahtevnega značaja (npr. vodenje manj zahtevnih stanovanjskih skupin, koordiniranje manj zahtevnih osebnih paketov ipd.).

V socialnem varstvu na področju institucionalne oskrbe že zdaj deluje večje število delavcev, ki nimajo ustrezne izobrazbe (oziroma je sploh nimajo), pa so priučeni in kvalificirani za posamezna opravila. S preobrazbo institucionalnih struktur v skupnostne in uvajanje t.i. socialnega modela v delo ustanov, se (poleg ali namesto negovalk in bolničarjev) pojavljajo profili, ki so socialnega značaja. Nekateri so že vključeni v sistem poklicnih kvalifikacij, nekateri še ne. Ti profili lahko samostojno izvajajo enostavne storitve osebne pomoči in se vključujejo v koordinirano obravnavo, kjer lahko opravijo nekatere ključne naloge, v namestitvenih strukturah se vključujejo v timsko delo v enotah ali za posamezne uporabnike. V slednjem primeru so lahko ključni delavci in vodijo tim za posameznega uporabnika. Glede na to, da se utegne večje število brezposelnih ali tudi tujih delavcev zaposliti na tem področju, je reguliranje teh dejavnosti treba tako, da se od njih zahteva usposabljanje na akreditiranih izobraževanjih, ki jih izvajajo za socialno delo akreditirane izobraževalne ustanove.

Prostovoljni sodelavci so pomemben člen v izvajanju socialnega varstva. Vključeno se lahko v večino storitev in izvajajo različne naloge. Tipične naloge ali celo storitve, ki jih prostovoljni delavci opravljajo so spremljanje, družabništvo, prevozi, pomoč pri učenju, urejanju gospodinjstva, opravkih, ipd. V okviru kompleksne osebne pomoči, koordiniranih storitev lahko opravljajo svetovalno delo, sodelujejo v kriznih timih, opravljajo varstvene dejavnosti. Njihovo sodelovanje je neprecenljivo pri skupnostnih akcijah in dejavnostih. Nekateri prostovoljci imajo veliko izkušenj in znanja (npr. upokojeni strokovnjaki socialnega varstva), drugi manj (npr. študenti socialnega dela in drugih družboslovnih, humanističnih in zdravstvenih smeri), nekateri skoraj nič razen povsem osebnih izkušenj take ali drugačne vrste. Zato potrebujejo uvodno in sprotno usposabljanje oziroma izobraževanje, supervizijo in vodenje, ki jih izvajajo predvsem strokovnjaki usposobljeni za delo v socialnem varstvu.

Posebna skupina »prostovoljcev« so neformalni pomočniki. V nasprotju s prej omenjenimi, ki jih za delo v socialnem varstvu novači, usposobi in vodi organizacija socialnega varstva, pa njihova motivacija in vključitev v podporo in pomoč ljudem temelji na osebni povezanosti z ljudmi v stiski. Na neformalen način izvajajo vse storitve socialnega varstva, saj neformalni sektor opravi

⁸⁴ V zakonu torej lahko te profile bodisi izpustimo bodisi jih kodiramo tako, da je možna določitev programa, profila in njegovih kompetenc.

bistveno večji delež socialnega varstva kot formalni. Seveda pa se vključujejo tudi v formalizirane storitve. Navedemo jih lahko kot sodelavce pri izvajanju osebne podpore in pomoči, pri manj intenzivnih oblikah pomoči pa so lahko tudi izvajalci. Vključujejo se tudi v vse oblike koordinirane organizacije podpore in pomoči v skupnosti. Glede na obstoječi zakon so tudi edini izvajalci storitve osebne pomočnika (zdaj družinskega). Pri namestitvenih storitvah večjega obsega pogosto naletijo na ovire, zato je treba posvetiti še posebno pozornost njihovemu vključevanju, lažje se vključujejo v manjše, v skupnost integrirane strukture. So bistven člen oskrbe v oskrbovanih stanovanjih in nadomestnih družinah. Za svoje delo potrebujejo podporo, včasih strokovno vodstvo in pa različne oblike izobraževanj in konzultacij.

Čedalje bolj prisotna in pomembna skupina izvajalcev storitev socialnega varstva so uporabniki sami. Ne samo kot tvorni sodelavci pri izvajanju storitev, ki so namenjene prav njim (nekateri uporabniki so lahko koordinatorji svojega lastnega osebnega paketa na primer), temveč tudi kot izvajalci opravil pa tudi storitev za druge uporabnike. Pri tem moramo ločiti vrstniško pomoč in kvalificirano pomoč uporabnikov. Prva je podobna prostovoljnemu delu in zanjo zadošča zgolj izkušnja, kako je biti uporabnik socialnega varstva oziroma neke določene socialne stiske. Druga zahteva dodatno usposobljenost za delo z ljudmi oziroma za izvajanje neke storitve. Uporabniki so bolj ali manj usposobljeni. Nekateri imajo izobrazbo socialnega dela ali druge ustrezne smeri, drugi pa so se usposobili na posebnih tečajih, ki jih organizirajo uporabniška združenja in drugi akterji. Za prve bi veljalo postaviti v zakonu posebno klavzulo pozitivne diskriminacije, tako da bi imeli prednost pri zaposlovanju pred drugimi kandidati za neko delovno mesto. Drug tak ukrep bi bil dolžnost zaposlovanja uporabnikov v tistih organizacijah, ki imajo več programov in izvajajo večje število storitev, kjer je vključevanje uporabnikov še posebej pomembno. To so predvsem krizne intervencije, koordinirane obravnave, namestitve, deloma pa tudi osebna pomoč. Sodelovanje uporabnikov pa je skoraj neizbežno pri podpornih storitvah. Zelo pomembno je, da so člani različnih timov, lahko opravljajo konzultansko delo, nepogrešljivi so pri ugotavljanju potreb, načrtovanju novih storitev, programov in služb, zelo potrebni pri izobraževanju in usposabljanju.

Število izvajalcev

Število izvajalcev seveda s kompleksnostjo storitve narašča. Svetovalne storitve tipično imajo enega, pri nekaterih storitvah dva svetovalca. Podobno velja pri storitvah podpore, le da je tam možnost vključevanja tudi drugih izvajalcev, ki pomagajo pri npr. izvedbi dejavnosti. Tudi v delu s posameznikom vztraja obrazec enega izvajalca, a se lahko krog izvajalcev širi s rastočo kompleksnostjo same storitve, nosilec primera lahko na primer vključi v pomoč posamezniku ali družini prostovoljce in izvajalce drugih storitev. Krog pomočnikov se lahko širi tudi pri kriznih intervencijah, kjer pogosto nastopa dodaten delavec, lahko pa se pomoč razširi v krizne time. V mobilni pomoči gre tudi navadno pri posamičnih obiskih za obiske enega ali dveh strokovnjakov, v timih pa sodeluje več strokovnjakov. En izvajalec je tudi značilen za izvajanje storitev pomoči manjše kompleksnosti, le pri varovanju ali družabništvu se lahko mestoma krog izvajalcev poveča. Isto velja za oskrbo na domu in pri osebnem pomočniku, več izvajalcev se lahko pojavi pri oskrbi na daljavo, številčno raznoliki pa so osebni paketi storitev ali pa preselitvene storitve. Ti dve storitvi praviloma vodi koordinator, v paketu pa sodelujejo še drugi izvajalci.

V namestitvenih storitvah sodeluje navadno večje število izvajalcev, število se veča z velikostjo ustanove, čeprav je res, da tudi v manjših enotah lahko sodeluje poleg, denimo, treh ljudi, ki tam stalno delajo, še drugi izvajalci – na primer mobilna služba, prostovoljci in strokovnjaki drugih služb. V namestitvi v drugo družino je izvajalec prav tista družina ali pa tudi posameznik, v izvajanje pa se občasno vključuje tudi strokovnjak, ki je odgovoren za namestitev. Podobno velja za oskrbovana stanovanja, kjer lahko poleg ključne osebe sodelujejo različni izvajalci različnih storitev, ki jih stanovalec potrebuje.

Večino podpornih storitev izvajamo timsko. Le supervizija in mentorstvo sta storitvi, ki ju izvaja posameznik.

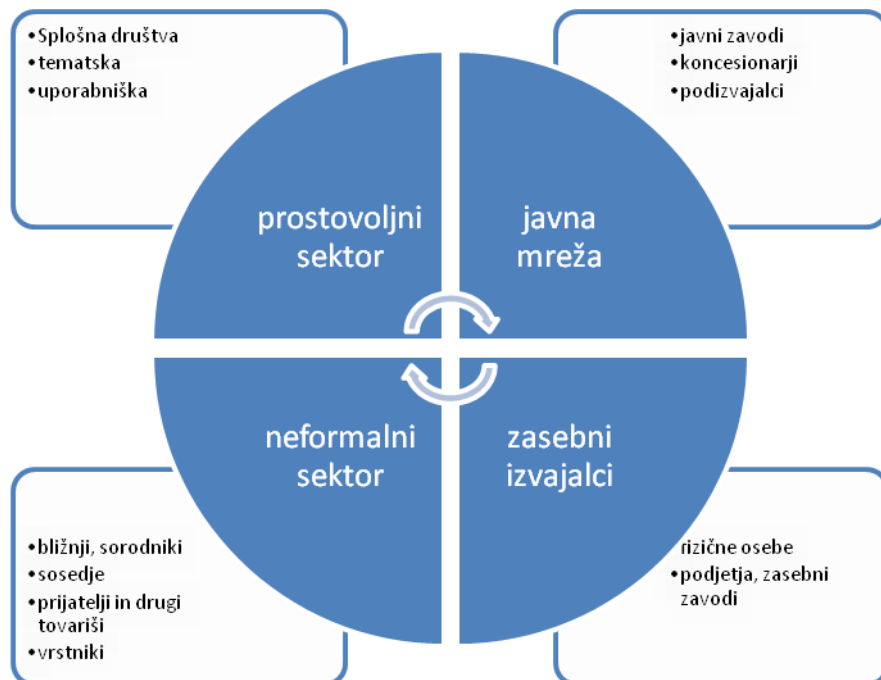
Vidimo torej, da je število izvajalcev posameznega tipa storitve različno. Nekatere praviloma izvaja en sam izvajalec, nekatere lahko en, a se krog izvajalcev glede na rastočo kompleksnost širi. Lahko pa gre za storitve, kjer že vnaprej vemo, da bo izvajalcev več. Lahko rečemo, da je število izvajalcev neposredno povezano s številom raznolikih opravil storitve, torej od kompleksnosti storitve.

Izvajalci (sektor)

Ko govorimo o izvajalci na področju socialnega varstva, nas seveda najbolj zanima njihova umeščenost v ta sistem. Lahko so namreč del javne mreže, prostovoljnega ali zasebnega sektorja ali pa neformalnih mrež. Javno mrežo sestavljajo javni zavodi, koncesionarji, posredno pa tudi podizvajalci teh dveh tipov izvajalcev⁸⁵. V prostovoljnem sektorju lahko ločimo med splošnimi humanitarnimi društvi tipa Rdeči križ ali Karitas, pa med tematskimi (npr. društva proti nasilju, društva na področju duševnega zdravja in uporabniška združenja vključno z društvi svojcev). V neformalnem sektorju oziroma socialnih mrežah uporabnikov pa lahko ločimo med bližnjimi, sorodniki, sosedi, prijatelji in tovariši, vrstniki in nevezani prostovoljci.⁸⁶

⁸⁵ Podizvajalci so v tej tipologiji pomembna kategorija, saj naj bi nov sistem omogočal pogodbeno razmerja med javnimi zavodi in podizvajalci in možnost naročanja storitev pri njih.

⁸⁶ Prostovoljci lahko nastopajo tudi v drugih organizacijah (javnih, prostovoljnem sektorju), ki vključujejo prostovoljce.



Slika 7: Izvajalci po sektorjih

Značilnost javnega sektorja je, da ga je bodisi ustanovila država (lokalna ali nacionalna) ali pa mu je podelila koncesijo za izvajanje javne službe. Za storitve v javnem sektorju to pomeni dvoje: predvsem, da so storitve javne – morajo biti dostopne vsakomur, ki jih potrebuje. Javne storitve so javno dobro, ki naj bo na voljo vsakomur. Druga implikacija je, da te storitve tudi financira država. Vendar to ne velja za vse storitve. Nekatere storitve deloma plačujejo uporabniki sami (zdaj institucionalno varstvo), država pa z javnimi sredstvi doplačuje tistim, ki ne zmorejo cene. Hkrati pa ceno določi država. S tem naj bi država zagotovila dostop do javnih storitev vsem, ki storitve potrebujejo za primerljivo ceno.⁸⁷ Izvajalce javnega sektorja lahko torej definiramo kot tiste, ki zagotavljajo vsem dostopne storitve.

Vse storitve, ki smo jih našli bi morale biti javne, torej dostopne vsakomer. To je naloga javnega sektorja. Javni sektor bi torej moral skrbeti za dostopnost vseh naštetih storitev in omogočiti, da vsakdo pride do potrebne storitve.

V tem je tudi bistvena razlika med javno službo in prostovoljnim, zasebnim in neformalnim sektorjem. Tudi ti lahko izvajajo primerljive storitve – bodisi za trg (zasebni sektor), bodisi za posebne skupine prebivalstva (prostovoljni sektor) bodisi za svoje sorodnike, prijatelje, sosede ali sotrpine (neformalni sektor). Pri taki neregulirani ponudbi pogosto pride do fenomena višanja praga. Ti sektorji lahko zavrnejo uporabnika, ker ne more plačati storitve, ker se ne vklaplja v koncept dela, ker se je komu zameril ipd.⁸⁸ Javni sektor tega ne more in ne sme narediti, javna

⁸⁷ To je ideal, ki ga v praksi država ne dosega popolnoma. Prvič je nekaterih storitev premalo, drugič, pa se cene za primerljive storitve med seboj precej razlikujejo.

⁸⁸ Seveda javni sektor ni imun na take procese. Vendar so taki dogodki v javnem sektorju, tudi če so v resnici pravilo, vsaj načeloma anomalija.

mreža mora biti zasnovana tako, da je vsaj nekje v javni mreži neka služba, ki bo zagotovila pomoč, podporo ali oskrbo človeku, ki jo potrebuje.

Javna mreža poleg izvajanja tistih storitev, ki jih po zakonu sicer izvaja, mora skrbeti, da je celotna mreža dovolj nosilna. To lahko naredi na dva načina. Na skupnostni ravni mora slediti potrebam prebivalstva, jih ocenjevati in sodelovati pri načrtovanju služb v skupnosti. To funkcijo bi morali prevzeti centri za socialno delo preko storitve *koordinacije pluralnih storitev v skupnosti*. Ta storitev bi morala potekati tako, da bi pod vodstvom strokovnjaka s centra skupnost (vključujoč uporabnike in izvajalce storitev) empirično ugotovila, kakšne so potrebe v posamezni skupnosti. Na podlagi ugotovitev bi skupaj postavili prioritete in se dogovorili na kakšen način oblikovati odgovore na ugotovljene potrebe. Pri tem bi morali oceniti obstoječe službe in načrtovati nove. Te pa bi vzpostavljali z razpisi, javnimi naročili ali ustanavljanjem lokalnih javnih služb. Potrebe, ki bi jih zaznali, pa bi ostale nepokrite, bi moral javni sektor organizirati sam.⁸⁹

Na ravni posameznika bi lahko javne službe s pomočjo neposrednega financiranja ali drugih oblik naročanja storitev naročali storitve pri različnih (pod)izvajalcih, če jih ne bi mogli organizirati same. S takim načinom načrtovanja in naročanja storitev bi lokalne skupnosti in javne socialne službe lahko periodično preverjale nosilnost lokalne javne mreže, jo popravljale, revidirale, ukinjale nepotrebne storitve in programe in ustvarjale nove.

Pri tem se pojavlja vprašanje ali je institut koncesije še potreben in ali ne bi veljalo prenesti pooblastilo za podeljevanje koncesij na lokalno skupnost. Ko bi namreč v skupnosti ugotovili potrebe, bi že s tem, da jih potem določena lokalna skupnost da v lokalni načrt socialnega varstva, razpisali koncesije, vsaj za tiste odgovore, ki bi jih imeli za dovolj stalne.

Poleg tako empirično in dogovorno zasnovane javne mreže bi imeli možnost storitve socialnega varstva izvajati vsi tisti, ki bi zadovoljevali kadrovske in druge pogoje za njihovo izvajanje. Zasebni izvajalci bi lahko izvajali storitve bodisi proti neposrednemu plačilu storitve uporabnikov ali drugih fizičnih ali pravnih oseb ali v okviru programov, ki jih financira država.

Neformalni sektor izvaja storitve bodisi na neformalni način⁹⁰, bodisi s podporo strokovnjakov (izvajalcev socialnega varstva) znotraj programov ali pa se kot podizvajalci pri posameznih storitvah vključujejo v izvajanje posameznih delov storitev (npr. pri osebnih paketih storitev, osebni pomočnik). Njihovo vključevanje je lahko prostovoljno in neplačano, lahko pa opravljajo posamezne dele storitev proti plačilu (npr. osebni pomočnik, na podlagi osebnega načrta, ipd.).

Socialno varstvene storitve lahko izvajajo tudi drugi izvajalci izven sektorja socialnega varstva. Lahko jo izvajajo v drugih sektorjih (npr. zdravstvo, izobraževanje, pravosodje, gospodarstvo),

⁸⁹ Dejstvo je, da en del storitev socialnega varstva izvajajo organizacije izven področja bivanja oseb. Veliko je na primer takih zavodov, ki imajo stanovalce iz vse Slovenije. Z ustanavljanjem manjših enot bi lahko imeli enote tudi na področju, ki je izven domicilnega kraja zavoda. Proces načrtovanja služb bi torej moral težiti k temu, da se ustvari čim več kapacitet v lokalni skupnosti ali čim bližje nje. Po drugi strani pa bi morala lokalna skupnost skupaj s centrom za socialno delo oceniti, katere potrebe bodo pokrili ali kupovali izven svojega področja. To bi morale posebej utemeljiti.

⁹⁰ Npr. sosedska, sorodniška pomoč.

lahko izvajajo v zasebnem ali prostovoljnem sektorju. Pri tem morajo imeti licenco (dovoljenje za izvajanje storitve) in jo izvajati glede na standarde in normative socialnega varstva.

Skratka socialne storitve bi lahko izvajal kdor koli, ki ima znanje in pogoje, za korektno in kvalitetno izvedbo storitve. Način izvajanja storitve pa se mora prilagajati standardom, ki obstajajo (oziroma bodo obstajali) v socialnem varstvu. Na ta način bi lahko zaščitili uporabniki pred slabim delom socialnih služb v drugih sektorjih.

Javna mreža bi morala biti ključen izvajalec večine storitev, kot smo jih našli. Predvsem tiste, ki so zahtevnejše v strokovnem kot tudi organizacijskem smislu. Telefonsko in internetsko svetovanje je lahko domena, ki je bolj v sferi prostovoljnega in zasebnega sektorja.⁹¹ Prav tako lahko glavnino pomoči v sodelovanju in s strokovno podporo javnih služb izvajajo prostovoljni, zasebni in še zlasti neformalni sektor. V storitvah koordinacije je tudi prav, da je glavnina v javni mreži s tem, da so lahko posamezni izvajalci iz različnih sektorjev ali pa v javno mrežo tudi kot koordinatorji ali pomočniki koordinatorjev stopajo ljudje iz drugih sektorjev (predvidoma fizične osebe ali zaposleni v prostovoljnem sektorju).

Osnovna hrbtenica namestitvenih storitev mora ostati javna ob tem, da se morajo zavodi čim bolj približati skupnosti, preoblikovati in zagotavljati tudi storitve pomoči in se vključevati v storitve koordinacije. Podporne storitve, ki se tičejo zagotavljanja kvalitete neposrednih storitev uporabnikom morajo voditi javne službe, v njih, ne samo kot sogovorniki ampak tudi kot soizvajalci posameznih nalog, morajo sodelovati tudi iz drugih sektorjev, predvsem je treba zagotoviti sodelovanje neformalnega sektorja. Pri storitvah supervizije in konzultacij, kot tudi mentorstva je pričakovati tudi večjo udeležbo ostalih sektorjev.

Prostovoljni sektor je tak, kot obstaja, ponesrečen hibrid različnih silnic. Organiziran je večinoma v obliki društev, a deluje na način neprofitnih podjetij. Kazalo bi razmisliti o preoblikovanju prostovoljnega sektorja, tako da bi bila jasna delitev med društvi, ki imajo aktivno članstvo, ki so jim namenjeni programi, ki jih izvajajo društva, ki imajo demokratično ureditev, kjer so na primer vodstveni mandati omejeni itd. in zasebnimi neprofitnimi zavodi, kjer je možna menedžerska struktura, ki jim je namen zagotavljati storitve, ki so odgovorni plačniku itd.⁹² Predlagan sistem zagotavlja večjo udeležbo različnih akterjev v javni mreži in tudi širjenje javne mreže storitev (deloma na račun krčenja programov, ki zdaj dejansko izvajajo storitve (stanovanjske skupine npr.).

Cilj tako zastavljenega sistema je dobiti sistem z močnim in regulatornim (torej tudi javnosti odgovornim) javnim sektorjem, s širšo in pluralno javno mrežo, ki bi vsebovala tudi izvajalce prostovoljnega sektorja. Javna mreža bi torej bila pretežno dogovorna z elementi kvazi-trga. Sam trg bi tako postal obrobni, a tudi z zahtevano kvaliteto storitev.

⁹¹ To je posledica zgodovine razvoja teh storitev, ki so nastale predvsem v prostovoljnem sektorju. Internetska skupnost pa je deloma tudi nov način neformalnih mrež in poraja storitve, ki so onkraj klasičnih mrež, pa tudi onkraj prostovoljnega sektorja. Seveda bi načeloma take storitve razvijal tudi javni sektor. Je pa pri takih storitvah težje (tudi manj potrebno in smiselno) uveljaviti regulatorno funkcijo države. Je torej lahko predmet taksonomije, manja pa normative.

⁹² Prostovoljni sektor, kot se je pri nas oblikoval, je v resnici pomožna javna služba, saj svoje delo v veliki meri financira iz subvencij države, manj pa je namenjen generiranju lastnih (prostovoljnih sredstev).

F. Viri storitev

Viri dostopa in ustvarjanja storitev

Virov socialnega varstva je več vrst. Pojem vira storitev (pa tudi drugih dejavnosti in sredstev) je večznačen. Videli bomo, da lahko pomeni vir sredstev za vzpostavljanje storitev (ali drugih odgovorov na socialno stisko), lahko pa pomeni vir sredstev, ki omogočajo dostop do teh odgovorov. Da bi neko storitev uporabljali, mora biti na voljo, mora obstajati, hkrati pa moramo imeti dostop do nje. Govorimo torej lahko o sredstvih oziroma virih dostopa in virih vzpostavljanja, porajanja ali zagotavljanja storitev oziroma dejavnosti.

Ko govorimo o virih storitev, moramo ločiti med tistimi, ki že obstajajo in se napajajo iz določenega vira in tistimi, ki še ne obstajajo, a jih določen vir lahko ustvari⁹³. Viri so namreč potencial, ki določene storitve napaja ali pa jih poraja. Tako iz perspektive uporabnika, ki potrebuje neko storitev, lahko shematsko govorimo o storitvah, ki so na voljo in so dostopne, tistih, ki so na voljo, a mu niso dostopne, tistih, ki bi mu sicer bile dostopne, pa jih je treba še ustvariti in tiste, ki še ne obstajajo, pa tudi, če bi obstajale, mu ne bi bile dostopne. V prvem primeru lahko uporabnik takoj začne uporabljati storitev, v drugem je treba aktivirati vire, ki mu bodo omogočili dostop do storitve, v tretjem aktivirati vire, ki bodo storitev ustvarili, v četrtem pa oboje.

Preglednica 4: Viri glede na dostop in obstoj storitev

Vir sredstev dostopa/ storitev	Vzpostavljena - obstaja	Še ne obstaja
Dostopno	Uporaba	Porajanje storitve ↓
Nedostopno	Omogočiti dostop →	Oboje – preobrazba storitev

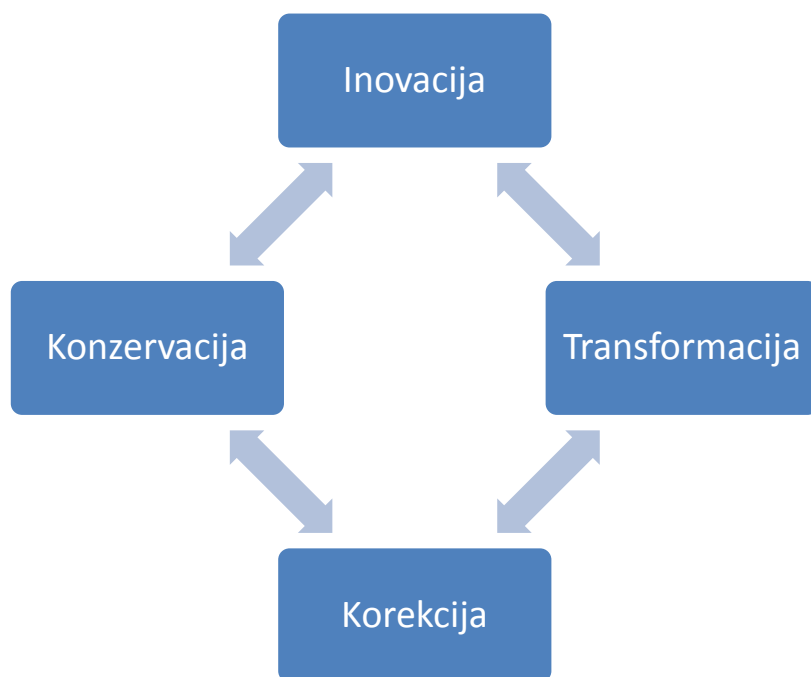
Taka delitev je očitno zelo shematska in abstraktna. Govori nam pa o tem, da je treba vire pojmovati, dinamično, kot potencial, ki ga je treba kdaj aktivirati, da bi lahko storitve tudi izvajali.

Vzemimo primer preproste storitve, npr. prevoza. V dani situaciji lahko prevoz že obstaja in je dostopen uporabniku, saj je brezplačen ali pa je cena dostopna uporabniku. V tem primeru je funkcija socialnega dela oziroma socialnega varstva le v tem, da uporabnika informira, naknadno pa zagotovi, da prevoza ne bodo ukinili oziroma, da vzdržuje izhodiščni vir napajanja storitve. Ko je prevoz nedostopen zaradi cene, je naloga socialnega varstva, da omogoči dostop tako, da dodeli sredstva uporabniku ali pa prevozniku. Če pa storitve ni, pa je naloga socialnega varstva, da storitev ustvari, npr. najame prevoznika, ki jo bo opravljal. Tudi če gre za težavo fizičnega dostopa je potrebno popraviti vozilo, da bo dostopno tistim, ki sicer ne morejo stopiti nanj. Vendar tako popravilo že pomeni tudi inovacijo, prilagoditev same narave storitve, saj za nekoga storitev, ki je neustrezna pomeni, toliko, kot da storitve sploh ne bi bilo. Tu gre za preobrazbo storitve.

⁹³ *Gesta et gerunda.*

Pri tem je omogočanje dostopa predvsem *korektivno*, gre za odpravljanje prikrajšanosti (ne glede na vir storitev) ali krivic uporabnika, vzpostavljanje storitev *inovativno*, gre za nove storitve, ki bodisi nadomestijo ali dopolnijo obstoječe. V situacij, ko storitve že obstajajo pa, je treba vire vzdrževati in ohraniti, torej je naloga socialnega varstva ali socialnega dela *vzdrževalna* ali *konservativna*. Ko pa gre za hkrati korekcijo položaja uporabnika in inovacijo, lahko rečemo, da gre za procese *spreminjanja* ali celo *preobrazbe*⁹⁴. Videti je, da so kategorije omogočanja dostopa, kljub disjunktivnem namenu klasifikacije, med seboj povezane in se deloma definirajo krožno, med seboj. Napajanje oziroma vzdrževanje storitev je na eni strani odvisno od dostopnosti, saj neka storitev preneha obstajati, če ni dostopna, oziroma usahne, če je ne napajajo uporabniki z uporabo (npr. usihanje javnega prevoza). Na drugi strani pa je neko storitev treba ustvariti, da bi sploh obstajala in vzdrževanje pomeni pogosto obnavljanje in prenovo teh istih storitev. Preobrazbo, ki smo jo definirali, s hkratnimi dejanji korekcije pristopa in ustvarjanja novih storitev, lahko beremo kot predvsem korektivno dejanje, ki pa s korekcijo spremeni tudi naravo storitve, ali pa inovativno, ki z novo kvaliteto in ustreznostjo doseže tudi večjo dostopnost generalne storitve (prilagojen fizični dostop na avtobus poveča hkrati število uporabnikov avtobusa in olajša dostop tudi siceršnjim uporabnikom avtobusa).

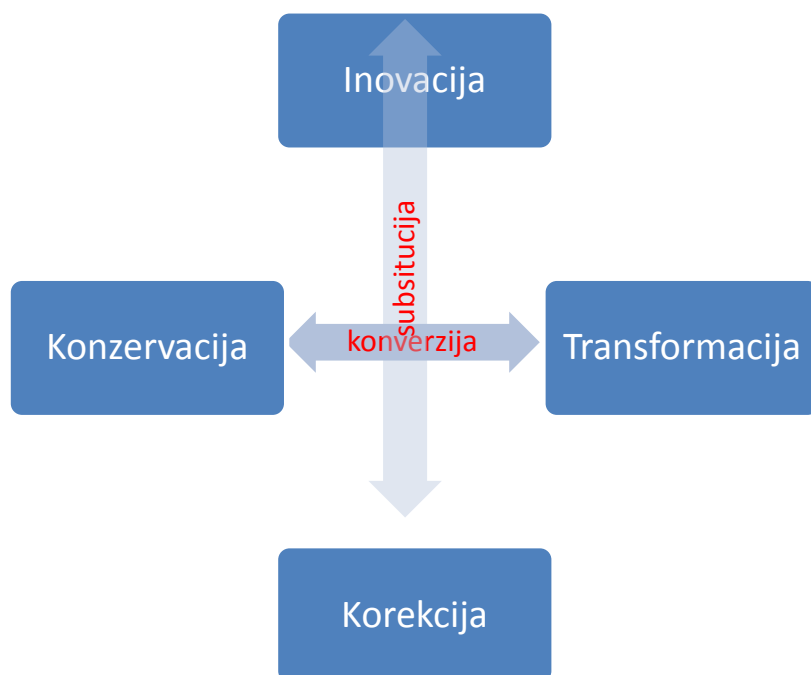
V razpravi o zakonu je torej ta delitev, kljub temu, da je shematična in omogoča krožne definicije kategorij, pomembna zaradi vsaj dveh momentov. Prvič, v zakonu ne moremo govoriti samo o obstoječih storitvah, ampak mora nujno zagotoviti vire za inovacije in celo preobrazbe storitev. Drugič, ko govorimo o storitvah in drugih dejavnostih socialnega varstva, moramo nujno upoštevati tudi dostopnost storitev, tudi tu v dinamični perspektivi omogočanja dostopa. Tretjič, ker nas opozori na medsebojno povezanost in součinkovanje konservativne, korekcijske, inovativne in transformativne funkcije virov odgovorov na stiske.



Slika 8: Funkcije virov dostopnosti

Zakon mora torej predvidevati načine, kako bomo ohranjali, popravljali, dograjevali in spreminjali storitve. Pa ne samo storitve temveč tudi vire, ki nam tako dinamično zagotovijo.

Pri spremembah sistema, denimo, pri dezinstucionalizaciji oziroma premiku težišča socialnega varstva iz institucij v skupnost, gre ravno za tako dinamiko. Tokrat ne zgolj krožno povezanost med različnimi procesi temveč križno povezovanje komplementarnih procesov. V procesih dezinstucionalizacije poznamo namreč dva modela: prvega, ki spreobrne, konvertira obstoječe ustanove, pri tem ohrani obstoječe vire in jih drugače uporabi – premoženje, kadrovske vire kot tudi vire, ki institucionalni sistem napajajo, ohrani a jih plasira v skupnost; drugega; ki ukinja totalne ustanove, ali jih popravi (da niso več totalne, da so manjše – npr. psihiatrični oddelki splošnih bolnišnic), hkrati pa vzpostavlja nove službe v skupnosti, ki na drugačen način odgovorijo na iste potrebe prebivalstva. Prvi način ima prednost prav v ohranjanju virov, pa tudi v doslednejši izpeljavi procesa dezinstucionalizacije, prednost drugega je v lažjem premagovanju odporov spremembam na ravni izvajalskih organizacij, vendar dopušča večjo možnost transinstitucionalizacije, ponovnega porajanja institucionalnih odgovorov v novem sistemu (še zlasti na ravni profesionalnih ideologij in odnosa do uporabnikov), saj je bolj tehnična sprememba, manj pa globoka transformacija. Prvi je značilen za procese dezinstucionalizacije na način od spodaj navzgor (Basaglia v Italiji), drugi pa za procese od zgoraj navzdol (npr. v Veliki Britaniji).



Slika 9: Preoblikovanje virov

Poreklo in last virov

Drug način govora o virih je glede na njihovo poreklo oziroma lastnino.⁹⁵ Navadno govorimo o javnih in zasebnih virih. S tem označujemo poreklo virov in sredstev, kdo je njihov lastnik. Ko govorimo o javnih virih in sredstvih, mislimo navadno na tista sredstva in vire, ki jih ima v lasti država (nacionalna, lokalna) ali njene ustanove (javne zavarovalnice npr.). Vendar moramo tem virom dodati tudi druge, ki so javno ali skupno dobro (Samuelson, 1954). To so na primer naravna kot tudi kulturna dobra, kjer bodisi ni mogoče izključiti drugih ali pa so na razpolago v neomejenih količinah, kjer uporaba enega ne ogrozi bistveno možnosti za enako uporabo drugega.

Socialno varstvo po definiciji temelji na javnih virih, saj načeloma ni mogoče izključiti nikogar iz kroga uporabnikov socialnega varstva. Viri, iz katerih črpajo storitve socialnega varstva, sodijo večinoma med javne ali vsaj skupne vire. Pri tem materialne vire (denar, prostor, ipd.) res večinoma zagotavlja država preko davkov in prispevkov, nematerialnih virov, kot so solidarnost, deloma tudi dobroteljnost in človekoljubje, znanje, pa ne zagotavlja država, temveč so to splošni viri človeštva, ki izhajajo iz etike, kulture in znanosti.

⁹⁵ To temo smo podrobneje in diskurzivno obdelali v posebnem poglavju, ki je priloga k besedilu o taksonomiji. Tukaj dodajamo izvleček te diskusije. Zato smo dolžni opravičilo za ponovitve.

Sorodniške, prijateljske in vrstniške vezi ustvarjajo tudi skupno dobro, vire, ki niso v lasti posameznika, a jih vseeno – zaradi omejenega članstva in dostopa do njih lahko štejemo med zasebne vire. Zasebni viri pa so tudi tisti, ki jih njihovi lastniki uporabijo za dostop do storitev (lahko tudi javnih, če jih je treba plačevati) in ki izvirajo iz njihovega zaslužka, ne glede na to, ali ta zaslužek izvira iz dela ali premoženja. Obstajajo pa tudi zasebni viri zunaj zasebnih sfer neformalnih povezav, torej namenjeni trženju, ki ustvarjajo storitve, ki jih zasebniki dajo na trg zaradi zaslužka, če že ne profita.

Delitev na zasebne in javne vire je torej preveč preprosta. Javne vire si na eni strani lasti država, na drugi pa obstajajo tudi zunaj njene domene. Zasebni viri so lahko skupno dobro, osebna lastnina ali pa zasebna, ki jo tržimo.

Zato je poleg delitve na zasebne in javne vire treba govoriti o svojih ali lastnih virih in sredstvih. Pri tem ne bomo ugotavljali vrste lastnine, to smo že storili, temveč stopnjo odtujitve virov oziroma na stopnjo prisotnosti komodizacije (poudarjanja menjalne vrednosti nasproti uporabni virov). Lastni viri so torej tisti, ki jih skupina (družina, soseska, sorodniška mreža itn.) ustvari le za lastno uporabo. To je dobrina, ki ne postane blago, oziroma taki definiciji vsaj deloma uhaja. Kljub temu, da so v pogojih globalnega kapitalizma tudi ti viri podrejeni blagovni proizvodnji, imajo storitve, ki jih porajajo, vedno tudi socialno povratno naravo, določa jih, kdo smo, in hkrati določajo, kdo smo v razmerju do drugih in v socialnih povezavah.

Storitve, ki jih ustvarja trg, so po definiciji odtujene. Uporabnik si jih z nakupom prilasti, s tem jih odtuji proizvajalcu, zares pa niso tudi ne kupčeve, saj jih ni sam ustvaril.⁹⁶ Ko država poraja storitve, je proces podoben, le da je okvir drugačen. Tam, kjer trg vire odtuji z razlaščanjem proizvajalcev, si država vire za napajanje storitev prilasti z davki, prispevki in javnim zavarovanjem. Te sicer plasira kot javno dobro, a plasira jih s pomočjo uradniškega aparata, ki jih ponovno razdeli (redistribuirata) po lastnih kriterijih (torej niso prosto dostopne uporabnikom). Na drugi strani pa si jih uporabniki ne prilastijo s kupovanjem, temveč z upravičenostjo do njih – torej v razmerju z državo, kot svojo pravico.⁹⁷

Imperativ neodtujljivosti javnih dobrin socialnega varstva podpirata dve dejstvi. Prvič, znanje in solidarnost sta javni dobrini, ki sta vsem na voljo in sta do določene mere neodtujljivi. Drugič, socialno delo kot matična stroka socialnega varstva, kot znanost delovanja, kot znanost sprememb, ki črpa ravno iz nezadovoljstva nad obstoječim, je znanost, ki ima ambicijo spoja med vednostjo in solidarnostjo.

⁹⁶ Predmet, ki postane blago, menja lastnika, storitev pa ne povsem. Odtuji se njen učinek, samo izvajanje pa ostane medosebni proces. Na drugi strani pa je storitev že vnaprej odtujena, saj jo za nekoga izvaja nekdo, ki mora biti *drug*, ki ne pripada skupnosti; je po definiciji tujec. Zato moramo, če hočemo biti natančni, ločiti med storitvami in uslugami, prve dobimo od drugih, navadno ljudi, ki jih poklicno izvajajo, druge pa od članov lastne skupnosti, kjer je poklicnost izvedbe naključnega, sekundarnega značaja. V takem razumevanju seveda storitev od sorodnikov in prijateljev, pa tudi sosedov ne moremo prejeti, lahko nam samo naredijo uslugo. Ta ni odtujena, je ni treba si prisvojiti..

⁹⁷ V tem je *socialna* država oziroma podržavljena solidarnost radikalno različna od dobroteljnosti, kjer dajatev ni pravica prejemnika, temveč le moralna zaveza dobrotelnika. Vendar pa pokroviteljski odnos in odvisnost od države dovoljujeta mešani režim, torej da je dajatev hkrati pravica in miloščina. Tako mešanje omogoča ravno odtujitveni učinek podržavljenja solidarnosti.

Ugotavljamo torej, da pomembne vire glede na lastnino in odtujenost lahko ločimo na štiri kategorije, ki jih proizvedeta dve dimenziji kategorij virov. Imamo namreč vire, ki so javni ali zasebni, in imamo vire, ki jih imajo ljudje v lasti ali pa so jim odtujeni. Javni in odtujeni so javni viri, ki jih vodi država. Zasebni in odtujeni so viri, ki so po svoji naravi zasebni in jih kot blago poraja trg. Lastni in zasebni so viri, ki jih porajajo neformalne mreže. Lastne vire porajajo tudi družbena gibanja, ti viri so tudi preko zapisa v javno sfero, čeprav so partikularistični v izhodišču, po učinku univerzalistični.

Med tipi izvajalcev lahko naštejemo štiri tipe: javni, zasebni, neformalni in prostovoljni sektor; zgornja delitev je deloma skladna tudi z viri, ki so na voljo dejavnostim in storitvam v socialnemu varstvu. Razlikovati jo moramo v točki prostovoljnega sektorja. Ta lahko izhaja iz gibanja, lahko pa je le oblika zasebnega združevanja, ki generira vire le za svoje člane, lahko celo za trg, zelo pogosto pa jih generira za mrežo javnih služb, ki jih napaja država. Ko govorimo o virih, bomo zato raje govorili o gibanjih kot nosilcih četrte poti.

Viri	Odtujeni	Lastni
Javni	Država	Gibanja
Zasebni	Trg	Neformalne mreže

Preglednica 5: Lastninjenje in prisvajanje virov

Zgornja matrika nam kaže odnose prisvajanja in lastninjenja. Na navpični osi imamo vire, ki so bodisi zasebna bodi javna last, na vodoravni pa vire, ki ostanejo v lasti ljudi ali pa so jim odtujeni. vzdolž diagonal teh dimenzij pa lahko vidimo, da sta glavni (in verjetno izključujoči) nasprotji med državo in mrežo ter med trgom in gibanjem. Gibanja porajajo lastne, a javne vire, trg pa zasebne in odtujene.⁹⁸ Država poraja javne, a odtujene vire, medtem ko mreža lastne, a zasebne.

Na stranicah so razmerja med akterji lahko rivalska, saj se potegujejo za isti tip vira. Če so viri odtujeni in tržljivi, sta v rivalskem razmerju država in trg, če so viri lastni, so v rivalskem odnosu gibanja in neformalne mreže. Pri javnih virih sta v rivalskem odnosu država in gibanja, pri zasebnih pa trg in neformalne mreže.

Rivalstvo med protagonisti se kaže v procesih njihovega prilaščanja in prisvajanja. Država si na eni strani prilašča zasebne vire z davki in prispevki, kot tudi s podrejanjem virov zasebnega sektorja javnemu interesu (npr. nacionalizacija), na drugi strani pa si prisvaja vire gibanj s kolonializacijo teh virov oziroma z njihovo institucionalizacijo. Trg si prilašča zasebne vire neformalnih mrež z njihovim podrejanjem blagovni produkciji (delo v senci), si na ta račun večja profit, javna sredstva pa si prisvaja z njihovo privatizacijo. Neformalne mreže si prisvojijo vire trga z njihovo potrošnjo⁹⁹ ali s podrejanjem trga neformalnim povezavam (klientelizem, mafija), ali pa z izključevanjem (ekskluzijo) drugih od uporabe javnega dobra in njegovim prilaščanjem za lastno skupino oziroma članstvo. Gibanja razlaščajo mreže, tako da lastne vire angažirajo za skupno dobro ali pa tako, da osvobodijo (ponovno prisvajajo) javne vire, ki si jih je prilastila

⁹⁸ Na ravni dostopa do dobrin je ravno drugače. Tu trg poraja javno dostopne dobrine, gibanja pa nasprotno dobrine, ki še niso nujno vsem dostopne.

⁹⁹ Če gre za navadne mreže, potem je navadno rezultat izplena tak, da plačajo več kot uspejo porabiti. Če pa gre za tiste mreže, ki participirajo v profitu, pa je ravno obratno – porabijo več, kot jih stane participacija na trgu.

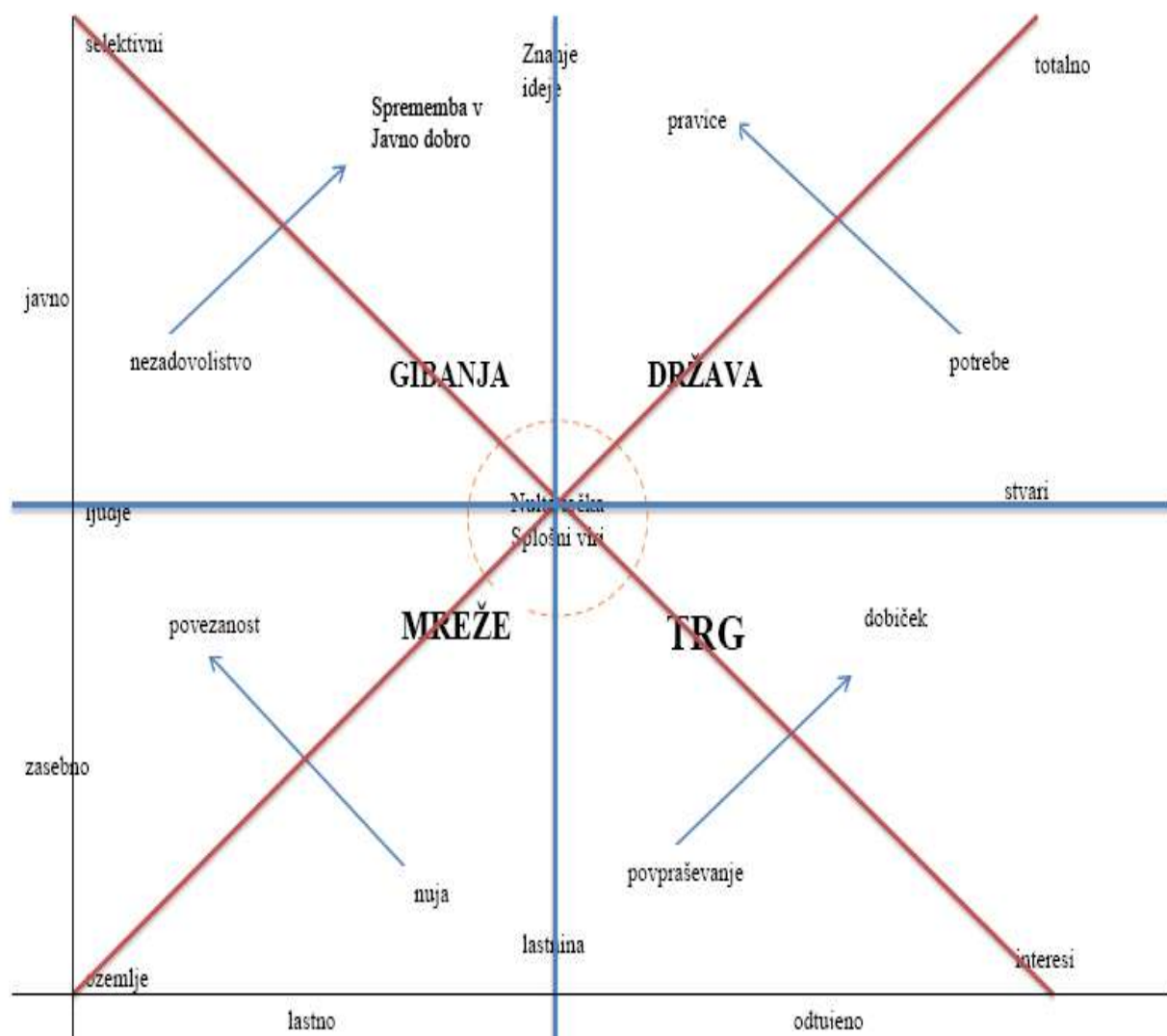
država, za konkretno porabo občinstva (npr. zasedanje javnih površin, kot sta, na primer, Metelkova, Rog).

Rivalski odnosi na eni in isti dimenziji so možni, saj gre za delno spremembo narave lastnine vira. Viri so načeloma na voljo obema »protagonistoma«, ki delujeta na določeni dimenziji lastnine. Po taki formalni analizi sodeč, se lahko spremembe značilnosti lastnine lahko zgodijo le tako, da se lastnina preoblikuje vzdolž le ene dimenzije.

Država si lahko prisvoji vire neformalnih mrež le posredno. Lahko jih prevzame le, če se najprej spremenijo v javne vire ali pa če ostanejo zasebni; v tem primeru jih pretvori v blago in si jih potem prisvaja. Zato načeloma država in neformalne mreže niso v rivalskem odnosu, temveč so bodisi komplementarne bodisi izključujoče. Viri ene instance lastnine dopolnjujejo drugo. Ali pa se izključujejo, tako da tam, kjer se pojavi ena oblika lastnine, ni možen obstoj drugega vira.¹⁰⁰ Če so vzdolž ene dimenzije lastništva protagonisti rivalski (se potegujejo za iste vrste virov), so instance lastnine na nasprotnih presečiščih lastnine virov antagonisti.

Prav to velja tudi za trg in gibanja. Tam, kjer je trg, ni prostora za gibanja – in obratno. Oziroma bolje rečeno, prostor si trg in gibanja lahko delijo ali pa se iz njega izrinjajo. V rivalskih odnosih gre za prilaščanje ali prisvajanje istorodnih virov z delno transformacijo v smer, ki je nasprotna položaju razlaščenega (iz javnega v zasebno ali obratno, iz odtujenega v svoje ali obratno), križna transformacija pa se – v primeru, ko sobivanje dveh povsem različnih virov ni več znosno – lahko zgodi le v hipu in totalno (revolucionarno, pa naj gre za socialno ali neoliberalno revolucijo).

¹⁰⁰ Institut družinskega pomočnika se je izkazal za komplementarnega, medtem ko lahko vstop državnih agentov v neko mrežo poruši ali izniči neformalno delovanje te mreže. Neformalni pomočniki se umaknejo, ko nastopi formalna pomoč.



Slika 10: Tipi in količina storitev, ki jih različni viri porajajo¹⁰¹

Z zgornjo analizo smo pokazali, da imamo štiri različne vire dejavnosti in storitev socialnega varstva. Vsi štiri vrste virov lahko generirajo različne tipe storitev. Država generira, poraja vse tipe po intenzivnosti storitev, ki smo jih zgoraj našeli. Ustvarja jih neposredno v javnem sektorju, spodbuja v ostalih. Omogoča plačevanje nekaterih storitev, ki so plačljive in deloma podpira storitve, ki jih zastonj izvajajo neformalne mreže in skupine državljanov.

Tudi za storitve neformalnega sektorja lahko trdimo, da opravijo večino storitev, ki smo jih zgoraj našeli. Vsaj če pogledamo po osnovnih kategorijah, lahko rečemo, da lahko »prejmemo« iz neformalnih virov storitve svetovanja, podpore, osebne pomoči, ki je lahko zelo kompleksna ali bolj enostavna. Družina ali prijatelji opravljajo tudi organizacijo in koordinacijo oskrbe v

¹⁰¹ Za diskusijo diagrama glej priloženo popolnejše besedilo.

skupnosti in celo »storitve« premestitve oziroma namestitve (star človek se preseli k otrokom, vihrov mladenič k sorodnikom na podeželje, uživalec drog, ki so ga starši vrgli na cesto, prespi pri prijateljih itn).

Trg lahko ustvarja veliko število različnih storitev, lahko predpostavimo, da bo še najbolj uspešen pri ustvarjanju svetovanja glede finančnih zahtev, morda še katerih drugih posebnih oblik svetovanja, manj uspešen pa bo v ustvarjanju socialnih oblik svetovanja, še posebej npr. prve socialne pomoči, saj ni vir tovrstnih ekspertiz in znanja. Lahko pa te storitve zagotovi znotraj svoje dejavnosti (svetovanje delavcem, "coaching" menedžerjem itn.). Socialni delavci v podjetjih lahko ustvarjajo tudi druge storitve podpore in pomoči, manj verjetno pa je, da bi podjetja za svoje zaposlene ustvarjali storitve organizacije samostojnega življenja v skupnosti ali pa namestitve.¹⁰²

Posredno seveda trg ustvarja storitve v vseh sektorjih, v javnem preko davkov, v prostovoljnem preko donacij in sponzorstev, v neformalnem preko zaslužka in drugih dajatev članom družin. Neposredno na trgu pa trg ustvarja le majhen delež storitev. To naredi na dva načina. Prvi je, da so storitve na trgu oblika samozaposlovanja (nekatero storitve svetovanja, nekatero podporno storitve – predvsem izobraževanje delavcev in pa nekatero oblike enostavne pomoči – predvsem socialni servisi, nega, prevozi, deloma varovanje in spremljanje). Pri nas te storitve, ko jih plačujejo sami uporabniki na trgu, pokrijejo stroške dela in ne ustvarjajo dobička, so večinoma neprofitne. Druga, je da so storitve vir profita. Socialno varstvene storitve kot vir profita vidijo profitne organizacije pri nas le na področju storitev, ki vsebujejo namestitev. Ta namreč omogoča določen dobiček iz naslova nepremičnin¹⁰³, racionalizacije »proizvodnje« in poslovanja z večjimi količinami, v določenih primerih pa promocijo in prodajo svojih izdelkov¹⁰⁴. Trg ustvarja socialne storitve za trg tam, kjer je kupna moč dovolj velika in tam, kjer je javni ali neformalni vir storitev nezadosten. Trg torej lahko neposredno generira storitve kot delodajalec za svoje delavce, v manjši in omejeni meri pa za prosti trg storitev.

Nabor storitev, ki ustvarjajo gibanja, je po definiciji količinsko omejen. V kratki zgodovini gibanj na področju socialnega varstva v tranzicijski Sloveniji, pa lahko vseeno naštejemo večino tipov storitev, ki so jih v nekem obdobju taka gibanja zagotovila. Gibanje za osebno rast in skupinsko dinamiko, so v sedemdesetih in osemdesetih letih ustvarila temelje in razvila večino svetovalnih storitev (osebno svetovanje, družinsko svetovanje, skupinsko svetovanje itn.), antiavtoritarna gibanja v istem času in gibanja za pravice ranljivih skupin konec osemdesetih in v devetdesetih so prispevala veliko razvoju bodisi različnih oblik podpore ali kompleksne pomoči, ki vsebuje tudi krepitev moči, prav tako pa oblikam organiziranja samostojnega življenja v skupnosti, koordinacije, neposrednega financiranja, osebne asistencije, preselitev iz zavodov. Poleg tega so začetnik gibanja dezinstucionalizacije in ustvarjanja majhnih namestitvenih struktur. Storitve, ki jih gibanja niso ustvarila, so predvsem klasične oblike osebne pomoči, enostavne oblike pomoči

¹⁰² Podjetja (npr. gradbena) seveda zagotavljajo nastanitev in prehrano, totalno zajeetje migrantskih gradbenih delavcev, ki presega na primer tistega, ki so ga deležni poklicni vojaki, pa v mnogočem spominja na načela delovanja totalne ustanove.

¹⁰³ Javni viri, ki jih dobijo za oskrbnino, pokrijejo stroške prilaščanja nepremičnine.

¹⁰⁴ Podjetje, ki prodaja pripomočke za dolgotrajno nego (npr. plenice), kot ustanovitelj doma za stare lahko preko tega doma trži svoje izdelke, ne le z neposredno prodajo temu domu temveč tudi z domom kot demonstracijskim centrom za potencialne kupce. Pri tem ni nepomembno, da je zavod kot prostor v lasti proizvajalca, saj tja lažje povabi kupce, kot na primer, če bi šlo za oskrbo na domu.

(nega, socialni servisi, prevozi itn. – so pa bila preko prostovoljnega dela instrumentalnega značaja za porajanje storitev družabništva in spremljanja, tudi deloma pomoči pri uradnih opravkih (zagovorništvo)). Gibanja seveda niso porajala storitev zavodskih namestitev.¹⁰⁵ So pa bila ključnega pomena za nastanek vmesnih struktur.

Nabor storitev, ki smo jih našli za vire trga in gibanj, sta izrazito komplementarna. Tiste storitve, ki jih poraja trg so natančno tiste storitve, ki jih gibanja ne porajajo, in obratno. To potrjuje tezo o vzajemni izključljivosti virov in njihovih komplementarnosti. Podobno zrcalno razmerje vidimo tudi med javnimi viri države in neformalne mreže. Tukaj sta nabora identična in se zrcalita en v drugem, razmerje virov pa je suplementarno. Za vzpostavljanje razlike med obema ni ključna niti količina niti vsebina storitev, ampak sta okvir in način izvajanja bistveno različna (več o tem v nadaljevanju).

Komplementarnost in izključevalnost nabora storitev na diagonali gibanja in trga nam govori o selektivnosti aktiviranja virov na tej osi ali diagonali. Trg izbira porajanje virov tam, kjer je povpraševanje oziroma dobiček ali vsaj zaslužek, med tem gibanje izberejo genezo tistih storitev, ki izhajajo in nezadovoljstva nad obstoječim in željo za spremembo. Viri osi virov države in neformalnih mrež ne izbirajo storitev, temveč jih po svojih močeh ustvarjajo za svoje državljane ali člane. Imperativ je odgovoriti na potrebe oziroma uresničiti pravice državljanov na eni strani, na drugi pa nuja poskrbeti za svoje člane (svoje sorodstvo prijatelje itn.)¹⁰⁶ oziroma odgovoriti na vse njihove stiske¹⁰⁷. Torej osi se razlikujeta po tem, da je ena selektivna druga pa ne.¹⁰⁸

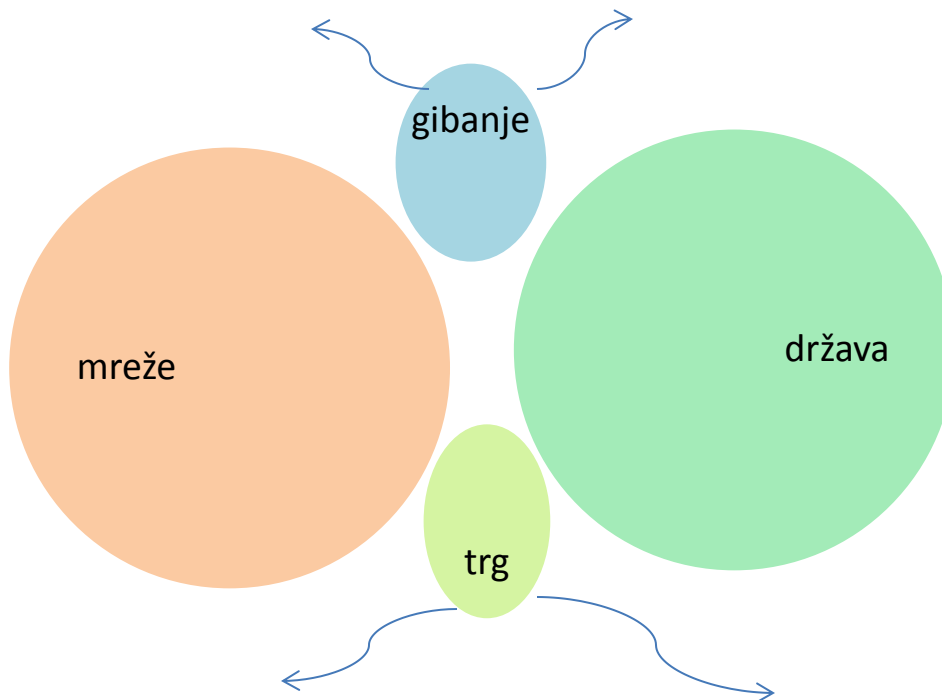
Sklopa virov države in virov mrež ne le porajata vse vrste storitev, temveč tudi količinsko večje število. V resnici je storitev, ki jih porajajo trg in gibanja bistveno manj, skoraj toliko malo, da jih pogosto v razpravi o socialnem varstvu zanemarimo ali upravičeno spregledamo. To niso viri, na katere bi lahko resno računali. Razporeditev storitev, ki jih porajajo različni viri, se, ko upoštevamo količino, iz matrike spremenijo v metulja.

¹⁰⁵ Razloga sta očitno dva. Zavodi so preveliki in pretežek organizacijski zalogaj ali celo breme za siceršnjo molekularnost gibanj in njihovo dinamično naravnost, so pa tudi pogosto ravno tarča nezadovoljstva teh istih gibanj in je njihov cilj ravno odpravljanje teh oblik namestitvenih struktur.

¹⁰⁶ Alternativa je izključiti nekoga iz članstva, ga izobčiti iz skupnosti. V pogojih moderne države, potem ta prevzame skrb nad izobčenim članom.

¹⁰⁷ Moralna dolžnost odgovoriti na stiske sorodnikov se namreč manjša z vsakim kolenom, zato so v tem mreže selektivne, bolje rečeno partikularne.

¹⁰⁸ Zakaj je temu tako, je težko odgovoriti znotraj same matrice odtujenosti in svojskosti lastnine virov, razen morda v tem, da je zasebna in svoja lastnina ali pa odtujena in javna lastnina vira narekuje totalno odgovornost za ljudi oziroma stvari, medtem, ko svoja in javna oziroma odtujena zasebna lastnina virov tega ne terja, ampak je odgovornost le delna in fokusirana, v primeru trga odgovornost do kapitala, v primeru gibanja do ideje. Zunaj konceptov, ki smo jih uporabili za konstrukcijo matrike, pa lahko postavimo tezo, da totalnost izhaja iz teritorialnosti držav in mrež, vsaka izmed njih namreč uporablja vire za vzdrževanje teritorija, ki je v njihovi domeni. Trg in gibanje tega teritorija nimata, sta deteritorializirana svojstva (ki se navadno reteritorializirata v mrežah in državi), torej uhajata totalnosti omejenega prostora.



Slika 11: Količinska porazdelitev virov

Taka metuljasta oblika velja seveda za količine socialnovarstvenih storitev, pri kakšnih drugih bi se količine in ploščine, ki jih ponazarjajo bile drugačnih velikosti in razmerij.

Ko govorimo o količinah (virov, sredstev, storitev) pridemo do določenega paradoksa, ki je zelo pomemben za razpravo o sistemu socialnega varstva. Viri, ki generirajo največjo količino storitev so omejeni, saj jih določa njihova teritorialnost. Viri, ki torej morajo odgovoriti na potrebe ali nuje prebivalstva ali članov skupin so zaradi njihove teritorialne, ozemeljske narave omejeni. Če smo še pred kakim desetletjem lahko govorili o neformalnih virih, ki so načeloma neomejeni in so državni viri socialnega varstva potrebni le za tiste, ki jih mreže zaradi deviantnosti izločijo, so demografske spremembe pokazale, da so človeški viri, ki jih premorejo mreže končni in omejeni.¹⁰⁹ Podobno velja tudi za državo, še zlasti v času gospodarske krize. Omejitev virov države je drugačne, frakcionarne vrste. Viri države so odvisni v največji meri od dohodkov na trgu, omejitev pa je v tem, da gre vedno le za del tistega, kar trg proizvede.

Na drugi strani pa se trg (kapital) vsaj v svojih aksiomih izmika omejenosti, ambicija kapitala je neprestana rast in večanje produkcije. Podobno velja za gibanja, ki jih tudi tako ne omejuje ozemlje niti število prebivalcev na ozemlju, ampak je značilna neomejenost možnosti sprememb in neomejenost javnega dobra kot umetnosti in znanja. Strategijo razvoja socialnega varstva je torej treba utemeljiti na načinih, kako mobilizirati in aktivirati sicer selektivne vire gibanj in trga, in sicer tako, da trg ne bo parazitiral na državi in mrežah, ampak zares investiral v socialno

¹⁰⁹ Seveda je ena od omejitev trg, ki terja delovno silo in jemlje čas, ki bi ga ljudje lahko uporabili za svoje bližnje.

varstvo, kot vir zaslužka in resnične produkcije novih sredstev in storitev. To pa je etično in organizacijsko občutljiva tema. Zato pa socialna gibanja ustvarijo sredstva, ki utegnejo bistveno spremeniti in izboljšati polje socialnega varstva.

Tipi in značilnosti virov storitev

Vir storitev je tudi organizacijski in konceptualni okvir storitev. Država definira storitve kot pravico, trg kot blago, mreže kot usluge, gibanje pa kot skupno dejanje zainteresiranih za spremembo. Gibanje oblikuje drugačna vrsta odnosov, kot so tisti na trgu ali v državi. Neformalni viri oblikujejo storitve kot usluge, ki tradicionalno izhajajo iz moralnih dolžnosti, ali pa kot skupna dejanja ljudi, ki hočejo izboljšati svoje življenje oziroma spremeniti svojo skupno situacijo.

Odtujeni viri države in trga ustvarjajo storitve (ki jih definiramo kot pravice ali blago) tako, da obstajajo zunaj neposrednega življenjskega okolja osebe, ki jih potrebuje. Storitve, ki izvirajo iz neformalnih virov, pa so že v življenjskem svetu posameznika in se »spontano« aktivirajo, ko jih potrebujemo. Prve so torej prefabricirane, se pravi, vsaj delno vnaprej pripravljene, kot ponudba na trgu ali pravica socialne države, druge pa nastanejo kot odziv na konkretno situacijo, zato lahko govorimo o njihovi refleksivnosti. Tiste na trgu so sicer deloma tudi refleksivne, saj kažejo na povpraševanje, čeprav so po naravi prefabricirane kot ponudba, ki jo postavijo na trg in tržijo. Storitve, ki jih porajajo gibanja, tudi nastanejo kot odgovor na stisko, a glede na to, da jih gibanja ustvarjajo kot kritiko nezadovoljstva nad obstoječim, raje rečemo, da so reflektivne, saj niso le spontani odziv, temveč akcija, ki temelji na uzrtju krivice.

Podlaga za storitve, ki jih ustvarja država, naj bi bile potrebe prebivalstva, ki jih država ugotovi in potem normira kot pravice državljanov. Podlaga za ustvarjanje storitev trga, sta, kot smo že rekli, povpraševanje in pa možnost zaslužka; za ustvarjanje storitev v mreži pa odgovor na opaženo stisko člana mreže; podlaga za storitve, ki jih porajajo gibanja, pa je praktična utopija, ki je na eni strani projekcija želj v prihodnost, na drugi pa preseganje mej lastnega bivanja. Agens, ki ustvarja storitve v državi, je načeloma njena socialna politika, na trgu raziskovanje trga in druge oblike zaznavanja povpraševanja, v mrežah nuja odgovora, v gibanjih pa nezadovoljstvo nad obstoječimi storitvami ali stanjem stvari, ki se izrazi v želji za spremembo.

V različnih okvirih ustvarjanja storitev imajo strokovnjaki različno vlogo. V areni socialne države so strokovnjaki predvsem »uradniki soglasja« (Gramsci), strokovnjaki, ki delujejo na trgu, so razpeti med tradicionalnim uslužnostnim modelom, kot ga opisuje Goffman, kjer je njihova naloga po naročilu stranke popraviti neki predmet, in med zahtevami, da prodajo storitve, ki jih trg generira. Je hkrati etični strokovnjak in trgovec s storitvami, zato tudi strokovnjaški videz pri strokovnjakih države in trga; to je način trženja ali retorika, ki upravičujeta poseg države v življenje ljudi in opravičujeta krivice, ki se kljub posegu ohranjajo. V neformalnih mrežah, je distribucija je že v načelu neenakomerna, trg in država pa vzdržujeta videz, da so strokovne storitve v izhodišču na voljo vsakomur (glede na denar ali upravičenost). Strokovnjak v mreži je še vedno sorodnik, prijatelj, tovariš in strokovnost nima prepričevalne funkcije, je pa pripadnost strokovnjaka mreži pomembna simbolična vrednost. V mrežah prevladujejo *organski* strokovnjaki (točaji, frizerke, ljudje z izkušnjo). Strokovnjaki, ki delujejo v gibanjih, imajo lahko

podobno funkcijo kot organski strokovnjak. Le da si morajo pridobiti mandat in zaupanje članov gibanja, če niso že bili del skupnosti.

V gibanjih prevladujejo egalitarni odnosi med strokovnjaki in nestrokovnjaki, egalitarnost je tudi značilna za članstvo v mrežah. Egalitarnost mrež pa se ne oblikuje na simetriji želje kot med udeleženci gibanj, temveč na komplementarnosti med nujo tistega, ki je deležen pomoči, in tistega, ki pomaga. Egalitarnost je načelna in jo zagotavlja pripadnost isti skupini. Nasprotno so strokovnjaki in njihove stranke oziroma uporabniki v storitvah, ki jih generira trg, v nadrejenem, dominantnem odnosu pri opravljanju storitve. Na trgu načelno sicer velja simetrija med ponudbo in povpraševanjem, strokovnjak ima blago (storitev), uporabnik pa denar, stiska sicer to enakost zmanjšuje. Ko je uporabnik upravičenec državnih storitev, se to razmerje neenakosti še poglobi. Poleg tega da je dobavitelj storitev v pooblaščenem, skoraj monopolnem položaju, je strokovnjak tudi prejemnik sredstev, ki jih država nameni za izvajanje storitev, s tem pa se pogodbeno moč uporabnika bistveno zmanjša.

Da uporabnik pride do storitve mora v okviru virov države izkazati svojo stisko oziroma potrebo. Za dostop do storitev na trgu je potrebna kupna moč posameznika, vseeno pa mora v procesu kupovanja storitve uporabnik (oziroma stranka) priznati svoje pomanjkanje. V neformalnih mrežah je nasprotno že pripadnost mreži način dostopa oziroma upravičenosti. A to ni odnos recipročnosti, nižja položaj v mreži. Upravičenost do storitve, ki jo poraja gibanje, se ustvarja zunaj posameznika, uporabnika storitve, in sicer z željo po izboljšavi, spremembi. Storitve, ki jo uporabnik, član gibanja prejme, ni le storitev, ki je namenjena njemu, temveč je dejanje, ki je namenjeno odpravljanju krivic.

Dostop do storitev, ki jih poraja država, je univerzalen, dostopne morajo biti vsem. Nasprotno pa je dostop v mrežah partikularen, dostopen je samo članom skupine, drugi so izločeni. Pri drugih dveh virih gre za mešanico obojega. Načeloma so dobrine (storitve) trga na voljo vsem, hkrati pa dejansko niso dostopne tistim, ki denarja nimajo. Poleg tega pa tudi ne zagotavlja zadostnega števila in nabora storitev. V tem je partikularen. Za gibanja velja ravno nasprotno. Izhodišča so partikularna (konkretno nezadovoljstvo nad konkretnimi storitvami in ureditvami), cilji pa univerzalni (ustvarjanje storitev, ki bi bile dostopne vsem). Negativna utopičnost gibanj pa se kaže v tem, da sama ne morejo uresničiti cilja univerzalnega dostopa in zagotavljanja storitev, zato mora univerzalnost pravice, ki jo izborijo gibanja, zagotoviti država.

Država organizira dostop do storitev tako, da uporabnika individualizira, saj nastopa kot posamezni upravičenec splošne pravice. Tudi trg je individualističen, saj vzpostavlja pogodbene odnose med posamezniki. Neformalni viri vzpostavljajo mrežno (včasih skupinsko) identiteto uporabnika, ki se dojemata v dejanju storitve predvsem kot del mreže. Gibanja vzpostavlja kolektivno identiteto uporabnika, ki si lahko zagotovi tisto, s čimer ni zadovoljen le v sodelovanju z drugimi.

Preglednica 6: Kako tipi virov oblikujejo storitve

vir storitev	država	trg	mreža	gibanje
pojmem storitve	pravica	blago	usluga	skupno dejanje
okvir	javno dobro	trg storitev	mreža	gibanja

			pripadnosti	
vzpostavljanje storitve	prefabricirane	prefabricirane/ refleksivne	refleksivne/ spontane	reflektivne projektivne
podlaga	normirane potrebe prebivalstva	ponudba na podlagi povpraševanja	odgovor na stisko člana skupine	praktična utopija – preseganje mej bivanja
generiranje storitve	socialna politika – potrebe	raziskava trga – povpraševanje	nuja	nezadovoljstvo – želja
strokovnjak	uradnik soglasja	trgovec s storitvami	organski – boter Priateljski strokovnjak	organski – tovariš
funkcija strokovnega diskurza	retorika oblasti	marketing	ponos – krepitev pripadnosti	kritika obstoječega in vizionarska
distribucija strokovnosti	vsem dostopna – upravičenost	vsem dostopna – denar	neenakomerna	neenakomerna
pojmovanje podpore in pomoči	individualizirajoče	individualistično	mrežno	kolektivno
odnos	asimetričen – premoč strokovnjaka	simetričen? – dominacija	egalitaren – komplementaren	egalitaren – simetričen?
upravičenost	potreba/stiska	pomanjkanje in kupna moč	moralna zaveza	sprememba izboljšava
pogoj dostopa	upravičenost ugotovitev stiske in ugotovitev nezmožnosti	kupovanje	pripadnost	ozaveščanje
dostop	univerzalen	univerzalen – partikularen	partikularen	partikularen – univerzalen
nabor	celoten	selektiven – povpraševanje profit	celoten	selektiven – nezadovoljstvo sprememba

Ideologije blaginjskega križa

Storitve socialnega varstva se oblikujejo torej kot ali blago na trgu storitev, ali pravica javnega dobra ali kot usluga, ki izhaja iz moralne dolžnosti pripadnikov nekih povezav oziroma skupno dejanje spremembe in emancipacije. Ko govorimo o virih, govorimo seveda o potencialih in o idealnih tipih. Na podlagi teh idealnih tipov se oblikujejo tudi posebne ideologije o tem, kaj naj bi socialno varstvo bilo. Pri nas je verjetno najbolj razširjena ideologija *subsidiarnosti*, z njo se mešajo ideologije klasičnega *velferizema* (pojmovanje države kot orodja splošne blaginje), *tržna* (liberalna) ideologija blaginje pa tudi *radikalna* ideologija socialnega varstva (ki jo ideologija

mešane blaginje prezre), ki temelji na temu, da socialna stiska izhaja iz ekonomskega izkoriščanja in družbenega zatiranja.¹¹⁰

Ideologija »welfare mixa« je sicer poskus sinteze različnih virov in sektorjev izvajalcev v enoten model blaginje. Ta novejša ideologija spet spregleda paradigmo spremembe in na videz vzpostavi tri različne vire socialnega varstva v enakovreden položaj. Vendar je ta model utvara, saj morajo različne paradigme težiti k nadkodiranju drugih, prevladi svoje logike v drugih sklopih. Ne gre torej za sobivanje treh ali štirih različnih sistemov ali modelov v istem prostoru, temveč za borbo za prevlado enega režima na drugimi bodisi tako, da zavzame več prostora (uporabnikov, predvsem pa potencialov, virov, ki so na voljo), bodisi tako, da si podredi in izkoristi druge vire.

Vse klasične ideologije in sovpadajoči režimi so sestavljeni iz lastnih mešanic virov. Sama ideja režima namreč ne pomeni, da ne obstajajo v nekem režimu drugi načini zagotavljanja blaginje; pomeni, da je eno načelo dominantno, da ureja celotno mešanico. Ideja mešane blaginje seveda ni odpravila starih ideologij v njihovih izvornih okoljih, ni okrepila vloge tretjega sektorja, v resnici je delovala (vsaj v učinku) v funkciji neoliberalnega politično ekonomskega režima.

Ko govorimo o mešani blaginji, so možne kombinacije med različnimi viri. Kombinacije množijo možnost izrabe s kombinacijami javno-zasebno, formalno-neformalno, na drugi strani pa lahko, zaradi procesov prilaščanja, razlaščenja viri izničujejo, odštevajo, prevzemajo itn. Torej so kombinacije različnih virov lahko produktivne ali pa destruktivne, v prvem primeru dodajo možnosti kakovosti in izbire storitev, v drugem pa jih zmanjšujejo, manjšajo pestrost ponudbe oziroma možnih variant.

Ne gre torej za enostavno mešanico in sobivanje različnih modelov, temveč za mešani režim, kjer se različne paradigme borijo za prevlado, akterji pa za ohranjanje in prisvajanje virov.

Součinki različnih virov blaginje

Učinkov med viri različnih provenienc, ki v bistvu manjšajo njihov učinek ali pomenijo celo usihanje virov, bi lahko našteali še več. Shematsko jih lahko razporedimo v naslednjo tabelo:

¹¹⁰ N.B. nobena od klasičnih, denimo, buržoaznih oziroma kapitalističnih ideologij ne vključuje gibanj kot vira socialnega varstva oziroma jih uvrsti med neformalne vire. Deloma zato, ker so apologetske in po defaultu morajo spregledati paradigmo spremembe, deloma zato, ker so v različnih obdobjih in okoljih prevladale kot materialna ideologija sistema oziroma je sistem uresničeval ideologije, ki so ga napajale. Paradigma spremembe pa se zares ni nikoli uveljavila kot dominantna ideja nekega realnega državnega sistema in je zato nismo mogli opazovati »na delu«. Glede na teorijo znanstvenih paradigem bi pa lahko trdili ravno nasprotno, da je paradigma spremembe tista, ki povzame prejšnje in je zato veljavnejša od njih.

Preglednica 7: Negativni součinki različnih virov

	Država	Trg	Mreža	Gibanje
Država	<i>Birokratizacija</i>	Pretirana regulacija	Izločitev pasivizacija	Marginalizacija, kolonializacija, Represija
Trg	Privatizacija	<i>ekonomizacija</i>	Individualizacija odkrenitev	komercializacija
Mreža	Korupcija	Klientizacija	<i>avtarkičnost</i>	Strah pred svobodo – privatizacija
Gibanje	Ideologizacija	Prevrat - razlašanje	Objavljanje intime	<i>utopija</i>

Vsaka vrsta virov lahko s prevelikim poudarkom svojih načel preide v svojo temno stran, ki je destruktivna sama po sebi. Država lahko storitve pretirano birokratizira, trg jih ekonomizira, neformalne mreže jih lahko oblikujejo tako, da so preveč avtarkične, gibanja pa, da so preveč utopične. Poleg tega pa imajo viri lahko negativne učinke na druge vire. Država kot regulator trga lahko tržne storitve zatira, jih onemogoči, storitve v neformalni mrežah pasivizira ali celo izloči, storitve, ki jih ustvarijo gibanja, pa, če je avtoritarna, lahko celo zatira, v svoji postmoderni, neoliberalni varianti pa tolerira oziroma jih bodisi marginalizira, bodisi pa kolonializira. Trg lahko storitve, ki jih sicer poraja država, še bolj pa njene vire, privatizira, jih preusmeri iz javne uporabe v zasebno izkoriščanje, mreže bodisi preko zaposlovanja bodisi kupovanja individualizira in jih hkrati deteritorializira, izvzame iz njihovega teritorija, gibanja pa komercializira. Mreže si prisvajajo druge vire s tem, da jih privatizirajo, vendar za svojo lastno uporabo in ne za dobiček na trgu. Tako so vir korupcije javnih virov in klientizacije v tržnih mehanizmih. Privatizacija te vrste pa je tudi grožnja virom, ki jih porajajo gibanja, saj se lahko začne z njimi okoriščati le manjša klika v gibanju.

Mreže so hkrati vir, ki napaja gibanja, hkrati pa tudi mesto, od katerega se gibanja emancipirajo. S konservatizmom, značilnim zanje, zbujejo tudi strah pred gibanji – strah pred svobodo, kot sta ga poimenovala Reich in Fromm. Privržencem gibanj težko ugotavljajo, kakšni so učinki gibanj na storitve drugih virov. Učinek na državo, kjer se storitve gibanj ustalijo ali pa se kot odgovor na zahteve gibanj ustvarijo, je lahko predvsem ideološki, manj pa zares spremeni strukturo ponudbe. V mrežah je lahko problematičen učinek objavljanja zasebnih stisk članov, četudi imamo razkritje za pomembno politično dejanje, ki širi prostor marginalnih skupin. To, kar politično ali literarno ni sporno (objaviti intimo), je sporno z vidika udeležencev situacije, saj objava krši njihovo intimo in postvari nekaj, kar sicer živi v tankem tkivu osebnega, zarotniškega proti celoti sveta. Z vidika trga samega je cilj gibanj (razlastitev in javno prisvajanje), seveda napačen in škodljiv. A to je subjektivna ugotovitev subjekta podrejanja. Destruktivna je lahko, ko razlašanje ne vodi k novi produkciji oziroma ko tudi ljudje sami zaradi tega ostanejo brez sredstev.

Zgoraj smo predstavili črni scenarij, ki se žal tudi pogosto dogaja. Razmerja med različnimi viri so lahko tudi bolj produktivna, viri se lahko med seboj dopolnjujejo in krepijo moč generiranja. Nekatere možne kombinacije predstavljamo v spodnji tabeli:

Preglednica 8: Sinergični učinki različnih virov socialnega varstva

vir	Država	Trg	mreža	gibanje
država	storitve v javni mreži dostopne vsem	koncesije, subvencije zahteve po prilagoditvah, kvotah	podpora pomočnikom in druge denarne dajatve, izobraževanje, pomoč družini	subvencioniranje inovacij, društev, skupnostnih akcij
trg	zaslužek - Kupovanje storitev javnega sektorja	zasebni sektor – kupljive storitve	mikro krediti	sponsoriranje gibanj, projektov
mreža	obveze plačevanja	kupovanje storitev	neformalna pomoč - pripadnost	gibanja svojcev
gibanje	uveljavljanje pravic Pritisk za spremembe		ustvarjanje alternativnih mrež, emancipacija od tradicionalnih in njihova radikalizacija	sprememba - inovativni, deviantni in radikalni odgovori

Država poraja storitve v lastnem sektorju, to so storitve v javni mreži, dostopne vsem. Poraja tudi storitve, ki jih izvaja zasebni sektor (trg) bodisi tako, da subvencionira državljanom storitve, ki jih kupujejo na trgu, bodisi da podeljuje koncesije in tako zasebne izvajalce vključuje v javni sektor, bodisi z zakonskimi ureditvami zahteva od zasebnega sektorja, da poraja storitve ali pa sredstva, ki imajo socialni namen.¹¹¹ Država ne more neposredno generirati storitev v neformalnem sektorju, lahko pa od svojcev zahteva, da prispevajo za obravnavo svojih članov (npr. v namestitvenih strukturah). Lahko tudi neformalne storitve podpre, bodisi s plačevanjem neformalnih pomočnikov, bodisi z neposrednim financiranjem.¹¹² Država družini (manj pa drugim in širšim neformalnim mrežam) zagotavlja razne storitve svetovanja, podpore, pomoči in celo koordinacije (npr. podporne skupine). Del teh storitev, ki jih sicer navadno izvaja javni sektor, krepi moč družine (ali ima vsaj tak namen), zato bi lahko rekli, da posredno ustvarijo tudi storitve v družini. Država lahko ob tveganju kolonializacije podpre tudi gibanja; to stori s

¹¹¹ Znan je, na primer, kvotni sistem, ki ga uporablja država pri zaposlovanju težko zaposljivih ali oviranih oseb, pri zagotavljanju stanovanj za ranljive skupine, pri gradnji lahko zahteva tudi vložek v socialno infrastrukturo ali celo sredstva za izvajanje socialno varstvenih dejavnosti. Lahko bi, na primer, zahtevali, da lastniki kazina od dohodka, ki ga ustvarijo, delež namenijo za programe obravnave strastnih (moderno zasvojenih) igralcev, ali pa da industrija alkohola nameni sredstva za programe zmanjševanja posledic problematičnega uživanja alkohola.

¹¹² Sedanje dodatke za pomoč in postrežbo družine večinoma namenijo za krepitev družinskega proračuna. V zameno je seveda upravičenec deležen oskrbe. Vsoto vrednosti dela le malo preseže tisto, ki jo je družina že tako pripravljena dati svojemu članu brez večjega odrekanja (npr. da bi nekdo pustil službo, zato da bi pomagal drugemu). Če pa jo preseže, pa gre sorodnik v državno oskrbo, v zavod.

subvencioniranjem inovacij, društev, skupnostnih akcij, deloma pa tudi kdaj z moralno podporo, ko prisluhne gibanjem in stori kaj za zagotovitev pravic, ki so ogrožene.

Trg sam po sebi poraja storitve, ki jih je mogoče kupiti na trgu. Preko davkov in zaslužka generira vire države in tudi mrež, da lahko bodisi kupujejo storitve na trgu in tudi v javnem sektorju ali pa jih sami ustvarjajo. Direktno lahko poraja storitve mrež z mikro krediti, v gibanjih pa lahko poraja storitve s sponzorstvi posameznih projektov ali celo večjih operacij gibanj. Slednje je gotovo možno, a s tem postane zelo vprašljiv status gibanj samih, navadno gre za pretvorbo gibanj v t. i. neformalni sektor, ki postane v najboljšem primeru izpostava socialne odgovornosti trga, v slabših pa način marketinga ali upravičevanja dobičkov na trgu.

Mreža ima šibek potencial porajanja storitev zunaj neformalne pomoči, ki jo sama izvaja za svoje člane. Vire, ki jih mreža premore, lahko uporabi za plačevanje storitev v javnem ali zasebnem sektorju; v javnem je lahko (do)plačevanje storitev na podlagi ideologije subsidiarnosti celo obveza. V obeh primerih gre za uporabo virov in sredstev mreže za napajanje tržnih ali javnih virov. Mreže lahko z nezadovoljstvom v sebi generirajo gibanja, najboljši primer so gibanja svojcev uporabnikov.

Gibanja sama po sebi porajajo storitve, ki pomenijo spremembe – inovativne, deviantne in radikalne odgovore na stisko. S tem porajajo nove odgovore tudi v javnem sektorju – na eni strani s pritiskom povzročajo, da se javne službe spreminjajo, na drugi pa z zahtevami, da država uveljavi pravice uporabnikov, večajo število odgovorov na stiske. V povezavi z neformalnimi mrežami ustvarjajo alternativne mreže, spodbujajo na eni strani emancipacijo od tradicionalnih mrež in njihovo radikalizacijo do nekaterih neodgovorjenih vprašanj socialnega varstva.¹¹³

Videti je, da imajo nekateri viri večjo, nekateri pa manjšo generativno moč glede drugih virov. Gibanja so očitno sama po sebi šibek vir, nimajo moči porajanja nosilnega sistema storitev, lahko pa storitve generirajo s pomočjo drugih virov ali v njihovem okviru. Njihova generativna moč je predvsem v transformaciji, preoblikovanju ali celo preobrazbi storitev. Mreže imajo manjšo generativno moč navzven, še zlasti manjšo moč preobrazbe, po definiciji so konservativne oziroma parazitske. Moč preobrazbe je bodisi v tem, da druge vire spremenijo v svoje lastne, ali pa, da so napajalnik za druge vire.

Za vire trga lahko rečemo, da imajo načeloma veliko generativno moč, a je njihov interes v socialnem varstvu relativno majhen. Država je – in bo verjetno ostala – dominanten vir storitev in dejavnosti socialnega varstva. Kot taka ima glavno vlogo tako pri ustvarjanju storitev v drugih virih kot pri napajanju teh virov. To moč črpa iz regulativne in obdavčevalne funkcije.

V tem trenutku, ko virov primanjkuje, se je treba vprašati, kako lahko država stimulira druge vire. Predvsem gibanja in trg. Ti imajo več multiplikativnega potenciala. Z zakonodajo bi morala zagotoviti dialektiko med ohranjanjem virov socialnega varstva in zagotavljanjem virov za inovacije ter korekcije in preobrazbo storitev. Pri tem bi morala nova ureditev ohraniti vsaj raven,

¹¹³ Okence, ki govori o vplivu gibanj na vire trga, je ostalo prazno. Zunaj sociale so sicer lahko primeri, ko so gibanja s krepitvijo kupne moči manjšin vzpostavila posebne trge ali tržne niše. Tako lahko sicer teoretično zapišemo v to okence, da bi gibanja lahko ustvarila posebni trg storitev, a si ga je v socialni težko predstavljati brez posredniške vloge države.

ki jo je zagotavljala prejšnja ureditev. Glavna inovacija bi morala potekati na področju uveljavljanja skupnostnih oblik oskrbe. Za to so deloma potrebni novi viri, deloma pa viri, ki zdaj obstajajo v institucionalnem sektorju in jih je treba preusmeriti na novo področje. Pri tem je treba izhajati iz tega, da preusmeritev v skupnost res na eni strani pomeni potrebo po novih virih, pomeni pa tudi spodbujanje virov v skupnosti, torej virov, ki jih zdaj sistem, ki temelji na institucionalni oskrbi, zanemarija oziroma le izčrpa.¹¹⁴ Tu lahko z relativno majhnimi vložki dosežemo velike učinke.

Klasični model socialnega varstva, ki je podlaga obstoječe zakonodaje, poddržavlja zasebne vire. To naredi na dva načina. Preko davkov poraja vire za storitve, ki niso plačljive ali pa so namenjene tistim, ki jih ne morejo plačati. Z monopolno ponudbo institucionalnega varstva država usmeri plačila za storitve v sfero državne lasti. S tem vzpostavlja komplementarno os socialnega varstva med državnim in neformalnim socialnim varstvom, ki je tudi dominantna struktura sedanjega socialnega varstva. Na pritiske komplementarnih struktur trga in gibanj odgovarja na eni strani s koncesijami, na drugi s programi socialnega varstva. S tem državljanom, združenim v društva, omogoča manjšo reappropriacijo virov, tržnim subjektom pa ustvarjanje (prikritega) profita na račun državnih virov.

Obstoječi red je torej omogočil delno in manjšo pluralizacijo – v učinkih bolj izvajalcev kot pa virov. Če namreč lahko ugotovljamo, da se je število raznovrstnih izvajalcev socialnega varstva v zadnjih dveh desetletjih namnožilo, pa bi verjetno podrobna analiza uporabe virov pokazala, da je socialno varstvo v tej trgovini morda več izgubilo kakor pridobilo. Ne glede na to lahko ugotovimo, da se je količina javnega dobra povečala. Lahko pa hkrati ugotovimo, da je zaradi defenzivne ali celo konservativne politike socialnega varstva proces reappropriacije virov, ki ga zagotavljajo gibanja, potekal tudi obratno smer – s kolonizacijo v poddržavljenje (prostovoljni sektor je danes predvsem paradržaven) in komercializacijo v razlaščenje in pretok državnih in javnih virov v odtujeni zasebni sektor trga.¹¹⁵

Da bi temeljito izboljšali sistem socialnega varstva, moramo vanj uvest nove mehanizme, ki lahko omogočijo večjo vlogo transformativnih virov, ki bodo sistem preoblikovali, in pa ponovno prilaščanje (reappropriacijo) virov, ki so odtujeni. Pri tem mora država odstopiti ne le od monopola izvajanja storitev, kar je deloma že storila, temveč tudi od totalizirane univerzalnosti javnega dobra. Ne gre namreč za to, da bi morala država ustvariti storitve vnaprej za vse vrste potreb, ki bi jih prebivalstvo lahko imelo.¹¹⁶ Javno dobro lahko obstaja le kot neskončen potencial možnosti. Dostop do potencialnih možnosti, torej do takih, ki še ne obstajajo, pa je možen le s selektivnostjo, ki izhaja iz nezadovoljstva in poraja nove storitve. To načelo, ki je načelo gibanja, lahko obstaja tako na ravni posameznih rešitev kakor na kolektivni ravni. Zares mora biti dostop do storitev reappropriacija odtujenega javnega dobra. Uporabnik z vpisom v

¹¹⁴ Aksiom sedanjega sistema je izčrpati neformalne vire do tiste točke, ko ne zmorejo več in izvržejo uporabnika v institucionalno varstvo.

¹¹⁵ K naštetim procesom lahko prištejemo tudi odtok denarja, ki ga socialno varstvo porabi za najem nepremičnin na trgu, namesto da bi investirali v stanovanjske zadrage, ki bi omogočale samostojno življenje, hkrati pa večale vrednost svojega fundusa.

¹¹⁶ Tak univerzalizem je seveda povsem utopičen in nerealen. Neskončnost storitev, ki bi uporabnike čakale na policah, je popolna fikcija. Tisto, kar pa je mogoče univerzalizirati, je *možnost*, torej potencial obstoja. Možno je reči, da uporabnik dobi tiste storitve, ki jih potrebuje prav on. Ni možno pa reči, da morajo prav tisto storitev dobiti vsi drugi.

register socialnega varstva »unovčuje« pravico do javnega dobra, ki mu je bila odtujena. Z osebnim načrtom ali skupnostnim programom uveljavlja svoj selektiven interes (izbiro) in hkrati ustvarja tisti odgovor, ki ga potrebuje. Kot smo pokazali drugje, gre za generativno dejanje in ne le za konsumpcijo javnega dobra.

Še bolj pomembno pa je, da gre za ustvarjanje nove vrednosti. Uporabnik s soustvarjanjem odgovorov na lastno stisko, ustvarja nov potencial, nove vire. Z drugimi besedami, ko si prilasti vire, ki so sicer (v omejeni količini) na voljo, poraja in aktivira lastne vire, ki so bili zaradi izvorne razlastitve pasivizirani, neaktivni, zanemarjeni. Vprašanje, ki se v taki paradigmi nujno postavi, je, kje pridobiti vire, ki jih je premalo, kako zagotoviti, ne samo od države, ampak tudi drugje, možnosti za realizacijo želja uporabnika.¹¹⁷

Transformativne vire gibanj lahko zakonodaja spodbuja (ne more pa jih ustvariti) ne toliko s pluralizacijo kolikor z demokratizacijo socialnega varstva. Tu sta potrebna dva vložka. Eden je sodelovanje uporabnikov na vseh ravneh sistema pri načrtovanju, upravljanju, izvajanju in vrednotenju storitev. Drugi vložek je v znanost socialnega dela. S pilotskimi eksperimenti, akcijskim raziskovanjem je mogoče mobilizirati vire znanosti, a tudi vire drugih akterjev, še več, preiščeno, načrtno, a vendar spontano in reflektivno ustvarjati tiste rešitve in storitve, ki jih še ne poznamo. Zakonodaja mora torej v načine ugotavljanja potreb in načrtovanja odgovorov nanje vgraditi znanstvene akcijsko raziskovalne metode in pa sodelovanje vseh zainteresiranih.

Viri in taksonomija

Če naj se vrnemo k taksonomiji storitev, lahko iz zgornje diskusije povzamemo različne attribute storitev. Najprej lahko govorimo ali so dostopne ali ne in ali obstajajo ali ne in posledično ali jih je treba ustvarjati oziroma omogočiti dostop. To lahko poimenujemo moment ali gerundiv storitev:

- A. Konservanda
- B. Korigenda
- C. Inovanda
- D. Transformanda

To je atribut storitev, ki nam govori o tem, kaj je treba storiti za obstoj in dostop storitve, jih ohranjati, popraviti, ustvariti ali preoblikovati.

Storitve smo klasificirali glede na poreklo oziroma last glede na odtujenost in glede na zasebnost. Tu smo ločili med storitvami, ki jih poraja država, trg, mreža ali gibanja. Poreklo oblikuje storitev po različnih atributih in sicer njene konceptualizacije, okvirja, obstojnosti, podlage, narave vloge strokovnjaka in funkcija strokovnega diskurza storitve, distribucija strokovnosti, pojmovanja podpore in pomoči, odnosa strokovnjaka in uporabnika, upravičenosti in pogojev

¹¹⁷ Tudi trg je selektivni vir, ki lahko ustvarja novo vrednost, a je ta vrednost vnaprej obsojena na odtujitev. Kljub temu je mogoče razmišljati o tem, kako vključiti trg, morda manj kot transformativni, bolj kot inovativni ali korektivni vir. Gledano z oči socialne je to trgovina s hudičem. Pogajalec je verjetno lahko predvsem država, ki lahko parira moči trga, a je tudi nezanesljiv zastopnik interesov državljanov.

dostopa. Poreklo je torej pomembno določilo posamezne storitve, saj določa več značilnosti, kako bomo storitev izvedli.

Hkrati pa velja, kot smo pokazali zgoraj, da moremo govoriti o avtentičnih storitvah glede na stopnjo reapropriacije, vsaj tistega, kar po pravici nekemu pripada. Zato morajo generične storitve socialnega varstva vsaj delni transformativni naboj krepitve moči kot protistrupa pomoči in ustvarjanja domačnosti in povratka domov, tudi ko gre za storitve namestitve oziroma premestitve iz lastnega življenjskega sveta.

Sinteza zgornjih dveh taksemov nas pripelje do ključnega momenta in sicer do klasifikacije na nujne, potencialne, generativne in pogojne. Obstajati morajo torej storitve, ki so ljudem takoj na voljo in take, ki porajajo druge, take, ki niso takoj dostopne in take, ki še ne obstajajo in jih treba ustvariti.

Gre namreč za to, da mora obstajati nek določen nabor storitev, ki so takoj in brez kakšnih posebnih pogojev dostopne vsakomur. Te storitve lahko poimenujemo kot *nujne*. Med njimi so take, ki so splošne in ki so pogosta točka vstopa ali stika s sistemov socialnega varstva, in pa posebne, ki so namenjene nujnim situacijam posebnih skupin uporabnikov oziroma posebnim situacijam. Nujna storitev *par excellence* je prva socialna pomoč, deloma lahko to trdimo tudi za nekatere oblike podpore in pomoči, ki morajo biti dostopne vsem. Posebne nujne storitve so namestitve v kriznih centrih in zatočiščih, lahko tudi nujna mobilna služba ali dežurstva. Med nujne storitve sodi tudi zagovorništvo (in zastopništvo).

Na drugi strani imamo lahko univerzalen nabor storitev, ki je načeloma dostopne vsakomur. Te storitve bi lahko poimenovali *potencialne* storitve. Njihova narava je virtualna, ker dejansko še ne obstajajo, jih treba šele ustvariti. Načeloma so dostopne vsem in vsakomur, a šele po procesu ustvarjanja teh samih storitev. Sem štejejo vsi možni odgovori na uporabnikove potrebe, ki smo jih taksonomsko našteali vključno z neformalnimi oblikami in tistimi storitvami, ki jih morebiti ne bi mogli poimenovati v skladu s pričujočo taksonomijo. To so storitve, ki jih ustvarimo v procesu načrtovanja, procesih podpore ali pomoči kot reflektivni odgovor na potrebe posameznika ali situacije.

Za ustvarjanje potencialnih storitev so potrebne *generativne storitve*. Generativne storitve so tiste, ki vključujejo proces načrtovanja odgovorov. Storitve koordinacije je generativna storitev *par excellence*. Mednje lahko štejemo tudi druge storitve reflektivnega tipa (osebna podpora in pomoč). Vse kompleksne storitve morajo imeti tudi generativni element. Mobilno službo ali namestitev lahko razumemo predvsem kot odgovor na stisko, torej pogojno storitev, vendar lahko mobilna služba ugotovi nove potrebe in mora ustvarjati nove odgovore nanjo. Storitve namestitve pa morajo nujno porajati na eni strani možnost vrnitve v skupnost ali v slabšem primeru ohranjanje povezav z izvorno skupnostjo, na drugi strani pa porajati osebne odgovore znotraj namestitve, personalizirati in udomačiti prostor bivanja.

Naloga generativnih storitev pa je tudi ustvarjanja dostopa do *pogojnih storitev*. To so storitve, ki sicer obstajajo, a je za dostop do njih treba izpolniti nek pogoj. Pogoj je lahko plačilo, pripadnost skupini, velikokrat pa neka osebna značilnost ali stiska, ki človeka upraviči kot uporabnika

storitve.¹¹⁸ Pogojne storitve so vse oblike neformalnih storitev, saj je tu pogoj pripadnost določeni skupini.¹¹⁹ Pogojne so tudi vse storitve, ki jih zagotavlja trg.¹²⁰ Storitve, ki jih porajajo gibanja po definiciji niso pogojne, je pa verjetno, da bo neka inovacija imela omejeno kapaciteto in je tako v učinku pogojna. V tem primeru je naloga generativnih storitev zagovarjati pravico posameznega uporabnika za uporabo takih storitev in generiranje večjih kapacitet. Znotraj javnega sektorja so pogojne tiste storitve, ki so plačljive in tiste, ki niso splošnega ali nujnega značaja. Sem deloma sodi večina namestitvenih storitev za daljša obdobja, enostavne oblike pomoči, oskrba na domu.

Načeloma lahko rečemo, da so vse storitve socialnega dela generativnega značaja, saj je njihov namen ustvariti nekaj, česar prej ni bilo.¹²¹ Pogojne storitve so tiste storitve, ki niso socialnodelovne oziroma socialne storitve (glej poglavje o definiciji), torej storitve drugih strok in storitve osnovne oskrbe oziroma enostavne pomoči. Pogojno mednje lahko uvrstimo tudi socialnodelovne storitve, ki so namenjene posebnim skupinam uporabnikov.

Očitno je torej, da mora javna mreža in tudi javni sektor vsebovati vse vrste storitev nujne, generativne, potencialne in pogojne. Nujne storitve so po definiciji tiste, ki jih mora vzdrževati, ki morajo biti vedno na voljo vsem. Javne mreže mora vsebovati tudi velik del generativnih storitev, saj mora zagotoviti porajanje novih, potencialnih storitev, ki jih potem izvaja sama ali skupaj s partnerji v drugih sektorjih. Vendar generativne storitve ne bi smele biti izključna pravica javnih služb. Smiselno je, da generativne storitve izvajajo tudi gibanja, saj je to ravno njihovo področje. Tako bi bilo smiselno v zakonu predvideti neodvisne načrtovalce, zagovornike, ki bi morali vsaj deloma biti del javne mreže, a neodvisni od javnih struktur.¹²² Javni sektor mora zagotavljati tudi večji kontingent pogojnih storitev oziroma že ustvarjenih storitev. Ta nabor storitev bi moral dopolnjevati neprofitni zasebni sektor, torej dejavnost, ki jo zdaj opravljajo društva.

Vstop in upravičenost

Na nek način je sistem socialnega varstva, kot si ga skušamo predstavljati, podoben zdravstvu. A tudi zelo različen. V zdravstvu je način vstopa (dostopa storitev) preko splošnega zdravnika, ki ima dvojno vlogo. Najprej, da potrdi pritožbo bolnika, jo objektivizira v bolezn¹²³, potem pa bodisi bolezen zdravi bodisi napoti bolnika k specialistu oziroma v bolnišnico. Splošni zdravnik

¹¹⁸ Težava pri tej klasifikaciji storitev je, da storitve niso stvari. Torej jih ni moč imeti na zalogi. Če pa imamo prostor in izvajalca, potem smo se idealu zagotovljenega blaga približali. A tudi zaradi te značilnosti storitev je težko ločiti med potencialnimi in drugimi storitvami, saj storitev ne obstaja, dokler je ne izvedemo.

¹¹⁹ Vloga delavcev iz drugih sektorjev je v tem primeru pogajanje o članstvu oziroma facilitiranje procesov v neformalnih skupinah, ki omogočijo, da posameznik ostane ali se vrne v skupino.

¹²⁰ Vloga delavcev drugih sektorjev je tu omogočiti plačilo, pogajati se o popustih, sponzorstvih ipd.

¹²¹ Osnovne operacije socialnega dela, kot so ustvarjanje delovnega odnosa, krepitev moči, raziskovanje življenjskega sveta z omogočanjem dostopa do sredstev in analiza tveganja so vse transformativne operacije, ki so namenjene spreminjanju situacije, kjer se uporabnik nahaja.

¹²² Seveda ne smemo prezreti generativnega potenciala neformalnih mrež, točneje svojcev. Predstavljamo pa si lahko tudi neodvisne posrednike storitev, ki lahko tako storitev ponudijo na trgu.

¹²³ Zamislimo si lahko situacijo, ko zdravnik ne potrdi, bolnik pa vztraja na svojem. Taka situacija je povsem absurdna. Je situacija perpetualnega diagnosticiranja. Zdravnik bo seveda v tem primeru zdravil simptom, ne da bi odkril bolezen, bolezen bo ostala nikoli potrjena diagnoza. Zdravnik pa bo s svojim dejanjem hipotetično diagnozo objektiviziral.

je torej usmerjevalec in triažer na eni strani, na drugi pa zdravnik za najbolj splošne (beri pogoste in relativno enostavne) posege.

Upravičenost dostopa je v zdravstvu namreč objektivni obstoj bolezni. Če bolezni ni, potem zdravnik nima česa zdraviti. V socialnem varstvu nasprotno objektivifikacija stiske v fizičnem substratumu nima ključnega pomena oziroma ni pogoj obravnave¹²⁴. Za upravičenost do socialnovarstvenih storitev velja, da človek ne zmore z lastnimi (osebnimi ali socialnimi) sredstvi odgovoriti na pomembne izzive svojega življenjskega sveta oziroma si želi nanje odgovoriti na izrazito socialen način.¹²⁵ To je povsem subjektivna ocena pritožnika, ki pa je dovolj za začetek obravnave, oziroma, bolje rečeno dela. Seveda je naloga socialnega delavca, da skupaj z uporabnikom razišče njegov življenjski svet, v tem procesu lahko seveda odkrijeta sredstva, ki jih uporabnik ima na voljo, pa jih prej ni prepoznal, in je s tem lahko socialno delo oziroma socialnovarstvena storitev zaključena. A sta tudi s tem generirala nekaj, česar prej ni bilo. Potreba po storitvi se torej ne objektivira v realni substanci težave temveč v stvarnosti skupne akcije socialnega delavca in uporabnika.¹²⁶ Delovni odnos je torej pogoj storitve v socialnem varstvu. Če zdravnik torej načeloma zdravi bolnika, le če je bolan, je socialno delo možno le, če z uporabnikom ustvarita delovni odnos.

Če je naloga splošnega zdravnika napotovanje v specialistične storitve, je lahko vloga nujnih in splošnih služb v socialnem varstvu do neke mere podobna. A le do neke mere. Socialno varstvo ima sicer specializirane posameznike in tudi službe (ta specializacija je vidna še posebej v nevladnem sektorju), specializiranost pa ni tako razvita, da bi obstajale posebne klinike ali oddelki ustanov itn. Predvsem ni moč primerjati bolnišnic s socialnimi zavodi¹²⁷. Intenziteta storitev socialnega varstva ne prehaja od splošnih k specialističnim in od ambulantnih k hospitalnim, temveč raste z intenziteto vstopa v prostor uporabnika, rastočo kompleksnostjo storitev, ki jih generativne storitve porajajo. Intenziteta storitev je lahko celo večja v skupnostni obliki, kot pa je v zavodski – v zavodski je intenziteta le funkcija premestitve. Intenziteta storitev je neposredni odgovor na intenziteto izraženih in v procesu porajanja storitev odkritih potreb. Zato je pogoj za vstop v ali generiranje intenzivnejših in kompleksnih storitev predvsem izražena ali odkrita potreba po tovrstnih storitvah.

¹²⁴ Seveda je objektivni vidik stiske v socialnem delu še kako pomemben, saj je ravno »objektivna« situacija glavno torišče socialnega dela. A tudi če ne gre le za svetovalno delo, ampak konkretno pomoč, je »objektivnost« pritožbe oziroma stiske pritožnika postranskega pomena. Nekdo na primer lahko toži, da se boji sosedov. Potreboval bo podporo oziroma spremljanje, ko bo šel ven, ne glede na to ali njegova predpostavka drži ali ne, oziroma ali je njegov strah utemeljen.

¹²⁵ Za večino storitev socialnega varstva, kot jih poznamo velja predvsem prvi del pogoja. Dodatni del kvalifikacije je potreben, če hočemo postaviti kot cilj socialnega dela predvsem izboljšanje kakovosti življenja. V tem primeru potrebujemo formulacijo, ki ne temelji na manku lastnih sredstev in ki postavi v ospredje socialno torej tovariško in nepridobitno dejavnost.

¹²⁶ V bistvu je torej razlog za to, da se neka storitev, ki jo želi uporabnik, ne izvede v tem, da je skupaj s socialnim delavcem ne moreta izvesti. A socialni delavec na kaj takega skorajda ne more pristati. Sicer je namreč res, da marsičesa socialni delavec ne more ali ne zna storiti, a ne gre za to. Ne more se odpovedati generativnosti svoje vloge oziroma generativnosti svojih storitev. Morata poskusiti.

Če torej vstopi nek uporabnik in reče: *Fly me to the moon*, socialni delavec ne bo rekel, da je to storitev, ki je ne izvajajo, ampak bo uporabnika prijel za roko in se začel ukvarjati s tem, kaj je potrebno storiti, da prideta na Luno.

¹²⁷ Bolnišnice so namreč visoko tehnična okolja, kjer je »zunanji svet« načrtno izoliran in ustvarjajo homogen prostor zdravstvenih posegov. Socialnovarstveni zavodi morajo težiti k nasprotnemu učinku, čim večjo povezavo z zunanjim svetom, čim večjo prepustnost in čim večjo domačnost okolja, ki naj ga ustvarja stanovalec po svoji meri in okusu.

V socialnem varstvu imamo opraviti z dvema vrstama intenzivnosti storitev. Ena je podobna sistemu napotovanja v zdravstvu. To velja zlasti za napotitve v specializirane pogojne storitve. Druga pa je intenzivnost generiranja potencialnih storitev. Bolj kot je neka storitev generativna bolj intenziven je lahko njen odgovor na stisko. Izkušnje koordiniranja storitev kažejo, da je stopnja generativnosti na eni strani odvisna od metode (npr. osebnega načrtovanja), na drugi strani pa od virov, ki so na voljo. Ti so na eni strani odvisni od finančnih virov za uresničevanje načrta, na drugi strani pa umestitve načrtovalca in uporabnika v svet virov, torej od njihovih odnosov in razmerij s tistimi, ki z viri razpolagajo. Zakon bi torej moral na eni strani zagotoviti zagonska in vzdrževalna sredstva, na drugi pa obvezati akterje v socialnem varstvu k sodelovanju pri izvajanju osebnih paketov oziroma potencialnih storitev.

Specializacija v socialnem varstvu gre v različne smeri. Bodisi so nekatere specialne storitve usmerjene v posamezne teme, bodisi v posamezne momente življenjskih situacij ali pa v skupine uporabnikov. Deloma gre tudi specializacija v način delovanja (svetovanje, zagovorništvo, itn.).

Ko govorimo o taksonomiji storitev jih torej lahko vsebinsko razvrščamo glede na tip situacij, tip uporabnikov in namen oziroma način izvedbe.

G. Situacije

V knjigi Dolgotrajna oskrba smo vzpostavili osnovo za situacijsko taksonomijo potreb, ki smo jo poimenovali *indeks potreb*. V njem smo našli osem glavnih tematskih področij:

1. Stanovanje in bivanje
2. Delo in dohodek
3. Organizacija vsakdanjega življenja (vključno s prostim časom)
4. Stiki in družabnost
5. Življenjski dogodki in obremenitve
6. Nelagodja in zadrege
7. Institucionalne kariere
8. Osamosvajanje in pripadnost (vključno z etničnimi in spolnimi vprašanji)

Te glavne teme seveda lahko členimo na več ravneh razvrščanja in poimenovanja. Delitev po tematskih sklopih nam govori o oblikovanju storitev dvoje. Najprej, da obstajajo področja življenja, ki so relativno avtonomna, čeprav med seboj povezana. Za delovanje na teh področjih so potrebne določene posebne ekspertize povezane s stanovanjsko oskrbo, zaposlovanjem in ustvarjanjem dohodka, organizacijo vsakdanjega življenja, vzpostavljanjem, ohranjanjem in obnavljanjem stikov, preživljanju obremenitev, ustvarjanju gotovosti in osmišljevanju dogodkov, ukvarjanjem z mikro dogodki vsakdanjih interakcij in problemi institucionalnega življenja, vlog, osamosvajanjem in pripadnostjo.

Ko govorimo o storitvah, lahko rečemo, da na vseh ravneh intenzivnosti storitev obstajajo tudi posebni, tematsko usmerjeni odgovori in strokovnjaki, ki imajo več znanja in občutljivosti za reševanje stisk posameznih sklopov. Prav tako bi lahko vsaj za področje stanovanjske oskrbe in

zaposlovanja lahko predvideli posebne službe ali izboljšanje obstoječih. Hkrati pa lahko govorimo o tem, da glede na to, da težko ločimo med posameznimi temami v vsakdanjem življenju ene osebe, da bi pretirana specializacija po temah bila lahko tudi kontraproduktivna.

Poleg tega pa lahko govorimo o momentih, ki so povezani s posameznimi temami:

- a. Krize (finančne, psihične, eksistenčne in eksistencialne, abstinenčne, življenjski dogodki, identitete)
- b. Dolgotrajna izpostavljenost prikrajšanosti
- c. Prehodi (v novo okolje, v nove vloge)
- d. Konflikti in nasilje
- e. Stigmatizacija in diskriminacija
- f. Pomanjkanje ustreznih družbenih vlog ali težave pri vstopanju vanje
- g. Naravne, ekološke in družbene katastrofe

Vtis je, da momenti bolj kot področja vsakdanjega življenja oblikujejo zvrst odgovorov. Krize terjajo krizno ukrepanje, dolgotrajna stiska celovito načrtovanje in postopno odpravljanje stisk, konflikti in nasilje varnostno in mediativno posredovanje, diskriminacija zagovorništvo, katastrofe mobilizacijo skupnosti, prehodi in pomanjkanje vlog pa organizirano podporo. Tudi tu gre za dialektiko med splošnimi in posebnimi odgovori, storitvami in službami, a je ta bolj izražena in potreba po posebnih odgovorih večja.

Pri situacijah, ki so torišče socialnega varstva torej moremo ločiti med tematskim in dinamičnim vidikom, med nekim področjem vsakdanjega življenja in silnicami, ki tam delujejo. Medtem ko je za obvladovanje tematske raznovrstnosti potreben dober zemljevid in občasni vodiči po terenu, pa dinamična raznovrstnost terja različne držje, prestave delovanja strokovnjakov oziroma storitev. Slednje so lahko spremembe v dinamiki storitve ali pa vključevanje različnih služb v razreševanje stiske.

H. Uporabniki

V socialnem varstvu uporabnike razvrščamo v različne skupine glede na življenjska obdobja (otročvo, mladost, odrasla doba, starost) ali pa, pogosteje na vrsto stisk, ki jih doživljajo (duševne, vedenjske, telesne, materialne itn.). v obeh primerih gre za razvrščanje glede na neko vrsto nalepk (deviantnosti). Tako lahko govorimo, da so tipični uporabniki socialnega varstva: otroci, mladi, stari, brezdomci, nezaposleni, zaposleni, reveži, povratniki iz zaporov, uporabniki psihiatričnih služb, ljudje, ki imajo težave, povezane z uživanjem prepovedanih drog ali alkohola, ki so gibalno, senzorno, intelektualno ovirani, priseljenci, Romi, zlorabljenе in trpinčene ženske, migranti, azilanti, begunci, kronični bolniki in drugi). Uporaba nalepk, četudi jih oblikujemo kot politično korektne kategorije (ljudje, ki imajo težave z uživanjem drog namesto narkomani, zasvojenci), je vedno stigmativna, saj vzpostavlja predpostavko, da je določena težava ali stiska tisto, kar je za nekoga ključna lastnost, ki potem zasenči vse druge. Zato se je nalepkam v

socialnem varstvu izogibati. Če na podlagi nalepk oblikujemo storitve, še posebej pa službe, pa se stigmatizaciji priključi še segregacija, ločevanje od drugih.

Vseeno pa tudi nalepke oziroma skupine uporabnikov ostajajo dimenzija klasificiranja storitev. Razlogi so povsem pragmatične narave. V socialnem varstvu že obstajajo posebne storitve za posebne skupine, obstajajo tudi specializacije znotraj socialnega dela in drugih strok socialnega varstva. Poleg tega pa so potrebna tudi specialistična znanja za posamezne vrste stisk. Pri tem lahko ločimo na primarne težave in sekundarne etikete. Ko delamo z mladimi, je treba na primer vedeti o procesih odraščanja, vedeti pa moramo, kako družbena nalepka mladosti določa te procese, podobno moramo vedeti, kako učinkujejo droge, še bolj pomembno pa je vedeti, kako se oblikuje subkultura uživalcev kot odgovor na družbeno represijo uživanja drog in poznati načine ravnanja v takih situacijah. Dobra stran specializiranih služb je tudi ta, da imajo pogosto uporabniki oziroma uporabnice vtis, da jih tam bolj razumejo (npr. ženske svetovalnice).

Sistem bi moral težiti k temu, da bi bilo čim manj specialističnih služb (s segregativnimi učinki), a čim več specialističnega znanja, ki bi bilo na voljo v službah splošnega značaja. Na ta način bi splošne službe lahko porajale posebne odgovore.

Dodatno težavo pri klasifikaciji storitev glede na ciljne skupine povzroča tudi dejstvo, da jih moremo klasificirati po različnih kriterijih in da isti primer na primer sodi lahko v več skupin. Na primer nekdo, ki je zaradi predoziranja doživel poškodbe možganov, sodi v kategorije: uživalcev drog in zasvojenih, ljudi s poškodbami glave, sodi tudi med mlade, v posebno skupino, mladoletnik prestopnikov, zaradi poškodb glave sodi tudi med ljudi z demenco, pa tudi med kronične bolnike in ljudi z ovirami, glede na simptomatiko ga lahko uvrstimo tudi med ljudi s težavami v duševnem zdravju. Pri delu s takim človekom je seveda smiselno uporabiti znanje in kompetence strokovnjakov z vseh naštetih področij, ni pa smiselno, da bi ga obravnavalo osem različnih služb. Osnovni princip bi moral biti ta, da ima uporabnik zagotovljeno kontinuirano in koordinirano podporo in pomoč, kjer je deležen ustreznih (tudi specialističnih) storitev. Tega lahko zagotovi specialist, ki mora imeti tudi splošna znanja koordinacije ali pa splošni delavec, ki ga podprejo s konzultacijami in sodelovanjem pri izvedbi posamičnih opravil tudi specialisti.

Poleg problem distribucije specialističnega in splošnega znanja imamo še problem klasifikacije. Problem klasifikacije po skupinah vsebuje poleg osnovnega problema stigmatizacije, da ni ene dimenzije klasificiranja temveč najmanj naslednje:

- življenjska doba (otroci, mladi, odrasli, stari)
- domena stiske (duševna, telesna, materialna, čustvena, vedenjska)
- pravno formaliziran položaj skupine (invalidi, brezposelni, obsojeni, prestopniki)
- etiologija stiske (somatska bolezen, družinski konflikti, materialne okoliščine)
- fenomenologija stiske (psihiatrični simptomi)
- odstopanje od družbenih vrednot (uživanje drog, kriminal, prostitucija)
- življenjski stil in okoliščine (brezdomstvo, migracije itn.)

Gre za deloma raznorodne deloma sorodne dimenzije, ki se prepletajo. Ustvariti logično dosledno, kratko in pregledno klasifikacijo, je torej skorajda nemogoča naloga. Zato je za praktični namen

taksonomije storitev narediti niz kategorij, kot so zgodovinsko nastale v socialnem delu in socialnem varstvu:

- A. Otroci in mladostniki
- B. Stari
- C. Ljudje s senzornimi in gibalnimi ovirami
- D. Intelektualno ovirani
- E. Duševno zdravje
- F. Kriminal in žrtve nasilja
- G. Bolezni in poškodbe
- H. Brezposelnost in revščina
- I. Uživanje drog in zasvojenost

Taka klasifikacija je seveda nelogična, nekonsistentna in pomanjkljiva. Se je pa uveljavila v kulturi socialnega varstva.

I. Namen in način – osnovne operacije socialnega dela

Storitve in dejavnosti socialnega varstva lahko ločimo tudi glede na način in namen izvajanja.¹²⁸ Način in namen sta povezana, saj namen določa tudi način. Ločimo lahko štiri osnovne načine in namene izvajanja

- 1) Razgovor in refleksija – uvid, ozir
- 2) Zagovorništvo in pogajanje – krepitev moči
- 3) Varovanje in druge oblike zagotavljanja varnosti - varnost
- 4) Omogočanje dostopa do sredstev (in aktivacije lastnih virov) – preskrbljenost ali opremljenost

Ti nameni so skladni z osnovnimi operacijami socialnega dela. Storitve naj bi ljudem omogočale s pogovorom in refleksijo pridobiti boljši uvid v svojo življenjsko situacijo oziroma se v njej kritično orientirati. V socialnem varstvu in socialnem delu je uvid navadno podrejen ravnanju, delu – gre torej za vzpostavljanje delovnega odnosa.¹²⁹ Namen storitev je tudi se okrepiti moč uporabnika, take storitve nujno vključujejo tudi elemente zagovorništva in pogajanja z drugimi

¹²⁸ Ko govorimo o načinu, modusu, modaliteti storitev je potrebno ločiti med raznovrstnimi način. Tukaj govorimo o načinu izvajanja, načinu dela – *modus operandi*. V nadaljevanju bomo govorili o načinu, kako se storitve umeščajo v družbeni prostor, o registrih storitev – *modus et spatium registrandi*.

¹²⁹ Delovni odnos kot osnovna operacija socialnega dela je edina med štirimi operacijami socialnega dela, ki nima svojega posebnega, intrinzičnega, sebi lastnega namena (pogojno bi lahko rekli, da gre za povsem osnovni namen socialnega dela – za ustvarjanje tovarništva – torej povezovanje med ljudmi za namen skupnega delovanja). Je predvsem orodje, da začnemo ustvarjati nek poseben namen. V praksi, dejanskih operacijah, namen definira uporabnik, konceptualno, abstraktno pa je torej mesto namena prazno, ki ga je treba šele napolniti. Podobno velja za prvi del operacije »raziskovanja življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev«, kjer raziskovanje življenjskega sveta rabi drugemu delu sintagme – brez poznavanja življenjskega sveta ne moremo narediti dobre strategije oziroma sploh ugotoviti, kaj človek rabi in kaj od tega ima.

udeleženci situacije. Če je namen storitve varnost (fizična, osebna ali socialna), potem je izhaja iz analize tveganja in storitve nujno vsebujejo načine zagotavljanja varnosti (in omogočanja tveganja), pa naj je to neposredno z varovanjem ali posredno z preureditvijo okolja, usposabljanjem, pripomočki itn. Klasični in vedno aktualni namen socialnega varstva je omogočanje dostopa do sredstev, kar navadno pomeni tudi aktivacijo lastnih virov. Namen tovrstnih storitev je, da je oseba ali skupina ljudi opremljena oziroma preskrbljena s tistim, kar potrebuje za svoje življenje.

V posamezni storitvi gre seveda lahko za kombinacijo načinov in namenov storitve. A največkrat je tako, da posamezni namen ali način prevlada nad drugimi.

J. Registri (in prostori) delovanja

Socialno delo izvajamo v različnih »prostorih« in zato uporabljamo različne registre delovanja. Socialno delo nima svojega posvečenega prostora, nasprotno je antiteza homogenemu prostoru institucij, ki prostorsko kodirajo tudi načine delovanja ljudi, ki v njih delajo ali pa živijo. Zato je prisiljeno delovati v življenjskem prostoru uporabnika (terensko delo), ustvarjati prostor sporazumevanja (komunikacije) – pogovarjanja pa tudi pogajanja, z uporabo institucionalnih sredstev pa tudi sredstev, ki so na voljo v skupnosti organizirati nove prostore, ki prej niso obstajali, ki pa lahko odgovorijo na stisko ali želje uporabnika in vpisati uporabnika v prostor socialne države, ki je virtualne narave in ki omogoča dostop do formalnih pravic kot tudi do konkretnih storitev.

Ti prostori imajo svoje različne logike delovanja in različne načine, kako stopamo vanje. V izvajanju posameznih storitev se ti prostori seveda kombinirajo, zato je treba govoriti o različnih registrih delovanja, v katere se v posameznem delu storitve oziroma dela dejanja socialnega delavca vpišejo.

Prostor	Način dela	Značilnost prostora
življenjski	terensko delo	fizični in geografski
komunikacijski	pogovarjanje in pogajanje ¹³⁰	jezikovni (ideje in reprezentacije)
socialna varnost	beleženje in poročanje	virtualni
organizacijski ¹³¹	načrtovanje, usklajevanje in (so)ustvarjanje ¹³²	mašinski

K. Naročnik

¹³⁰ Oziroma urejanje formalnosti in statusov (socialna administracija)

¹³¹ V članku o prostorih socialnega dela smo na tem mestu pisali o medinstitucionalnem prostoru. Že v sklepih članka

¹³² Na tem mestu v članku stoji kot primer »timsko delo« kot ena izmed možnosti za organiziranje, predvsem pa povezovanje raznih služb za ustvarjanje novih rešitev.

Po definiciji je naročnik storitve tudi njen uporabnik. Tudi, ko gre za storitve, ki jih za uporabnika plača država ali kdo drug, je storitev namenjena konkretni osebi in jo mora ona naročiti.

V socialnem varstvu pa obstajajo tudi situacije, ko neko storitev izvedemo za nekoga mimo njegove volje, včasih celo proti njegovi volji. To so storitve, ki jih v žargonu socialnega varstva imenujemo »javna pooblastila«. Gre za storitve, ki jih mora socialni delavec opraviti, ker tako določa zakon. Splošni skupni imenovalec teh storitev je, da jih opravljamo za nekoga, ki je (resno) ogrožen, ni pa sposoben grožnje odvrniti z lastnimi sredstvi. V tem primeru ima država dolžnost zaščititi posameznika, njegovo blaginjo in njegove interese. Pogosto gre za situacije, ko gre tudi za nesposobnost v popolnosti izraziti svojo voljo (otroci, mladoletni, osebe pod starševskim varstvom, skrbništvom ipd.). Gre pa tudi za situacije, ko gre za stvarno in materialno ogroženost (denarne pomoči, postpenalna pomoč). V takih primerih je nujni del storitve oziroma okvir njenega izvajanja upravni, formalni postopek, ki o takem posegu oziroma njegovi potrebnosti odloči in ki določi potek izvajanja storitve zaradi njene večje transparentnosti.

V takem primeru, ko radikalno ločimo dejansko in virtualno identiteto osebe, je socialni delavec, ki izvaja storitev dolžan še vedno upoštevati tako dejanske želje in hotenja osebe, kot tudi njene virtualne interese. Z drugimi besedami, tudi, ko formalno neka oseba ni naročnik storitve, je dolžnost izvajalca storitve upoštevati tudi dejanske želje te osebe in jo obravnavati kot dodatnega naročnika in pridobiti tudi dejanski mandat, naročilo za svoje delo.

Nikakor pa ne more biti naročnik storitve za nekoga subjekt, ki ni pooblaščen bodisi od uporabnika storitve bodisi na način kot ga določa zakon (npr. skrbnik). V socialnem varstvu se pogosto sicer zgodi, da dajo pobudo za pomoč komu njegovi bližnji (sorodniki, sosedje) ali ustanove in druge organizacije, ki so z osebo v stiku. V tem primeru lahko sicer govorimo o pobudniku, ne pa o naročniku. V takem primeru mora izvajalec storitve pridobiti mandat od uporabnika ali uporabiti zakonske možnosti za pomoč, ne sme pa izvajati storitev, brez takega naročila.

Naročnik je torej lahko le uporabnik ali nekdo v njegovem imenu ali pa se naročilo oblikuje s pomočjo upravnega postopka in je nosilec naročila nosilec javnega pooblastila v interesu ogrožene osebe, a je tudi v tem primeru naročnik dolžan upoštevati dejansko voljo posameznika.

Na drugi strani pa lahko ravno iz definicije socialnega varstva kot orodja za krepitev moči ljudi, da bolje živijo ali da preprečijo svojo ogroženost, izvedemo potrebo po dodatnem naročniku, torej nosilcu družbene moči, od koder bosta uporabnik in socialni delavec pri skupnem delu črpala moč, ki jo potrebujeta za ustvarjanje nove rešitve. Zato lahko govorimo o dvojnem mandatu socialnega dela – mandat dobimo na eni strani od uporabnika, glede na njegove nuje, potrebe in želje, na drugi strani pa iščemo še drugega naročnika, ki bo zagotovil moč za izvedbo socialnega dela, za spremembe v življenju ljudi.¹³³

V tej luči moramo tudi razumeti možnost naročanja raznih storitev, ki naj bi jo pridobili socialni delavci (npr. na centrih za socialno delo). V tem primeru država podeli mandat socialnemu

¹³³ Pri t. i. javnih pooblastilih je morda zaporedje podeljevanja mandatov obratno kot pri storitvah, ki jih sprva naroči uporabnik, a socialnega dela brez mandata uporabnika ni, zato ga moramo (takega ali drugačnega) tudi tam pridobiti.

delavcu za naročanje storitev, ta pa ta mandat uporabi skupaj z uporabnikom in glede na njegov mandat. Socialni delavec je tako le posrednik pri naročanju, posrednik med posebnim naročilom uporabnika in splošnim naročilom države – v imenu obeh pa naroča storitev pri ustreznem izvajalcu.

L. Plačnik

Shematsko lahko govorimo o treh virih plačevanja storitev. Plačilo storitev je lahko iz javnih sredstev – občine ali države, ali javne zavarovalnice. Lahko je iz zasebnih sredstev – bodisi da plača uporabnik sam ali pa mu storitve plačajo svojci. O zasebnih sredstvih lahko govorimo tudi, če storitev plača zasebna oseba na način donacije. Velikokrat pa plačilo kombinira javne in zasebne vire. Če je vir storitev neformalna mreža, so storitve zastonj, oziroma se poravnajo v mehanizmih vzajemne solidarnosti.

- A. J- javna sredstva
 - i. D - država
 - ii. O – občina
 - iii. Z - zavarovalnica
- B. JZ - javno zasebna
 - i. uporabnik z doplačilom države
 - ii. uporabnik z doplačilom občine
- C. Z - zasebna
 - i. U - uporabnik
 - ii. S - svojci
 - iii. D – dobrodelnost, donacije
- D. Neformalno – zastonj

Država generira sredstva preko davkov in prispevkov. Te lahko uporabi za ustvarjanje storitev ali za subvencije in doplačila državljanom, ki ne morejo plačati storitev. Te storitve so lahko na trgu, pa jih izvaja država.

Načeloma so vse storitve lahko plačane iz zasebnih sredstev, če jih uporabniki najame na »trgu«. Na drugi strani lahko ugotavljamo, da so lahko vse storitve plačljive iz javnih sredstev. V tem primeru lahko govorimo, da so storitve »javno dobro«. Storitve so torej plačljive bodisi iz zasebnih, bodisi iz javnih sredstev.

Obstaja pa še tretja možnost, da je upravičenec do storitve dolžan plačati storitev, če je ne more mu jo v deležu, kot ni zmožen doplača država (občina) iz javnih sredstev (v sedanjem sistemu institucionalno varstvo), lahko pa mu jo deloma subvencionira (zdaj pomoč na domu). Ko govorimo o doplačilu storitev, govorimo o socialnem korektivu. Država doplača storitev in tako izenači možnosti občanov za nakup storitve.

Ko govorimo o subvenciji storitve, pa je logika drugačna. Takrat je državna podpora namenjena storitvi in ne njenemu prejemniku. Če bi šlo za odprt trg storitev, bi to pomenilo prednost za subvencionirano storitev, v primeru sedanje pomoči na domu, pa gre za bolj za izenačevanje

storitev javnega sektorja s primerljivimi storitvami na črnem trgu. Država torej subvencionira tisti del stroška storitve, ki ga storitve črnega trga nimajo. To je na eni strani strošek prispevkov, ki jih delodajalec plača, na drugi strani pa režijski stroški vodenja, ki med drugim zagotavlja, da so storitve izvedene bolj strokovno (socialna delavka kot koordinator oskrbovalk).

Donacije imajo podobno lahko dvojno funkcijo, bodisi da so dobrodelni korektiv za posameznega uporabnika (ali skupino uporabnikov) storitve, bodisi da podprejo storitev samo – omogočijo torej dostop do storitve, ki ga sicer ljudje ne bi imeli. Slednjega donacije, razen če so izredno obsežne, ne morejo doseči (niti v Sloveniji, ki je majhna) za celotno prebivalstvo, torej so tudi v tem načinu subvencioniranja le korektivnega značaja.¹³⁴

Storitve v neformalnih mrežah pa so (če odštejemo črni in sivi trg – torej plačane storitve) zastonj in so vpete v mreže siceršnjih odnosov sorodstva, soseske, prijateljstva, vrstnikov ali tovarištva. Motivira jih bodisi naturalna menjava v razmerjih recipročnosti, vzajemnosti, ki pomeni ali neposredno menjavo med akterji ali pa posredno znotraj medgeneracijske ali npr. vaše solidarnosti. Lahko pa jih motivira altruizem bodisi neposrednih odgovorov na stisko, bodisi ideologij sočutja ali solidarnosti. Slednja ne more pomeniti zgolj vrstniške, sindikalne ali kakšne druge solidarnosti, ampak jo utemeljuje potreba po človeški osvoboditvi.

M. način plačevanja storitev

Govorimo torej lahko o dveh osnovnih načinih plačevanja storitev - posrednem in neposrednem plačevanju. V slednjem storitve neposredno plačuje uporabnik, v prvem storitve plača nekdo drug (navadno država) in jih uporabnik samo uporablja. V primeru neposrednega plačevanja storitev je lahko, ko gre na primer za storitve na trgu, storitve uporabnik plačuje iz lastnih zasebnih sredstev, lahko za to uporabi subvencije storitev, ki jih črpa iz sredstev države (ali donacij), lahko pa sredstva za neposredno plačevanje storitev prejme od države.

Ko gre za posredno financiranje, gre lahko za financiranje storitev, za katere izvajalec potem, ko jih izvede, izstavi račun državi ali drugemu plačniku ali pa gre za vnaprej plačane storitve, ki jih plačnik plača v dobri veri, da jih bo izvajalec izvedel oziroma da obstaja povpraševanje oziroma potreba po tej storitvi.

Obstajajo še vmesne variante plačevanja, ki kombinirajo oba načina plačevanja. En izmed teh načinov je plačevanje z vavčerji, kuponi, boni. V tem primeru namesto plačila v gotovini uporabnik pri izbranemu izvajalcu pusti vavčer, ki ga izvajalec potem unovči pri plačniku storitve. Namen vavčerja je lahko trojen. Prvič, s tem plačnik zagotovi, da bo kupec sredstva uporabil za storitev (ne za nakup česa drugega npr. dobrin, kapitala ipd.). Drugič, s tem lahko plačnik določi

¹³⁴ Podoben je učinek t.i. programov socialnega varstva. Z njimi država podpira nekatere storitve ali dejavnosti, ki sicer niso predvidene v javni mreži storitev, a meni, da so potrebne (potrebnost takih storitev se tudi tu ugotavlja na način, da se finančno podpre idejo o potrebnosti. Če se program »napolni«, »zaživi«, potem je potreba potrjena. Gre torej za subvencioniranje storitev, ki sicer ne bi bile dostopne. Zgodovinsko gledano je kategorija programov omogočila nastanek storitev, ki jih prej ni bilo, v nadaljevanju pa onemogočila, da bi polnopravno vstopile v sistem storitev torej javnega dobra v polnem pomenu te besede.

nabor izvajalcev storitev¹³⁵. Tretjič, z bonom lahko določi upravičenca storitev - izvajalec storitev lahko unovči bon, ki ga je prejel le od osebe, ki je upravičena do storitev.

Druga vmesna varianta je, da država ne dodeli sredstev ne uporabniku ne izvajalcu temveč agenciji, ki ima pooblastilo kupovanja ali naročanja storitev. S tem ustvari razmerja kvazi-trga in pooblasti določenega akterja, da namesto uporabnika kupuje oziroma naroča storitev. V tem primeru taka organizacija dobi sredstva in jih ne dobi uporabnik, a je namen, da sredstva ne uporabi za plačevanje storitev, ki jih sama izvaja, temveč jih naroči pri drugih izvajalcih.

D - neposredno,

 Lastna, zasebna sredstva

 Subvencije

 Plačilo države

P – posredno

 Predplačane storitve

 Naknadno plačane

N – naročanje

V – vavčerji, boni

 Nadomestilo gotovine za neposredno plačilo storitev

 Pooblaščen izvajalci

 Zagotovilo upravičene uporabe storitev

V sedanjem sistemu socialnega varstva prevladuje posredno plačevanje storitev¹³⁶, neposredno plačevanje pa je sploh onemogočeno. Načeloma je torej možno vse storitve plačevati posredno, jih pa je možno plačevati neposredno. Ne bi bilo smiselno plačevati neposredno nekaterih storitev zgornjega nabora.

To so predvsem prva socialna pomoč, večina oblik podpore. Prav tako ne bi bilo smiselno neposredno plačevati velik del svetovalnih storitev, predvsem internetsko svetovanje, tudi telefonsko¹³⁷. Osebno svetovanje bi lahko bilo predmet neposrednega plačevanja ali naročanja, smiselno pa je, da bi obstajala neka kvota svetovalnih storitev (npr. na centrih za socialno delo), ki bi bila vnaprej plačana, saj omogoča, da se uporabnik na svetovalce neposredno obrne, ne da bi pri tem moral storitev naročiti. Podobno velja za kompleksne storitve osebne pomoči, kjer bi lahko storitve deloma bile predplačane, deloma pa predmet neposrednega plačevanja ali naročanja. Pri tem bi moral imeti nosilec primera možnost naročanja drugih storitev. Enostavne storitve pomoči je najbolj smiselno plačevati neposredno, morda z vavčerji ali naročati.

Storitve koordinacije bi bilo smiselno plačevati neposredno, s tem, da bi lahko bila osnovna storitev načrtovanja in koordiniranja plačana posredno, posebej v primerih, ko bi jo izvajale javne službe. Te bi lahko to storitev tudi naročale pri neodvisnih koordinatorjih v prostovoljnem

¹³⁵ Tak je na primer namen darilnih bonov, ki jih lahko uporabimo samo pri enem prodajalcu.

¹³⁶ Izjema so le storitve, ki jih uporabnik kupi na prostem trgu. Štejemo, da gre tudi, ko uporabnik za plačilo institucionalnega varstva ali pomoči na domu uporabi svoja sredstva, gre za posredno plačevanje, saj izvajalec neposredno prejema sredstva, ki so sicer nominalno uporabnikova, tudi ko ne gre za doplačila občin.

¹³⁷ Tu obstaja sicer tehnična možnost neposrednega plačevanja.

sektorju. Ostale storitve osebnega paketa storitev pa bi morale biti neposredno plačljive (varianta vavčerjev) ali pa bi jih v osebni paket uvrstili iz nabora že plačanih storitev glede na ponudbo predvsem pa potrebe uporabnika. Podobno bi bilo smotrno tudi za oskrbo na domu, oskrbo na daljavo. Osebnega pomočnika bi lahko uporabniki plačevali preko neposrednega plačevanja ali pa posredno, kot to predvideva predlog novega zakona.

Storitve namestitve bi lahko plačevali na različne načine. Kratke krizne namestitve, bi bilo smiselno plačevati posredno, kjer bi bile storitve delovanja kriznega centra plačane vnaprej, posamezne storitve namestitve pa na podlagi dejanske porabe. Kratke namestitve predaha bi bilo smiselno naročati ali neposredno plačevati. Za prehodne namestitve je smiselno ustvariti podoben način financiranja, kjer je osnovno delovanje strukture vnaprej plačano, sama namestitev in pa individualne storitve pa obračunane posebej, plačane pa raje neposredno kot posredno. Pri dolgotrajnejši namestitvah, kjer je uveljavljeno posredno financiranje, bi veljalo slediti predlogu zakona o dolgotrajni oskrbi in ločiti med hotelskimi, v ožjem pomenu namestitvenim, storitvami in storitvami pomoči in podpore, ki jih stanovalec prejme v času bivanja v namestitveni strukture. Tako bi lahko na obeh področjih lahko izbiral med različnimi paketi storitev, hkrati pa tudi bi tak način omogočal tudi povsem individualne rešitve, glede na potrebe stanovalca. V plačevanje namestitvenih struktur bi veljalo vpeljati elemente neposrednega plačevanja ali vsaj naročanja. To bi bilo smiselno predvsem v nadomestnih družinah in oskrbovanih stanovanjih, deloma tudi v stanovanjskih strukturah.¹³⁸

Spremljajoče storitve je smiselno plačevati posredno, morda pri storitvah, kjer gre za storitve posameznika z elementi naročanja (supervizija, konzultacije, mentorstva).

Programi in projekti

Programe smo definirali kot dejavnosti, ki jih izvajalci socialnega varstva organizirajo za preprečevanje ali razreševanje socialnih stisk skupin prebivalstva oziroma zaradi izboljšanja njihove kakovosti življenja.

Programi in projekti se razlikujejo od storitev predvsem po tem, da jih ni moč (še) definirati kot storitve. Gre bodisi za tiste dejavnosti, ki jih je treba organizirati kolektivno in zato ni moč govoriti o storitvah, saj ne moremo identificirati posamezne uporabnike, so bodisi namenjeni skupnosti ali skupini, ne pa določljivim posameznikom.¹³⁹ Lahko pa gre za tiste dejavnosti, ki so sicer po strukturi primerljive storitvam – imajo določeno število uporabnikov, ki v določenem

¹³⁸ Ne bi bilo smiselno čez noč spreminjati celotnega sistema. Spremembe bi morale biti prisotne na začetku, s pilotskimi eksperimenti pa bi veljalo preizkušati različne oblike plačevanja namestitvenih struktur.

¹³⁹ Razliko lahko ponazorimo s primerom organiziranja dnevnih zaposlitvenih dejavnosti. Dnevni center ali dnevno varstvo je storitev. Jasno je namreč članstvo skupine in ne glede na to, da so nekatere dejavnosti kolektivne, je moč definirati paket storitev, ki ga uporabnik dnevnega centra prejme. Če govorimo o popoldanskem klubu ali drop-in centru, pa ne vemo, kdo se bo oglasil, koliko časa bo ostal in tudi dejavnost sama je manj predvidljiva. Zato ne moremo govoriti o storitvah temveč o dejavnosti, ki sicer ima svoj program in načrt izvajanja. Eden izmed razlogov za ločevanje med storitvami in programov, da programov ni moč obračunavati glede na število prisotnih članov.

času zanje nekdo opravi določeno delo, a so še v procesu razvoja in so zato težje določljivih vrednosti.¹⁴⁰ Usoda takih programov (eksperimentalnih in razvojnih) bi morala biti v tem, da prerastejo v storitve ali pa zamrejo, ugasnejo, če se ne izkažejo, da pokrivajo neke konkretne potrebe.

Posebna kategorija programov so projekti. Ti so manjši in manj organizacijsko zahtevni. Da bi zagotovili čim več možnosti kolektivnega vzpostavljanja odgovorov na socialne stiske in izzive, bi kazalo organiziranje in prijavljanje tovrstnih dejavnosti čim bolj poenostaviti. Morda vzpostaviti projektne pisarne, ki bodo samoorganiziranim skupinam zagotavljale podporo in firmo. Projekte lahko klasificiramo podobno kot programe.

A. Glede na namen in status

Predlog zakona vsebuje naslednjo klasifikacijo programov:

- A. Javni - stalni
- B. Razvojni
- C. Eksperimentalni
- D. Dopolnilni (lokalni)

Ta klasifikacija deloma govori o njihovem namenu in posledično tudi o statusu.

Javni programi so tisti, ki so preizkušeni in ki jih velja organizirati za področje celotne države in ki omogočijo, da je neka dejavnost dostopna vsakomur. So stalnega značaja in imajo stabilno financiranje.

Razvojni programi so tisti, ki služijo razvijanju neke dejavnosti. Razvojne programe predvidi nacionalni program. Ko se zaključijo, če uspešni preidejo v javne programe ali storitve, če niso uspešni se jih ukine.

Eksperimentalni programi so tisti, ki jih predlagajo akterji socialnega varstva, ki jih ne predvidi nacionalni program, pa vseeno kažejo na potrebne odgovore, ki jih velja preizkusiti. Če so zelo uspešni, lahko po zaključku prerastejo v storitve ali javne programe, lahko pa jih nacionalni program uvrsti v program razvojnih programov, če je treba še nadaljnje razvojno delo.

Dopolnilni programi definiramo kot lokalne. Odgovarjali naj bi lokalnim specifičnostim in posebnim okoliščinam, potrebam, ki so značilne ali ki so jih ugotovili na posebni lokaciji.

Projekti se razlikujejo od programov po tem, da so organizacijsko in finančno manj zahtevni. Klasificiramo jih lahko podobno kot programe, le da ne moremo govoriti o stalnih oziroma javnih projektih. Še več projektov bi naj bili le izjemoma razvojnega značaja, predvsem eksperimentalnega ali dopolnilnega.

¹⁴⁰ Morda bi bilo celo smiselno, da bi lahko kombinirali programe in storitve, kjer bi program plačeval delo, ki je opravljeno za kolektiv, storitve pa za posameznike.

Programne in projekte lahko klasificiramo po podobnih kriterijih, kot smo to storili za storitve.

Glede na čas izvajanja klasifikacija lahko sledi klasifikaciji glede na status. Stalni programi trajajo pet ali več let, razvojni 3-6 let, eksperimentalni pa do 3 let. Projekti podobno, le da so lahko nekateri projekti lahko zelo kratko trajajoči, če gre na primer za enkratne akcije, ki se zgodijo na določen dan.

Za programe bi bilo treba določiti, da jih vodijo strokovni delavci s končanim podiplomskim študijem za javne in razvojne programe. Za projekte in dopolnilne programe to ne bi smel biti nujni pogoj.

Programne bi lahko izvajali izvajalci vseh sektorjev, projekte tudi neformalne skupine.

B. Oblika

Glede na obliko programov in projektov lahko ločimo naslednje tipe:

- 1) Skupnostni
- 2) Za določeno skupino
- 3) Vzpostavljanje določene oblike dejavnosti
- 4) Kampanje in ozaveščanje

Skupnostni projekti imajo cilj svojega delovanja neko bolj ali manj določeno skupnost. To je lahko soseska, neko širše geografsko področje (mesto, občina, pokrajina), lahko pa gre za interesne skupnosti (skupnosti, ki jih definira podobna izkušnja, podobni interesi – na primer mladi, istospolno usmerjeni, itn.).

Programi, še zlasti projekti, so lahko namenjeni povsem določenim skupinam z določenim članstvom (npr. skupine za samopomoč, akcijske skupine, člani neke organizacije itn.).

Lahko pa obliko definira razvojna potreba, ki ni lastnost neke določljive skupine ali skupnosti, ampak je lahko v načelu namenjena vsakomur oziroma široki skupini prebivalstva pa jo je zaradi eksperimentalne narave programa moč izvajati le na eni lokaciji ali pa v omejenem obsegu (npr. pilotski programi ali eksperimenti).

Povsem drugačna oblika projektov oziroma programov pa so programi, ki so namenjeni t.i. preventivnim dejavnostim – ozaveščanju, kampanjam, ki bodisi opozarjajo na krivice, krepijo občutljivost za posamezna socialna vprašanja, ozaveščajo uporabnike, strokovnjake ali splošno javnost. Njihove ciljne skupine so širše določene, zanje pa so značilne tudi drugačne metode dela.

C. Vsebina

Programne in projekte lahko ločimo tudi po vsebinskih vidikih:

- 1) Aktiviranje in razvoj skupnosti
- 2) Krepitev neformalnih mrež
- 3) Razvijanje storitev
- 4) Krepitev prostovoljnega dela, samopomoči in vzajemne pomoči
- 5) Koristno in ustvarjalno preživljanje časa
- 6) Preventivne dejavnosti
- 7) Izobraževanje in usposabljanje za boljšo kakovost življenja in vključevanje
- 8) Usposabljanje ogroženih skupin za spopadanje z izzivi
- 9) Ozaveščanje in informiranje javnosti o stiskah, socialno varstveni dejavnosti in družbenih problemih.

Ureditve (ukrepi in pravice)

Ureditve, ukrepe in pravice smo definirali, kot netelesne učinke dejavnosti socialnega varstva, ki spreminjajo položaj uporabnika, njegovih odnosov z drugimi v smeri večje socialne varnosti in krepitev njegove družbene moči. To so učinki, ki jih socialno varstvo s svojim namenom in dejavnostjo ustvari, nimajo pa materialne eksistence, niso niti stvar niti dejanje. So odnosne strukture, ki vzpostavijo nove odnose, ureditve med ljudmi in stvarmi.

V taksonomijo (in v zakon) jih je treba uvrstiti, ker so pač sestavni del »produkta« socialnega varstva, pa tudi ker ga deloma konstituira, ker je treba vzpostaviti odnos med njimi in storitvami, ker njihovo taksonomično naštevanje poveča možnost njihove uporabe, ko je to smiselno in ker jih tako moč pojmovati kot komplementarni del storitev.

- 1) Splošne človeške pravice
- 2) Iz javnih pooblastil in zakonov
- 3) Formalni dogovori, ki izhajajo iz dela z uporabniki (npr. navodila za ravnanje, dogovori med partnerji glede otrok ali gospodinjstva, antisuicidalni pakt ipd.)
- 4) Načrti (osebni, varnostni, obravnave itd.)

O splošnih človeških pravicah je pomembno govoriti (tudi v zakonu), ker pogosto socialni delavci razumejo svoje delo kot tisto, ki ga zakon definira, spregledajo pa dejstvo, da je nad zakonom, ki, kljub temu, da je kroven, je le področen in podrejen splošnim pravicam, ki jih ima človek zapisane v ustavi in drugih splošnih deklaracijah. Socialno varstvo pa moramo razumeti ravno kot tisti zadnji ukrep, ki zagotavlja ne samo socialne obče človekove pravice ampak tudi druge.

Ureditve, ki izhajajo iz zakonodaje (javnih pooblastil) ne moremo naštetih kot dejavnost socialnega varstva, saj ne gre za dejavnost. Kot dejavnost socialnega varstva moremo naštetih

storitve, ki so povezane z izvajanjem drugih zakonov, a je treba taksativno navesti tudi to kategorijo.

Formalni dogovori, ki jih s pomočjo storitev dosežemo med ljudmi, so pomembno orodje socialnega dela in varstva. Zato jih mora zakon vsaj omeniti, če ne naštetih. Podobno velja za načrte.

Sredstva

Sredstva so nujni del socialnega dela in socialnega varstva. Zakon o socialnovarstveni dejavnosti je v tem smislu subsidiaren glede na druge pravice in seveda glede na sredstva, ki jih oseba ima. Torej zagotavlja tisto, kar človek potrebuje za svojo socialno varnost, pa mu država tega preko drugih mehanizmov ne zagotavlja. Gre torej na eni strani za sredstva, ki so nujna za učinkovitost storitev in za sredstva, ki so sestavni del storitev.

To, kar zdaj imenujemo institucionalno varstvo, ni le paket storitev, temveč stanovalci prejme sredstva v naravi. Dobi hrano, zavetje, deležen je prevozov, deloma tudi različnih pripomočkov in opreme, ki jo zavod kupi za boljše bivanje. Če naj bi izenačili pravice uporabnikov, ki niso v zavodih, bi moral vsaj del sredstev, do katerih so upravičeni stanovalci zavodov in drugih namestitvenih struktur, biti na voljo tudi tistim, ki živijo v skupnosti. Še več, pogosto se namreč zgodi, da odhod v zavod pogojuje ravno pomanjkanje sredstev v mreži uporabnika.

- 1) Stanovanjska oskrba
- 2) Pripomočki za samostojno življenje, ki jih ni moč dobiti na podlagi pravic iz zavarovanja
- 3) (Pre)hrana
- 4) Prevozi¹⁴¹
- 5) Sredstva za krepitev socialnih mrež in družabnosti

Najbolj pereča pomanjkanje je na področju stanovanjske oskrbe. To so sredstva, ki jih stanovanjska politika oziroma stanovanjski skladi v premajhni meri namenijo ravno ranljivim skupinam prebivalstva, ki so tipični uporabniki socialnega varstva. Zakon mora predvideti načine dodatne stanovanjske oskrbe za ranljive skupine. Možne rešitve so ustanavljanje neprofitnih stanovanjskih organizacij za ranljive skupine ali dolžnost socialne stanovanjske oskrbe splošnih organizacij na področju zagotavljanja stanovanj (skladov), določanje kvot socialnih stanovanj pri novogradnjah. Posebna sredstva lahko predvidimo tudi za reševanje dolžniških kriz, ki nastopijo pri plačevanju najemnin¹⁴².

Druga sredstva posegajo na manj zahtevna in pereča področja. So pa potrebna pri določenih storitvah, če naj bodo učinkovite. Pogoj za dodelitev sredstev (denarja za nakup), bi morala biti dva. Prvič, da so ta sredstva nujna, če naj bi bil celoten paket storitev, pomoč ali podpora

¹⁴¹ Prevozi so lahko storitev, ko nekdo zagotavlja prevoz. Sredstva so, ko gre za nakup prevoznega sredstva ali dodelitev sredstev za kupovanje storitve (npr. mesečna vozovnica).

¹⁴² Podobno bi veljalo razmisliti tudi za druge vrste dolžniških kriz, ki so pomemben generator različnih drugih stisk – duševnih, vedenjskih, nasilja v družini, itn.

učinkovita, drugič, da jih ni mogoče pridobiti druge v sistemu socialne varnosti oziroma z donacijami ali vključevanjem uporabnika v druge dejavnosti socialne države.

Postopki

Postopki so tudi netelesen del socialnega varstva. V nasprotju z ureditvami pa niso njegov produkt temveč so sredstvo za dosego ciljev. Zakon mora kodirati vsaj splošni obrazec postopka, ki omogoči aktiviranje storitev in drugih dejavnosti. Postopek je ponekod bolj formalen (bolj intenzivne storitve in programi) ali pa povsem neformalen (nekatero oblike svetovanja, družabništva itn.). Osnoven obrazec bi lahko bil videti takole:

- 1) Stik in ugotavljanje upravičenosti
- 2) Vzpostavljanje delovnega odnosa
- 3) Načrt in/ali dogovor
- 4) Formalna potrditev načrta oziroma dogovora (ko načrt vključuje sredstva ali naročanje storitev)
- 5) Izvajanje dogovora
- 6) Evaluacija izvajanja
- 7) Zaključevanje storitve (delovnega odnosa)

Pri posameznih storitvah bi moral zakon predvideti drugačno izvedbo postopka, če so potrebne posebnosti.

Prostorska določila socialnega dela

Za socialno delo je pomembno, kako ljudje živijo, s kakšnimi prostorskimi ureditvami se srečujejo, kaj jim je na voljo (tudi na povsem socialnem področju – ustanove, skupine, načini združevanja). Ena od bistvenih operacij socialnega dela je prav ustvarjanje zemljevidov človeških življenj. Prav kartografski pristop je namreč v epistemologiji družboslovja tista smer, ki nam omogoča, da združimo posamičnosti realnega prostora s splošnimi trendi in vzorci, ki se dogajajo širše v družbi. Omogoči nam, da opišemo delovanja povsem abstraktnih sil v konkretnih razmerah, in da analiziramo, kako se iste sile posamičnosti oblikujejo. Omogoča nam celosten pogled na slojevitost družbenih dogodkov in okoliščin.¹⁴³ Dodaten pomen, ki ga imajo taki zemljevidi za socialno delo, je namreč njihova akcijska, dejavna vrednost. Atlas, zemljevid ali pa tudi samo skica terena nam namreč omogoči orientacijo, ki je potrebna za smiselno in učinkovito delovanje, poleg tega pa lahko tudi umesti dejanja v kontekst, jih orientira, ne samo glede na abstraktne strokovne maksime, temveč v konkretni, a tudi abstraktni prostor delovanja drugih ljudi.

Socialno delo je antiteza homogenizacije prostora

Kot smo že pokazali socialno delo je ena izmed redkih strok, ki nima svojega posvečenega prostora. Zdravniki imajo bolnišnice, pravniki sodišča in zapore, učitelji šole, vojaki kasarne itn.¹⁴⁴ Značilnost teh ustanov je, da na zunaj sporočajo svoje moralno in družbeno poslanstvo, navznoter pa urejajo prostor po namenu, ki ga imajo.¹⁴⁵ Ureditve notranjega prostora odsevajo hierarhijo, pa tudi ideologijo in vednost, hkrati pa omogočajo nadzor nad varovanci. Oddelki, razredi, celice razdelijo varovance, vzpostavijo hierarhijo med njimi, hkrati pa vzpostavijo tudi taksonomski red in kot muzeji¹⁴⁶ izražajo stanje duha neke stroke. Strokovnjaki, ki obvladujejo prostor, so v marsičem podobni svečenikom, zato bi lahko rekli, da so te ustanove templji, svetišča posameznih strok. Njihovi strokovnjaki imajo dvojno funkcijo: urejajo življenje v njih in ga hkrati pojasnjujejo. V ustanovah uveljavljajo pravila, ki veljajo le v njih, in jih ne utemeljujejo le v poslanstvu, temveč tudi v posebnem jeziku ustanove in stroke. Za liturgičen jezik je

¹⁴³ Tako je npr. delo Zdravka Mlinarja *Življenjsko okolje v globalni informacijski dobi. Prostorsko-časovna organizacija bivanja: raziskovanja v Kopru in v svetu*, Fakulteta za družbene vede, Ljubljana, 2008, ki je pomembno za slovensko družboslovje nasploh, posebej pa tudi za socialno delo. Delo je *atlas* področja Kopršine, ki prav na enciklopedijski način obdela celoten družbeni prostor.

¹⁴⁴ V tradicionalni družbi je bila edini enonamenski, homogeni prostor cerkev. V moderni družbi ima večina dejavnosti svoj posebni prostor. Imamo kulturne hrame – gledališča, muzeje, galerije; koloseje zabave in športa – kino dvorane, stadione, bazene, tematske parke; stolnice financ – banke, borze, zavarovalnice; industrijske pogone – tovarne, rudnike, elektrarne; in imamo templje prevoza – letališča, kolodvore, avtobusne terminale, luke; bazilike porabništva – nakupovalne centre, trgovska središča, super markete. Poleg tega imamo še svetišča zasebnosti in družine – svoja stanovanja in hiše v spalnih naseljih ter bivalnih soseskah. Cf.: Ivan Illich, »Needs«, v: Wolfgang Sachs (ur.), *The Development Dictionary*, Zed Books, London, 1992, str. 91.

¹⁴⁵ Christine Stevenson, "Madness and the picturesque in the Kingdom of Denmark", v: W. F. Bynum, Roy Porter, Michael Shepherd (ur.), *Anatomy of Madness, III.: The Asylum and its Psychiatry*, Tavistock, London, 1988, str. 13–47.

¹⁴⁶ V resnici je med totalnimi ustanovami in muzeji nekaj podobnosti. So odlagališča neuporabnih stvari, ki so deloma na ogled, deloma pa spravljene, v vsakem primeru pa dobro katalogizirane in obdelane. Cf.: Andrew Scull, *The Most Solitary of Afflictions: Madness and Society in Britain 1700–1900*, Yale University Press, New Haven, 1993.

pomembno (latinščina v predkoncilski cerkvi), da ga varovanci ne razumejo, da ga razumejo le posvečeni. S tem (in z uniformami) se strokovnjaki ločijo od svojih varovancev, ki se morajo pravil učiti empirično, z vajo in izkušnjo.

Ko smo govorili o zgodovini socialnega dela, smo ugotavljali, da je socialno delo je nastalo ravno v prvi resni krizi posebnih ustanov zapiranja na koncu 19. stoletja. Pinelova utopija moralne obravnave v disciplinskih, posebnih ustanovah na začetku stoletja je nastala na predpostavki, da urejen prostor lahko pozdravi oziroma popravi razrvan um.¹⁴⁷ Te ustanove so nastale tudi na Benthamovi utopiji panoptikona kot stroja, ki v posebnem prostoru zajame del prebivalstva in ga ukroti, še več lahko ga tudi z znanstveno natančnostjo izkoristi za ustvarjanje bogastva.¹⁴⁸ Na koncu stoletja se je pokazalo, da teh utopij ni mogoče uresničiti. Duševne bolnišnice, zapori, prisilne delavnice in druge take ustanove niso namreč postale tovarne zdravja, poštenja, narodnega bogastva, temveč so postale predvsem odlagališča, v najboljšem primeru skladišča odvečne delovne sile.¹⁴⁹

Socialno delo je na eni strani odgovor nove potrebe po širjenju nadzora in vednosti izven ustanov, na drugi strani pa je nastalo v nedrju odpora (dobrodelne in filantropske organizacije) in upora (delavsko gibanje) proti ustanovam zapiranja (predvsem prisilnim delavnicam – Dickens) in proti slabim življenjskim razmeram delavskega razreda nasploh. Začetna usmeritev socialnega dela ni bila le delati s posameznikom (*social casework*), kar je pomenilo spoznavati posameznika kot bitje v situaciji, spoznavati ga v njegovem okolju (*social diagnosis*, Mary Richmond), mu prav tam pomagati in spreminjati okolje s skupnostnim delom, ampak tudi spreminjati sam prostor, kjer človek živi, in tako omogočiti delavskim skupnostnim dostojno življenje (*settlement movement*, Jane Adams in Octavia Hill).

Osnovna operacija institucionalne obravnave in oskrbe ljudi je pedagoška, popravljalna – »surovi materiala« je treba obdelati v izobražene, zdrave ali poštene državljane. V ta namen se mora tisti, ki v ustanovo stopi, prilagoditi institucionalnemu sistemu, se naučiti pravil, ki tam vladajo, jezika, ki ne mu razlaga samo bivanja v instituciji, temveč tudi življenje zunaj nje. V pomanjkanju institucionalnega prostora mora socialno delo narediti prav nasprotno. Ker v izhodišču nima prostora, kamor bi človeka namestilo, mora samo k njemu, se naučiti njegovega jezika, običajev in navad, spoznati njegov prostor in na njegovem terenu delati z njim. Na podlagi tega pa tudi njegov življenjski prostor z ljudmi, ki v njem živijo, vred spreminjati, preurejati, ne le prilagajati.

V pomanjkanju lastnega institucionalnega prostora, ki samodejno ustvarja metodo in obravnavo, je socialno delo po eni strani prisiljeno (kar je tudi njegov mandat) stopiti v prostor, kjer človek živi, razviti orodja spoznavanja in delovanja ljudi, ki z njimi dela; po drugi strani pa mora razviti alternativne prostore, tako realne kot virtualne, ali pa se vsaj umestiti vanje.

Socialno delo je sicer nastalo kot negacija institucij, a ima svojo vlogo v katerekoli izmed teh ustanov – v šolah, bolnišnicah, zaporih.¹⁵⁰ Socialno delo prispeva k delovanju teh ustanov

¹⁴⁷ Robert Castel, *L'ordre psychiatrique*, op. cit., in Michel Foucault, *Zgodovina norosti*, op. cit.

¹⁴⁸ Michel Foucault, *Nadzorovanje in kaznovanje*, op. cit.

¹⁴⁹ Scull, op. cit.

¹⁵⁰ Našteli smo tipične ustanove, kjer je socialno delo pomožna, sekundarna stroka. Podobno velja tudi za domove za stare, kjer je socialno delo, ker gre za socialnovarstveno ustanovo, nominalno primarna stroka, a je režim mešan, saj zdravstveni model tekmuje s socialnim; vloga socialnega delavca je pogosto podobna vlogi pomožne stroke, kot jo tu

natanko tisto, česar ustanova sicer nima, kar je njen primanjkljaj. Socialne delavce in delavke v ustanovah zaposlujejo predvsem zato, da vzpostavijo stik z izvornim, domačim okoljem.¹⁵¹ Socialni delavci so tisti, ki gredo k uporabniku domov, ki spoznavajo, kako živi, iz kakšnega okolja izhaja. So tudi tisti, ki organizirajo odpust iz ustanove, da bo imel človek kje biti, kaj delati, da ne bo sam in da bo preskrbljen. Socialni delavec je strokovnjak za stike s svojci, bližnjimi. Je tudi prevajalec med jezikom ustanove in vsakdanjim jezikom ljudi. Je tisti, ki prevaja diagnoze, mnenja in postopke v razumljiv jezik in, tudi obratno, je tisti, ki pojasni kontekst in prevaja svojim kolegom v timu, kaj človek zares misli, čuti in jim sporoča.

Hkrati socialni delavci in delavke opravljajo povsem drugačno, lahko bi rekli birokratsko, delo. So strokovnjaki za socialno varnost in zavarovanje, so pomočniki ljudem pri urejanju njihovih socialnih pravic. Kot uradniki socialne države vstopajo (in ga soustvarjajo) virtualni prostor pravic in postopkov, ki omogočajo dostop do socialnih dajatev – v šolah regresov, v bolnišnicah invalidskih pokojnin, v zaporih denarne socialne pomoči itn. To delo je papirno oz. birokratsko. Uporabnika oziroma njegovo virtualno identiteto uvršča v prostor postopkov, netelesnih sprememb iz zavarovancev v upravičence, iz upravičencev v prejemnike itn. Ta del socialnega dela je sestavljen iz procesiranja prošenj, hkrati pa je naloga socialnega delavca, da zagotavlja vez med realnim življenjem uporabnika in virtualnim svetom pravic in pravic.

Med nalogami in vlogami socialnih delavcev v ustanovah je tudi ta, da blažijo življenje varovancem. Varovanci ustanov se na socialne delavce obrnejo ali pa jih drugo osebje pošlje k njim, ko se je treba *pogovoriti*. Socialni delavci so tisti, ki naj bi njihove težave razumeli, pripravljeni naj bi jih bili poslušati, saj to znajo. S tem ustvarjajo prostor sporazumevanja, komunikacije, kjer ima uporabnik možnost izraziti se; sporočila, vsaj v tistem trenutku, potujejo dvosmerno, ne le kot navodila varovancu, kaj naj stori in kako naj se vede, ampak tudi kot njegovi protesti, mnenja, izrazi, ki jih je treba povedati naprej.

Četrta vloga, ki jo ima socialni delavec ali delavka v ustanovi, je povezovanje strokovnjakov in sodelovanje z drugimi ustanovami. Socialno delo kot interdisciplinarno zasnovana stroka ima znanje več strokovnih jezikov (prava, medicine, psihologije, pedagogike). Hkrati nima dominantnega položaja in ni ogrožajoče do drugih strok, zna povezovati in je praktično usmerjeno v vsakdanje rešitve.

Ugotavljamo lahko, da je socialno delo kot stroka in znanost nadomestilo pomanjkanje institucionalnega prostora z delovanjem v medinstitucionalnem prostoru, v virtualnem prostoru socialne varnosti, komunikacijskem prostoru, ki ga ustvari z uporabnikom, in v njegovem dejanskem življenjskem prostoru. Za vsakega teh prostorov je socialno delo razvilo poseben način dela (*modus operandi*) oziroma metode dela.

Prostor	Način dela
življenjski	terensko delo
komunikacijski	pogovarjanje in pogajanje
socialna varnost	beleženje in poročanje

opisujemo, cf.: Jana Mali, *Vloga in pomen socialnega dela v razvoju institucionalnega varstva starih ljudi v Sloveniji*, doktorska disertacija, Fakulteta za socialno delo, Ljubljana, 2007.

¹⁵¹ Cf.: npr. Tilbury, *op. cit.*

Gre za štiri modalitete socialnega dela, ki so heterogene in pripadajo povsem različnim družbenim prostorom in zahtevajo različne načine delovanja. Čeprav so raznorodne, so komplementarne in se med seboj dopolnjujejo. Ne moremo si zamisliti socialnega dela, ki ne bi uporabljalo vseh štirih modalitet dela in ne bi delovalo v vseh naštetih prostorih. Na eni strani jih družijo vrednote in etika socialnega dela, na drugi strani pa osnovne operacije socialnega dela. Ko vzpostavljamo delovni odnos, analiziramo tveganje, krepimo moč ali omogočamo dostop do sredstev, moramo uporabiti vse našete modalitete in združiti prostore delovanja. Na tem mestu se ukvarjamo predvsem z vstopom v realni življenjski prostor, njegovim spoznavanjem in delovanjem v njem.

Socialna kartografija in delo

Ko vstopamo v življenjski prostor ljudi, ki so uporabniki socialnega dela, in drugih ljudi, zato da bi delovali, moramo biti na eni strani etnografski, na drugi pa kartografski. Spoznati moramo, kako ljudje živijo, hkrati pa se moramo v njihovem življenjskem svetu orientirati, vedeti, kakšne so povezave, položaji, mreže med različnimi akterji, sredstvi, viri, silami in drugimi okoliščinami življenja, skratka na tem terenu se moramo znati gibati, ga uporabljati in v njem delovati.

Socialno delo je (skupaj z drugimi strokami) razvilo več načinov izdelovanja socialnih zemljevidov, ki nam omogočajo spoznati človeka v njegovem kontekstu, uporabiti vire, soočiti se z ovirami in načrtovati spremembe. Poznamo osebne zemljevide, ki nam omogočijo spoznavanje in delovanje v življenjskem prostoru posameznih oseb¹⁵², zemljevide skupinskih dogajanj¹⁵³ in zemljevide, ki zajemajo cele skupnosti ali celo širša področja¹⁵⁴. Lahko pa so kartografije širše, ne le za celotno državo, temveč so lahko tudi tematsko usmerjene in v njih opazujemo kartografijo določenega fenomena, npr. uživanja drog¹⁵⁵ ali dolgotrajne oskrbe¹⁵⁶.

Dejansko je kartografija eden od epistemoloških temeljev socialnega dela. Tako kot nam zemljevidi realnega prostora omogočajo orientacijo v njem, tako tudi socialni zemljevidi omogočijo orientacijo v socialnem. Z njimi se lahko znajdemo na terenu, ki ga ne poznamo dobro, so navigacijski pripomočki, ko smo skupaj z uporabniki doživeli brodolom in ne vemo, kam naprej, omogočajo nam odkrivati nova področja in rešitve, najti povezave, ki jih iz žabje perspektive ne vidimo.

Kartografska metoda ne proizvaja pravil ali zakonitosti. Omogoča pa nam, da jih zaznamo in upoštevamo, da zaslutimo obrise pokrajine, v kateri smo, poleg tega pa nam tudi omogoča, da dobimo celostno podobo prostora, v katerega stopamo ali v katerem se gibljemo, in da zaznamo,

¹⁵² Cf.: Lea Šugman Bohinc, Pavla Rapoša Tanjšek, Jelka Škerjanc, *Življenjski svet uporabnika*, Fakulteta za socialno delo, Ljubljana, 2007; Kate Wilson, Gillian Ruch, Mark Lymbery, Andrew Coper, *Social Work: An introduction to contemporary practice*, Pearson – Longman, London, 2008.

¹⁵³ Cf.: Vito Flaker, »Delo z mladino v KS Triglav«, v: Bojan Dekleva (ur.), *Akcijsko raziskovanje mladoletniških prestopniških združb*, Inštitut za kriminologijo, Ljubljana, 1982.

¹⁵⁴ Dober primer za to je prav Mlinarjeva monografija o Kopru, ki raziskuje geografsko omejeno področje v različnih dimenzijah, *op. cit.*

¹⁵⁵ Cf.: Vito Flaker, *Živeti s heroinom (I in II)*, Založba/ *cf., . Ljubljana, 2002.

¹⁵⁶ Cf.: Vito Flaker, Jana Mali, Tadeja Kodele, Vera Grebenc, Jelka Škerjanc in Mojca Urek, *Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje*, Fakulteta za socialno delo, Ljubljana, 2008.

kako posameznosti spletajo odnose in vzorce. Včasih nam omogočijo, da zremo tisto, česar se drugače ni mogoče izvedeti.

Deligny¹⁵⁷ je na primer razvil metodo razumevanja avtističnih otrok, ki se niso pogovarjali. Kartografiral je njihovo gibanje. Z opazovanjem, kaj ljudje delajo, in zapisovanjem in risanjem povsem prostorskih vzorcev lahko razumemo, kako živijo, kaj jih zanima, kaj jih privlači in kaj odbija, kaj imajo radi in česa ne marajo. Podobno lahko sestavimo zemljevid osebe, ki ima pomanjkljivo orientacijo in ki bi se lahko izgubila. Če posnamemo gibanje človeka z demenco, odkrijemo, kakšne nevarnosti prežijo nanj, kje ga bomo našli, če ga bomo pogrešili, kam ga je treba spremljati in kam gre lahko sam.

Zemljevidi življenjskega prostora nam omogočijo panoramski pogled na življenjski svet. Če naj bi uporabniki postali subjekti, razmišljali in odločali o tem, kam bodo šli in kaj bodo delali, so jim potrebni ravno taki pripomočki, ki omogočajo orientacijo in jih predstavijo svet, v katerem živijo. Zemljevid je skorajda nujno orodje dialoga med strokovnjakom in uporabniki.

Zemljevidi vsebujejo tako zgodovino kakor prihodnost. Govorijo o tem, kaj se je zgodilo in omogočijo, da vidimo tudi to, kaj se lahko zgodi. Socialni zemljevid kot posnetek sedanosti premošča preteklost in prihodnost.

V osebnih zemljevidih zapisujemo razne vire: materialne, socialne in osebne. Pri kartografiji poskušamo locirati vire finančnih sredstev, stanovanja, prevoza, pripomočkov, skicirati socialne mreže, ki se spletajo okoli posameznika, zveze in poznanstva, sorodnike, prijatelje, a tudi tipe izmenjav (materialnih, moralnih, čustvenih) in vloge, ki jih posameznik ima (cenjene, razvrednotene in stigmatizirane), zapisati osebne vire, kot so izobrazba in usposobljenost, spretnosti – tako osebne (umetniške, ročne in tehnične, konjičke, pa tudi samonadzor, izražanje, zaupanje, ravnanje s časom, stresom, pomočjo) kakor socialne (povezovanje, dogovarjanje in sporazumevanje, interakcijo, empatijo itn.).

V skupnostnih zemljevidih¹⁵⁸ skiciramo življenje skupnosti, njene značilnosti (profil prebivalstva, dejavnosti, dohodke ipd.), njene ustanove, stališča do kakšne teme (do uživanja drog, starosti, mladoletnega prestopništva), posnamemo osnovne vzorce, kako posamezni fenomeni potekajo (kariere, vloge, učinke na vsakdanje življenje), potrebe, ki jih posamezne skupine imajo, in ne nazadnje odgovore, ki obstajajo. Na podlagi takega zemljevida lahko razumemo potrebe določenih skupin ali celih skupnosti v njihovem kontekstu. Pri načrtovanju odgovorov nanje lahko upoštevamo ne le posebnosti, ki so krajevno in socialno značilne, temveč tudi vire, ki že obstajajo, in tako dosežemo optimalne odgovore za tisto, kar ljudje resnično potrebujejo.

¹⁵⁷ Gilles Deleuze in Felix Guattari, *A Thousand Plateaus: Capitalism and Schizophrenia*, str. 14, 202–204.

¹⁵⁸ Pri nas uporabljamo metodo »Hitre ocene potreb in storitev (HOPS)« oziroma angleško *Rapid Assessment and Response RAR*, cf.: Gerry V. Stimson, Chris Fitch in Tim Rhodes, *The Rapid Assessment and Response Guide on Injecting Drug Use*, World Health Organization – Programme on Substance Abuse, Ženeva, 1998.

Različni prostori delovanja

Socialni delavci delujejo v svojih pisarnah, pa v javnih, zasebnih in institucionalnih prostorih.¹⁵⁹ Pisarna socialnega delavca je po eni strani izpostava sistema socialne varnosti ali socialne zaščite in prostor za shranjevanje dokumentacije, po drugi strani pa je prostor sprejemanja strank, uporabnikov. Hkrati socialni delavec ali delavka vstopa v prostore, kjer je tujec. Ti prostori se razlikujejo med seboj po pravilih, ki v njih veljajo, po oblasti, ki jih nadzira, in načinih, s katerimi ljudje stopajo v izmenjave.¹⁶⁰ Če je vprašanje, ko govorimo o pisarnah, kako jih narediti dostopnejše, je pri terenskem delu vprašanje, kako se prilagoditi in uporabiti prostor, v katerega socialno delo vstopa.

Dostopnost pisarn

Odsotnost ali prisotnost ovir večata ali zmanjšujeta dostopnost socialnih služb.¹⁶¹ Poleg povsem arhitektonskih ovir, npr. stopnic, ki otežujejo pristop ljudem na vozičkih (gibalno ovirani, dojenčki) in njihovim spremljevalcem, dostop otežijo tudi druge fizične, tehnične in socialne ovire. Oddaljenost od centra za socialno delo je, na primer, ovira za tiste, ki težko hodijo, ki nimajo denarja za javni prevoz in ne premorejo svojega prevoza. Dostopnost pa ni samo prostorska kategorija (telefon je težava za sramežljive, tesnobne, nevajene telefona, dopisovati se ne morejo le slepi in slabovidni, temveč tudi funkcionalno nepismeni, ljudje brez stalnega naslova).

Ovire lahko socialni delavci odstranijo, jih premagajo ali pa smiselno uporabijo. Če je pisarna socialnega delavca v nadstropju, lahko oviro odstranimo (preselimo pisarno v pritličje), lahko omogočimo nov dostop (zgradimo dvigalo) ali pa oviro premagamo tako, da pomagamo prenesti človeka po stopnicah. Perspektivo lahko obrnemo in osebo, ki ne more priti k nam, obiščemo na domu ali pa se z njo dobimo v javnem prostoru. V vseh teh primerih socialni delavec pokaže, da mu je mar za tega človeka, če ga bo nesel po stopnicah ali prišel na obisk, bo celo pokazal, da se je za druženje pripravljen potruditi.

Centri za socialno delo so praviloma v središčih naselij in so tako razmeroma lahko dostopni. Težave imajo tisti, ki živijo na podeželju ali v oddaljenih naseljih. To težavo centri včasih nadomestijo z manjšimi izpostavami (oddelki centra na periferiji, npr. Ljubljana-Medvode, v predelih, kjer je več potreb, npr. Ljubljana-Fužine), z gostovanjem socialnih delavk v krajevnih skupnosti (stalno ali na določene dneve v tednu), zlasti pa s terenskih delom in mobilnimi službami.¹⁶² Druge možnosti, kako premagovati ovire so: omogočanje prevozov, telefonski pogovori, vzdrževanje stikov s pomočniki in zaupniki na terenu.

Zasebni prostori

Za zasebne prostore velja, da so posebej zavarovani. Človek vanje ne more stopiti nepovabljen in nenajavljen. So prostori, v katerih so suveren člani gospodinjstva, hkrati pa so tudi prostori

¹⁵⁹ Razprava o prostorih delovanja temelji na priročniku metod socialnega dela: Vito Flaker, *Oris metod socialnega dela*, op. cit., str. 45–50.

¹⁶⁰ Mlinar, op. cit., str. 50.

¹⁶¹ Op. cit., str. 196–198.

¹⁶² Op. cit., str. 308–310.

individualnosti in intime (spalnica) ter solidarnosti (kuhinja in shramba).¹⁶³ Ko tujec vstopi, se vključi v gospodinjstvo, postane gost in sprejme »hišna pravila«, člani gospodinjstva pa mu ponudijo gostoljubje.¹⁶⁴

Vstop v zasebne prostore zahteva od socialnega delavca obzirnost, vljudnost in rahločutnost. Kar je v procesih spoznavanja mogoče, je v situacijah nujnih intervencij zelo delikatno. Tam, kjer imajo socialne ali zdravstvene službe razvito terensko službo, so intervencije, tudi če so nujne, bistveno manj dramatične. Socialni delavec ni tujec, ki poskuša prodreti v zasebni prostor, je prijatelj ali znanec, ki je bil že večkrat na obisku, ki se spozna na prostor in pozna njegove prebivalce.

Za socialnega delavca načeloma ni pomembno, ali ima apriorno moč in pooblastilo, da stopi v zasebni prostor. A tudi če ima pooblastilo, je nujno, da uporabi orodje dialoga za odpiranje vrat in da si tudi v kočljivih situacijah prizadeva z uporabnikom pridobiti moč za skupno delovanje. Nemoč, da bi lahko z ljudmi na njihovem terenu ustvaril dialog in deloval skupaj z njimi, lahko socialnega delavca ali delavko pripelje do tega, da premesti osebo v institucionalno okolje, saj se tam ni treba truditi za dialog, strokovnjak ima moč že vnaprej zagotovljeno.

Za obisk na domu je potrebna privolitev uporabnikov, ki jo je treba utemeljiti na vljudnosti in vzajemnosti oziroma zaupanju.¹⁶⁵ Obisk na domu je lahko poseg v intimo in ga je zato treba opraviti zelo pazljivo in s skrbnim dogovorom z uporabnikom ali uporabnico. Smoter obiska je navadno spoznati okolje, kjer oseba živi, spoznati njene interese, vrline. Oprema stanovanja, okraski, razporeditev je med drugim tudi izraz človekove posebnosti.¹⁶⁶ Obisk je tudi priložnost, da navežemo zaupne stike. Pogovorimo se lahko drugače kakor v pisarni.

Javni prostor

Javni prostor (ulice, trgi, parki, javna prevozna sredstva, poslovno-trgovski centri, avtobusne in železniške postaje itn.) je *agora*, prostor enakopravnih državljanov. Na javni površini smo načeloma vsi tujci, tudi z znanci se srečamo »naključno«. Veljata načeli splošne dostopnosti in civilne nepozornosti,¹⁶⁷ se pravi, k vsakomur lahko stopimo, hkrati pa nas drugi ne zanimajo. Javni prostor je javno dobro, je od vseh in od nikogar posebej. Vseeno ga nekatere skupine ljudi naseljujejo in udomačujejo bolj kakor druge. To so tisti, ki bodisi nimajo doma ali iščejo drug dom (brezdomci, mladi, džankiji, prostitutke ipd.). V nedrjih javnega prostora in tudi v bolj intimnih delih (parki, stranišča, zapuščene stavbe) ustvarjajo svoj del nikogaršnje zemlje.¹⁶⁸

Socialno delo uporablja javne prostore v primerih, ko hoče ustvariti pogoje za neobremenjeno srečanje enakopravnih posameznikov, se pravi, uporablja ga kot nevtralni teren, zato ker je domače ali institucionalno okolje preveč obremenjujoče (npr. ko dom ni varen prostor – nasilje, stiska, za katero nočeš, da doma slišijo). V javnem prostoru obstaja dialektika med naključnostjo

¹⁶³ *Op. cit.*, str. 111-112.

¹⁶⁴ Jean Robert, »History of Space«, predavanje na *Študiju duševnega zdravja v skupnosti*, Visoka šola za socialno delo, Ljubljana, 1992.

¹⁶⁵ Mlinar, *op. cit.*, str. 121-122.

¹⁶⁶ *Op. cit.*, str. 135.

¹⁶⁷ Erving Goffman, *Behaviour in Public Places*, Free Press, New York, 1963.

¹⁶⁸ Cf.: Vito Flaker, *Živeti s heroinom*, *op. cit.*; Mlinar, *op. cit.*, str. 201-208.

in zarotništvom, ki je še zlasti privlačna za socialno delo. Socialno delo je v javnem prostoru nuja za tiste skupine ljudi, ki nimajo doma ali ne živijo doma. V tem primeru gre za terensko ulično delo, ki je smiselno z mladimi, brezdomci, džankiji ipd. Javni prostor je (do nedavnega sicer bolj poredko) teren socialnega dela, ko hoče javnost opozoriti na nekatere socialne probleme (javne manifestacije). Z vključevanjem socialnega dela v gibanja, ki zasedajo javne prostore, se je v direktnem socialnem delu združilo demonstrativno delovanje socialnega dela s terenskim delom v novo obliko, ki uporablja javni prostor za protestno izpoved, ki mobilizira tiste, ki so se zbrali, za akcijo.

Institucionalni prostor

Institucionalni prostor je omejen na ustanovo; zanj velja posebna oblast, pravila in poseben namen. To ga loči od zasebnega in javnega prostora. Nekateri prostori so bolj odprti in dostopni za vse in so skoraj del javnega prostora (knjižnice, gostinski lokali, trgovine), drugi so bolj zaprti in ekskluzivni (tovarne, šole, samostani). Bolj ko so zaprti, bolj sta jasna članstvo in pripadnost in bolj so zveze usodne (se pravi, nenaključne), večja je tudi moralna in formalna odgovornost do posebne oblasti, ki ureja prostor. Oblast v institucionalnih prostorih hkrati skrbi, da v prostor ne vdre domače in zasebno življenje njenih članov ter da vanj ne posežeta in vdreta splošna in javna oblast. Če, npr. prekrški presegajo kompetence in oblast ustanove, kršitelje premestijo v ustanovo, ki je namenjena takim prekrškom.

Socialno delo deluje tudi v drugih institucionalnih prostorih (obiski v bolnišnicah, zaporih, zavodih, šolah). Pri vstopanju v institucionalni prostor mora socialni delavec upoštevati pravila tega prostora in njegovo oblast, hkrati pa lahko v stikih z osebjem in z varovanci problematizira ureditve. V neposrednih srečanjih z uporabniki naj poišče tiste niše ali planjave, ki so dovolj javne (npr. zavodski park, šolsko igrišče) ali dovolj intimne (npr. pisarna socialnega delavca, osebni kotiček stanovalca). Dobro je, če se srečujemo v tistih delih ustanov, kjer tudi sicer uporabniki in osebje opustijo svoje vloge (npr. kavarnica v bolnišnici). V teh prostorih se lažje neobremenjeno in osebno srečujemo z uporabnikom. Novejša gibanja omogočajo socialnemu delu tudi »zasedbeni« vstop v ustanove. S tem izkoristijo in hkrati problematizirajo to, da so institucije hibrid javnega in zasebnega.

Zapuščanje ustanov

Naloga socialnega dela ni samo vstop v različne prostore in delovanje v njih, temveč preoblikovanje prostorov in ustvarjanje novih. To lahko najbolje vidimo to v procesih dezinstitutionalizacije. Prav tu se je socialno delo pokazalo kot stroka, ki ima izdelano epistemologijo in prakso delovanja v skupnosti,¹⁶⁹ zato je bil prispevek socialnega dela v procesih zapiranja velikih ustanov in preseljevanja ljudi v skupnosti ključnega pomena.¹⁷⁰ Po drugi svetovni vojni, še zlasti pa konec 20. stoletja se je v Zahodni Evropi in Severni Ameriki namreč začel proces dezinstitutionalizacije. V nekaterih državah (Italija, Anglija, Skandinavske države) so za nekatere skupine ljudi (npr. duševno zdravje, intelektualna ovira) do skoraj

¹⁶⁹ Cf.: Vito Flaker, »From institutional logic to common knowledge: power, action and reflection«, v: Dada M. Maglajlić (ur.), *Social work theory and practice: an international perspective: 20th anniversary conference Dubrovnik, June 28–July 4 2009*, Inter-university centre Dubrovnik, Dubrovnik, 2009, str. 265–288.

¹⁷⁰ Cf.: Shula Ramon (ur.), *Psychiatric Hospital Closure: Myths and Realities*, Chapman Hall, London, 1992.

popolnoma opustili zaprte ustanove kot način oskrbe,¹⁷¹ ta proces pa ni bil tako izrazit v drugih okoljih (npr. Srednja Evropa) in pa za nekatere ustanove (npr. zapore), drugod pa se šele začena (Vzhodna Evropa, Azija). Vseeno lahko trdimo, da je to globalen proces in sprememba paradigme oskrbe in obravnave ljudi, ki imajo take ali drugačne težave in stiske. AIDS, ki je hkrati nalezljiv in stigmatiziran, bi v nekem drugem zgodovinskem trenutku terjal vsaj uvedbo karantene, če ne posebnih zaprtih ustanov – a se to ni zgodilo. Hkrati nastanek novih totalnih ustanov (npr. zbirnih centrov za tujce) in obstoj še vedno velikega števila zaprtih varovancev (npr. pritisk na domove za stare¹⁷²) pričata, da gre še vedno za mešani režim in da totalne ustanove še zdaleč niso na smetišču zgodovine.

Preoblikovanje

Preobrazba ustanove v skupnostne službe se začne v njej sami, s spremembami pravil, odnosov in tudi samega prostora ustanove. Mlinar¹⁷³ govori o »podomačenju bolnišnice«, lahko bi govorili tudi o »poosebljenju institucionalnega prostora«. V preobrazbi ustanove je pomemben prehod od hierarhičnih k demokratičnim odnosom med stanovalci in osebjem kot tudi med osebjem, prehod od discipliniranja k navezovanju stikov, k metodam, ki preusmerijo pogled s predmeta oskrbe in obravnave na osebo s svojimi željami, svojo zgodbo in življenjem; prostor ustanove pa se nujno spreminja tako v svoji simboliki kot v uporabi. Luksuzno in prostorno stanovanje, namenjeno direktorju ustanove, postane Hiša Roze Luksemburg – stanovanjska skupina za skupino starejših žensk, ki so praktično celo življenje preživele v norišnici¹⁷⁴, jedilnico za osebje začnejo uporabljati tudi stanovalci, strokovnjaki odidejo iz pisarn in začnejo delati tam, kjer stanovalci ustanove živijo, na oddelkih, vrata uprave so bolj odprta, delež zaprtih prostorov se zmanjšuje itn.¹⁷⁵ Prostor spreminjajoče se ustanove postane bolj dinamičen, več je gibanja, prehodov in prostorov, kjer se ljudje srečujejo bolj enakovredno. Prostor postane bolj odprt navznoter in navzven. V ustanovo začne prihajati več ljudi, več je vabil in manj omejitev, hkrati pa začnejo stanovalci skupaj z osebjem in prostovoljci hoditi v javne prostore in jih uporabljati, kot jih uporabljajo vsi državljani. V ustanovo začnejo prihajati prostovoljci.

Preselitve

Drug, pomembnejši korak v preobrazbi ustanov so preselitve njenih prebivalcev v skupnost. Praviloma se stanovalci selijo domov, v svoje stanovanje ali nazaj k svojcem, v novo lastno stanovanje, večinoma pa, vsaj v prvem valu selitev, v stanovanjske skupine¹⁷⁶, v manjše skupinske oblike bivanja, kjer v stanovanju ali hiši živi od 5 do 15 stanovalcev, članov skupine.

¹⁷¹ Shula Ramon, *Mental Health in Europe: End, Beginnings and Rediscoveries*, MacMillan, London, 1996.

¹⁷² Cf.: Mlinar, *op. cit.*, str. 172–174; Jana Mali, »Deinstitutionalisation as a Challenge for the Development of Community-based Care for Older People«, *Dialogue in Praxis, A Social Work International Journal*, letnik I (XIV) (2012), št. 1–2 (22–23), str. 57–69.

¹⁷³ *Op. cit.*, str. 184–189.

¹⁷⁴ Cf.: Massimo Marsili in Lorenzo Toresini, »San Vito -Trst: dezinstucionalizacija se nadaljuje«, *Subpsihiatricne študije, Hrastovski anali za leto 89*, tematska številka *Časopisa za kritiko znanosti*, letnik 1991, št. 138–139, str. 33–46.

¹⁷⁵ Milka Cizelj, Zdenka Ferlež, Vito Flaker, Josip Lukač, Miha Pogačar, Vesna Švab, *Vizija posebnih socialnih zavodov*, Skupnost socialnih zavodov Slovenije in Fakulteta za socialno delo, Ljubljana, 2004.

¹⁷⁶ Stanovanjske skupine so v našem prostoru dobile veliko različnih nazivov: bivanjske ali bivalne skupine, bivalne enote, stanovanjske ali bivanjske skupnosti, dislocirane enote ipd.

Ti praviloma v skupinah živijo samostojno, si s pomočjo osebja sami organizirajo življenje – kuhajo, pospravljajo, organizirajo čas in delijo delo.

Prestop iz institucionalnega prostora v prostor, ki je bolj podoben vsakdanjemu, navadnemu življenju, bistveno izboljšuje življenje nekdanjih stanovalcev zavoda. Aktivnosti potekajo drugače, tako da si stanovalci lažje izberejo, kaj bodo počeli, in uberejo sebi lasten ritem življenja, še več, odsotnost institucionalnih pravil, gneče, prisile, kot tudi samo okolje spremenijo način bivanja, način dojemanja sveta in samega sebe. »Problematicni« stanovalci postanejo bolj umirjeni, pasivni se aktivirajo, nezainteresirani se začnejo zanimati za življenje okoli sebe, bistveno se zmanjša uporaba zdravil. Lahko bi rekli, da sama zamenjava prostora spremeni status in življenje posameznika. Ljudje takega stanovalca drugače vidijo, kot svojega soseda, kot človeka, ki je sposoben poskrbeti zase, ki ima svoje življenje. To se vidi tudi v spremenjenem doživljanju svojcev. Ko sorodniki obiskujejo stanovalce v zavodu, se tam srečajo z institucionalnim ozračjem, ne počutijo se domače, zdi se jim, da niso prišli na obisk k svojcu, temveč ustanovi. Tudi, če sorodnik živi v ustanovi že leta, se svojci počutijo precej podobno kot na obisku v bolnišnici – prinesejo pomaranče, izmenjajo nekaj informacij in nato odidejo. V stanovanjskih skupinah je drugače, stanovalci in osebje jih povabijo na kavo, lahko posedijo, se vključijo v življenje skupine. Ker ljudi ni veliko, se z drugimi stanovalci in z osebjem spoznajo in navežejo stike. Preselitev v navadno okolje je marsikomu okrepilo stike z bližnjimi, pri nekaterih tako zelo, da so se stanovalci preselili nazaj domov.¹⁷⁷

Pri preselitvah v skupnost lahko nastane tudi odpor skupnosti do novih priseljencev. Sodimo, da se pojav, ki mu Angleži pravijo NIMBY (*not in my back yard*)¹⁷⁸, pojavlja sporadično¹⁷⁹, bolj v začetnih fazah preselitev, ko v neki skupnosti še ni kulture sprejemanja drugačnih, povratnikov iz ustanov, in da je bolj pogost v elitnejših soseskah (verjetno zaradi bojazni, da bodo novi stanovalci s svojo navzočnostjo znižali realno in simbolično vrednost njihovih nepremičnin, morda pa je tudi res, da so take soseske bolj ksenofobične). Verjetnost odpora do novih sosedov se nekaterimi prijemi lahko zmanjša. V Hrastovcu je vodstvo, na primer, posvetilo precejšnjo pozornost izbiri stanovanj in hiš. Pri njihovem najemu so poskrbeli, da so hišo ali stanovanje najeli pri človeku, ki je v skupnosti zelo cenjen in spoštovan. Tako so se izognili odporom, ki bi bili neposredno povezani z oddajanjem prostora, hkrati pa ustvarili ozračje sodelovanja. Če namreč človek, ki ga sokrajani spoštujejo, odda stanovanje ali hišo zavodu in omogoči, da v teh prostorih živijo stanovalci zavoda, sosedje to dejanje razumejo kot pozitivno, kot nekaj, kar je hvalevredno; morda pa mu vsaj nagajati ne bodo hoteli. Drug prijem, ki zmanjša odpor, je, da v stanovanjski skupini dela osebje, ki živi v neposredni bližini. Tako postane stanovanjska skupina bolj domača, sosedje imajo preko svojega soseda pogled v to, kar se dogaja, zaupajo mu, še več, pridejo ga obiskat, spoznajo stanovalce, z njimi navežejo stike in pogosto se zgodi, da pridejo na obisk tudi, ko njihovega znanca ni v službi.

¹⁷⁷ *Op. cit.*

¹⁷⁸ Mlinar, *op. cit.*, str. 366.

¹⁷⁹ Površna ocena bi bila, da odpor nastane v začetnih fazah enkrat v desetih primerih, pozneje pa se pogostost odklanjanja bistveno zmanjša.

Problem vmesnih struktur

Stanovanjske skupine so pomembna inovacija v pokrajini oskrbe ljudi z dolgotrajnimi težavami.¹⁸⁰ V Sloveniji so omogočile preselitev skoraj četrtine stanovalcev posebnih zavodov, v njih pa je našlo prostor tudi še nekaj sto drugih ljudi.¹⁸¹ Dejansko so najbolj pripraven način, kako dovolj hitro organizirati preselitev ljudi iz zavodov v skupnost.¹⁸² V začetku smo jih videli ne samo kot orodje preseljevanja, temveč tudi kot pomembno socialno inovacijo, kot »gospodinjstva brez gospodinj«, kot nove oblike kolektivnega bivanja.¹⁸³ Izkazalo se je, da so morda zelo pripraven način, a ne najbolj ustrezen. Vmesne strukture so namreč res nekaj vmes med civilnim (samostojnim) življenjem in institucijami ter imajo poleg prednosti tudi veliko napak.

Tudi če je namreč skupina majhna in pregledna, če je stopnja izbire in lastnega ritma večja, če so možnosti za uporabo javnih prostorov in splošnih ustanov bolj pri roki in verjetnost navezave stikov z ljudmi izven kroga sotrpinov in osebja večja, je to še vedno delno prisilna kolektivnost bivanja. Že v izhodišču je tako, da stanovalec živi s skupino ljudi, ki si jih ni izbral, in na način, ki je deloma učinek vnaprej postavljenih pravil, predvsem pa je pod oblastjo strokovnjaka. Res je, ta začetni dispozitiv lahko vodstvo in člani stanovanjske skupine presežejo, če dosledno upoštevajo načela navadnega življenja, na novo vrednotijo družbene vloge stanovalcev in vzpostavijo demokratične, neavtoritarne in fleksibilne načine dogovarjanja.¹⁸⁴ Praksa je pokazala, da je žal večkrat prav obratno, da osebje vnaša v delovanje teh manjših enot logiko in način, ki ju pozna iz delovanja ustanov (npr. od zunaj določena pravila, sistem nagrad in kazni, nadzor namesto dogovarjanja ipd.). Temu se je pridružila tudi tendenca marginalizacije, saj so zaradi nedostopnosti stanovanj za ljudi z različnimi težavami organizacije, ki zagotavljajo namestitev, po ekonomski logiki prisiljene najemati ali kupovati nepremičnine na robu urbanih naselij ali celo na podeželju. Za ljudi, ki nimajo hendikepa, je to lahko način, kako izboljšati kakovost svojega življenja, za tiste pa, ki so odvisni od javnega prevoza in prevoza drugih, je to način, da so spet izločeni.¹⁸⁵

Ustvarjanje osebnega prostora

Korak naprej od vmesnih struktur je samostojno življenje. Tako v procesih dezinstitutionalizacije kot pri razvoju dolgotrajne oskrbe se je pokazalo, da je najbolj učinkovit in uporabniku ustrezen način zagotavljanja oskrbe ali podpore tisti, ki omogoči, da človek ostane doma ali da se vrne v

¹⁸⁰ Cf.: Diana Jerman, »Dezinstitutionalizacija in nova psihiatrija – o stanovanjskih skupinah«, *Subpsihiatricne študije, Hrastovski anali za leto 89*, tematska številka *Časopisa za kritiko znanosti*, letnik 1991, št. 138–139, str. 103–112; Vito Flaker in Bojana Tizmonar, *Opis stanovanjskih skupin v Sloveniji*, Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti in Višja šola za socialne delavce, Ljubljana, 1992; Vito Flaker, »Opis Stanovanjskih skupin v Sloveniji in analiza življenja v njih«, *Socialno delo*, letnik XXXVII (1998), št. 3–5, str. 257–269.

¹⁸¹ Cf.: Vito Flaker, Jana Mali, Mojca Urek, »Deinstitutionalisation process in long-term mental health institutions in Slovenia«, v Mervyn London (ur.), *Conference monograph: Vilnius Lithuania 2007*, European Network for Training Evaluation and Research in Mental Health, Cambridge, 2008.

¹⁸² Cf.: Mlinar, *op. cit.*, str. 194–196.

¹⁸³ Vito Flaker, »Gospodinjstva brez gospodinj«, *Socialno delo*, letnik XXXII (1993), št. 1–2, str. 38–53.

¹⁸⁴ Vito Flaker in Magdalena Žakelj, »Social care home Hrastovec–Trate: dislocated residential units«, *IUC Journal of social work*, letnik 2004, št. 11, dostopno preko http://www.bemidjstate.edu/sw_journal.

¹⁸⁵ Tadeja Kodele in Vito Flaker, »Da iz številke postanem človek: stanovanjske skupine 16 let pozneje – ob okrogli mizi o stanovanjskih skupinah«, *Pet*, letnik XX (julij 2008), št. 93, str. 5–8.

lastno stanovanje. S tem uporabnik vzpostavi prostor, kjer lahko živi tako, kakor si sam izbere, v ritmu, ki mu ustreza, in s podporo ljudi, ki si jih laže izbira. Ohrani svoj osebni prostor ali pa ga, če je povratnik iz ustanove, na novo organizira. Analiza osebnih načrtov¹⁸⁶ pokaže, da je velik del podpore, ki jo utegnejo ljudje z dolgotrajnimi stiskami potrebovati, povezan ravno z vzdrževanjem, ohranjanjem, prilagajanjem in obvladovanjem prostora. Ljudje poleg podpore pri osnovnih opravilih potrebujejo dolgotrajno oskrbo pri urejanju svojega življenjskega prostora in gospodinjstva, predvsem pa spremstvo pri obvladovanju zunanjega prostora in vključevanju v različne dejavnosti. Poleg tega potrebujejo tudi finančna, telekomunikacijska sredstva za prilagajanje prostora in za vstopanje ter povezovanje z drugimi prostori (prevoz, telekomunikacija). Poseben pomen imajo storitve, ki omogočijo družabno življenje.

Primerjava osebnega prostora z institucionalnim pri vseh pomanjkljivostih, ki jih ima institucionalni prostor, pokaže dve potencialni primerjalni prednosti. Obe sta vezani na prostorsko organizacijo. V zavodih je namreč več ljudi, kar ima poleg negativnih učinkov »komandiranja« (regimentalizacije) in izgube civilne identitete tudi pozitiven učinek bratenja (fraternalizacije).¹⁸⁷ Ker je več ljudi, imajo stanovalci več možnosti, da se družijo in izbirajo prijatelje. Druga prednost je, da je osebje, ki ga stanovalci potrebujejo za pomoč in podporo, vedno pri roki. To seveda na eni strani učinkuje kot stalni nadzor, je pa v kritičnih situacijah zelo pomembno, da je pomoč hitro dostopna. Ti prednosti seveda ne pomenita, da bi zaradi njiju ljudje morali ostati v ustanovah. Opozarjata nas na šibkosti osebnih paketov in nujo, da ravno vprašanje varnosti, hitrim intervencijam in vključenosti ter povezanosti z drugimi posvetimo pozornost, ko si želimo, da ostanejo doma oziroma da se preselijo na svoje.

Sodobna informacijska tehnologija namreč omogoča varstvo in pomoč na daljavo.¹⁸⁸ Z uporabo elektronskih pripomočkov in z informacijskim povezovanjem formalnih in neformalnih mrež pomoči se lahko bistveno poveča varnost na domu, reakcijski čas pa se lahko izenači s tistim v ustanovi. Krizne reakcije so zaradi vključevanja svojcev in specialistov lahko še učinkovitejše in ustrežnejše kot tiste v zavodih.¹⁸⁹

Ko ljudje ostanejo doma je težavnejši odgovor na vprašanje osamljenosti. Število prijateljev in znancev v starosti ali v stiski se progresivno manjša, zmanjšuje se gibljivost in s tem tudi navzočnost v družbenem prostoru, zato je naloga ohranjanja in širjenja osebnih omrežij pogosto skorajda nemogoča, hkrati pa izredno pomembna. Na eni strani so stiki s prijatelji, svojci, sosedi in znanci ravno argument, da si nekdo ne želi v institucijo, na drugi strani pa je to ravno potencialno največji primanjkljaj. Poleg posebne pozornosti, ki jo je pri izdelovanju osebnih načrtov oskrbe treba posvetiti vprašanju stikov z drugimi, so za odpiranje družabnega in družbenega prostora pomembna sredstva, ki to omogočajo. Ljudje potrebujejo tako finančna kot druga materialna sredstva za krepitev mobilnosti in družabnosti, hkrati pa potrebujejo ljudi, ki bodo bodisi animirali njihove mreže a nadomestili izpade v neformalnih mrežah ali pa delovali kot vez med osamljenimi posamezniki in živimi omrežji.

¹⁸⁶ Vito Flaker, Mateja Nagode, Andreja Rafaelič, Nataša Udovič, *Nastajanje dolgotrajne oskrbe: ljudje in procesi, eksperiment in sistem*, Fakulteta za socialno delo, Ljubljana, 2011.

¹⁸⁷ Erving Goffman, *Asylums*, Doubleday & Co., 1961, (Pelican edition 1968).

¹⁸⁸ Drago Rudel, Nina Ličer, Darko Oberžan, »Od tehnične rešitve do storitve oskrbe na daljavo, namenjene dolgotrajni oskrbi na domu – primer 'rdeči gumb', *Bilten: ekonomika, organizacija in informatika v zdravstvu*, letnik XXV, št. 3, str. 99–104.

¹⁸⁹ Mlinar, *op. cit.*, str. 15 in 174–177.

Vprašanja osamljenosti v osebni prostoru namreč ni mogoče rešiti v samem prostoru. Ko ustvarjamo osebne prostore, moramo ustvarjati, ohranjati in krepiti tudi družbene in družabne prostore. Osebni paket storitev ni zadosti, potrebni so kolektivni komplementi, s katerimi se osebni prostor lahko povezuje. Socialno delo in socialna politika se morata nujno ukvarjati z ustvarjanjem novih družbenih prostorov, ki omogočajo ne le druženje, temveč tudi delovanje in sodelovanje tistih, ki jih ogroža osamljenost.¹⁹⁰ Medgeneracijske, vrstniške skupine, sosedske in interesne povezave, povezovanje po načelu komplementarnosti potreb (npr. študent potrebuje stanovanje, osamljeni človek pa družbo in pomoč) so možne rešitve.¹⁹¹

K raznolikosti dejavnih prostorov svobode

Začeli smo s tezo, da je socialno delo nastalo kot upor zoper homogenizacijo prostora ali vsaj kot nadomestilo primanjkljajev, ki jih ima institucionalna zasnova oskrbe, pomoči ali podpore ljudem v stiski. Zato je socialno delo stroka brez lastnega fizičnega, a ezotričnega prostora, ki bi ji omogočal ustoličenje in razvoj aksiomatskega pogleda na človeško življenje. Iz tega izhaja dvojje. Prvič, socialno delo je moralo razviti epistemologijo in metodiko, ki se opira na eni strani na konkreten življenjski prostor, na drugi pa na razvoj alternativnih, virtualnih prostorov, ki omogočajo strokovno intervencijo in spremembe samega izvornega prostora delovanja. Drugič, ravno to je postavilo socialno delo v pooblaščen položaj pri ustvarjanju alternativnih prostorov. Poznavanje življenjskega prostora uporabnikov in metod, ki omogočajo njegovo spoznavanje, na drugi strani pa praksa, ki vključuje tudi organizacijski, komunikacijski in virtualni prostor vpisovanja v sistem socialne varnosti, omogočajo preobrazbo, ustvarjajo nove prostore in povezujejo osebne prostore s kolektivnimi.

Kartografske metode nam namreč omogočajo sintezo konkretnih dejanj in okoliščin posameznikov, skupin, skupnosti, pa tudi sintezo družbenih akterjev in splošnih trendov, družbenih procesov ter sil, ki delujejo v konkretnem prostoru. Z njimi ne beležimo zapisujemo posameznih vzorcev vedenja, organiziranja omrežij, sosledij dogodkov, temveč nam tudi omogočajo celosten pogled v povezano učinkovanje raznih slojev človeške eksistence. Uporabimo jih za odgovore v obstoječih praksah socialnega dela in pri spodbujanju in učinkovitosti tistih načinov delovanja, ki so bližje uporabnikom, predvsem pri terenskem delu. Zemljevidi na eni strani omogočijo večjo gibljivost socialnih delavcev, na drugi strani pa večjo ustreznost, dostopnost in učinkovitost njihovih dejanj. Sestavljanje zemljevidov za posamezne teme (npr. uživanje drog) ali skupine uporabnikov (npr. stari) nam omogoča ciljano, ustrezno delovanje, ki je prilagojeno kontekstu. To je nekaj, kar se je Goffmanu zdelo nemogoče.

Prav prostorski pristop ter razumevanje človeškega življenja in delovanja je potreben ne samo pri spoznavanju obstoječih prostorov, temveč tudi pri snovanju novih. Potreben je pri preobrazbi institucionalnega prostora, spreobrnitvi (konverziji) prostora, ki je po eni strani zaseben (ločen od javnega), po drugi pa javen (ker zanika zasebnost), v osebni prostor posameznika in skupni prostor skupnosti.

¹⁹⁰ *Op. cit.*, str. 150.

¹⁹¹ Možne so tudi virtualne rešitve. Pri tem je potrebno opozoriti na dvojje. Da veliko število uporabnikov storitev dolgotrajne oskrbe ne zna uporabljati računalnika, in da ima lahko povezovanje po internetu učinek bumeranga in posameznika dodatno osami, če virtualnih stikov ne spremljajo dejanska srečanja.

Pri tem je opaziti dva procesa. Proces diverzifikacije prostora in pa proces ustvarjanja prostora delovanja (ali aktivacije prostora). Institucionalizacija življenja je pomenila homogenizacijo prostora, dezinstitutionalizacija pa je nasproten proces in prostor drobi v množico majhnih in različnih prostorov. Bolnišnice in druge ustanove so namreč enake po celem svetu, stanovanjske skupine, še zlasti osebni prostori, ki jih kot alternativo institucionalnem prostoru ustvarjamo, pa so tudi v enem mestu lahko povsem različni. Izhod iz ustanove omogoča nešteto variacij tako glede osebnih ciljev posameznika kot tudi glede krajevnih okoliščin okolja, kjer živi.

Homogeni prostori institucij so prostori čakanja, ždenja, pasivizacije in ločenosti od družbenega dogajanja, novi prostori, ki jih socialno delo skupaj z drugimi ustvarja kot alternativo, pa so prostori delovanja. Če socialno delo uporabi ustrezno metodo, so postinstitutionalni prostori prostori udejanjanja in uresničevanja ciljev (želja in nujnosti) uporabnikov ter ljudi, ki se z njimi povezujejo. Na eni strani je to postfordistični premik od pripadnosti prostoru k uporabi prostora, na drugi strani pa upamo, da je tudi več kot to, da je ustvarjanje »novih prostorov svobode«¹⁹², ne le prostorov, kjer je možno izraziti nove vsebine, temveč prostorov, ki omogočijo tudi nove materialne ureditve – ne le arhitekturne in urbanistične, temveč tudi sile, ki oblikujejo skupno življenje ljudi. Morda živimo v času, ko se bo pokazalo, ali smo se v novih prostorih spet ujeli v (postfordistične) zanke oblasti ali pa smo jim ubežali, ustvarili resnično avtonomijo življenja.

¹⁹² Felix Guattari in Toni Negri, *Les nouveaux espaces de liberté*, Éd. Dominique Bedou, Pariz, 1985.

Pogovor in strokovne zadrege v njem

Če socialne delavce vprašamo, kaj je najpomembnejša spretnost socialnega dela, jih bo gotovo večina zatrnila, da je to pogovor. Seveda poleg pogovarjanja socialni delavci in delavke delajo marsikaj drugega. Zapisujejo, pišejo poročila, dajejo informacije, predvsem pa intervenirajo v okolje, ustvarjajo nove situacije in omogočajo ljudem dostop do sredstev, ki jih potrebujejo, pa jih nimajo. Delo v konkretnem uporabnikovem kontekstu, preurejanje okolja, da bi ljudje živeli boljše, pogosto v velikem delu ni besedno, vsekakor pa ni nujno pogovorno (razen če kot pogovor štejemo vse vrste izmenjav med ljudmi). In vendar ima intervju oziroma, širše, pogovor zagotovo prestižno mesto med orodji socialnega dela, še zlasti v neposrednih stikih z uporabniki. Socialni delavci in delavke preveč poudarjajo pomen pogovora in pogovornih tehnik, morda jih celo mistificirajo, vseeno pa ga imamo lahko štejemo za skoraj¹⁹³ nujni pogoj socialnega dela, saj je treba uporabnika spoznati, spoznati njegovo življenjsko situacijo, se z njim posvetovati, dogovarjati itn. Tudi ko pogovor ni osnovni cilj dejavnosti socialne delavke ali delavca, je osnovo vezno tkivo njenega oziroma njegovega delovanja.

V kulturi pogovarjanja v socialnem delu sta dominantni dve izročili: psihoanalitsko ali psihodinamsko, ki je usmerjeno v ozadje pritožbe uporabnika, in pa rogeriansko (*client centered*), ki je usmerjeno v uporabnikovo razumevanje njegovega lastnega sveta. V nekaterih srečanjih socialnih delavk in delavcev z uporabniki je pogovor cilj sam po sebi, medtem ko je v drugih le sredstvo za doseg ciljev zunaj pogovora. Ne glede na strokovno ideologijo in umestitev v strokovne postopke večina pogovorov, ki jih imajo strokovnjaki z uporabniki, postavi uporabnika v podrejen položaj; pogovor je stigmatizirajoč in še dodatno razvrednoti uporabnika ter ga spravi v zagato. Razlika torej ni v stilu in ideologiji ali pa v deklariranih namenih pogovarjanja in spoznavanja: do takih učinkov pride ne glede na »šolo« pogovarjanja, obravnavno ideologijo. Pogovarjanje strokovnjakov z uporabniki uravnava bolj abstraktna shema, ki jo določajo družbene vloge strokovnjakov in uporabnikov, še bolj pa stvarne in situacijske ureditve, ki so okvir pogovora. Šele v osemdesetih letih, pri nas pa v devetdesetih, so se pojavili pristopi intervjuvanju, ki temeljijo na perspektivi moči uporabnika, kot npr. motivacijski intervju¹⁹⁴ ali pa »spoznavni intervju«¹⁹⁵, ki hočejo odpraviti tako shemo pogovarjanja in omogočiti pogovore med strokovnjaki in uporabniki, v katerih bi strokovnjaki dejansko spoznavali uporabnike, ki bi bili bolj realni in bi krepili uporabnikovo moč in presegli manjvredno vlogo uporabnika.

Med različnimi situacijami pogovarjanja je prav gotovo ena najpomembnejših začetna, ko se socialni delavec ali delavka ali kakšen drug strokovnjak spoznava s svojim uporabnikom. To je situacija, v kateri udeleženci artikularajo odnos, dobijo prvi vtis, postavijo koordinate za nadaljevanje dela ali druženja. Včasih je to tudi glavni del nalog socialne delavke ali delavca, saj mora spoznati osebo, da bi na podlagi tega spoznanja priporočala ukrepe drugih služb in

¹⁹³ So namreč uporabniki socialnega dela, ki se ne znajo ali nočejo pogovarjati. S temi socialni delavci vzpostavijo stik drugače, predvsem z dejanji in predmeti. Metode, ki jih uporabljajo, so predvsem kartografske, dejanja pa bolj kot na dogovoru temeljijo na poskusih (eksperimentalnost). Na podlagi tega lahko sklepamo, da je kombinacija ustvarjanja zemljevidov (kartografija) in poskušnja (eksperiment) tista globlja metoda socialnega dela.

¹⁹⁴ Cf.: Peter Stefanoski, »Motivacijski intervju«, *Socialno delo*, letnik XXXVIII (1999), št. 4-6, str. 287-292.

¹⁹⁵ Marcie Brost in Terry Johnson, *Getting to know you: One approach to service assessment and planning for individuals with disabilities*, Wisconsin Council on Developmental Disabilities, Madison, 1982.

strokovnjakov. Vsekakor sta proces spoznavanja in spoznavni intervju ključna momenta v delu socialnih delavk in v karieri uporabnikov.

Da bi spoznali, kako uporabnika v pogovoru postvarimo kot stranko, bolnika, skratka nemočnega in kako se strokovnjaki spremenimo v udeležence v pogovoru, ki imajo presežek moči, bomo na etnometodološki način¹⁹⁶ razgradili (dekonstruirali) okvir, ki ga strokovnjaki uporabljamo pri pogovarjanju, še zlasti spoznavanju svojih uporabnikov (strank, pacientov ipd.), ga primerjali z okvirom, ki ga uporabljamo pri spoznavanju v vsakdanjem, civilnem življenju, ter poskušali ustvariti sintezo, ki nam bo omogočala, da bomo uporabili elemente obeh okvirov v procesih spoznavanja ljudi v situacijah, kjer strokovnjaki delamo. Razgradili bomo tekstualne izmenjave, saj tudi same besede vzpostavljajo okvir pogovora, pogovor pa, ko se zavedamo njegovih okvirov, postane kontekstualna intervencija.

Etnometodologija strokovnega pogovora

S serijo eksperimentov naj bi razgalili shemo spoznavanja, ki jo v socialnem delu uporabljamo samoumevno in neozaveščeno. Bistvo eksperimenta¹⁹⁷ je bilo združiti nezdružljivo – uporabiti strokovni okvir pogovarjanja v vsakdanjih situacijah. Tako lahko ugotovimo nasprotja med okviroma strokovnega in vsakdanjega pogovora in značilnosti obeh: kako se spoznavamo v pisarni socialne delavke in kako se spoznavamo v bolj vsakdanjih okoljih: na vlakih, avtobusnih postajah, bifejih, diskotekah, ulici, počitnicah. Pogledali smo, kaj smo novega zvedeli iz primerjave pogovora strokovnjakov s svojimi strankami o vsakdanjih pogovorih in obratno, kaj nam pove o pogovoru strokovnjakov primerjava s vsakdanjih pogovorom.

¹⁹⁶ Harold Garfinkel, *Studies in Ethnomethodology*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, 1967.

¹⁹⁷ Eksperiment smo sestavili, da bi ga uporabili kot del uvajanja v metodo spoznavnega intervjuja. Te delavnice izvajamo za študente socialnega dela in tudi socialne delavce v Sloveniji in drugje po svetu (npr. v Bosni, na Šri Lanki) že več kot petnajst let. Rezultati so bili ne glede na to, kje smo jih izvedli, precej podobni in jih lahko skorajda brez zadržkov posplošimo. Tu smo obdelali intervjuje ene take delavnice. V analizi smo deloma uporabili postopke kvalitativne analize. Pri tem so bili naši postopki deloma konvergentni, poskušali smo ugotavljati, kaj so tipična vprašanja in kako jih kategorizirati, deloma pa divergentni, ko smo eksperimente in dogajanje v njih poskušali ne le opisati, temveč tudi analizirati. O poteku pogovorov v vsakdanjem življenju nismo imeli sistematično zbranega gradiva. Bili smo prisiljeni uporabiti t. i. »naravna« opazanja.

Delavnice smo začeli z uvodom, da je proces spoznavanja pomemben del socialnega dela. Preverili smo tudi, koliko se udeleženci delavnice med seboj poznajo. Vedno so bili med njimi taki, ki se med seboj niso dobro poznali. Potem so udeleženci delavnice dobili navodilo: »Zamislite si, da ste socialna delavka v pisarni, v svoji ustanovi. Ravnokar vam je kolegica sporočila, da čez pet minut pride k vam uporabnik, ki ga še ne poznate. Imate pet minut časa, da si skicirate pet vprašanj, ki jih boste uporabniku postavili, da bi ga spoznali.« Nato so imeli udeleženci dejansko pet minut časa, da so si izmislili vprašanja in jih zapisali.

V naslednjem koraku smo jih prosili, naj si izberejo v skupini človeka, ki ga najmanj poznajo, in mu postavijo vprašanja, ki so si jih pravkar zapisali. Pri tem smo poudarili, da ne gre za *igro vlog*, se pravi, da ne igrata socialne delavke in stranke, marveč da govorita iz svojih lastnih vlog, le da pri tem uporabita vprašanja, ki sta jih prej zapisala (torej vprašanja, ki bi jih uporabila v primeru, da bi bila socialna delavka ali delavki. Po pogovoru z vprašanji smo imeli diskusijo v paru in potem v skupini.

Tretji korak je bil, da so ta ista vprašanja postavili naključnemu neznanцу zunaj predavalnice, na cesti, v bifeju, na avtobusni postaji, na javnem ali poljavnem prostoru, kjer se ljudje navadno spoznavajo.

Virtualna vprašanja

Tipični niz vprašanj, ki si jih ljudje zapišejo, je približno takle:

1. *Kako ti je ime?*
2. *Kako ti lahko pomagam, kakšen problem imaš?*
3. *Ali si se že soočila s tem problemom?*
4. *Na kakšen način si že sama reševala ta problem?*
5. *Kaj pričakuješ od mene?*

Vprašanja so gotovo neživljenjska, ne sledijo spontanemu toka pogovora, ki bi se v realnem življenju dejansko zgodil. So pa vseeno, in morda prav za to, dober indikator, kaj naj bi socialne delavce zanimalo. Iz obdelanega vzorca vprašanj smo izluščili nekaj kategorij.

Prvo kategorijo smo poimenovali vprašanja *dobrodošlice*. Najprej so to vprašanja: »Se udobno počutite, vam je prijetno? Se želite usesti? Vam lahko kaj ponudim? Boste kavo, čaj?« To so v bistvu vljudnostna vprašanja, z njimi v bistvu nočemo ničesar zvedeti, pač pa se z njimi prestavimo v položaju gostitelja, ki ga zanima počutje gosta, in kažemo željo, da bi se v naši družbi počutil prijetno. Podobno deluje tudi vprašanje »Kako ste potovali?«, vprašanje »Iščete mene?« pa hkrati pomaga pri navezovanju stikov in pri temu, da se gost orientira. Podobna, a bolj splošna in odprta so vprašanja: »Kako gre? Kako se počutite? Kako si kaj? Kako ste?«

Drugo kategorijo vprašanj smo poimenovali vprašanja *spoznavanja*. Z njimi imajo spraševalci namen spoznati svojega sogovornika, njegovo ime (»Kako vam je ime?¹⁹⁸«), kdo je in od kod prihaja (»Od kod prihajate? Kje živite?«), kje dela, ali hodi v šolo, status (samska ...), kaj je po poklicu, je zaposlen., kakšno družino ima ipd. Poleg teh razmeroma specifičnih in konkretnih vprašanj pa so si udeleženci delavnic zapisovali tudi bolj splošna, odprta vprašanja: »Kdo ste?«, »Ali lahko kaj poveste o sebi?«, »Se mi lahko predstavite?«

Tretjo kategorijo vprašanj lahko uvrstimo v kategorijo *poizvedovanja o napotitvi*. Udeleženci pogosto napišejo vprašanja »Kdo vas je poslal?«, »Nas je kdo priporočil?«, »Kdo vas je napotil?« in »Ali prihajate na lastno pobudo ali pa vas kdo pošilja?«

Četrta kategorija vprašanj je posvečena *razlogom* za srečanje: »Zakaj ste se odločili za pogovor? Zakaj ste prišli? Zakaj ste se odločili priti? Zakaj ste tukaj?«

Peta kategorija vprašanj se ukvarja s *problemom*, ki naj bi ga imeli virtualni obiskovalci. Bodisi neposredno sprašujejo o tem, v čem je težava: »Kaj je vaš problem?«, »Kaj vas trenutno najbolj teži?«, »Kako ti lahko pomagam?«, »Je zadeva vaš osebni problem? Če ni, ali ta, čigar problem je, ve, da ste tu?«, »Kje pa tebe čevelj žuli?«, »V čem je težava?«, »Imate kakšne težave?«, bodisi poizvedujejo tudi o doživljanju in osebnem opisu problema: »Ali lahko podrobneje opišete situacijo (problem), ki vas je pripeljala **k nam**?«, »Kako doživljate vaš problem?« Problem je lahko tudi predpostavljen v vprašanju glede napotitve: »Kaj vas je napotilo, da ste prišli sem?« Vprašanje je lahko povezano tudi z rešitvijo: »Kaj vas muči, vidite kakšno rešitev?« ali pa sprašuje po vzroku stiske: »Kje vidite vzrok svoje stiske?«

¹⁹⁸ To vprašanje navadno zastavi le 2–3 od 10–15 članov skupine. Nekateri nanj kratko malo pozabijo, drugi pa so razlagali, da so jim ime že sporočili drugi.

Šesta kategorija je neposredno vezana na peto, je skorajda njena podkategorija – *problem* je namreč povezan z njegovo *rešitvijo*. Veliko tovrstnih vprašanj se veže na reševanje problema v preteklosti: »Na kakšen način si že sama reševala ta problem?«, »Kaj ste že naredili za rešitev problema?« Spraševalce zanima, ali so se v preteklosti že o tem pogovarjali: »Ste se o problemu že s kom pogovarjali – s sorodniki, prijatelji?«, s kom so se pogovarjali, zanima jih ali so se s problemom že spopadli: »Ali ste se že soočili s tem problemom?«. Ali pa jih zanimajo rešitve v prihodnosti, stališče do problema: »Se vam ta problem zdi nerešljiv?«, oziroma pripravljenost za prihodnje reševanje problema: »Kaj se vam zdi sprejemljivo narediti oz. kaj ste pripravljeni narediti za to rešitev problema.«

Sedma kategorija je podobna prejšnjima dvema. V njej so vprašanja, ki sprašujejo po potrebni *pomoči* in jo hkrati ponujajo: »Kako mislite, da vam lahko pomagam?« ali »Kako vam lahko pomagam?« Lahko je ponudba tudi bolj konkretna, npr.: »Ali vam lahko preskrbim kakšne informacije?« Vprašanje »Kaj pričakujete od mene?« pa tudi predpostavlja ponujeno pomoč.

Osma najmanjša kategorija se dotika vprašanja *kariere*. Virtualno socialno delavko zanima, ali je bil njen obiskovalec ali obiskovalka že prej v obravnavi: »Ste že kdaj bili na CSD? Ste prvič tukaj? Kje ste do sedaj že bili? Ste že bili na takšnem pogovoru? Ste se že o tem s kom pogovarjali?« Podoben ton imajo tudi vprašanja tipa: »Ste imeli že kdaj take težave?«, a ta vprašanja merijo bolj na »zgodovino bolezni« kot pa na institucionalno kariero.

Deveto kategorijo smo poimenovali *individualizacija*. Gre za sklop vprašanj, ki predpostavijo individualnost sogovornika, njegovo aktivnost in odgovornost ter želje in pričakovanja: »Kaj ste že storili? Kaj ste pripravljeni storiti sami? Vaše želje pričakovanja? Ali je to bila vaša odločitev?« Opozarjajo na to, da ima problem določen človek: »Ali si se že soočila¹⁹⁹ s tem problemom? Kako si že sama reševala ta problem? Kaj pričakujete od mene?« Problem je doživljanje same osebe: »Kako doživljate vse to?« V to kategorijo lahko vštejemo tudi vprašanja, ki zadevajo predstavitev, saj predpostavljajo pogled vase in potemtakem tudi individualizacijo: »Kdo ste? Se mi lahko predstavite? Ali lahko kaj poveste o sebi? Želite sami kaj povedati o sebi? Kako se počutite?«

Zadnja, deseta kategorija vprašanj so vprašanja, ki zadevajo *pričakovanja do strokovnjaka*: »Kaj pričakujete od mene? Kaj pričakujete od sodelovanja z mano? Kaj pričakujete od obiska? Kaj lahko storim zate?«

Od naštetih kategorij najbolj izstopata kategorija »spoznavnih vprašanj« (21%) in pa združena kategorija »problem–rešitev« (20%), poleg tega se pogosto pojavljajo vprašanja povezana z »dobrodošlico« (15%), »individualizacijo« (13%) ter »pomočjo« (11%), manj pa kategorije »razlogov« (8%), »pričakovanj« (7%), »napotitve« (6%) in »kariere« (5%).

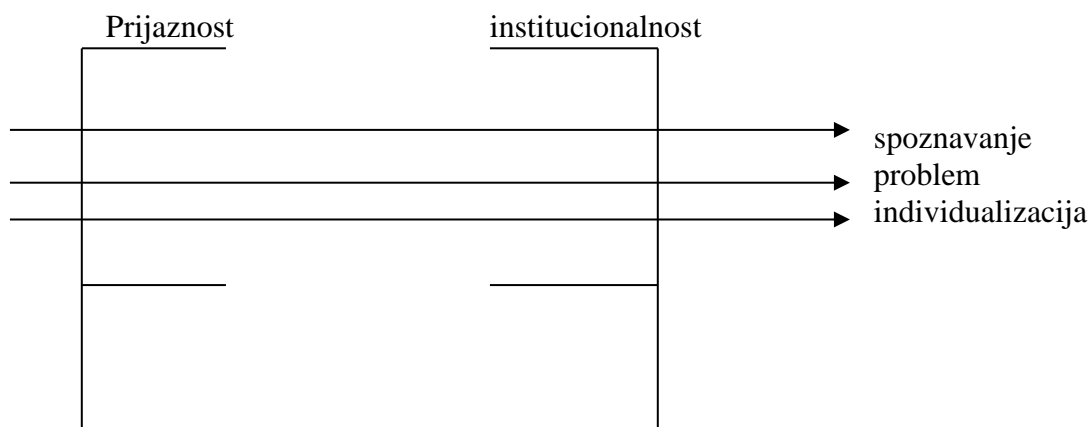
Kategorije, ki smo jih dobili, lahko povzamemo v naslednjo matrico: *Virtualna socialna delavka najprej svoji stranki zaželi dobrodošlico, zanimajo jo osnovne identifikacijske točke, zdi se ji, da mora poznati okoliščine, zakaj je stranka prišla in kdo jo je napotil, pa tudi razloge,*

¹⁹⁹ Termin »soočanja«, še zlasti »soočanja s problemom« je del žargona svetovalne prakse. Vanj je najbolj verjetno prišel iz ameriške psihologije in psihoterapije (confront). Kot tak dobro ponazarja miselnost, ki je pravzaprav protestantska, da gre pri človeških stiskah za nič drugega kot dvojico: človeka in problem (s katerim se moramo »soočiti«, da bi ga rešili).

institucionalno kariero stranke. V središču pozornosti je strankin problem, morebitne rešitve in pomoč, ki jo rabi, pri tem stranko individualizira in poizveduje o pričakovanjih, ki jih ima do njega.

Lahko bi rekli, da to matrico obvladujejo sile treh procesov: spoznavanja, problematizacije in individualizacije, ki se opirajo na sidrišča ustvarjene situacije ali okvira, ki ga zaznamujejo prijaznost (dobrodošlica), institucionalnost (napotitev, kariera).

Slika 1: Sile matrice spoznavanja v strokovnih pogovorih



Vprašanja torej na eni strani izražajo usmeritev pogovorne akcije, na drugi pa okvir delovanja, hkrati pa ga tudi ustvarjajo in vzpostavljajo polje delovanja oziroma pogovarjanja.

Eksperimentalna komedija zmešnjav

Ko ta vprašanja uporabimo v situaciji, ki je drugačna, in ko so namenjena spoznavanju kolegov, se začnejo težave. Gre za dva precej različna okvira spoznavanja in pogovarjanja. V enem gre za to, da človek spoznava drugega človeka in je ta predmet njegovega spoznavanja (kot smo rekli, gre za izpostavljanje problema, ponujanje pomoči, individualizacijo), v drugem pa gre, nasprotno, za *medsebojno* spoznavanje, za skupno graditev situacije, iskanje skupnih točk in za vzajemno podpiranje enakovrednih udeležencev v pogovoru.

Jasno je, da smo ustvarili komedijo zmešnjav, ko smo združili dva tako različna okvira. Vprašanja, ki so lahko ustrezna v eni situaciji, v drugi se izkažejo za zelo neustrezna, odgovori pa temu primerni, v drugi. Zagate, ki nastanejo, kot bomo videli, izhajajo iz te komedije zmešnjav. Naš namen je sicer prav to, da pokažemo neustreznost vprašanj in okvira, v katerem ta vprašanja nastajajo, resnici na ljubo pa moramo priznati, da je del zagat, nerodnosti in *faux* nastal prav zaradi mešanja okvirov, situacijske neumestnosti vprašanj, pa tudi njihove virtualnosti in izvzetosti iz dejanskega pogovora.

Odgovori redefinirajo vprašanja

V prvem primeru izmenjave vprašanj in odgovorov bomo lahko videli to zagato neustreznosti, videli bomo, da imajo vprašanja, ki so nastala v enem okviru, precej neustrezen učinek v drugem. Prva tri vprašanja sicer delujejo v redu, kot da bi bili priča povsem navadnemu pogovoru med neznanci, le da sogovornici nista zgovorni in da je druga sogovornica, tista, ki na vprašanja odgovarja, malce zadržana in previdna:

- *Iščete mene?*
- *Ne vem točno, pač enega.*
- *Se želite usesti?*
- *Da.*
- *Boste kavo?*
- *Da, hvala.*

V nadaljevanju se pokaže, da je previdnost druge sogovornice povsem upravičena:

- *V čem je težava?*
- *Ni je.*
- *Kako vam lahko pomagam?*
- *Ne morete.*

Vtis dobimo, da se oseba, ki odgovarja na vprašanja, hoče odgovorom izogniti in čim prej končati pogovor. Noče govoriti o težavah in ne rabi pomoči. Pa ne nujno zato, ker bi se hotela izogniti pogovoru o tem, temveč ker ji vprašanja ne »sedejo«, niso situaciji ustrezna. Hkrati pa prav s svojimi odgovori pokaže, da so vprašanja situaciji neustrezna. Z nikalnimi odgovori ne zanika, da nima težav in da ji ni treba pomagati, pač pa spodbija samo situacijo pogovora o pomoči.

Vprašanja imajo torej v pogovoru poleg funkcije spraševanja tudi informativno ali celo formativno vlogo, z vprašanji nočemo le nekaj zvedeti, z njimi tudi nekaj povemo, drugega sogovornika informirajo o naravi situacije in jo hkrati oblikujejo. Na primer v vprašanju:

- *Koliko je ura?*

Spraševalca ne zanima samo položaj urnih kazalcev (čas), temveč hkrati sogovornika informira, da je situacija oz. njuno srečanje definirano kot poizvedovanje časa in ne kaj drugega²⁰⁰ in da od njega pričakuje predvsem ta odgovor. Odgovor, ki bi vseboval podatek o položaju sonca v našem časovnem pasu, bi zadovoljil vsa pričakovanja spraševalca. Možna pa je izmenjava, ki povsem spremeni definicijo situacije:

- *Koliko je ura?*
- *Dvesto evrov.*²⁰¹

Ta odgovor, ki bi bil povsem ustrezen in legitimen v trgovini z urami, je šala, ki si jo radi privoščimo z otroki, dobrimi znanci ali če hočemo koga osmešiti, le redko jo uporabimo v pogovoru z nadrejenimi, v situacijah, ki od nas zahtevajo določeno stopnjo vljudnosti. V šali

²⁰⁰ Z istim vprašanjem lahko izražamo tudi bolj kontekstualne informacije oziroma namige kot npr.: »Dolgčas mi je. Mudi se mi.«

²⁰¹ Možne so še variante: »Ali jo kupiš? Ni naprodaj«. Ipd.

uporabimo to, da formativne predpostavke niso v govoru jasno izrečene. Z njo za hip sabotiramo situacijo, jo redefiniramo in spodmaknemo sogovorniku tla pod nogami. Možna pa je bolj odločna in določna redefinicija:

- *Koliko je ura?*
- *Pšššt!*

Taka izmenjava bi lahko potekala med odraslim, staršem, ki pozorno posluša svojega sogovornika, ki angažirano govori o izredno pomembnih zadevah, pa ga otrok vpraša, koliko je ura. Ponovno definiranje vprašanja in s tem tudi situacije (tukaj ne sprašujemo za uro, tu ne govorimo o težavah, ne rabimo pomoči) je možno, če ima svojo utemeljitev v samem okviru situacije in v moči sogovornika. V zgornjem primeru je okvir vrstniškega pogovora med študijskimi kolegi močnejši in se je lahko druga sogovornica nanj oprla, ko se je z nikalnimi odgovori uprla definiciji situacije, ki so jo implicirala vprašanja. Hkrati pa je nikalni odgovor, (vsaj) v našem primeru redefinicija, a hkrati tudi konec izmenjave o težavah in pomoči.

Ostati vljuden

Definiciji situacije kot situacije, ki zahteva govorjenje o čustvih in problemih, so se udeleženci delavnic izogibali z begom v drugačne, povsem vljudnostne definicije situacije:

- *Se mi lahko predstavite?*
- *Sem Marjana, stara 20 let, iz Trzina, drugače pa študentka.*
- *Kako se počutite?*
- *V redu (smeh).*

Mik vprašanja »Kako se počutite?« ali »Kako ste?« in podobnih je namreč, da v vsakdanjem življenju omogoča tistemu, ki so ga nagovorili, izbiro med dvema registroma odgovorov. Lahko ga obravnava kot del pozdrava:

- *Dober dan. Kako ste?*
- *Hvala dobro. Pa vi?*

In nato nadaljuje interakcijo v želeni smeri: pogovarja se o razlogu srečanja. Lahko pa ga vzame zares in se sogovorniku potoži ali pohvali s svojim razpoloženjem:

- *Dober dan. Kako ste?*
- *Zelo dobro/ slabo. Ne veste, kaj se mi je danes zgodilo. (In nadaljuje s pripovedjo.)*

Pri tem imajo sogovorniki v navadnih pogovorih suvereno moč izbirati, kako razumeti vprašanje, in s svojim odgovorom definirati pomen vprašanja. Spraševalec pa mora tak odgovor sprejeti. V pogovoru strokovnjaka s stranko pa ni tako. Zdravniku na vprašanje: »Kako se počutite?« ne moremo odgovoriti: »Hvala, dobro.« Beg v vljudnostno definicijo je v taki situaciji razmeroma nevljuden, zato se je tudi sogovornica iz začetka razdelka zasmejala, njen smeh namreč priznava tako redefinicijo in se opravičuje zanjo.²⁰²

²⁰² Podobno se zgodi v potegavščini, ko nekdo sogovorniku rečeš:

- *Vprašaj me, kako sem!*
- *Kako si?*

Ko se beg iz situacije z vljudnostno frazo ne posreči ali ko se okviri zapletejo, so možne taktike, ki poskušajo rešiti situacijo, poskušajo vprašanja prilagoditi in jih razumeti znotraj te situacije:

- *Zakaj ste prišli?*
- *Zato ker te še ne poznam in bi te rada bolje spoznala.*
- *Kdo vas je napotil?*
- *Sama sem prišla.*
- *Kaj pričakujete od obiska?*
- *Kaj pričakujem? Ha, pogovor.*

Spet je glavno tisto delo, ki ga mora za prilagajanje opraviti človek, ki odgovarja na vprašanja. Izmisлити si mora odgovore, ki bodo ustrezali vprašanjem, pa še vedno ne bodo povsem minirali situacije, kot je definirana z vprašanji. Še vedno pa je iz zapisa pogovora čutiti komičnost situacije in ironično razdaljo do sogovornice, ki odgovarja. V prvem odgovoru naredi inverzijo predmeta spoznavanja, v drugem zanika, da bi jo kdo napotil, v tretjem pa ustvari distanco s ponovitvijo vprašanja, medmetom *ha* in samoumevnostjo, češ: »Kaj me sprašuješ?! Saj veš!« Sogovornica, ki odgovarja na vprašanja, je tako redefinirala situacijo, in sicer iz take, kjer se postavljajo vprašanja in nanje dajejo odgovori, v tako, kjer se ljudje pogovarjajo.

Bolj radikalna je bila v redefiniranju situacije Pika Nogavička:²⁰³

»Če mi sedaj poveš še enkrat svoje ime, ga bo zapisala v razrednico.«
»Pišem se Pikapolonica, Zmagoslava, Marjetica, Nogavička, hčerka Evrazija Nogavice, ki je bil poprej strah vseh morij, sedaj pa je zamorski kralj. Pika je namreč samo moje domače ime, kajti moj oče je bil mnenja, da je Pikapolonica predolgo ime.«
»A tako,« pravi učiteljica, »potlej te bomo tudi mi klicali Pika. Toda, kaj misliš, ali ne bi sedaj poskusili, kaj znaš. Velika deklica si že in gotovo že mnogo veš. Morda bi pričeli z računanjem. No, povej, ali mi lahko poveš, koliko je 7 in 5?«
Začudeno in jezno je gledala Pika učiteljico. Potlej reče:
»Če pa tega sama ne veš, nikaner ne misli, da ti bom jaz povedala.«
Vsi otroci osuplo gledajo Piko. Učiteljica pa ji razloži, da se v šoli ne sme tako odgovarjati. Učiteljici mora reči gospodična učiteljica in je ne sme nagovarjati s »ti.«
»Lepo prostim, oprostite,« pravi Pika skesano. »Tega nisem vedela. Nikoli več ne bom storila.«
»Prav, Pika, upam, da bo tako. Sedaj ti jaz povem, da je sedem in pet dvanajst.«
»Glej no,« pravi Pika, »saj veš, zakaj me pa potlej sprašuješ? Oh, kakšna koza sem! Že spet te tikam. Oprosti,« pravi in sam sebe pošteno potegne za ušesa.
Učiteljica namenoma presliši vso stvar in nadaljuje izpraševanje:
»No, Pika, koliko pa misliš, da je 8 in 4?«
»Takole približno 66,« ji odgovori Pika.
»Ne, ne!« pravi učiteljica. »8 in 4 je 12.«
»Ne, mala moja stara, tole je pa že preneumno!« reče Pika. »Pravkar si rekla, 7 in 5 je 12. Red vlada tudi v šoli. Sicer pa, če imaš tako otročje veselje nad takimi neumnosti, zakaj se ne usedeš v kakšen kot in ne računaš, nas pa pusti v miru, da se bomo lahko šli

- *Ne vpraš!*

²⁰³ Astrid Lindgren, *Pika Nogavička*, Mladinska knjiga, Ljubljana, 1988, str. 33-34.

mance – toda ne, že spet ti pravim 'ti',« zavpije Pika ogorčeno, »če mi lahko še enkrat odpustiš, bom poizkušala v prihodnje bolj paziti.«

Pika najprej sicer z odgovorom definira situacijo kot ceremonialno, pa jo učiteljica poskuša narediti navadno. Navadnost, ko jo zahteva učiteljica, je šolska, ne domača. Pika to spregleda in ubere pot navadnih pogovorov. Na eni strani je to tikanje – če učiteljica tika njo, je lahko tudi obratno, na drugi strani pa domneva, da tisti., ki nekaj sprašuje, tega pač ne ve in hoče odgovor. Ko s tikanjem poruši definicijo situacije, jo še vedno v slogu navadnih izmenjav z opravičilom popravi. Ko s pravilnim odgovorom na svoje vprašanje učiteljica poskuša popraviti situacijo, da bo spet šolska, jo Pika preseneti z novo redefinicijo, saj je odveč in nevljudno spraševati stvari, ki jih že veš. Na koncu z redefinicijo Pika odločno učiteljico postavi v kot in situacijo spremeni v povsem igralno. Pri tem pa ne pozabi na oliko in se opraviči za tikanje, ki se ga ne more otresti. Pri Pikini izmenjavi gre za dvoje: za preigravanje različnih okvirov in redefinicijo situacije, ki ga implicira vprašanje z odgovorom. Zadnja izmenjava definira okvir.

Barantanje z identiteto

Reševanje situacije je torej naloga tistega, ki odgovarja na neumna ali neustrezna vprašanja. O takih komičnih situacijah poročajo kritiki antropoloških intervjujev, še bolj izrazita pa je v nekaterih psihoterapevtskih situacijah. Radikalni socialni delavec in raziskovalec David Brandon je nekoč pripovedoval precej neverjetno, a možno zgodbo:

Pred leti sem v okviru raziskave o brezdomcih delal intervju s precej zanimivo osebo. Del intervjuja je bil spoznati vsakdanjik brezdomcev. Spraševali smo jih, kaj delajo vsak dan v tednu. Povedal mi je, da ob torkih hodi na psihoterapijo na Tavistock²⁰⁴. Zdravi se pri prof. X.Y. Zdravi se od separacijske travme v zgodnjem otroštvu. Kako, če mi je pred tem povedal, da oba starša živita v londonskem predmestju ter da je pri njiju živel do 18. leta? Lepo! Preden je začel hoditi na psihoterapijo, je šel v knjižnico, pogledal članke, ki jih je napisal profesor, in videl, da je separacijska travma tema, s katero se profesor ukvarja. Če bi mu govoril o težavah, ki jih ima v življenju brezdomca in sploh v življenju, bi profesorja dolgočasil, komaj da bi ga poslušal, če bi ga sploh sprejel, tako pa ga pazljivo poslušal, se zanima zanj in verjetno bo o njem pisal v svojem naslednjem članku. Ob četrkih hodi na Maudsley²⁰⁵, kjer se zdravi za klavstrofobijo. Kako, če mi je pravil, da je dolgo delal kot lift-boy?! Nemogoče, da bi bil lift-boy klavstrofobičen. Ponovil mi je isto razlago. Šel je v knjižnico, pogledal, o čem piše njegov psihoterapevt...

Ta zgodba je ekstremen primer nečesa, kar se redno dogaja v ordinacijah, pisarnah, uradih ljudi, ki se ukvarjajo s človeško stisko. Ljudje, ki tja prihajajo morajo uganiti, kaj strokovnjake zanima, čemu so pripravljene posvetiti pozornost, na kaj bodo gledali s simpatijo in kaj jih bo spodbudilo k temu, da jim pomagajo. Gre za širši proces barantanja z identiteto,²⁰⁶ človek privoli v to, da za nekoga predstavlja nekaj, da bi od tega imel neko korist. Ta korist je lahko, kot v primeru Brandonovega brezdomca, nekaj ur na toplem, pozornost pomembnega človeka, naklonjenost in človeško spoštovanje, lahko je, kot v neštetih primerih, denarna dajatev, opravičilo za prešpicane

²⁰⁴ Tavistock je prestižna psihoanalitska šola v Severnem Londonu, kjer delujejo najbolj znani psihoanalitiki.

²⁰⁵ Prav tako znana vedenjsko orientirana klinika v Južnem Londonu.

²⁰⁶ Jock Young, »The Role of the Police as Amplifiers of Deviance, Negotiators of Reality and Translators of Phantasy: Some consequences of our present system of drug control as seen in Notting Hill«, v: Stanley Cohen (ur.), *Images of Deviance*, Pelican, 1971, str. 27–62.

ure, lahko pa je (kot v primeru naših sogovornic) le to, da drugemu ne povzročiš zadrege, se pravi le situacijski dobiček.²⁰⁷

V tem je tudi ena od večjih pasti barantanja z identiteto. Dobiček je namreč pogosto le situacijski, v najboljšem primeru ima posledice le za okoliščine, ki niso morda niti toliko bistvene. Na drugi strani pa človek dobi uradno potrjeno stigmo. Poleg tega pa nekatere stranke preoblikovanje svoje identitete, ki se zgodi med obravnavo, jemljejo resno in ne z ironijo in humorjem²⁰⁸, niti z zamero in uporom, ki bi omogočali razdaljo do ponujene identitete. Definicijo svoje identitete ponotranjijo, jo vzamejo za svojo in se tudi dejansko začnejo vesti kot bolniki, šibke osebnosti itn.

V tako početje nas vabi čar igranja vloge. Vsi smo si nekoč želeli biti igralci. Čar pa je tudi v tem, da lahko neko vlogo sprejmemo in jo poljubno tudi odvržemo. Večina ljudi pa se v tako, pričakovano, identiteto naseli le začasno in včasih le za dejanski čas obiska pri strokovnjaku. Tako reševanje situacije z »začasno« naselitvijo v pričakovani identiteti je toliko bolj možno, kolikor je soudeleženec v situaciji vsaj enakopraven, ali pa ko je dobro poučen o delovanju okvira, ki ga rešuje, in ima trdni identitetni zaslon zunaj okvira in ga ta zaslon rešuje. Z prevzemanjem in odklanjanjem vloge socialnega problema ima večina uporabnikov socialnega dela vsaj nekaj koristi. Hkrati pa nas minljivost in prehodnost vlog opozarja na to, da je za večino uporabnikov druženje s strokovnjaki le obrobna dejavnost in da nas zagotovo ne jemljejo toliko resno, kolikor se nam zdi, pač pa bolj kot igro, ki jo morajo odigrati in ostati živi.

Uradni in neuradni pogovori

Pogovori imajo različne poteke in ritme. Sogovornici tega zapisa sta poročali, da sta na začetku čutili zadrego, na koncu pa sta se sprostil:

- *Kdo si?*
- *Sem M. T., študentka 3. letnika Visoke šole za socialno delo, iz Velenja.*
- *Zakaj si prišla?*
- *Da se kaj naučim.*
- *Kako ti lahko pomagam?*
- *Tako da sodeluješ na predavanjih, izmenjaš svoje izkušnje z mano, skratka mi omogočiš, da se od tebe lahko kaj naučim.*
- *Kaj pričakuješ od mene?*
- *Pričakujem, da mi pomagaš, da se čim več pogovarjava, druživa in izmenjava čim več izkušenj.*
- *Ali mi lahko poveš kaj o sebi?*

²⁰⁷ Za primere trgovanja oziroma barantanja z identiteto v primerih totalne institucionaliziranosti in postvarjenosti, cf.: Goffman, *Asylums*, tudi Vito Flaker, »Erving Goffman: Azili (povzetek)«, v: Vito Flaker in Mojca Urek, (ur.), *Hrastovski anali za leto 1987*, RK ZSMS, Ljubljana, 1988, str. 73–137; Flaker Vito, *Odpiranje norosti. Vzpon in padec totalnih ustanov*, Založba / *cf., Ljubljana, 1998.

²⁰⁸ Tu se lahko spomnimo na ljudski humor, ki ga preprosti ljudje, navadno z nižjim statusom, uživajo v stikih z nepoučenimi, neumnimi tujci, turisti in drugimi antropologi, pomanjkljivo poznavanje situacije, jezika, miljeja ali celo kulture namreč domačini in poznavalci spremenijo v svojo prednost in vir hudomušnih potegavščin. Vendar se njihov družbeni položaj s tem ne spremeni, le prenašajo ga laže, dobiček je spet le situacijski. Zunajsituacijski dobiček pa imajo navadno vseeno tisti, ki so bili osmešeni. Oni namreč vnovčijo svojo izkušnjo, naredijo iz nje blago, ki ima menjalno vrednost.

- *Ja. Sem umetniški tip, rada rišem na steklo in svilo. Redno obiskujem tudi razne tečaje. Rada imam živali. Zelo rada jaham. Imam nekaj dobrih prijateljev, s katerimi preživim večino prostega časa. Moj največji problem je, da ne znam nikomur reči ne.*

Sogovornici sta poročali, da je pogovor o skupnih interesih in resnično spoznavanje potekal zares in dosti boljše, potem ko sta opravili »uradni« del. O istem je poročalo veliko število udeležencev delavnic.²⁰⁹ Delitev na »uradni pogovor« in »neobvezen klepet« je ena izmed značilnosti institucionalnih pogovorov med ljudmi. Ta delitev se zgodi po opravljenem intervjuju, izpitu; zunaj pisarne, mimogrede na hodniku, po uradnih urah v bifeju, na avtobusu, na počitnicah. Poleg časa, ki ga zaznamuje ura ali otvoritveni in sklepni rituali, in prostora uradnost izmenjave določa tudi ton govora, pa tudi samo besedilo. Naša vprašanja narekujejo na eni strani ritem in ga časovno opredeljujejo, narekujejo tudi ton – npr. resen brez žargona in določeno besedilo (npr. govor o problemih in ne o npr. o hobijih, ljubezni, otrocih). Ljudje, uporabniki raznih služb še posebej, imajo pogosto občutek, da so se *zares* pogovorili s strokovnjakom, ko ga ali jo srečajo neformalno, na dvorišču, v kavarni, na počitnicah.

O intimnih pogovorih

Nekateri udeleženci eksperimenta so se v okviru vaje zares začeli pogovarjati o svojih problemih. Toda tudi to ni šlo brez zagat. Poročali so o zadregi, o tem, da so se jim vprašanja zdela vse preveč intimna za prvi pogovor. Vprašanja kot npr. »Kako ti je ime? Od kje si, od kod prihajaš? Ali si že zaposlen?« so se jim zdela razmeroma sprejemljiva, medtem ko se je zdelo vprašanje »Mi lahko poveš nekaj o svoji družini, bratih, sestrah?« že preveč ogrožujoče. Ko pa je prišlo na vrsto vprašanje o problemu, so sploh nastopile težave. Poročali so tudi o tem, da so morali, najprej razmisliti, o katerem problemu bodo govorili, kateri je ustrezen, ne prepoceni, a hkrati ne preveč intimen.

Spoznanje, da so standardna vprašanja, ki jih postavljajo strokovnjaki, neposreden napad na našo intimnost in transgresija mej, ki jih navadno glede pogovorov o takih zadevah imamo, je bilo v poročilih udeležencev delavnic eno bistvenih. Na prvem srečanju, še zlasti v prvih minutah srečanja, se kratko malo ne spodobi spraševati po čustvih, čustvenih navezavah,²¹⁰ osebnih problemih in njihovem doživljanju ipd. Pri tem se nam odpirajo tale vprašanja: Čemu te meje? Kako se vzpostavljajo okviri zaupnih pogovorov, kjer nam ni težko govoriti o svojih intimnih zadevah? Kaj storijo ljudje v strokovnih pogovorih, ko jim zastavijo tako vprašanje, kakšne taktike uporabijo, da zmanjšajo napetost med prezigodaj postavljenim vprašanjem in tem, da morajo nanj odgovoriti? Vsi imamo značilnosti, poteze, ki nas kvalificirajo, in tudi take, ki nas diskvalificirajo. Imamo pročelje, predstavitveni del sebe, ki je v javnih interakcijah zmerom na voljo, in imamo zakulisje, ki ni dostopno vsakomer. Imamo površje in podzemlje. So stvari, za katere ne bi radi, da bi jih vedel širši krog ljudi, imamo skrivnosti, ki smo jih pripravljene zaupati samo ozkemu krogu ljudi in, seveda, stvari, ki jih ne zaupamo nikomur. So področja, o katerih so nismo pripravljene pogovarjati s skorajda nikomer.

²⁰⁹ Ta del vaje je razdeljen na tri dele (po 15 minut), v prvem postavi vprašanja ena oseba, druga odgovarja, v drugem obrneta vlogi, v tretjem se o tem pogovarjata. Prav v tretjem delu so udeleženci poročali, da so se najbolje pogovarjali in zvedeli največ en o drugem.

²¹⁰ Ko te, na primer, nekdo **na delavnici** vpraša o odnosih z ženo, si presenečen, kako si upa vprašati kaj takega. Čisto upravičeno je, da ga nazaj zabiješ: »Kaj te pa briga!«

Na površju so predvsem tiste informacije o nas, ki so pozitivne, ki nas kvalificirajo kot polnovrednega člana družbe in udeleženca situacije, pa tudi kot zanimivega in sposobnega. Z njimi delamo (prvi) vtis. Prvi vtis deluje v interakcijah kot ključ pri notnem zapisu. Intonira vse nadaljnje interakcije, jim dá podlago in jih obarva. Informacije, ki jih v neki situaciji spravimo na površje, nam pomagajo pri tem, da se vključimo v situacijo. V ozadju, v zakulisju, ostanejo tiste informacije, ki so za izmenjavo nebitvene, ki so vsaj za konkretno situacijo zgolj naključne, pa tudi tiste, ki bi izmenjavo torpedirale ali pa vsaj upočasnile ali pokvarile.²¹¹

Pod površjem, v zakulisju in na robu interakcijskega vidnega polja so torej zelo različne informacije. Na eni strani tiste, katerih se sramujemo, ki so v kakšni situaciji neustrezne in so prav zaradi prikrivanja in skrivnostnosti pomembne tudi v sami situaciji, na drugi strani pa tiste, ki za konstrukcijo situacije niso pomembne, a bi jo motile. Odkrivanje teh informacij ima dvojni učinek. Lahko diskvalificirajo posameznika kot udeleženca situacije, ga označijo kot neprimerne (sram), lahko pa tudi situacijo preoblikujejo, jo naredijo sprejemljivo za obstoj takšnih značilnosti in dejanj. Na primer: če spregovorimo o nečem zelo intimnem, a diskreditirajočem, lahko situacijo intoniramo kot zelo intimno.

Goffman²¹² območje takih informacij o sebi včasih poimenuje osebni ali identitetni rezervat. Oznaka velja predvsem za tiste informacije, za katere nam je neprijetno, če drugi ljudje zvejo zanje, in velja za območje, kamor je vstop omejen. Je pa to tudi območje osebnega ali identitetnega rezervoarja, se pravi območje, iz katerega se naša identiteta napaja. Vemo, da je konstrukcija intimnega prostora in intimnosti nasploh eden od bistvenih komponent ustvarjanja evropskega individualizma. Zasebni prostori, dnevniki, tehnika tihega branja, kontemplacija, skrivnosti so tehnični pogoji za nastanek posameznika, ki ga poznamo v naši kulturi. A intimno območje oziroma rezervat ni statično polje z stalnimi in neprepustnimi mejami, ni zgolj prostor osame.

Ne samo, da se s skrivnostmi oblikujemo kot posamezniki, temveč imajo tudi konkretno interakcijsko vrednost, ki sega onkraj zgolj predstavitvene. Včasih česa o sebi ne povemo, a ne zaradi tega, ker bi nas to diskvalificiralo, temveč zaradi skromnosti. Potem ko je skromnost odkrita, nas dejanje prikrivanja dvojno kvalificira; odkrijejo se namreč naše vrline, hkrati pa je tudi samo dejanje skromnosti vrlina. Iz tega, da zavračamo dostop v osebni rezervat, črpamo moč individualnosti, saj je to način, kako vzpostavimo svojo suverenost, kako poudarimo svojo avtonomijo, svojo posebnost in drugačnost od drugih. Hkrati pa intimno področje ni puščava, včasih je, prav nasprotno, izjemno naseljen prostor. S tem, ko ljudem zaupamo skrivnosti, jih ustvarjamo in varujemo, ustvarjamo prijateljstva, zarote in zaupanje. Pogosto so skrivnosti tudi last drugih in jih hranimo predvsem zaradi njih in ne zaradi nas samih.

Z odkrivanjem skrivnosti (intimnega območja) dosežemo *preoblikovanje in spremembo* situacije in posameznika v njej. Tako spoved spremeni grešnika v skesanca, priznanje storilca v obsojenca, zarota zaupnika v zaveznika, zaupnost znanca v prijatelja. Medtem ko prve dve transformaciji

²¹¹ Stigma je primer inverzije med pročeljem in zakulisjem. V ospredju so informacije, ki nas diskvalificirajo, ki nas diskreditirajo. Stigma je v bistvu opozorilo interaktantu, da je z nekom nekaj bistveno narobe in da ne moremo računati nanj. Stigma nam govori tudi o tem, da je ustvarjanje pročelja družben proces in da je naš vpliv na to, kaj nam bo pisalo na čelu, omejen.

²¹² Erving Goffman, *Behaviour in Public Places ...*, *Relations in Public: Microstudies of the Public Order*, Harper Colophon Books, New York, 1971.

potekata v težkem institucionalnem aparatu in diskurzu, pa se zadnji dve dogajata svobodno med ljudmi in v mehkih in kapilarnih institucijah kulture in izročila. Vprašanja, ki so jih postavljali ljudje v naših delavnicah, nedvomno v glavnem sodijo med transformacije prvega tipa, medtem ko nas vprašanje, kako ljudje prehajajo mejo zaupnosti in vzpostavljajo okvire zaupnosti, vodi na področje drugih dveh transformacij.

Okvir intimnosti in zaupanja v vsakdanjiku vzpostavljamo na razne načine in z različnimi sredstvi. Eno temeljnih potez pri spoznavanju ljudi in potencialnem zblizovanju je konstrukcija nekakšnega identitetnega zemljevida ali profila sogovornika, na katerem »zabeležimo« osnovne točke, lahko bi celo rekli »kote«, posameznikovega življenjskega sveta. Človeka umestimo v socialno, kulturno polje. Zanima nas, od kod je, kaj dela (kje je zaposlen, s čem se ukvarja, kakšne hobije ima), zanima nas, koga pozna, zanimajo nas njegovi socialni stiki in družinska mreža. Zanima nas, kaj ga zanima, kakšne interese in vrednote ima (eno izmed standardnih vprašanj v procesu spoznavanja je, kakšno glasbo posluša, kakšne filme gleda, katere knjige bere ipd.). O vrednotah pogosto vprašujemo le posredno,²¹³ vendar pa je to eden izmed konstitutivnih pogojev za zblizanje. Poleg tega, da podobne ali iste vrednote v spoznavanju ustvarjajo dialektiko bližine in razdalje, veselja nad podobnostmi in občudovanja različnosti, nam omogočajo, da ustvarimo skupno platformo, na kateri lahko utemeljimo skupno početje, skupni projekt ali kratko malo druženje.

Zdi se, da nas pri spoznavanju in ustvarjanju zemljevida sogovornika vodijo različni vzgibi. Najprej čisto informativni, ki umestijo sogovornika v sklop nam znanih določnic (socialnih, geografskih, interesnih), potem tudi povsem instrumentalni (sogovornikove spretnosti, zveze, znanje nam lahko pridejo prav pri povsem praktičnih življenjskih zadevah) in na koncu vrednostni (vrednostna skupna platforma). Poleg tega so v igri povsem estetski vložki. Ljudje so nam kratko malo všeč (telo, način govorjenja, anekdote, ki jih pripovedujejo, geste, ki jih delajo), nas privlačijo, pritegnejo.

Pomemben proces spoznavanja je idealizacija. Pri sogovorniku v glavnem iščemo predvsem tiste značilnosti in poteze, ki so nam všeč. Zemljevid, ki ga o njej ali njemu ustvarjamo, temelji predvsem na pozitivnih potezah. Napake in pomanjkljivosti poskušamo zaznati kot manj pomembne oziroma kot naključne, pozitivne poteze pa jemljemo kot orientacijske točke, ki so nam pomembne, relevantne in za človeka ključne. To nam narekuje splošna vljudnost, *spoštovanje*, ki ga moramo izkazati sogovorniku po interakcijskih pravilih. Seveda je možna drugačna intonacija situacije, ki nam narekuje previdnost in usmerjenost v napake sogovornika,²¹⁴ a to praviloma ne velja, ko gre za vsakdanje, civilne, benigne situacije spoznavanja v javnih prostorih med enakovrednimi odraslimi ljudmi. Značilnost takih srečanj je, da so civilno tolerantna, vljudna in da se v njih vzdržujemo moralističnega obsojanja in moraliziranja. Izogniti se moraliziranju je včasih težko, saj gre pri spoznavanju tudi za preverjanje skupnih vrednot. Pri tem nam pomaga prav idealizacija, ki nam omogoča, da

²¹³ Neposrednega spraševanja po političnem prepričanju, veri in celo etničnem izvoru se vsaj v nekaterih krogih izogibamo. Lahko bi rekli, da te informacije o posamezniku ljudje v spoznavalnemu razgovoru obravnavamo kot naključne in prepuščamo sogovorniku, da jih zase vzpostavi kot ključne. Tako pustimo prostor, v katerem lahko ključne zadeve ostanejo naključne, se pravi nepomembne in naključne za srečanje dveh sogovornikov.

²¹⁴ Poleg situacij strokovnega srečevanja, ki jih tukaj obravnavamo, so take situacije, ko so ljudje v rivalskih odnosih, ko gre za nasprotnika v strateških interakcijah, ko se ljudje znajdejo negotovih situacijah (npr. tujec v noči) ipd. ali ko iščemo grešnega kozla.

prezremo vrednote, ki niso podobne našim, ali pa jih opredelimo kot zanimivost, kot estetsko pomembne, a etično nerelevantne, sinergijo pa poskušamo ustvariti tam, kjer smo si podobni. Tako je tudi v procesu zaljubljanja – morda se moramo, če naj bo spoznavanje prijetno in uspešno, vsaj malce zaljubiti v svojega sogovornika, ga občudovati v freirovskem pomenu te besede.²¹⁵

Pri spoznavanju, ki gre onkraj vljudnostne površnosti (npr. pri dvorjenju ali pri zaupnem pogovoru med dvema neznancema na vlaku), je po definiciji treba prekoračiti običajne meje in prekršiti pravila interakcije, ki sicer veljajo med neznanci ali površnimi znanci v javnosti. Načinov in terenov, kjer lahko prekoračimo te meje, je veliko. Lahko je to pogled, dotik, lahko pripomba zunaj uradnega okvira situacije (npr. tiha pripomba sosedu glede predavatelja), meje lahko prestopimo tematsko (pogovor o osebnih zadevah na koncu poslovnega kosila). Del prekoračitve je zarota. Po Goffmanu²¹⁶ je zarota prehod v zakulisje predstavitvenega aparata, je tudi pripadnost timu (ansamblu), ki v predstavi sodeluje. Situacijsko pomeni zaroto proti občinstvu, proti drugim, ki so v situaciji udeleženi.²¹⁷

Pri situaciji, ki je temeljni vzorec za nastanek zaupnih pogovorov med neznanci, pri srečanju na vlaku, je nedvomno eden odločilnih momentov, da se ustvari zaupanje, to, da srečanje nima posledic. Sogovornika si lahko zaupata povsem in docela intimne stvari, zato ker se ne poznata, ne poznata akterjev sogovornikovih zgodb, vidita se prvič in zadnjič, razen začetnega, intonacijskega ugodnega vtisa jima ni treba skrbeti za ugled, ipd. Srečanje je lahko intenzivno, ker v njunih življenjih nima nobenih posledic. Je povsem naključno, neobvezno, a intenzivno. Nasprotno srečanje je, na primer, intervju pri potencialnem delodajalcu, tam so napake in uspehi bolj usodni.

Dvorjenje, drugi temeljni vzorec situacije spoznavanja, pa se lahko izteče usodno, ima prizvok usodnosti. Pri dvorjenju naključju pripisujemo usodnost. Če ne gremo dlje od dvorjenja, pa to usodnost navadno prekvalificiramo v naključnost. Narobe je pri flirtu. Flirt je igra. Zato odigranih potez in gest nimamo za posledične in usodne, temveč so nam igrive, neobvezne. Če iz flirta nastane dvorjenje in pozneje ljubezenska izkušnja, pozneje rečemo, da je bil usoden. A navadno dvorjenje vsebuje tudi flirt, ki se mora iz igrivega, neobveznega početja preoblikovati v usodno. Za našo diskusijo je pomembno, da taka redefinicija izhaja iz situacije same in da morajo vsi udeleženci situacije sprejeti preoblikovanje situacije vsaj približno hkrati. To je namreč razlika med institucionalno definirano situacijo in situacijo, kot jo oblikujejo glede na njen notranji razvoj udeleženci sami. Usodnost pogovora za pridobitev zaposlitve je vnaprej definirana (pozneje jo seveda lahko definiramo kot naključno), medtem ko v procesu dvorjenja definicija usodnosti nastane (ali pa tudi ne) znotraj situacije in med njenim potekom. V institucionalnih izmenjavah je usodnost predhodna, apriorna, v procesih dvorjenja pa jo vzpostavljamo sproti.

V vnaprej definiranih institucionalnih situacijah ne moremo ustvariti zaupanja in zarotništva mimogrede, tako kakor ga ustvarimo v prijateljskih pogovorih, ko situacijo redefiniramo.

²¹⁵ Občudovati (*ad-miro*) naj bi pomenilo stopiti zraven in dobro pogledati; cf. Paolo Freire, *Pedagogy of the Oppressed*, Penguin Books, 1972; Vito Flaker, »Problematizacija, ozaveščanje, dialog – pedagogika Paola Freira«, v: Rosemary Randall in John Southgate, *Skupinska dinamika v skupnosti*, ZKOS in VŠSD, Ljubljana, 1988, str. 56–60.

²¹⁶ Erving Goffman, *Self-presentation in Everyday Life*, Anchor Books, Doubleday, 1956.

²¹⁷ V situacijah, kjer ni nikogar razen sogovornikov, je občinstvo virtualno. Zato so pogovori na samem avtomatično zarotniški.

Možnosti neposledičnosti ustvarjamo z določenimi prijemi in podmenami. Najočitnejša podmena je institut poklicne molčečnosti. Ta je na eni strani podobna zarotništvu s prijateljem, ki te ne bo izdal, ki bo varoval skupne skrivnosti, na drugi pa je podobna neprizadetemu in neangažiranemu tujcu na vlaku. Druga podmena je zaupanje v stroko. Ta na eni strani temelji na mistiki stroke, ezoteričnosti in mitu znanja, specializaciji stroke za »prav to področje«, na drugi strani pa na instrumentalnosti strokovnega prijema. Strokovnjak naj ne bi bil po definiciji osebno zainteresiran za intimne zadeve, nasprotno, je dezinteresiran; naša intimnost ga zanima samo v instrumentalnem smislu (zdravnika golo telo zanima le toliko, kolikor je potrebno, da ugotovi ali zdravi bolezen). Poleg tega, da strokovnjaki deklarativno in vnaprej zagotavljajo, da je njihovo vedenje instrumentalno, to izražajo tudi svojim vsakdanjim početjem, ki je deloma namenjeno prav dramtizaciji nezainteresiranosti in instrumentalnosti. Seveda gre pri naštetih podmenah strokovnega ravnanja bolj za idealen tip kot za dejansko prakso. V resnici imajo vse te kompenzacije za to, ker je malo možnosti za spontano zarotništvo, svoje pomanjkljivosti: molčečnost ni nikoli stoprocentna, zaupanje v stroko je čedalje bolj vprašljivo, zlorabe se vrstijo itn. Pa vendar dispozitiv kot celota stoji. V institucionalnem sistemu se sicer pokaže, da je njegova funkcija predvsem retorične in deklarativne narave²¹⁸ in da so incidenti in ekscesi nujen del delovanja ustanove, saj je osnovna družbena funkcija zatiranje, nadzor in izključevanje.

Trdoživost vlog

V pogovorih s kolegi so imeli najmanj težav tisti, ki so narobe razumeli navodila. Na vsaki ponovitvi delavnice se je namreč našlo nekaj parov, ki so mislili, da morajo odigrati vlogi socialne delavke in uporabnika. Četudi smo si pri vsaki ponovitvi prizadevali, da bi navodilo dali čim bolj natančno in nazorno in poudarili, da ne gre za igro vlog, je vedno, brez izjeme, kakšen par navodila napačno razumel. Ko smo vprašali, kako da niso razumeli navodil, tega niso znali pojasniti. Verjetno je k nesporazumu prispevala zadrega, ki jo začutijo ljudje pri spoznavanju novih ljudi: kratko malo preslišijo navodila, ali pa so morda tako zagreti, da bi bili socialne delavke ali delavci, da pozabijo na navodila, morda se jim zdi združevanje dveh okvirov tako neumno, da kratko malo ne morejo verjeti navodilom in si jih sproti prevajajo, s tem pa preoblikujejo samo situacijo. Morda pa je vlogi socialne delavke težko ulti.

Tisti, ki so igrali vlogi socialne delavke in stranke, so imeli lažje delo, ker niso izkusili zagate, hkrati pa jim vaja ni dala tega, kar je bil njen deklarativen namen. Niso namreč spoznali svoje kolegice ali kolega. Podobno kot socialne delavke in delavci v resnici ne spoznajo svojih uporabnikov.

Taka napaka nas spet opomni na nezdržljivost okvirov, na nezmožnost, da bi postavljali *taka* vprašanja svojemu kolegu, na to, da so ta vprašanja sprašujejo ljudje v povsem določenih vlogah ljudem, ki igrajo prav komplementarne vloge (uporabnikov). Hkrati pa nas ta napaka opozarja na trdoživost strokovnih vlog. Določena iztočnica nas postavi v določeno vlogo. In te vloge dostikrat prenašamo v vsakdanje življenje:

Ni si težko si predstavljati psihologinjo, psihiatrinjo ali psihoterapevko, ki na vlaku sreča svojega učenca psihoterapije. Ko tako sedita nasproti drugemu, ga vpraša: »Kako kaj žena?«. Ta v trenutku, ko ji odgovori »Dobro. Ampak zadnje čase se ne razumeva prav dobro«, vidi, kakšno napako je naredil. Namesto, da bi ji odgovoril s paralelnim

²¹⁸ Cf.: Vito Flaker, *Odpiranje norosti ...* str.

vprašanjem »Hvala, dobro. Kako pa vaši domači?« in tako pogovor peljal do teme, ki bi oba zanimala, je pustil, da mu je začela postavljati podvprašanja o dimenzijah njegovega odnosa z ženo. Kljub njegovim medlim odgovorom: »Že, že, saj ni tako slabo« in poskusom, da bi prešel na drugo temo (»Ja, o tem sem bral pri Karen Horney. Kaj pa o tem pravi Melanie Klein?«), ali čisto obupanim poskusom (»Ste bili na razprodaji v Nami?«), ki jih je psihiatrinja gotovo interpretirala kot obrambo in odpor, je bil deležen terapije svojega »simbiotičnega« razmerja do zadnje postaje. In to zastonj in brez potrate časa, takole mimogrede.

Lahko se vprašamo, koliko takih komedij zmešnjav smo že doživeli, ne da bi jih opazili, ko smo pri napol vljudnostnem odgovoru vključili svoje strokovne registre. Trdovratnost naših vlog in moč, da se z njimi poistovetimo, je tolikšna, da zares potrebujemo izkušnjo in ponovno učenje pogovarjanja na ulici, med ljudmi.

Norost strokovnjakov na ulici

Nespoštljivost

Težave so se poglobile še toliko bolj, nekompatibilnost obeh okvirov pa se je pokazala toliko bolj jasno, ko so ljudje postavljali ista vprašanja naključnim mimoidočim neznancem na javnih prostorih. Tipična situacija taka situacija, v kateri sogovornika situacije nista prilagajala, ji spremenila ton, da bi tekla bolj gladko, je bila npr. takale:

Kako ste?

Najprej začuden pogled (v smislu: «od kod se mi poznamo?«), nato precej zadržan odgovor: *Dobro.*

Kaj ste po poklicu?

Oprostite, ne razumem. Kaj bi radi od mene? Zakaj bi vam moral to povedati?

Kdo vas je poslal?

Ali se vam je zmešalo? Kaj se pa greste? Ozira se okrog, verjetno išče skrito kamero.

Pustite me pri miru. Hočem postaviti še četrto vprašanje, vendar me odrine in besno odide in nekaj nerazumljivo po tiho govori.

Nesojeni sogovornik se je očitno uprl vprašanjem. Ni priznal legitimnosti takega spraševanja, ki bi si jo spraševalka sicer morala pridobiti. Iz poteka pogovora lahko sklepamo, da bi ga morala poznati, pojasniti svoj namen, se opravičiti ipd., če bi hotela, da ji na vprašanja odgovori. Sogovorniku se zdi situacija nora, išče pojasnilo v spraševalkini norosti, skriti kameri in na koncu spraševalko odslovi (nič kaj prijazno) in pokaže nestrinjanje z njenimi dejanji. Vse to so stvari, ki jih stranka v okviru pogovora s strokovnjakom ne sme narediti.

Ko postavimo vprašanja iz pisarne strokovnjaka na ulico, postane situacija še bolj nora, kot je bila, ko so si jih postavljali študenti oziroma udeleženci delavnic. Vedeli so, da sta dva različna okvira, v tem primeru pa je strokovni okvir neposredno vdrl v okvire vsakdanjih izmenjav. *Sic norost!* Na drugi strani, kot bomo še videli, so imeli spraševalci, skorajda vsi po vrsti, občutek, da so vprašanja neumna in z njimi tudi oni. To je občutek, ki ga imamo pogosto pri raznih vrstah terenskega dela, bodisi znanstvenega (antropologija, etnologija, kvalitativna sociologija) bodisi strokovnega (ulično delo, terensko delo, skupnostno delo ipd.). Ne nazadnje imamo podoben občutek kot turisti in popotniki po tujih deželah in podeželju. V teh situacijah je neumnost in

naivnost tujca logična, če že ne produktivna. V naši situaciji imamo opraviti s povsem znanimi situacijami, kjer ni domorodcev, temveč tujca, ki pa imata skupne obrazce vedenja in spoznavanja med tujci. Zato so vprašanja še tolikanj manj utemeljena in neopravičljiva v očeh nagovorjenega, pa tudi tistega, ki nagovarja. Kajti on ali ona ve, kako se postavlja vprašanja. V tem je še tolikanj večja vprašljivost vprašanj.

Odgovori in upor vprašanca definirajo vprašanja kot nelegitimna, kot vprašanja, s katerimi ne sprašujemo neznanca v javnosti. Napadajo njegov osebni rezervat in njegovo interakcijsko suverenost. Vprašanec te osebe ni povabil, zato je vsiljivka, in mu jo je dovoljeno grobo odgnati. In grobost v tem primeru ni nič kaj pretirana, če jo primerjamo z neustreznostjo vprašanj. V javnih interakcijah so ljudje suvereni nad svojim osebnim prostorom in ga lahko zavarujejo in branijo, če so napadeni. Ključ do prostora, kot ve vsak klošar, je ponižnost, taktnost in spoštljivost. Dosegljivost in dostopnost osebnega prostora v javnosti je možna le, če smo spoštljivi, naša vprašanja in naravnost teh vprašanj pa te spoštljivosti ne premorejo. Na to kaže tudi tale primer.

Usodno, naključno ali načrtovano?

Podoben učinek je imel poskus študentke, ki je poskusila vprašanja vključiti v povsem navadno besedno izmenjavi v trgovini (v avtobusu, na ulici jo je bilo sram, ker je preveč ljudi):

a - Dober večer.

b - Dober večer. Kaj vam dam?

a - Kruh....Kako vam je ime?

b - Marjeta. Je to vse?

a - Ja. Kako se počutite?

b - V redu. Pa vi?

a - Fajn. Zakaj ste prišli k meni?

b - Prosim? (Me čudno gleda.)

a - In kako vam lahko pomagam?

Prodajalka me vedno bolj čudno gleda in mi sploh nič ne odgovori. Sama več ne vem, kaj naj rečem, plačam in hitro odidem.

Prvi del te izmenjave je posebej zanimiv, ker potekata dve izmenjavi vzporedno. Ena je instrumentalna in se ukvarja s povsem določeno dejavnostjo – nakupovanjem, druga pa je bolj (vsaj na začetku) spoznavalna in klepetalna. Do določenega trenutka je povsem legitimna in teče gladko. Ljudje so namreč ob instrumentalnih izmenjavah vljudni in to je tisti presežek, ki lahko naredi izmenjavo prijetno in človeško, človeku damo vedeti, da nas ne zanima samo kot avtomat neke dejavnosti, temveč tudi kot človek. To velja do trenutka, ko reče: »Zakaj ste prišli k meni?«, takrat se ta kontekst poruši in je »uvoženi okvir« povsem neustrezen.

Toplo človeško izmenjavo, ki pomeni izkazovanje spoštovanja sočloveku in to, čemur Goffman pravi »čaščenje kulta osebnosti v vsakdanjih interakcijah«, spodkoplje vprašanje po napotitvi in pomoči. Vprašanje »Zakaj ste prišli k meni?« ni le čisto faktično napačno, saj se je zgodilo ravno obratno²¹⁹ - študentka je prišla k prodajalki, ampak je napačno tudi glede na vsakdanjo sintakso

²¹⁹ To situacijo tudi lahko razumemo kot metaforo strokovnega dela in se vprašamo: Kdo prihaja h komu? Ali res stranke prihajajo k nam? Četudi v dejanskem dramskem smislu človek pride skozi naša vrata, pa so na drugih ravneh

srečanj v javnosti. Srečanja v javnosti so po definiciji naključna (tudi ko gre za prodajalko, ki mora biti za pultom, a bi lahko bila tam tudi druga prodajalka). Ritualne izmenjave v javnosti torej ne častijo zgolj sogovornikove osebnosti, temveč mu tudi priznavajo svobodo. Podobno vprašanje v podobnih interakcijah med znanci je povezano z izrazom presenečenja:

- *Kaj pa ti tukaj?*

Po vprašanju pride pojasnilo, anekdota, morda celo zgodba. Tudi v procesu spoznavanja poznamo podobna vprašanja, ki nam bodisi govorijo o tem, da se človek istoveti s situacijo in odgovori npr.:

- *Ti, jaz pa zmerom tukaj kosim. Je dobra hrana in prijazni ljudje. Pa še tebe srečam.*

Ali pa odgovori nikalno in se od situacije distancira:

- *Čisto, slučajno sem prišel sem. Po navadi jem doma.*

V obeh primerih pa je čisto jasno, da je človek tukaj po svoji izbiri in je to stvar njegove istovetnosti. Tudi če ni po svoji volji, lahko pokaže svoje disidentstvo ali pa strinjanje s situacijo:

- *Žena me je pripeljala sem. Sej veš, kako je to?*

/ Pa je čisto v redu.

Nasprotno pa v totalnih ustanovah, ugotavlja Goffman v *Azilih*, vprašanje, ki zahteva pojasnilo o razlogih za bivanje v duševni bolnišnici, ni taktno in ga ni vljudno postavljati v prvih stikih, in tudi, ko ga postavimo pojasnila navadno postavljajo v ospredje naključne, zunanje življenjske dogodke. Pojasnila v takih primerih ne iščemo, ker osebo diskvalificira (z diagnozo) kvalificirano bivanje v takem prostoru, diskvalificira pa ga tudi že sam sistem napotitve.

Vprašanja napotitve namreč temeljijo na predpostavki, da se sogovornika nista srečala po naključju, da sta del sistema napotitev. Se pravi, ne gre za »naključno srečanje dveh suverenih posameznikov«, temveč za aranžirano in vnaprej določeno srečanje. Poleg tega pa nam oblikovanje vprašanja »Ali prihajate na lastno pobudo ali pa vas kdo pošilja?« govori tudi to, da socialni delavec v tem srečanju opravlja predvsem svojo službo čeprav se je stranka za obisk pri socialnem delavcu odločila prostovoljno, na lastno pobudo in po lastnem premisleku. S tem vnaprej determinira obiskovalčevo odločitev, saj je prišel po pomoč, to pa je objektivno dejstvo in ne naključje.

Vprašanja napotitve so torej paralelna vprašanjem umestitve, ki so značilna za procese spoznavanja, hkrati pa tudi izničijo in sprevržejo tisto, kar procesi spoznavanja podpirajo, prav vtis suverene, neodvisne osebnosti, in človeka preoblikujejo v nekaj, kar je del sistema, brez svoje volje, v podložnika.

razmerja bolj zapletena. V situaciji terenskega dela je npr. namreč obratno, mi pridemo k uporabnikom. Če izvajamo javna pooblastila, nas je nekdo pooblastil, da stopimo v stik z uporabnikom. Treba je torej postaviti tudi vprašanje: S kakšnim namenom jaz kot strokovnjak prihajam k uporabniku? Kdo je mene napotil? Ipd. Ta vprašanja je treba zastaviti v konkretnem dialogu z uporabnikom in skupaj z njim iskati odgovore. Zastavek ni le vzajemnost in recipročnost, ki je odlika navadnih interakcij, temveč tudi ustvarjanje mandata za skupno delo.

Ograditev spraševalca

Okvir strokovnega pogovora je mogoče dobro prikriti v kontekstu navadnega, vsakdanjega spoznavanja. Mogoče ga je namreč priključiti na elemente situacije, ki poraja spoznavanje. A tudi tu nastopi točka, ko prvi okvir drugega predre in onemogoči nadaljevanje pogovora:

Svoje »žrtve« nisem načrtno iskal, pustil sem usodi prosto pot. Bilo je proti večeru, ko me je zaustavila prijetna neznanka in me povprašala za kino Kompas. Ker je kino moj drugi dom, sem se ji ponudil, da jo spremim do tam, vmes pa jo bom spoznaval. Po govoru sem sklepal, da je zamejska Slovenka, zato sem jo vprašal: »Kako ste potovali iz Trsta?« Začudeno me je pogledala in rekla: »Ma, kaj se prav sliši iz kje prihajam?« »Recimo, da ja,« sem bil kratek in jo napadel z naslednjim vprašanjem: »Se v Ljubljani udobno počutite, vam je tukaj prijetno?« »Ni slabo, čeprav se preveč ne znajdem, preveliko mesto zame.« »Ste prvič tukaj?« »Mislite danes, ne, saj nisem prišla zaradi filma v Ljubljano, tukaj študiram.«

Pogovor zelo dobro poteka v začetku, sledi vsakdanjim vzorcem spoznavanja. Vprašalničar geografsko locira sogovornico, je pozoren in pripravljen ustreči.

*»A tako?«, sem pokazal zanimanje, »ste se o tem že s kom pogovarjali?«
»O čemu?« me je zmedeno pogledala, »o tem, da študiram, o tem, da grem v kino, ali o tem, da sem Tržačanka.«
Zdaj sem bil jaz zmeden.*

Prva težava je nastopila, ko vprašalničar ni četrtega vprašanja navezal na tok pogovora. Tako je vprašanje ostalo precej splošno in je sogovornica potrebovala dodatna pojasnila in usmerjanje. Na eni strani je bila situacija toliko nedefinirana, in ni predvidevala odgovora, saj ni bilo jasno, za kaj v situaciji gre, na drugi strani pa sogovornici (ne samo zato, ker je Primorka) ni bilo treba uganjevati, kaj je spraševalec s tem mislil, in ga je lahko brez zadržkov vprašala.

*Imel sem namreč še zadnje vprašanje, misli sem si, če jo to vprašam, me bo imela sicer za trčenega, a bom vseeno riskiral. In tudi sem:« Ma, kaj se vam zdi ta problem nerešljiv?«
»Ma, kakšen problem? Moj edini problem je, da ne najdem kina in bom verjetno zamudila predstavo, to je moj problem in nič drugega.«*

Spraševanje po problemu je situacijo povsem razdrlo. Gotovo ni res, da je zamujanje v kino edini problem sogovornice. Njen odgovor bi lahko prevedli: »Moji problemi te ne zanimajo in niti pod razno, ti o njih ne bom govorila.«

Na srečo sva prispela do kina in sem se lahko oddahnil, da ne omenjam, kako se je ona. Čez kakšno minuto sem se vračal po isti ulici in jo opazil, kako jo maha proti meni. Na smeh mi je šlo, ker sem vedel, da je zamudila film, pa ne iz zlobe, ampak kar tako. Ko me je opazila, je s povečanim tempom stekla čez cesto in se mi očitno, a elegantno, izognila. Očitno je nisem prevzel s svojimi petimi vprašanji. Katero pa bi?

V opisani interakciji je zanimiv tudi epilog. Interakcija je pustila pri obeh nekaj zamere in ju tudi ločila. Vsak je šel na svojo stran ulice. To nam je lahko pokazatelj, da so vprašanja, ki smo si jih

zastavili, taka, ki ločujejo spraševalce od vprašanih. Vprašanja imajo podoben učinek kot ovire, ki jih v institucionalnih okoljih postavljamo med spraševalca in intervjuvanca. Zaslona, reflektor, kavč, miza so ovire, ki nam sicer dajo vedeti, da je nekdo na drugi strani, a na drugi strani so le vprašanja, brez obraza. Učinek je, da človek v bistvu sprašuje samega sebe, da se počuti samega in odtujenega. Počuti se nemočnega, svojega, tako rekoč virtualnega sogovornika pa projicira v sfere moči. V taki shemi se spraševalec mora omejiti od človeka, ki se »valja« v grehu, ki se posipa s pepelom, ustvarjati mora dvojico dobrega in slabega.

Igra močnejših kod

Podobne značilnosti prilagajanja vprašanj kontekstu je opaziti tudi v tej interakciji. Začela se je kot povsem navaden pogovor dveh lastnikov psov:

*Prelep decembrski dan. S psom se sprehajava po zasneženih travnikih ob reki. Moj štirinožni prijatelj se kar na enkrat postavi v prežo in še preden lahko kaj ukrenem, se v galopu požene proti sto metrov oddaljenemu psu in njegovemu, nič hudega slutečem lastniku. Ker vem, da bi bil v tem primeru odpoklic skrajno pedagoško neprimeren, celo kontraproduktiven, se vdano napotim za njim. Med tem se Mars že veselo igra z novim prijateljem, jaz pa kujem naravnost peklenski načrt. Lastnik psa je možki v srednjih letih, ki ga sicer na videz poznam, vendar z njim še nisem govorila, kar si pojasnim s tem, da je njegov pes star šele nekaj mesecev in ga je dobil šele pred kratkim. Vljudno pozdravim in udarim s prvim vprašanjem. »Kako ste?«
»Dobro, dan je lep, da sva odšla na sprehod.«*

Pogovarjavca se znajdetata na istem teritoriju, ne samo fizičnem, v parku, temveč tudi na teritoriju sprehajalcev psov. V tem smislu je pes šifra, ki pomaga navezati stik, vstopnica v ta teritorij. Podobno delujejo tudi majhni otroci v parku, ki so nekakšen mehčalec zadrege, prehodni predmet za vzpostavljanje stikov in spoznavanje, točka zunaj dvojice, ki omogoči obema, da se preko nje uzreta²²⁰ kot pripadnika tega teritorija. Prehodni predmeti so lahko v pogovoru tudi sami precej nestalni, avto, ki gre mimo, nas spomni na to, da še nismo opravili voznškega izpita, znanec, ki ga srečamo na sprehodu, naju spomni na drugega skupnega znanca ipd. Medtem ko so prehodni predmeti (teme) znamenja prehoda v pogovoru, pa nas pes ali podoben predmet vključi v skupnost lastnikov psov, govori, da pripadamo specifičnemu teritoriju, kjer vlada poseben jezik, šifrirana sporočila, ki jih razumejo predvsem lastniki psov.

*Zdaj postavim drugo vprašanje: »Kdo vas je napotil sem?«
»Vem, da hodite sèm s psi, pa sem prišel še jaz,« mi že nekoliko sumničavo govori.
Postanem že nekoliko živčna, saj moja žrtev še veselo brca.*

Sogovornik odgovor hoče prilagoditi izvorni situaciji, »pasjemu« teritoriju, hoče rešiti situacijo, a v njegovem odgovoru že slutimo dvom o tem, ali je to domač teritorij, že se začne opravičevati, pojasnjevati. Vprašanje nadkodira kode pasjega teritorija, ga spreminja v poligon socialnega dela in odpira prostor za nadaljevanje.

Postavim še tretje vprašanje: »Kje ste doslej že bili?« V tretje gre rado in moj sogovornik kapitulira.

²²⁰ Pred kratkim mi je prijateljica potožila, da se ponoči ne more sprehajati sama, ker ima občutek, da se drugim zdi čudno, če se ženska ponoči sprehaja sama. Rekla je, da si bo zato nabavila psa, saj tako ne bo videti čudna. Vidimo, da je pes pogoj za sprejetost v taki situaciji, ključ, ki nenavaden dogodek ali bolje rečeno, dogajanje spremeni v sprejemljivega, navadnega. Zato lahko rečemo, da je pes ključ za ta teritorij.

*»Ja, kaj se pa greš! Prišel sem na zrak, ne pa, da me bodo zasliševali! Ali si zmešana!?!«
Tako namen je dosežen, žrtev je izgubila živce.*

Kot v prejšnji interakciji je tudi v tej prišlo do indignirane geste sogovornika, ki je menil, da je sogovornica segla čez mejo običajnih (v tem primeru »pasjih« pogovorov). Opozoriti pa je treba na dve značilnosti. Ena je primerjava z zaslišanjem. Lahko rečemo, da imata matrica vprašanj, ki naj bi jih strokovnjaki postavljali, in celoten okvir podobne značilnosti kot zaslišanje, vendar pa je treba izjavo razumeti predvsem kot poudarek, da je sprehajalec svoboden državljan in da mu ni treba odgovarjati na taka vprašanja. Zaslišanje, ki nadkodira pasji pogovor in izvrže akterja iz domačega teritorija, odstrani prehodne predmete, usmeri reflektorje na spraševanca, da postane tema pogovora. Ko koda zasliševanja razbije šifre domačega teritorija in sogovornik postane tujec (gre za relacijo *mi-ti*), mu ne preostane drugega, kot da potegne še močnejšo kodo svobodnega posameznika. Gre za igro močnejših kod. Če naj bi naslednje vprašanje postavilo spraševanca v izrazit položaj zaslišanca, bi moralo to njegovo trditev spodnesti, in če bi sogovornica uporabila četrto vprašanje, ki ga je imela na zalogi (»In, kako mislite, da bi vam lahko pomagala?«), bi ji to gotovo uspelo, saj bi mu tako dala vedeti, da prav to, kar trdi, ni res, in da ni suveren, temveč odvisen, pomoči potreben. Ker se je sogovornica (pametno) odločila, da tega konflikta ne bo tvegala, ne bomo izvedeli, kakšna bi bila sprehajalčeva reakcija. Po vsej verjetnosti pa ne bi privolil v tako, še hujšo definicijo svojega položaja.

Ker si v svoji okolici nočem nakopati smrtnih sovražnikov, mu zelo na kratko pojasnim zadevo in sem mu seveda tudi opravičim. Hvala bogu, človek je svetovljan in ne nenaklonjen socialnodelavskim eksperimentom. Omeni mi sicer, da je že na začetku posumil, da je z mano nekaj narobe.

Ko razčistiva nesporazum, preideva na bolj normalen, pasji pogovor.

Druga značilnost, ki se pokaže v tem pogovoru pa tudi v drugih, je, da je potrebno pojasnilo, poprava transgresije mej, ki v pogovorih obstajajo. Treba je rekonstruirati teritorij izvirnega srečanja.

Narediti človeka nemočnega

Tako pojasnilo lahko damo že vnaprej, čeprav morda ne čisto uspešno:

Bilo mi je zelo neprijetno zastavljati taka vprašanja. Najprej sem poskušala nalogo opraviti na ulici, kjer se sprehaja veliko ljudi. Za uvod v vprašanja sem vprašala: »Ali vas lahko prosim za sodelovanje? Potrebujem odgovor na pet vprašanj.« Večinoma so sodelovanje odklonili že na začetku. Nekateri so se izgovarjali, da nimajo časa, drugi pa so kratko malo odklonili. Eden je celo vprašal, če gre za skrito kamero. Trije, ki na začetku niso odklonili sodelovanja, pa so to storili po prvem vprašanju: »Želite sami kaj povedati o sebi?«

Odgovori so bili:

- *Ne, o osebnih stvareh pa se ne pogovarjam z neznanci.*
- *Zakaj potrebujete to, kdo sploh ste?*
- *Pravkar sem priletel z lune... (smeh in potem je odšel dalje).*

Spet se pokaže, da so vprašanja, ki merijo v intimno sfero in odkrivanje problemov, neumna. Spraševalka že vnaprej zazna to neumnost. Vprašanja, ki so se zdela pametna v namišljeni (in pogosto tudi dejanski) pisarni socialne delavke, povzročajo zagato. Osebnih vprašanj, še zlasti če so splošna (kot zgornje), ne smemo postavljati v javnosti ljudem, ki jih ne poznamo. So vdor v civilno stvarnost.

Odločila sem se, da poskusim razgovor opraviti kje drugje. Šla sem na avtobusno postajo in nekaj časa samo opazovala ljudi. Opazila sem tudi starejšo gospo, ki je bila sama in je imela precej prtljage. Stopila sem do nje, se prijazno predstavila in jo prosila za sodelovanje.

Odločitev, da bo spraševalka poskusila na avtobusni postaji, nam govori o pomembnosti konteksta za pogovor. Lažje se je pogovarjati, kjer je manj ljudi, hkrati pa je avtobusna postaja prostor, kjer ljudje čakajo in so bolj na voljo, malo zaradi tega, ker so pri miru, malo zato, ker čakajo in jim je dolgčas. Druga okoliščina, ki je omogočila razmeroma gladko izmenjavo, je bila verjetno interakcijska ranljivost sogovornice. Bila je stara, torej deloma tudi dejansko rabi pomoč, veliko prtljage ji tudi onemogoča hiter beg iz situacije. Skratka, vprašanja, ki predpostavijo nemoč, je lažje postaviti ljudem, ki so že tako ali tako nemočni ali pa vsaj dajejo tak vtis. Na avtobusni postaji pa se lahko uprejo tudi ti.

- *Ali vas lahko prosim za sodelovanje? Potrebujem le pet vaših odgovorov na zastavljena vprašanja.*
- *Prav, samo ne vem, če bom znala odgovoriti.*
- *Ali mi lahko kaj poveste o sebi?*
- *O, jaz sem pa že toliko stara, da bi trajalo predolgo, če bi hotela vse to razložiti.*
- *Zakaj ste tukaj?*
- *Čakam avtobus za Kropo. Malo sem nakupovala, zdaj grem pa domov.*
- *Imate kakšen problem?*
- *Seveda ga imam. Noge me bolijo in težko hodim. Žal nimam nikogar, da bi me peljal z avtom.*
- *Kaj pričakujete od mene?*
- *Nič. Bila bi pa vesela, če bi mi pomagali nesti prtljago, ko bo prišel avtobus.*
- *To željo vam lahko izpolnim. Prosim vas samo, da mi odgovoriti še na zadnje vprašanje. Kaj ste pripravljeni storiti sami?*
- *Ne vem, zakaj mi postavljate taka čudna vprašanja. Redkokdaj prosim koga za pomoč.*

Neznanki sem potem razložila, s kakšnim namenom sem jo spraševala. Pogovor sva potem nadaljevali do prihoda avtobusa. Izpolnila sem obljubo in ji pomagala nesti prtljago na avtobus.

Kot kaže, začetna pojasnila niso dovolj. Tudi če ljudje privolijo v odgovore, jih odvrne bodisi, kot prve tri, intimnost vprašanja ali pa tiha predpostavka o nemočnem človeku, ki rabi pomoč, in o dvomu, ali je pripravljen narediti nekaj sam zase. Ti dve predpostavki vsebujeta protislovje, zanko, v katero se zapletejo strokovnjaki socialnega dela. To je dvojno sporočilo, pravzaprav luping, ko najprej sporočimo osebi, da rabi pomoč, potem pa ga v naslednji potezi matiramo s predpostavko, da mora glede tega nekaj storiti sama.

Spraševalka je morala sogovornici še enkrat in bolj podrobno pojasniti namen svojih vprašanj in tako razkriti okvir, ki ni niti spoznavanje ali klepet, niti strokovni pogovor, temveč vaja na šoli za socialne delavce. Poleg tega je popravljalni ritual potreboval še dodatno druženje, saj je s tem pokazala, da jo zanima predvsem ona kot človek.

Žalostne zgodbe: kesanje ali opravičevanje

V eksperimentih se je redko, pa vseeno dovolj redno, zgodilo, da je pogovor uspel, da ni prišlo do zadrege in izpada. Včasih so vprašanja očitno funkcionirala tako, da so ustvarila zaupno ozračje, zato so ljudje začeli pripovedovati o sebi:

- *Ali bi si želeli pogovoriti z menoj?*²²¹
- *Zelo rada bi se z nekom pogovorila. Mogoče bi mi bilo potem lažje. Mogoče bi mi pogovor pomagal, da bi našla pravo pot. Imam težave, iz katerih ne vidim izhoda. Vrtim se v začaranem krogu.*
- *Kaj je vaš problem?*
- *Zaradi ambicij sem zabredla v finančne težave. Najhuje pa je to, da je to vplivalo na najin odnos z možem. Nепrestano se prepirava. Nikakor ne morem najti skupne poti in se pogovoriti. Čutim, da je najina zveza razpadla.*
- *Kako doživljate vaš problem?*
- *Tako fizično kot psihično sem čisto na koncu. Izčrpana sem in obupana. Počutim se prazno in razočarano. Vse skupaj je postala prava mora. Ves dan delam, zvečer pa se prerekam z možem. Ne poznam ga več. Sprašujem se, kako je moglo priti do tega. Sprva za prepire sem krivila denar. Zdaj se sprašujem, ali ne bi prišlo do istega tudi brez tega. Mogoče sploh nisva za skupaj. To me navdaja z grozo. Najin odnos mi je pomenil vse, bistvo v mojem življenju. Izgubila sem zaupanje vase in voljo do življenja.*
- *Kaj ste že storili?*
- *Zdelo se mi je, da sem storila vse, da bi bilo bolje. Zdaj o tem nisem več prepričana. Mislila sem, da me mož noče razumeti, da me ne podpira dovolj in da mi dela krivico. Nanj pa sploh nisem pomislila. Njegove zgodbe nisem bila pripravljena poslušati. Mogoče se mi je prav zaradi tega odtujil.*
- *Kaj ste pripravljene storiti? Vaše želje in pričakovanja?*
- *Rada bi, da bi bilo vse tako kot prej. To so samo želje. Nikoli ne more biti tako kot prej. Ne bom se vdala. Borila se bom za naju. Najina zveza mi še vedno pomeni vse. Kljub vsemu je to, da sem srečala svojega moža, ena najlepših stvari, ki so se mi zgodile v življenju. Želim si, da ostaneva skupaj. Prisluhnila mu bom in ga poskušala razumeti. Pripravljena sem storiti vse, kar bo v moji moči. Prisluhnila mu bom in ga poskušala razumeti. Pripravljena sem se odreči mnogim stvarem. Samo vdala se ne bom. Zavedam pa se, da bo ta pot zelo težka.*

Spraševalka sama je bila presenečena nad odzivom, Njena razlaga je bila, da ji je bila simpatična in da sam je prišla v ravno pravem trenutku, ko je sogovornica potrebovala nekoga, da mu izlije svoja čustva. Razlika s prejšnjimi pogovori je velika. Medtem ko so bila v prejšnjih situacijah vprašanja neustrezna in so delovala kot izpadi, kot nekaj norega in neustreznega, kot transgresija, v tem zapisu vprašanja delujejo naravno, kakor da bi sogovornica hotela, da bi jo vprašajo prav to.

²²¹ Spraševalka je preformulirala izvorni vprašanji: Zaradi česa ste se odločili za pogovor? Zakaj ste prišli?

Vendar bi bilo tako tudi, če bi v tem pogovoru nadomestili vsa vprašanja (razen morda prvega) z mašili, medmeti, ki jih poznamo kot poslušalci zgodb (npr. In potem? Ja? Kako pa to? Kako to misliš? itn.). Smo namreč priča *pripovedi*, saj gre za stvari, o katerih je sogovornica že prej razmišljala, morda že komu povedala ali pa jih je premlevala sama v sebi. Zato lahko sklepamo, da je bila situacija, v kateri sta se naši sogovornici znašli, pravišnja, da se je spraševalka predstavila kot zaupanja vredna oseba in da je s prvim vprašanjem izvabila pripoved.

Pripoved je na prvi pogled bolj celostna, presega diskontinuiteto, prekinitve, digresije, značilne za nevezani pogovor, ki smo jim bili priča pri naših neuspešnih poskusih. Pri pripovedi so vloge natančno razdeljene, nekdo pripoveduje, drugi so poslušalci. Pripoved je namenjena občinstvu. Je izdelana in ima svojo strukturo in svoj potek, določen začetek in konec. V nasprotju s tem ima pogovor razdrobljeno strukturo, deli se na posamezne izmenjave, sestavljen je iz tem in digresij.²²² V njemu raziskujemo področje, se sprehajamo od teme do teme, potek ni določen, vlogi poslušalca in pripovedovalca, bolje rečeno govorcev, se pogosto menjavata in zamenjavata²²³.

Konkretna pripoved, ki jo je zapisala naša poslušalka, govori o *strasteh*, o strasti do denarja, ki je slaba in destruktivna in izniči dobro strast ljubezni do moža. Zgodba je žalostna in romantična. Zgodba o tragičnem junaku. Kaže nemoč in moč posameznice nad svojimi strastmi in jo reducira na medigro dveh strasti. Kot da bi se vse življenje te ženske vrtelo okoli te osi. Taka pripoved je pravišnja za matrico, ki smo jo opisali. Vzpostavlja problem, vzpostavlja potrebo po pomoči (ki je predvsem v poslušanju), hkrati pa vzpostavlja sebe kot glavnega protagonista, nosilca krivde in akterja rešitve in s tem individualizira pripovedovalca.

Ta zgodba sodi v žanr žalostnih zgodb ali bolje rečeno pripovedi (*sad tale*), kot jih poimenuje Goffman.²²⁴ Pojma žalostnih pripovedi smo se v tem besedilu dotaknili že dvakrat: prvič, ko smo govorili o pripravljenih pripovedih, ki rešujejo situacije v pisarnah strokovnjakov, in drugič, ko smo govorili o protislovju med ključnostjo in naključnostjo napotitev. Kot da bi bila žalostna zgodba kot grožnja del vseh pogovorov in kot da je do zapletov, prekinitev, nesporazumov prišlo, ker so se sogovorniki hoteli izogniti (med drugim) pripovedovanju žalostnih zgodb.

Vsi imamo zgodbe o uspehu in vsi žalostne pripovedi. Vsak od nas bi lahko v svojem življenju potegnil črto pod svojimi uspehi in sestavil biografijo, ki bi bila ustrezna kvalifikacija za napredovanje, prav tako bi lahko vsak od nas povezal svoje neuspehe, težave in sestavil pripoved, ki bi ganila sogovornika. Katero zgodbo bomo povedali, je torej odvisno od sogovornika, od situacije, kjer poteka pripoved. Zgodbe o uspehu pripovedujemo, ko se potegujemo za boljšo službo, za napredovanje, ko hočemo očarati novega znanca ali si pridobiti naklonjenosti potencialnega ljubimca; zabavne zgodbe pripovedujemo v družbi, ki jo hočemo zabavati in še okrepiti svoj položaj. Žalostne zgodbe pripovedujemo v varnem zavetju zaupnih prijateljev, svoje skrbi zaupamo ob »kofetu« v službi, sopotnikom na počitnicah, pri spovedi, točajki v bifeju, pri frizerju, v skupinah za samopomoč in ne nazadnje na obisku pri raznih strokovnjakih za človeško stisko. Nas seveda zanimajo predvsem zadnji.

²²² Erving Goffman, *Forms of Talk*, University of Pennsylvania Press, Philadelphia, 1981.

²²³ Intervju po vsej verjetnosti lahko postavimo nekam vmes med pogovor in pripoved, v slovenščini bi ga lahko poimenovali *razgovor*, saj v njem gre za raziskovalno naravnost, usmerjenost v raziskovanje neke teme, izmenjavno mnenj in zamenljivost vlog.

²²⁴ Goffman, *Asylums*, *op. cit.*, str. 139–144; Vito Flaker, »Erving Goffman: Azili (povzetek)«, str. 99.

Pripovedovanje in poslušanje žalostnih zgodb v strokovnem ambientu je v naši kulturi in civilizaciji tako rekoč »naravna« danost, predel naše pokrajine, kjer se to spodobi in je zaželeno. To počnemo, ne da bi se tega zavedali in po *defaultu*. Zato moramo prav na tem področju razgaliti cesarja. Vprašali se bomo torej, zakaj to počnemo, in sicer najprej, kaj sili strokovnjake v te pogovore, in šele nato, kaj sili njihove stranke. S tem vrstnim redom bomo vsaj deloma načeli splošno sprejeto predpostavko, da strokovnjaki to počnejo predvsem zaradi svojih strank, se pravi, da stranke pridejo s problemi, ki jim morajo strokovnjaki hočeš ali nočeš prisluhniti.

Vprašanje je torej, zakaj strokovnjaki spodbujajo svoje stranke k pripovedovanju žalostnih zgodb. Zakaj ne poslušajo zgodb o uspehu ali vsaj zabavnih zgodb? Odgovor je precej preprost. Strokovnjaki za človeške stiske namreč utemeljujejo svojo poklicanost prav na pomanjkljivostih, na napakah, na problemih. Svoje delo in stališče do strank modelirajo po celem nizu popravljalskih poklicev.²²⁵ Tudi avtomehanik nas namreč vpraša: »V čem je problem?« Pri tem je problem definiran kot tisti del zaprtega sistema, ki moti njegov delovanje. Skratka, k avtomehaniku ne gremo, ko nam avto dela »kot mašince«, da bi se s tem pohvalili, k šivilji ne, ko imamo preveč oblek, na TV servis, ko imamo ostro sliko itn. Tudi strokovnjakom za človeško stisko so potrebne žalostne zgodbe, saj jih šele te legitimirajo, jim dajo dovoljenje, da se ukvarjajo z ljudmi v stiski. Pri tem so prav špartansko disciplinirani, da ne bi po naključju slišali tudi česa ušesu prijetnega. Posvetiti se morajo, kot njihovi kolegi vodoinštalaterji, predvsem delovanju problematičnega sistema. Zanimati jih ne sme nič drugega. Ali pa te druge, morda bolj uspešne in zabavne vidike človeške zgodbe obravnavajo kot nekaj povsem naključnega in nepomembnega za razumevanje problema. Dejansko naj bi strokovnjaki za človeško stisko po tem uvodnem vprašanju padli v trans, v katerem naj bi bili osredotočeni zgolj na reševanje problemov. Zanimajo jih tisti dogodki, značilnosti in vidiki človekovega delovanja, ki so problematični ali ki so povezani s problemom. Človekov problem je križanka, ki jo je treba rešiti, navzočnost strokovnjaka je zgolj instrumentalne narave.

Če se taka naravnost strokovnjaka in potrebe oziroma želje stranke ujemajo in se ujamejo, kot so se ujele v zgornjem primeru, je stvar razmeroma gladka in ne pride do zapletov. Do take skladnosti pride, če je stranka prepričana, da ima problem, in zato svojo stisko definira kot stisko, ki potrebuje strokovnjaka. Prav tako v primeru, če je težava razmeroma preprosta in ozko locirana, se pravi, ko jo lahko obravnavamo ločeno od drugih vidikov človekovega življenjskega sveta. Ko so stvari zapletene, ali ko stranka ne soglaša s strokovnjakovo definicijo situacije, ko je prisiljena prejemati »pomoč«, pa se »strokovna« potreba po žalostnih zgodbah okrepi. Če je, denimo, nekdo v nekem zavodu, in še zlasti, če se s tem ne strinja, je treba njegovo bivanje v zavodu veliko bolj (strokovno) argumentirati. Argumenti so ravno posameznikove napake, grehi, prekrški, pomanjkljivosti; njegova odvisnost od drugih, potreba po nadzoru, skrbi itn. Zato so vsi spoznavni in dokumentacijski aparati usmerjeni prav v »probleme«. Goffmanovo²²⁶ opažanje, da so spisi strokovnjakov v duševnih bolnišnicah v bistvu spiski bolnikovih napak, prekrškov, *faux pas*, pomanjkljivosti itn., še vedno drži. Tako, na primer, v enem izmed slovenskih zavodov živi odličen slovenski pisatelj, pa osebje zavoda ni prebralo njegovih del (ki so avtobiografska in med drugim opisujejo tudi njegovo norost), prebralo pa je njegov spis. V angleškem zavodu je kolega srečal člana angleške šahovske olimpijske reprezentance, ne da bi bilo to zapisano v njegovem

²²⁵ Za obravnavo uslužnostnega modela pri popravljalskih poklicih in še posebej medicinskega modela glej Goffmanov esej v *Azilih*, str. 281–336; tudi Flaker, »Erving Goffman: Azili (povzetek)«, str. 121–136.

²²⁶ *Op. cit.*

spisu in ne da bi osebje za to vedelo. In vendar bi morali v teh primerih, ko naj bi človeka rehabilitirali, pred njegovimi težavami, poznati njegove vrline, njegovo moč, saj mora rehabilitativna strategija temeljiti ravno na njih. To drži tudi zunaj totalnih ustanov.

Zdaj ko, vsaj deloma vemo, kaj vodi strokovnjake k poslušanju in spodbujanju pripovedovanja žalostnih zgodb, se moramo vprašati, kaj vodi ljudi, da pripovedujejo. Odgovor je dvojen: *opravičevanje* in *upravičevanje*. Ljudje, ki pripovedujejo žalostne zgodbe, so se znašli v taki življenjski situaciji, da morajo svoj položaj (naj je to stopnja v deviantni karieri, status varovanca zavoda, klienta ustanove, potreba po pomoči ipd.) utemeljiti, opravičiti ali celo upravičiti. Gre namreč za dva načina pripovedovanja žalostne zgodbe.

Prvi je podoben naši zgornji zgodbi. V njej gre za strasti, za pogubno vedenje, za zmoto, se pravi tudi za sram in krivdo, ki jo pripovedovalec prevzame nase, posledično tudi za kesanje in spreobrnitev ter pripravljenost za poboljšanje. Gre za romantično zgodbo. Tipična taka zgodba je zgodba narkomana, kot jo poznamo iz pripovedovanja Thomasa de Quinceya in jo poslušamo že 180 let.²²⁷ Tako strukturo imajo tudi zgodbe prostitutk, alkoholikov, brezdomcev, kockarjev ipd. Po taki zgodbi tudi v glavnem merijo naša vprašanja. Tako protestantsko miselnost najdemo tudi v naslednjem nizu, ki ga je zapisala ena izmed naših študentk:

- *Zaradi česa ste se odločili za pogovor? Zakaj ste prišli?*
- *Kaj je vaš problem?*
- *Kako doživljate vaš problem?*
- *Kaj ste že storili?*
- *Kaj ste pripravljene storiti? Vaše želje in pričakovanja.*

Ta niz intervjuvancu podtika krivdo, narejen zato, da v človeku vzbudi občutek krivde, ga usmeri v to, da sebe razume kot tistega, ki je dejaven, ki ima problem, ga doživlja in je dolžan glede njega nekaj storiti. Ta vprašanja človeka usmerijo vase, v iskanje svoje krivde in odgovornosti. Pri tem smo priča dvema stranema resnice. Res je, da imamo vsi probleme in da lahko kaj naredimo glede teh problemov. Zato človek na ta vprašanja, če jih vzame zares, če je prisiljen nanje odgovarjati, ali če je »problem« resnično močno občuti, vedno najde odgovore. Odgovori so v njem samem, zbujejo dvom o sebi, brskanje po sebi, paranojo, kaj je naredil narobe, kaj je njegova krivda. Podobno kot tehnika, ki jo poznamo iz policijskih in vohunskih filmov, vprašanja (žaromet) usmerijov tistega, ki nanja odgovarja, tisti, ki sprašuje, ostane v senci. Vprašanja so praviloma splošna in abstraktna, tisto, ki odgovarja pa mora razvozlati njihov pomen. To so vprašanja, ki so odprta in ne zahtevajo specifičnega odgovora; ravno njihova odprtost ne omogoča prehoda v vljudnostno konverzacijo, temveč zahteva od sogovornika pripoved, zahteva, da mora nekaj povedati o sebi. V nasprotju z zgornjo ugotovitvijo, da lahko, tisti, ki odgovarja, določi pomen vprašanja »Kako ste?«, ima pri teh vprašanjih odprtost vprašanj obraten učinek. Npr. vprašanje: »Kdo si?« ni dovoljenje, da človek pove o sebi tisto, kar mu je všeč, temveč ga vprašanje sili, da se sprašuje, kaj spraševalec hoče od njega izvedeti. Če tisti, ki odgovarja, ne

²²⁷ Thomas De Quincey, *Ispovijesti jednog uživatelja opija*, Nakladni zavod Matice hrvatske, Zagreb, 1987; cf.: Grevel Lindop, *The Opium Eater: A Life of Thomas de Quincey*, Weindenfeld, London, 1981, Vito Flaker, *Živeti s heroinom. I., op. cit.*

dobi podvprašanja, mu tako vprašanje zelo verjetno izzove občutek negotovosti ali celo rahlo paranojo. Kdo od nas pa navsezadnje ve za gotovo, kdo je?²²⁸

Če je torej res, da nam ni težko brskati po sebi, pa je druga resnica ta, da vedno obstaja tudi druga stran, da je za našo stisko kriv nekdo drug, da nas zatirajo, da so stisko povzročile okoliščine itn. Zato lahko tako protestantsko usmerjenost vase in brskanje po sebi na eni strani razumemo tudi kot odpoved iskanju drugih krivcev, na drugi strani pa kot odpoved pozitivnemu vrednotenju sebe. Drugo resnico uvaja drugi tip žalostnih zgodb, ki postavljajo v ospredje okoliščine situacije, jih določajo kot naključne in usodne hkrati in sebe predstavljajo kot žrtev razmer, ki niso značilne zanj, zgodile bi se lahko vsakomur, če bi imel tako smolo kot jaz. Umetnik pripovedovanja takih zgodb, ki iz žalostnih postanejo tudi zabavne, je Švejk:

*»Kovček so nama ukradli,« je očital nadporočnik Švejku, »kaj lahko je to reči, butec!«
»Pokorno javljam, gospod oberlajtnant,« je rekel Švejk tiho, »res so ga ukradli. Na postaji se vedno klati mnogo takih uzmovičev. Jaz pa si mislim, da je bil enemu izmed njih vaš kovček pač všeč. Nedvomno je izkoristil priložnost, ko sem se za hip oddaljil od prtljage, da bi vam povedal, da je z njo vse v redu. Najin kovček je mogel ukrasti samo v takem ugodnem trenutku. Na takšne trenutke uzmoviči preže. Pred dvema letoma so na severozahodni postaji ukradli neki ženici voziček s punčko v plenica, in bili tako plemeniti, da so punčko oddali na policijskem komisariatu v naši ulici, češ da so jo našli zavrženo v veži. Potem pa so napravili časniki iz uboge gospe brezdušno mater.«
In Švejk je rekel s poudarkom: »Na postajah so zmeraj kradli in bodo kradli. Je pač tako.«²²⁹*

Švejkova umetnost je v tem, da pod težo očitkov označi svoj prekršek za nekaj povsem navadnega, da obrne svojo napako v vrlino (ko je poročal, da je s prtljago vse v redu), prenesel krivdo na druge, povezal žalostno zgodbo z zgodbo matere in tragiko njene dvojne nesreče (ukradli so ji otroka in jo zato še očrnili). Operacija, ki jo Švejk izvede, je ravno nasprotna toku, ki ga vpeljujejo naša vprašanja: krivdo sicer sprejme, če je že treba, vendar jo spremeni iz značajske lastnosti v dogodek, iz individualne krivde v kolektivno, mašinsko delovanje. Kolektivno naravo dogodka pa še podkrepi s povezovanjem svoje zgodbe z drugo. Seveda ne velja, da so vse žalostne opravičujoče zgodbe tako duhovite in precizne. V duševnih bolnišnicah se večkrat zgodi ravno nasprotno, na kar opozarja Goffman;²³⁰ McMurphy v *Kukavičjem gnezdu* svoj upor zdravega razuma na koncu drago plača.²³¹ Nasprotna stran namreč izvede luping, ki spremeni opravičilo v še dodaten, včasih kar kronski dokaz:

Družina iz Londona: socialni delavec, medicinska sestra in dva otroka so si po dolgem času lahko privoščili počitnice. Od prijatelja so si sposodili avtodom in se podali na

²²⁸ Vprašanje »Kdo si?« je npr. lahko uporabno pri dekonstrukciji identitete, kot neke vrste zenovske vaje, saj če si to vprašanje ponavljamo, lahko pridemo do neštetih odgovorov, ki nam prejkone pokažejo, kako negotova (prekarna!) je naša konstrukcija jaza. Možni pa so tudi povsem filozofski odgovori na tako vprašanje. Taki odgovori so produktivni znotraj svojih lastnih okvirov, gotovo pa ne prispevajo k spoznavanju med ljudmi. Ali pač, če je ozračje spoznavanja intonirano erotično, je lahko vprašanje: »Kdo pa si ti?« gesta, ki kaže na željo po nekonvencionalnem, neposrednem in globokem spoznavanju.

²²⁹ Jaroslav Hašek, *Dobri vojak Švejk, Druga knjiga: Na fronto*, Ljubljanski dnevnik, Ljubljana, 1952, str. 6.

²³⁰ Goffman, *op.cit.*, str. 143–145.

²³¹ Ken Kessey, *One Flew Over the Cuckoo's Nest*, Methuen, London, 1962.

Škotsko. Celih štirinajst dni, kolikor so trajale njihove počitnice, je deževalo. Otroci so bili že tečni, starša pa tudi ne preveč dobre volje. Ker je bila napoved slaba, so se odločili, da gredo domov dva dni pred koncem počitnic. Po poti so se odločili, da se bodo, da bi otroci le imeli nekaj od počitnic, ustavili v safari parku. Kot se za take priložnosti spodobi, so otrokom pri vhodu kupili sladoled.

Ko so se vozili mimo slonov, je eden izmed slonov zavohal sladoled in z rilcem začel mahati po notranjosti avto doma. Otroci so se ustrašili in začeli vreščati. Oče, voznik, je postal živčen in je hotel slona odgnati s trobljo. To mu je tudi uspelo, vendar je slon, ko se je obrnil, z zadnjico poškodoval avtodom. Na pločevini je ostala vdolbina. Oče je bil penast, saj avtodom niti ni bil njegov. Jezen se je odpravil k upravniku parka, da bi zadevo reklamiral in dobil odškodnino. Upravnik, posloven mož, je vedel, kako se tej reči streže, natočil je nekaj viskijev, potolažil moža, ki je potem zadovoljen odšel, ne da bi kaj opravil.

Ko so se vozili naprej proti domu, so bili na avtocesti priča avtomobilske nesreče. Ker je bila žena medicinska sestra, so se morali ustaviti, da je ponesrečencem nudila prvo pomoč. Policija, ki je prišla za njimi, je, potem ko so opravili vse nujne stvari, opazila, da je tudi njihovo vozilo poškodovano. Vprašali so jih, ali so bili tudi oni udeleženi v nesreči. Oče je svoje pojasnilo pričel: »Veste to je od slona ...« Sledilo je pihanje in odvzem vozniške.

Policija v tej zgodbi nastopa kot instanca zapisovanja prekrškov, kot instanca netelesnega preoblikovanja žrtve v grešnika, storilca. Pojemovni aparat tako pravosodnih kot medicinskih strok je naravnan prav v odkrivanje znakov, ki spremenijo človeka v bolnika ali prekršitelja. V opisanem postopku policije se združita prav oba. Kaj potem zanima socialno delo? Če bi sklepali po analogiji, bi lahko trdili, da socialno delo zanimajo socialni problemi, napake v delovanju socialnega sistema. V takem primeru bi bilo socialno delo bastard prava in medicine, in bi ga po pravici uvrstili v kategorijo npravstvenih strok. Vendar to ne drži, socialno delo zanimajo razmere, okoliščine in posameznik kot žrtev teh okoliščin, pa tudi njegovi potenciali, da se v teh okoliščinah znajde.

Dva okvira: primerjava

Z analizo vzorca vprašanj, ki naj bi jih socialni delavci postavljali svojim novim strankam z namenom, da jih spoznajo, smo ugotovili, da naj bi spoznavanje potekalo v okvirih prijznosti, a hkrati institucionalne umestitve, nadalje, da spoznavanje človeka pogosto zasenči zahteva, da mora virtualni socialni delavec najti problem in individualizirati svojega sogovornika, njegovo odgovornost. Ko smo ta ista vprašanja uporabili v situacijah, kjer naj bi se spoznavali med seboj enakopravni posamezniki, se je pokazalo, da so vprašanja skoraj docela neustrezna. Tako ljudje, ki so ta vprašanja postavljali, kot tudi intervjuvanci so skorajda brez izjeme doživljali občutek zagate in dobili vtis, da so vprašanja neumna. Ugotovimo lahko torej, da vprašanja, ki naj bi jih socialni delavci postavljali svojim strankam, ne koristijo procesu spoznavanja med enakopravnimi ljudmi.

Ljudje so v situaciji, ko sta se dva okvira mešala, poskušali razne taktike, ki bi zagato zmanjšale. Ljudje, ki so postavljali vprašanja, so se počutili neumne, vprašanja so poskušali vplesti v situacijo, poskušali so popraviti vtis s pojasnili in opravičili, prizadevali so si za to, da bi bila

situacija vseeno karseda normalna, velikokrat pa so predpisano vlogo socialnega delavca zapustili. Ljudje, ki so na vprašanja odgovarjali, so se zagati, ki jo je povzročilo delovanje dveh različnih shem, hoteli izogniti tako, da so z odgovori redefinirali vprašanja; tako so jih hoteli preusmeriti stran od intimnih problemov, izničiti vtis, da bi bil pogovor institucionalno uravnavan, in vprašanja prilagoditi vljudnostnemu pogovoru, kot naj bi potekal med vrstniki. Pogosto so to počeli z ironijo in humorjem (ko so vedeli za pravila igre). Skratka, prizadevali so se rešiti situacijo, kot jo določa srečanje med dvema enakopravnima človekoma. V primerih, ko se je to zgodilo z nič hudega slutečimi neznanci, je pogosto prišlo do odkritega odpora spraševanca in prekinitve izmenjav. Ljudje so se upirali nespoštljivosti, ki so jih vprašanja (virtualnih socialnih delavcev) dejansko vnašala v situacijo navadnega pogovora, upirali so se vdoru v svoj intimni prostor in definiciji sebe kot nekoga, ki potrebuje pomoč, upirali so se napadu na svojo suverenost, temu, da bi bila situacija definirana vnaprej brez njihovega sodelovanja in da bi jih kot posameznike spravili na skupni, obči imenovalec, s tem pa zanižali njihovo posamičnost.

Zgodilo se je tudi, da so ljudje, ki so jim postavili taka vprašanja, vsaj deloma tudi »padli« v vlogo »pacienta«, zaslišanca. Mestoma so dobili občutek nemoči, začeli brskati po svojih problemih, dobili občutek rahle paranoje in negotovosti, ali odgovarjajo prav, mikalo jih je, da bi si izmislili pripoved, ki bi zadovoljila vprašanja, bili so pripravljeni barantati s svojo identiteto, prevzeti (vsaj začasno) vlogo stranke socialnega dela. Dobili so občutek, da so plen institucionalne zarote, da se njihove izjave obračajo proti njim in da imajo pojasnila in opravičila ravno nasproten učinek, da jih še bolj trdno umeščajo v vlogo, v kateri so se znašli.

Tisto, kar vprašanja terjajo – a so v naših eksperimentih le redko izterjala – je pravzaprav žalostna zgodba, priznanje, da je nekdo delal narobe, da je nemočen in da rabi pomoč, da bi svoje napake odpravil. Eden izmed tipov žalostne zgodbe je kesanje. Človek sprejme krivdo, da bi jo lahko popravil. Drug tip žalostne zgodbe je opravičevanje, kjer pripovedalec pojasnjuje dogodke, ki so ga pripeljali v tak položaj, in se prikaže kot žrtev razmer in smole.

Pomembno vprašanje, ki ga je odprl trk dveh različnih okvirov, je tudi vprašanje intimnosti, saj je za vprašanja značilno, da sprašujejo po docela osebnih zadevah. Pri spoznavanju v vsakdanjih situacijah pa raje vidimo, da najprej ustvarimo ozračje zaupnosti, preden dovolimo drugemu, da vidi naš skriti jaz. Pri tem nam je pomembno, da ustvarimo ugoden prvi vtis in skrivnosti ohranimo zase. Vendar pa imajo skrivnostni pomembno vrednost tudi v sami interakciji. Intimne stvari so namreč nekakšen identitetni rezervoar, kjer gojimo posameznost. Povabilo v intimni pogovor v vsakdanjih izmenjavah pomeni ustvarjanje zaupanja, zarote in prijateljstva. Prav zato si prizadevamo spoznati človeka v smislu socialnega zemljevida, ugotoviti njegove družbene vezi, njegove spretnosti in ne nazadnje vrednote. S tem vzpostavimo točke, poteze, značilnosti, ki so za sogovornika ključnega pomena, s katerimi se istoveti in ki nam omogočijo, da se lahko z njim istovetimo tudi mi. Tiste točke, ki nama niso skupne in s katerimi se ne istovetiva, postanejo naključne, naključni zdrsi, izstopi, poteze, ki niso del posameznikove identitete. Tako imamo možnost v ospredje postaviti značilnosti, ki nas kvalificirajo, ki so naše vrline, na rob ali pa v ozadje pa tiste, ki nas diskvalificirajo, ki so naše napake. Strokovna vprašanja to razmerje postavijo na glavo in ustvarjajo ravno proces, kot ga poznamo iz procesov stigmatizacije, namreč, da v ospredje postavijo tisto, kar nas diskvalificira, napake so ključne, vrline pa naključne – ljudi spoznavamo kot probleme.

Videli smo torej, da imamo opraviti z dvema povsem različnima okviroma spoznavanja.

Razlike lahko idealno tipsko povzamemo v tabeli:

Tabela: Razlike značilnosti spoznavanja v strokovnih in vsakdanjih pogovorih

<i>Procesi spoznavanja</i>	<i>V strokovnih pogovorih</i>	<i>V vsakdanjih pogovorih</i>
produkt pogovora	produkcija problema	konstrukcija osebnega in socialnega zemljevida
predmet pogovora	pomanjkljivosti	vrline
tematika	žalostne zgodbe	vesele, uspešne in zabavne zgodbe
delitev vlog	asimetrično	simetrično v načelu
razporeditev moči	podrejeno/odvisno	enakopravnost in vzajemnost
vezna čustva	paranoja in občutek krivde	zaupanje in zarota
odnos med akterji	razlikovanje, ograditev – disjunkcija	istovetenje, povezovanje – sinergija
model dejavnosti	popravljalni, uslužnosti model	krošnjarski, rapsodski model
literarni lik	Kafkovi liki	Švejk
prostor	institucionalni prostori (pisarna, ordinacija, bolnišnica ipd.)	javni in civilni prostori (ulica, lokali, javni prostori, domače okolje)
potek pogovora	pripovedovanje pripovedi	razdrobljena mreža izmenjav, klepet
oblika	definiran in vnaprej določen predmet	odprt pogovor, ki se avtopoetično širi
modaliteta	redukcionizem: vračanje na temo in rigidnost matrice pogovora	asociativnost: moč prehodnih predmetov, sprehajanje s teme na temo
odgovornost	individualiziranje	kolektiviziranje
ton pogovora	uradni	neuradni
vstop v intimnost	vsiljivo prekoračevanje mej	zapeljevanje
pogoji intimnosti	poklicna molčečnost, strokovna dezinteresiranost	zarota, zaupanje, igra naključne usodnosti in usodnih naključij

Očitno je, da je vsakdanji okvir pogovarjanja in spoznavanja superioren, če si želimo človeka spoznati. Superiornost tega okvira je v spoznavnem dometu (človeka bolje spoznamo) kakor v etičnem (človeka obravnavamo kot suvereno osebo in z njo ustvarjamo resnične vezi; damo ji vedeti, da je spoštovanja vredna oseba, izognemo se kreptivi stigme in hkrati omogočimo, da širi vpliv v svojem življenju). Naša spoznanja je torej smiselno uporabiti v primerih, ko bomo kot socialne delavke reševali zapletena življenjska vprašanja, ko bomo hoteli zares zvedeti, kaj si naš sogovornik želi, ko se bomo hoteli vživeti v njegovo situacijo, življenjski svet. To so situacije, kot je npr. izdelava individualnega načrta, načrtovanje preselitve iz zavoda, delo v stanovanjskih skupinah, rehabilitacija itn. Seveda taka širina ni potrebna, ko gre za povsem ozke in omejene intervencije, kakršna je npr. dodelitev otroškega dodatka, subvencije za stanovanje, informacije o

storitvah, nasveti ipd. Pa tudi v teh primerih ni odveč, če smo bolj človeški, bolj neposredni, zabavni.

Na drugi strani pa uvajanje vsakdanjega okvira v pogovore z uporabniki socialnega dela ne pomeni, da se odpovedujemo nekaterim prvinam strokovno vodenega pogovora. Prvič, ni se mogoče izogniti pogovorom o bolj temnih straneh življenja naših sogovornikov in sogovornic, drugič, prav je, da ohranimo in uporabimo nekatere etične določnice strokovnega dela in, tretjič, da uporabimo nekatere spretnosti pogovarjanja, ki smo jih v poklicih, ki se ukvarjajo s človeško stisko, razvili.

Pri pogovoru o temnih straneh življenja naših uporabnikov in uporabnic bomo pazili, da bomo to storili znotraj okvira, ki smo ga ravnokar opisali. Praktično to pomeni, da našega pogovora ne bomo intonirali s problemi in težavami, ampak ga bomo začeli tako, kot bi začeli pogovor s potencialnim prijateljem, k stiskam, problemom in podobnim zadevam bomo prešli šele pozneje, ko bo že pred nami človek. »Najprej ljudje!« (in šele nato njihove stiske). Tudi, ko se bomo pogovarjali o težavah, ne bomo v ospredje postavili njihove nezmožnosti, da se z njimi ukvarjajo, temveč se bomo pogovarjali o tem, kako so se že doslej z njimi uspešno ali manj uspešno spopadali. Zanimalo nas bo, na primer, kako sogovornik ravna v psihični krizi, kako si lajša abstinenčno krizo, kako ravna s svojo stisko, kakšna orodja so mu na voljo, kaj mu je že pomagalo itn. Tako bomo izvedeli o njegovih vrlinah, o njegovi moči pri spopadanju s kriznimi dogodki.

Uporabili bomo tista pravila strokovno vodenih pogovorov, ki so smiselna in ki jih lahko prilagodimo enakopravnemu vrstniškemu pogovoru. Vsekakor se bomo držali pravila poklicne molčečnosti. Pravilo nezainteresiranosti bomo razumeli tako, da nas bo vsekakor zanimala usoda naših sogovornikov, zanjo bomo človeško zainteresirani, pravilo dezinteresiranosti bomo ohranili tako, da bo naše zanimanje predvsem situacijsko, vodilo nas bo predvsem to, da spoznavamo sogovornike, in ne sekundarni interesi, ki bi utegnil izhajati iz našega osebnega življenja interesa; pridobljenih informacij ne bomo uporabili za svojo lastno korist.²³² Ne glede na to, da delujemo v smeri krepitve moči, se razlika v družbeni moči še vedno ohranja, uporabnice in uporabniki so v odnosu pomoči še vedno velikokrat odvisni od svojih socialnih delavk in delavcev. Zato bomo pri druženju in pogovarjanju še vedno pozorni, da svojega položaja ne bomo zlorabljali v strokovnem, pridobitnem, spolnem ali pa čisto interakcijskem smislu. Ohranili bomo tudi disciplino, ki izhaja iz strokovnosti in poklicne drže. To pomeni, da bomo točni, da bomo na voljo, ko nas uporabniki potrebujejo, da bomo odgovorni in da se bomo posvetili temu, kar delamo, da bomo delali zapiske itn. Pri vseh teh opravilih, a tudi pri pogovorih bomo po pravilu in nuji socialnega dela vedno ostali v dialogu z uporabniki in uporabnicami.

²³² Tovariški pristop **vseeno** postavlja meje med strokovnjaki in uporabniki na drugačen način. Če imamo, na primer, problem z vodovodno inštalacijo, sogovornice ne bomo spraševali, ali zna popravljati pipe in ali pozna kakšnega vodoinstalaterja. Če pa bo o tem spregovorila sama, ni razloga, da je ne bi, seveda za primerno plačilo, najeli. S tem pokažemo, da imajo njene besede tudi zares stvaren pomen. To je še posebno ustrezno, če sogovornik potrebuje potrditev svojih spretnosti ali pa zaslužek (Izredno pa moramo biti pozorni, da svojega položaja ne zlorabimo.). S takim dejanjem resnično potrdimo vrednost sogovornika, hkrati pa tudi zmanjšamo neprehodnost raznih družbenih mrež, seveda pa omogočimo še bolj intenzivno spoznavanje v drugem okolju in z drugim okvirom, ki ga tokrat definira prav njena spretnost.

Strokovne spretnosti pogovarjanja, ki smo jih sicer razvili, lahko še vedno uporabljamo, le da zdaj v drugače okvirjenih pogovorih. Uporabili bomo spretnosti aktivnega poslušanja, neobremenjenosti s teorijami in predsodki, vživljanja v sogovornika, pozornosti in osredotočenosti na tok pogovora, na tisto, kar nam človek pove, in ne na tisto, kar bomo povedali sami, pozorni bomo na svoje telesno počutje in na nebesedno govorico, da bomo bolje zaznali čustvene tone pogovora, pozorni bomo, kako sedimo in v kakšen prostorskem razmerju smo do sogovornika, povzemali bomo pogovor in ga zrcalili, ne bomo postavljali vprašanj, ki se začnejo z »Zakaj ... ?«, ne bomo dajali nasvetov, ne bomo moralizirali, pomembnejša od vprašanj nam bodo podvprašanja itn. Vse te spretnosti bomo kombinirali s siceršnjimi konverzacijskimi spretnostmi, spretnostmi navezovanja stikov in sočustvovanja in jih podredili na eni strani občemu okviru vsakdanjih pogovorov, kot smo ga opisali, na drugi pa konkretnemu poteku pogovora in druženja z našo sogovornico ali sogovornikom.

Blaginjski križ kraž in prisvajanje virov socialnega dela

Ideologije blaginjskega križa

Avtorji navadno predstavljajo ideologije blaginje s trikotnikom blaginje, ki očrta polje med viri države, trga in gospodinjstev.²³³ Ustrezneje bi bilo govoriti o matrici, križu blaginje. Trikotnik je statičen lik, ki očrta površino, ki naj bi predstavljala blaginjo. Videti je, kot da različne domene delovanja, ki so v relativno miroljubnem sožitju, vsebujejo blaginjo. Še bolj pomembno pa je, da ideologija trikotnika s samo tremi parametri (država, trg, mreža) prezre vlogo družbenih gibanj. Alternativa, ki jo predlagamo, je matrica blaginje – blaginjski križ (in potem še kraž). Ta nam omogoči, da bolj dinamično začrtamo področje blaginje. Omogoči nam, da razpravljamo o lastništvu virov, procesih prilaščanja in odtujevanja in posledično raziskujemo logiko oblikovanja služb in storitev. Vprašanje lastništva je tudi osnova naše razprave. Z njo lahko utemeljimo predlagani model in poskusimo razumeti razmerja in oblike pojavljanja blaginje na terenu: kako narava lastnine oblikuje posamezne storitve in kako te delujejo druga na drugo. Socialne službe se porajajo bodisi kot blago na trgu, kot pravica do javnega dobra, usluga člana članu skupnosti, pa tudi kot skupno dejanje spremembe in emancipacije – torej gibanje.

Razprave o virih socialnega dela in socialnega varstva se lotevamo shematsko.²³⁴ Iskali jih bomo na raznih koncih: v državi, na trgu, v neformalnih mrežah, pa tudi družbenih gibanjih. Blaginjski trikotnik, kot ga je v socialnopolitični diskurz vpeljal Evers, bomo dopolnili z družbenimi gibanji, ki so vedno bila pomemben vir socialnega dela. Pri tem naš namen ni poseči v socialnopolitične debate, ampak ustvariti zemljevid, ki bi bil tudi praktično uporaben in bi nam omogočil, čeprav na shematski način, temeljno orientacijo o virih socialnega dela in varstva in njihovem prilaščanju. Pa tudi kot zemljevid je naša razprava pomanjkljiva, saj ji manjka kartografska preciznost; je bolj provizorična skica terena, ki jo lahko še dopolnimo z zgodovinskimi, političnimi, metodičnimi in organizacijskimi koordinatami, da bi jo lahko potem zares uporabili za natančne socialnodelovne operacije.

Gibanja so bila vedno ključni člen socialnega dela in varstva, ustvarjala so nove zamisli, pojme, pa tudi nove službe, storitve. Samo socialno delo se je, kot smo pokazali, rodilo v naročju gibanj za socialno pravičnost na koncu 19. stoletja. Sama država blaginje je dosežek tega boja in rezultat raznih gibanj (ni zgolj nekaj, kar naj bi socialdemokratska država podarila svojim državljanom, je učinek srditega boja naših staršev in starih staršev. Tega danes spričo boja za ohranitev socialne države ne smemo pozabiti.). Druga svetovna vojna ni bila le vojna proti fašizmu, ampak je bila tudi boj za boljši jutri, za družbeno bolj pravično državo. Družbena gibanja za ženske, otroške

²³³ Adalbert Evers, »Shifts in the welfare mix – introducing a new approach for the study of transformations in welfare and social policy«, v: Adalbert Evers in Helmut Wintersberger (ur.), *Shifts in the welfare mix, their impact on work, social services and social policy*, European Centre for Social Welfare Training and Research, Dunaj, 1988; cf. tudi: Nino Rode, *Socialno delo kot posrednik med življenjskim svetom in sistemom*, doktorska disertacija, Fakulteta za družbene vede, Ljubljana, 2005.

²³⁴ Za bolj podroben spisek različnih virov cf.: Vida Milošević Arnold in Milko Poštrak, *Uvod v socialno delo*, Študentska založba, 2003.

pravice, pravice manjšin (etničnih in spolnih) in ljudi, ki jih družba onesposablja (na področju hendikepa, duševnega zdravja, drog itn.), niso le pomembno oblikovala socialne politike, temveč so tudi uvedla veliko število inovacij (npr. dezinstucionalizacija) in ključnih pojmov v teoriji socialnega dela (krepitev moči, antidiskriminacija, storitve po osebni meri itn.). Današnja družbena gibanja, ki zasedajo trge in izhajajo iz ogorčenja nad podivjanim kapitalizmom, uporabljajo prav teme, ki so del socialnega dela, ljudem zagotavljajo socialne storitve, ki jim omogočijo preživetje v krizah,²³⁵ predvsem pa odpirajo teme socialne varnosti in socialnega varstva, blaginje za vse, na povsem nov način.

Hkrati pa lahko rečemo, da so gibanja kljub njihovem generativnemu pomenu v socialnopolitični razpravi (diskurzu) prezrta. Konstrukcija »mešane blaginje« (*welfare mix*), izražena v liku »blaginjskega trikotnika«, temelji prav na prezrtju gibanj.²³⁶ V ospredje postavlja državo, trg in gospodinjstva (tukaj govorimo o mrežah) kot temeljne vire blaginje. Ta trojica izhaja iz analize treh režimov blaginje: liberalnega, konservativnega in socialdemokratskega; tem režimom ustrezajo dominantne vloge trga, družine in države.²³⁷

Prezrtje gibanj je bržčas posledica metodoloških spregledov in apologetske narave razprav. Esping-Andersen in drugi, ki so prevzeli ta model,²³⁸ so analizirali *obstoječi* družbeni red, obstoječe režime in morajo *po defaultu* prezreti paradigmo spremembe, ki jo predstavljajo gibanja. Analizirajo namreč režime, ki dejansko obstajajo in predstavljajo materialne ideologije, ki so prevladale v raznih obdobjih in okoljih in bile tudi formalno ustoličene, institucionalizirane. Paradigma spremembe pa se zares ni nikoli uveljavila kot dominantna ideja realnega državnega sistema in je zato nismo mogli opazovati »na delu«, in ne moremo analizirati podatkov, ki bi jih v taki državi pridobili. V naravi gibanj je, da se bodisi institucionalizirajo, se pravi, da jih država kolonizira in prevzame njihove dosežke, ideje in jih »ustali«, bodisi pa taki »ustanovitvi« (institucionalizaciji) uidejo in zamrejo, imajo pa le nevidni molekularni učinek na vidno molarno stvarnost, ki jo lahko opazujemo in kjer lahko učinke merimo.²³⁹

²³⁵ Cf.: Kerry Cuskelly, »Social Work and the Struggle for Social Justice in an International Context – The Irish Experience«, *The Seventh Annual Social Work Action Network Conference (SWAN)*, Liverpool Hope University, March 2012. Referat dosegljiv na spletni strani: <http://www.socialworkfuture.org/about-swan/regional-swan/ireland>; Vassilis Ioakimidis, »Reflections on 'radical casework' in the age of austerity«, *Social Work Action Network Conference (SWAN)*, Liverpool Hope University, 30–31 March 2012.

²³⁶ Evers, *op.cit.*, Adalbert Evers in Ivan Svetlik, *Balancing Pluralism – New Welfare Mixes in Care for the Elderly*, European Centre for Social Welfare Training and Research, Dunaj, Aldershot, Avebury, 1993; Adalbert Evers in Jean-Louis Laville, »Defining the third sector in Europe«, v: Adalbert Evers in Jean-Louis Laville (ur.), *Third Sector in Europe*, Elgar, Cheltenham, str. 11–37.

²³⁷ Gøsta Esping-Anderson, *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Princeton University Press, New Jersey, 1990.

²³⁸ Npr. cf.: Martin Powell in Armando Barrientos, »Welfare regimes and the welfare mix«, *European Journal of Political Research*, letnik XLIII (2004), št. 1, str. 83–105.

²³⁹ Morda bi lahko učinke ideologij sprememb opazovali kot samostojne režime blaginje v socialističnih državah ali pa tistih, ki so nastale kot posledica antikolonialističnih revolucij. To je še naslednje prezrtje analiz, ki so nastale na podlagi Esping-Andersenove usmeritve (*op. cit.*). To bi bilo sicer možno v osemdesetih letih 20. stoletja, pozneje so taki režimi z globalizacijo izginili; za poskus širitve modela tudi na te režime blaginje cf.: Zinka Kolarič, »Različni znanstveno-teoretski pristopi k preučevanju neprofitnih organizacij«, v: Darko Jelovac (ur.), *Jadranje po nemirnih vodah menedžmenta nevladnih organizacij*, Radio Študent, Študentska organizacija Univerze v Kopru, Visoka šola za management, Ljubljana, 2002, str. 29–43. Četudi bi bili rezultati takih analiz zanimivi za primerjalne razprave, pa teh podatkov ne bi mogli imeti za veljavne kazalce režimov, ki bi bili zasnovani na ideji gibanj. Ko se namreč gibanje institucionalizira v ustanovo, organizacijo ali celo, kot v primeru komunističnih gibanj, v državo, postane namreč prav negacija sebe pa same – gibanja. (Izjeme bi morda našli v nekaterih poskusih v Latinski Ameriki

Analiza raznih režimov blaginje temelji na empiričnih podatkih in opisuje razne »mešanice« blaginje, ki jim dominira ena ideologija, ki ureja dogodke in razmere na področju blaginje; blaginjski trikotnik, ki ga izvedemo iz te analize, pa je predvsem idealno tipski konstrukt. Kot tak je menda primeren za analizo sprememb na področju blaginje, še zlasti v obdobju po krizi države blaginje. Kot analitično orodje »blaginjski trikotnik« uvrsti gibanja v »tretji sektor«, ki ga postavi sredino trikotnika²⁴⁰ skupaj s prostovoljnimi, neprofitnimi in samoraslimi organizacijami, saj da ta sektor blaginje črpa ravno iz raznih virov, raznih kotov trikotnika.

Trikotnik blaginje je bolj kot analitično orodje – ideološko orožje. Ideologija »mešane blaginje« (*welfare mixa*) uporabi to, da je v različnih blaginjskih režimih vedno mešanica posegov države, tržnih storitev in neformalnih izmenjav, da bi utemeljila imperativ pluralizacije in ravnotežja med različnimi viri družbene blaginje. Tudi tukaj se gibanja znajdejo v istem košu »civilne družbe«,²⁴¹ ki nastane kot negacija države in trga. Seveda pa tako različnih virov ni mogoče dati na skupni imenovalc, saj se mreže med seboj razlikujejo tako po naravi kakor po vrlinah. Tukaj bomo razlikovali med tistimi, ki imajo konservativno, ohranjevalno vlogo pripadnosti, in tistimi, ki imajo spreminjevalno, transformativno naravo osamosvajanja, emancipacije.²⁴² Hkrati pa ideologija mešane blaginje poskuša integrirati prejšnje ideologije, ki usmerjajo razne režime.

Pri nas je verjetno najbolj razširjena ideologija *subsidiarnosti*. Temelji na tem, da je temelj socialnega varstva in varnosti neformalna, spontana pomoč, ki si jo posameznik ustvari v neformalnih mrežah in ki si jo zagotovijo ljudje sami. Dolžnost države pa je, po tej ideologiji, da pomaga tam, kjer te pomoči ni. Ideologija subsidiarnosti postavi trg bodisi vmes med državo in osebno mrežo, saj naj bi država pomagala tam, kjer si človek ne more pomagati sam, ne s potenciali svoje mreže in ne z osebnimi sredstvi, ki jih uporabi za nakup potrebnih storitev, lahko pa trg postavi kot dejavnost, ki dopolnjuje javno socialno varstvo (torej državo), s katerim javna dejavnost ne zagotavlja dovolj storitev.

Klasični *velferizem* (pojmovanje države kot orodja splošne blaginje) izhaja iz tega, da si posameznik socialno varnost zagotavlja tako, da je vključen v svet dela, ali z državljanstvom. S tem si zagotavlja tudi splošno in univerzalno pravico do storitev, ki jih potrebuje. Tak (modernistični) pogled bodisi zanemarja neformalne oblike socialnega varstva bodisi jih vidi kot obliko socialnega atavizma (ostanka preteklosti) ali dodatka k dominantnemu javnemu socialnemu varstvu.²⁴³ Storitve na trgu pa so ostanejo namenjene aristokraciji ali visoki buržoaziji, torej tistim, ki si socialnega varstva ne zagotavljajo z delom temveč s premoženjem, v socializmu pa smo jih imeli za ostanek buržoazne preteklosti.

(Allende, zapatisti), a tudi ti so časovno omejeni na trajanje dejanskih revolucij in zato neuporabni za diskusijo o sistemih socialnega varstva.)

²⁴⁰ Evers in Laville, *op. cit.*

²⁴¹ Cf.: npr. Katherine Duffy (ur.), *Final report of the HDSE Project: Opportunity and risk: trends of social exclusion in Europe*, Council of Europe, 1998. Dosegljiv na spletni strani: http://www.coe.int/at/e/social_cohesion/hdse/2_hdse_reports/3_final_report/

²⁴² Še večjo zmedo in ideologizacijo trikotnika blaginje povzroči nerazlikovanje med viri in izvajalci, torej službami socialne blaginje. Medtem ko sta lahko trg in država hkrati vir in izvajalec storitev, pa lahko organizacije tretjega sektorja uvrstimo zgolj med izvajalce (ki črpajo iz raznih virov).

²⁴³ Državni kapitalizem, denimo, socialističnega tipa (Sovjetska zveza) je tako pojmovanje pripeljal skorajda do popolnosti in to ideologijo tudi dejansko uresničeval.

Tržna ideologija blaginje temelji na temu, da so ljudje pogodbeni posamezniki, in na ideologiji, da je blaginja ljudi odvisna od nacionalne blaginje in da ekonomsko uspešna družba ne bi smela poznati revščine. V taki idealni družbi naj bi imel vsak posameznik dovolj sredstev, da si kupi tiste storitve, ki jih potrebuje, vključno s storitvami socialnega varstva. Neformalni viri so v odnosu do trga distribucijski – družina distribuira bogastvo na neproduktivne člane, ali pa jih dobijo, če nimajo družine, s pomočjo filantropskih in dobrodelnih mehanizmov. Podobno distribucijsko vlogo dobi v neoliberalizmu država oziroma javne službe.

Radikalna ideologija socialnega varstva (ki jo ideologija mešane blaginje prezre) temelji na temu, da socialna stiska izhaja iz ekonomskega izkoriščanja in družbenega zatiranja. Socialno varstvo je torej hkrati obliž na rane zatiranih in izkoriščanih, predvsem pa arena razrednega boja (boja za enakopravnost spolov, enake pravice ras in narodnostnih, spolnih in drugih manjšin)²⁴⁴ in priložnost za ozaveščanje in osvobajanje.²⁴⁵ Država je kot izvajalec socialnega varstva aparat hegemonije vladajočega razreda, neformalne storitve preživetvena nuja zatiranih, trg storitev pa volja vladajočega razreda po ekonomizaciji medosebnih odnosov. Hkrati pa radikalna ideologija vidi naštete vire socialnega varstva kot torišča boja proti zatiranju in za osvoboditev. Tako je širjenje pravic socialnega varstva priložnost za razgaljanje krivic in krepitev moči zatiranih skupin, neformalna pomoč med enakimi, žarišče odpora institucionalizaciji vsakdanjega življenja; prostovoljna (nevladna) združenja glavno orodje organizacije zatiranih skupin; nove oblike socialnega podjetništva pa možnost odpiranja novih prostorov svobode.²⁴⁶

Ideologija »welfare mix« je sicer poskus sinteze različnih virov in sektorjev izvajalcev, pa tudi blaginjskih ideologij, v enoten model blaginje, ki ga ponazori prav s trikotnikom.²⁴⁷ Ta novejša ideologija, ki prezre paradigmo spremembe, postavi tri vire socialnega varstva v na videz enakovreden položaj. Na ravni paradigme je seveda ta model utvara, ki izhaja iz postmodernistične nuje uskladiti in povezati razne vire v enotni pojmovni model, zanemari pa to, da paradigme ne morejo obstajati druga ob drugi, ne da bi si ena prizadevala nadkodirati drugih, uveljaviti svojo logiko v drugih sklopih. Kruto dejstvo je, da ne gre za »miroljubno« koeksistenco, sobivanje treh ali štirih sistemov ali modelov v istem prostoru, temveč za boj za prevlado enega režima na drugimi: bodisi da zavzame več prostora (uporabnikov, predvsem pa potencialov, virov, ki so na voljo), bodisi, da si podredi in izkoristi vire, ki so last drugega akterja.

Model mešane blaginje bi sicer lahko orisali kot idealno-tipski način. V takem modelu naj bi uporabnik imel možnost svobodne izbire oziroma prostovoljne odločitve, da bo odgovor na svojo stisko poiskal »pluralno« – tako da si bo na trgu storitev *kupil* tisto, kar potrebuje, da bo *izkoristil* svojo pravico in poiskal strokovnjaka v javni službi ali pa da bo med svojimi sorodniki in prijatelji poiskal takega, ki mu bo zagotovil pravšen odgovor na njegovo stisko. Možno je tudi, da ne bo uporabil nobene od naštetih možnosti, ker meni, da ga omejujejo in izkoriščajo, in bo s sotrpini in istomišljeniki organiziral boljši odgovor na svojo stisko.²⁴⁸ Da bi uporabnik resnično

²⁴⁴ Paul Corrigan in Peter Leonard, *Social Work Practice Under Capitalism: A Marxist Approach*, Macmillan, London, 1978.

²⁴⁵ Freire, *op. cit.*

²⁴⁶ Guattari in Negri, *op. cit.*

²⁴⁷ Evers, *op. cit.*

²⁴⁸ Ravno v možnosti, da je idealni uporabnik nezadovoljen s »pluralno« ponudbo, se kaže **iluzornost** in **navideznost** predpostavke o sobivanju različnih paradigem. Nezadovoljstvo nad tem, kar lahko človek dobi iz različnih virov

mogel izbirati, bi moral imeti neomejen dostop do vseh možnih virov storitev; še prej pa bi moral ta odgovor obstajati kot del ponudbe vseh virov ali vsaj enega izmed njih. Viri morajo torej na eni strani generirati storitve, na drugi pa omogočiti dostop do njih. Ne gre torej za preprosto mešanico in sobivanje raznih modelov, temveč za mešani režim, kjer se različne paradigme bojujejo za prevlado, akterji pa za ohranjanje in prisvajanje virov.

Vse klasične ideologije in sovpadajoči režimi so sestavljeni iz lastnih mešanic virov. Sama ideja režima namreč ne pomeni, da ne obstajajo v nekem režimu drugi načini zagotavljanja blaginje; pomeni, da je eno načelo dominantno, da ureja celotno mešanico. Ideja mešane blaginje seveda ni odpravila starih ideologij v njihovih izvornih okoljih. Kot analitično orodje je omogočila primerjave, kot ideološko pa zagotovila način sinteze, ki je uporabna globalno z verjetno iskrenim namenom, da za nove oblike nevladnih in neprofitnih organizacij zagotovi tudi bolj prepričljivo ideološko legitimacijo. Iz današnje perspektive, ko je že odveč govoriti o kakršni koli (mešani) blaginji (bolj upravičeno bi bilo govoriti o njeni katastrofični zmešnjavi), vidimo, da je dejanski rezultat te ideologije močno zmanjšanje pomena državnih in neformalnih virov in da so tržni deleži blaginje čedalje močnejši, ne glede na to, da so učinki privatizacije socialnega varstva očitno in škandalozno porazni in ljudem škodljivi (npr. propad podjetja South Cross v Angliji, ki je razkril neverjetne oblike tega, kako so izkoriščali osebe in zlorabljali stanovalce v namestitvenih strukturah, ki jih je to podjetje upravljalo.²⁴⁹ Zato lahko sklenemo, da je bila ideologija, ki naj bi okrepila vlogo tretjega sektorja, v resnici v funkciji neoliberalnega politično ekonomskega režima.

Toda, ali se je z ideologijo mešane blaginje spremenil tudi režim? Če naj bi to bilo res, gre za režim, ki deluje tam, kjer sta bila doslej dominantna državni ali neformalni način zagotavljanja pomoči in podpore, se pravi v bivši socialističnih državah Srednje Evrope in Srednje Azije in v tako imenovanih nerazvitih državah Azije, Afrike in delno tudi Latinske Amerike (kot po naključju, je to ravno del sveta, ki ni zastopan v primerjalnih študijah režimov blaginje). Osnovna značilnost takega režima bi lahko bila "ponevladenje" zagotavljanja storitev, kar deloma popravlja nove neenakosti, hkrati pa s prisvajanjem sredstev (mednarodne pomoči) omogoča skrito komercializacijo revščine in služb, ki so ji namenjene. Ideologijo mešane blaginje si bomo verjetno zapomnili kot prehodni režim, ki vodi bodisi k temu, kar gibanja zasedbe poimenujejo *debt-fare* («dolginja»), bodisi v nasprotno smer, kot način odpora in pot k skupni blaginji, novi obliki skrbi drug za drugega.

Izvor in last virov

blaginje, in akcija, ki iz nezadovoljstva sledi, sta negacija treh kotov trikotnika, izhajata iz njihove kritike in nezadostnosti (nevzdržnosti izkoriščanja in omejevanja tistega, ki naj bi iz treh virov trikotnika črpal). Zato gibanja (spremembe, kritike) ne moremo postaviti v »sredino« trikotnika, saj beži ven iz njega. Paradigma spremembe ne ustvarja zgolj novih odgovorov, ampak ukinja stare. Tudi to je razlog, da jo je v na videz harmoničnem modelu pluralizma težko upoštevati.

²⁴⁹ Cf.: Richard Hester, »The perfect storm – a moment for decarceration«, *Dialogue in Praxis*, letnik I, št. 1–2, str. 27–39. Dosegljiv na spletni strani: <http://www.dialogueinpraxis.net/index.php?id=5&a=article&aid=11>; Joe Yates, »What prospects Youth Justice? Children in Trouble in the Age of Austerity«, *Social Policy & Administration*, letnik XVI (2012), št. 4.

Če hočemo postaviti gibanja nazaj na zemljevid blaginje in virov socialnega varstva še posebej, se moramo vprašati o lastništvu in prisvajanju različnih virov. Navadno govorimo o javnih in zasebnih virih. S tem označujemo, od kod prihajajo in kdo je njihov lastnik.²⁵⁰ Ko govorimo o javnih virih, mislimo navadno na tiste vire, ki jih ima v lasti država (nacionalna, lokalna) ali njene ustanove (javne zavarovalnice npr.). Vendar moramo tem dodati tudi druge vire, ki so javno ali skupno dobro in ki nimajo posebnega lastnika.²⁵¹ To so, na primer, naravne in kulturne dobrine, kjer bodisi ni mogoče izključiti drugih in zato prilaščanje ni možno, ali pa so dobrine na razpolago v neomejenih količinah, tako da, jih uporablja en človek, ne ogroža bistveno možnosti za enako uporabo drugega človeka – in prilaščanje ni smiselno. Zato moramo med ustvarjalce javnih virov všteti tudi vse tiste skupine (včasih tudi posameznike), ki s svojo dejavnostjo prispevajo k nastanku teh virov.

Socialno varstvo po definiciji temelji na javnih virih, saj načeloma ni mogoče izključiti nikogar iz kroga uporabnikov socialnega varstva. Viri, iz katerih črpajo storitve socialnega varstva, sodijo večinoma med javne ali vsaj skupne vire. Če namreč materialne vire (denar, prostor, ipd.) res večinoma zagotavlja država preko davkov in prispevkov, pa nematerialnih virov, kot so solidarnost, deloma tudi dobrotelost in človekoljubje, znanje,²⁵² ne zagotavlja država, temveč so to splošni viri človeštva, ki izhajajo iz etike, kulture in znanosti. Sorodniške, prijateljske in vrstniške vezi ustvarjajo tudi skupno dobro, vire, ki niso v lasti posameznika, a jih vseeno – zaradi omejenega članstva in dostopa do njih lahko štejemo med zasebne vire. Zasebni viri pa so tudi tisti, ki jih njihovi lastniki uporabijo za dostop do storitev (lahko tudi javnih, če jih je treba plačevati) in ki izvirajo iz njihovega zaslužka, ne glede na to, ali ta zaslužek izvira iz dela ali premoženja. Obstajajo pa tudi zasebni viri zunaj zasebnih sfer neformalnih povezav, torej namenjeni trženju, ki ustvarjajo storitve, ki jih zasebniki dajo na trg zaradi zaslužka, če že ne profita.

Delitev na zasebne in javne vire je torej preveč preprosta. Javne vire si na eni strani lasti država, na drugi pa obstajajo tudi zunaj njene domene. Zasebni viri so lahko skupno dobro, osebna lastnina ali pa zasebna, ki jo tržimo.

Poleg delitve na zasebne in javne vire lahko govorimo o svojih ali lastnih virih in sredstvih. Pri tem ne bomo ugotavljali vrste lastnine, to smo že storili, temveč stopnjo odtujitve virov. Izhajamo

²⁵⁰ Lastništvo je aksiom kapitalizma. Vse mora imeti svojega lastnika. Ne gre le za predmete, stvari, temveč tudi dejanja in ideje. Del aksioma je tudi, da je vsa lastnina načeloma privatna. Znotraj take aksiomatike je državna lastnina tista, ki si jo država prisvoji zaradi javnega interesa. Iz takega aksioma torej izhaja, da je sta možni le dve obliki lastnine – zasebna in državna. Javna lastnina je torej znotraj te perspektive le idiom, ki je sinonimen za državno. Ta aksiom seveda ne velja, poznamo namreč družbene formacije, ki so poznale razne oblike skupne lastnine (gmajne); in tudi v sedanji ureditvi so stvari, ideje, odnosi in dogodki, ki niso nikogaršnja last oziroma so last vseh. Poznamo sicer primere, ko so na internetu prodajali luno, a to je bila potegavščina, ki z realnostjo (še) nima nobene zveze.

²⁵¹ Paul A. Samuelson, »The Pure Theory of Public Expenditure«, *Review of Economics and Statistics* (The MIT Press), letnik XXXVI (1954), št. 4, str. 387–389, doi:10.2307/1925895.

²⁵² V sferah znanja in umetnosti, kjer gre sicer za javne dobrine, obstajajo mehanizmi začasnega lastninjenja s pomočjo instrumentov patenta in avtorskih pravic. Trdimo lahko, da je v socialnem delu in socialnem varstvu koncept patenta in avtorskih pravic še toliko bolj nevzdržen, saj gre na eni strani za znanje, ki ga je treba s prakso ne samo udejanjiti, temveč tudi ponotranjiti, na drugi strani za ureditve, ki vedno presega posamično avtorstvo, na tretji strani pa gre seveda za neprofitni sektor, kjer samo znanje po sebi ne ustvarja profita, ki bi ga bil deležen avtor inovacije.

lahko iz pojma vernakularne, samobitne dobrine (Ilič), ki ima le uporabno vrednost, nima pa menjalne, se pravi, je dobrina, ki je namenjeno lastni uporabi. Lastni viri so torej tisti, ki jih skupina (družina, soseska, sorodniška mreža itn.) ustvari le za lastno uporabo. To je torej dobrina, ki ne postane blago, in delo, ki ni plačano, mezдно delo. Res je sicer, da je večina neformalne produkcije (sivega trga) podrejena blagovni proizvodnji²⁵³, a ji tudi uhaja in ustvarja vrednosti, ki so zgolj uporabne in ostanejo v lasti kolektiva, ki jih izvaja. To še toliko bolj velja za tiste storitve znotraj neformalnih mrež, ki so po naravi socialne (posoditi denar prijatelju, ostati doma in negovati bolnega otroka, nakupovati za soseda – to so vse storitve na robu blagovne proizvodnje in tržne ekonomije). Vendar imajo te storitve vedno tudi socialno povratno naravo, določa jih, kdo smo, in hkrati določajo, kdo smo v razmerju do drugih in v socialnih povezavah. Zato jih je težko oblikovati kot blago.²⁵⁴

Procese pomoči je težko oblikovati kot blago, med drugim tudi zaradi refleksivnosti socialnega dela. Te storitve so odporne, navkljub težnji, da bi procese podpore in pomoči spremenili v blago (komodizirali); upirajo se logiki storitev kot produktov, so bolj podobne storitvam v neformalnem sektorju kakor pa storitvam na trgu. Preproste storitve, kot so gospodinjska pomoč, urejanje videza, prevozi, kuhanje in priprava obrokov, so storitve, ki že tako obstajajo na trgu in so blago. Storitve osebne podpore in pomoči pa (še) niso blago. Njihova standardizacija sicer vodi h postvarjanju storitev v blago, refleksivnost pa se temu upira. Pri tem pa moramo biti pozorni, da upor ni le upor proti postvaritvi medosebnih dejanj, temveč tudi upor proti ohranjanju arbitrarnosti skrbniške moči, torej oblasti ene osebe nad drugo.

Storitve, ki jih ustvarja trg, so po definiciji odtujene. Uporabnik si jih z nakupom prilasti, s tem jih odtuji proizvajalcu, zares pa niso tudi ne kupčeve, saj jih ni sam ustvaril. Predmet, ki postane blago, menja lastnika, storitev pa ne povsem. Odtuji se njen učinek, samo izvajanje pa ostane medosebni proces. Na drugi strani pa je storitev že vnaprej odtujena, saj jo za nekoga izvaja nekdo, ki mora biti *drug*, ki ne pripada skupnosti; je po definiciji tujec. Krošnjari kot prvotni izvajalci storitev so bili tujci, potovalni delavci.²⁵⁵ Odtujitev je torej na eni strani nepopolna, na drugi strani pa dvojna.

²⁵³ Ivan Ilič (*Shadow Work*, Marion Boyars, London, 1981) to poimenuje »delo v senci«, ki ga definira kot vsako delo, ki ga je treba opraviti, da bi bilo mezдно delo mogoče. Tako delo je, na primer, pot v službo, ampak tudi uporabnikova pot na center za socialno delo. Tudi klasične funkcije družine lahko razumemo kot reprodukcijo delovne sile. Blagovna proizvodnja tako zelo določa naše življenje, da ji je skorajda nemogoče ubežati. Tudi jemo, spimo, športamo in se zabavamo, da bi lahko opravili svoje plačano delo – službo. Tudi če smo brezposelni, dvigujemo profit, s tem da nižamo ceno dela. S tem ko kupujemo v trgovini, hkrati zagotavljamo reprodukcijo delovne sile in pa omogočamo mezдно delo prodajalke, posledično pa profit lastnika trgovine. Delo v senci uporabnikov je, da omogočijo mezдно delo strokovnjakov. Vseeno bomo, vsaj kot tezo, postavili, da obstaja delo, ki je namenjeno lastni uporabi. To bomo storili bolj kot ne tendenciozno, da pokažemo razliko. Storitve svetovanja, podpore, pomoči, pa tudi organizacije samostojnega življenja v skupnosti imajo kljub vsemu, še zlasti če jih izvajamo zunaj neposrednega mezdnege odnosa, element vernakularnosti, proizvodnje dobrin z zgolj uporabno vrednostjo. Dimenzijo dela v senci bomo v razpravi zanemarili zaradi kristalizacije pojmovanja virov storitev.

²⁵⁴ Cf.: Bill Jordan, *Welfare and well-being: Social value in public policy*, Policy Press, Bristol, 2008.

²⁵⁵ Cf.: Goffman, *Asylums, op. cit.*, str. 290.

Ko država poraja storitve, je proces podoben, le da je okvir drugačen. Tam, kjer trg vire odtuji z razlaščenjem proizvajalcev, si država vire za napajanje storitev prilasti z davki, prispevki in javnim zavarovanjem. Te sicer plasira kot javno dobro, a plasira jih s pomočjo uradniškega aparata, ki jih ponovno razdeli (redistribuiral) po lastnih kriterijih (torej niso prosto dostopne uporabnikom). Na drugi strani pa si jih uporabniki ne prilastijo s kupovanjem, temveč z upravičenostjo do njih – torej v razmerju z državo, kot svojo pravico.²⁵⁶ Tiste javne vire socialnega varstva, ki jih sicer ne poraja država, si pa prilasti oziroma jih poustvarja ali podpira. Znanost si država prilasti s tem, da ustvarja vire izobraževanja in raziskovanja (javne univerze), solidarnost pa s socialnimi zavarovanji in socialno politiko. A vendar si jih ne more do konca in totalno prilastiti.

Zato moramo govoriti o učinku teh virov na delovanje socialnega varstva. V prid tezi o tem, da takih javnih dobrin ni mogoče odtujiti, govori dvoje. Prvič, znanje in solidarnost sta javni dobrini, ki sta vsem na voljo (internet, wiki sistemi, socialna omrežja naredijo informacije in stike še dodatno dostopne, hitre in priročne). Četudi je znanje v funkciji oblasti,²⁵⁷ je na drugi strani med močnejšimi orožji razgaljanja oblasti. Tudi če obstaja »kraljevska znanost«, ki ureja delitev oblasti, obstaja ljudska vednost, ki omogoča, da stvari delujejo.²⁵⁸ Čeravno smo sodobno solidarnost ustvarili tako, da smo izključili odklonske ljudi, je ni mogoče izvajati brez vključevanja. Solidarnost ostaja v svojem delovanju pragmatična, ne glede na to, kako dobro jo oblikuje znanost in kako dobro jo ureja socialna politika.

Drugič, socialno delo kot matična stroka socialnega varstva, kot znanost delovanja, kot znanost sprememb, ki črpa ravno iz nezadovoljstva nad obstoječim, je znanost, ki ima ambicijo spoja med vednostjo in solidarnostjo. O tem več pozneje. Za zdaj se bomo zadovoljili z ugotovitvijo, da imajo ljudje svoj lasten vir, relevanten za socialno varstvo, ki na eni strani črpa iz konkretnega nezadovoljstva, na drugi pa iz splošnih virov znanja in solidarnosti. Te lastne vire ustvarjajo sicer konkretni posamezniki in skupine, a ne zgolj zato, da bi rešili lastne stiske, zapišejo jih v register javnih dobrin, da bi bili dostopni vsem.

Ugotavljamo torej, da pomembne vire glede na lastnino in odtujenost lahko ločimo na štiri kategorije, ki jih proizvedeta dve dimenziji kategorij virov. Imamo namreč vire, ki so javni ali zasebni, in imamo vire, ki jih imajo ljudje v lasti ali pa so jim odtujeni. Javni in odtujeni so javni viri, ki jih vodi država. Zasebni in odtujeni so viri, ki so po svoji naravi zasebni in jih kot blago poraja trg. Lastni in zasebni so viri, ki jih porajajo neformalne mreže. Lastne vire porajajo tudi družbena gibanja, ti viri so tudi preko zapisa v javno sfero, čeprav so partikularistični v izhodišču, po učinku univerzalistični.

Med tipi izvajalcev lahko naštejemo štiri tipe: javni, zasebni, neformalni in prostovoljni sektor; zgornja delitev je deloma skladna tudi z viri, ki so na voljo dejavnostim in storitvam v socialnemu varstvu. Razlikovati jo moramo v točki prostovoljnega sektorja. Ta lahko izhaja iz

²⁵⁶ V tem je *socialna* država oziroma poddržavljena solidarnost radikalno različna od dobroteljnosti, kjer dajatev ni pravica prejemnika, temveč le moralna zaveza dobrotelnika. Vendar pa pokroviteljski odnos in odvisnost od države dovoljujeta mešani režim, torej da je dajatev hkrati pravica in miloščina. Tako mešanje omogoča ravno odtujitveni učinek poddržavljenja solidarnosti.

²⁵⁷ Foucault, *Nadzorovanje in kaznovanje*.

²⁵⁸ Deleuze in Guattari, *Mille plateaux*.

gibanja, lahko pa je le oblika zasebnega združevanja, ki generira vire le za svoje člane, lahko celo za trg, zelo pogosto pa jih generira za mrežo javnih služb, ki jih napaja država. Ko govorimo o virih, bomo zato raje govorili o gibanjih kot nosilcih četrte poti.

Viri	Lastni	Odtujeni
javni	gibanja	država
zasebni	neformalne mreže	trg

Preglednica 9: Lastninjenje in prisvajanje virov

Zgornja matrika nam kaže odnose prisvajanja in lastninjenja. Na navpični osi imamo vire, ki so bodisi zasebna bodi javna last, na vodoravni pa vire, ki ostanejo v lasti ljudi ali pa so jim odtujeni. Vzdolž diagonal teh dimenzij pa lahko vidimo, da sta glavni (in verjetno izključujoči) nasprotji med državo in mrežo ter med trgom in gibanjem. Gibanja porajajo lastne, a javne vire, trg pa zasebne in odtujene.²⁵⁹ Država poraja javne, a odtujene vire, medtem ko mreža lastne, a zasebne.

Na stranicah so razmerja med akterji lahko rivalska, saj se potegujejo za isti tip vira. Če so viri odtujeni in tržljivi, sta v rivalskem razmerju država in trg, če so viri lastni, so v rivalskem odnosu gibanja in neformalne mreže. Pri javnih virih sta v rivalskem odnosu država in gibanja, pri zasebnih pa trg in neformalne mreže.

Rivalstvo med protagonisti se kaže v procesih njihovega prilaščanja in prisvajanja. Država si na eni strani prilašča zasebne vire z davki in prispevki, kot tudi s podrejanjem virov zasebnega sektorja javnemu interesu (npr. nacionalizacija), na drugi strani pa si prisvaja vire gibanj s kolonializacijo teh virov oziroma z njihovo institucionalizacijo. Trg si prilašča zasebne vire neformalnih mrež z njihovim podrejanjem blagovni produkciji (delo v senci)²⁶⁰, si na ta račun veča profit, javna sredstva pa si prisvaja z njihovo privatizacijo. Neformalne mreže si prisvojijo vire trga z njihovo potrošnjo²⁶¹ ali s podrejanjem trga neformalnim povezavam (klientelizem, mafija), ali pa z izključevanjem (ekskluzijo) drugih od uporabe javnega dobra in njegovim prilaščanjem za lastno skupino oziroma članstvo. Gibanja razlaščajo mreže, tako da lastne vire angažirajo za skupno dobro ali pa tako, da osvobodijo (ponovno prisvajajo) javne vire, ki si jih je prilastila država, za konkretno porabo občinstva (npr. zasedanje javnih površin, kot sta, na primer, Metelkova, Rog).

Rivalski odnosi na eni in isti dimenziji so možni, saj gre za delno spremembo narave lastnine vira. Viri so načeloma na voljo obema »protagonistoma«, ki delujeta na določeni dimenziji lastnine. Gre bodisi za prisvajanje virov, ki so bili odtujeni (gibanja od države, mreže od trga), bodisi za odtujevanje virov, ki so ljudem lastni (vire mrežam odtuji trg, država pa gibanjem) in pa privatizacijo javnih virov (trg od države, mreže od gibanj) oziroma pretvorbo v zasebnih v javne (gibanja črpajo iz mrež, država pa (npr. z nacionalizacijo) ustvari javne vire iz tistih, ki so na trgu). Po taki formalni analizi sodeč, se lahko spremembe značilnosti lastnine lahko zgodijo le tako, da se lastnina preoblikuje vzdolž le ene dimenzije.

²⁵⁹ Na ravni dostopa do dobrin je ravno drugače. Tu trg poraja javno dostopne dobrine, gibanja pa nasprotno dobrine, ki še niso nujno vsem dostopne.

²⁶⁰ V zgodovini si jih je prilaščal z odkritim ropanjem (npr. v času kolonializma).

²⁶¹ Če gre za navadne mreže, potem je navadno rezultat izplena tak, da plačajo več kot uspejo porabiti. Če pa gre za tiste mreže, ki participirajo v profitu, pa je ravno obratno – porabijo več, kot jih stane participacija na trgu.

Država si lahko prisvoji vire neformalnih mrež le posredno. Lahko jih prevzame le, če se najprej spremenijo v javne vire ali pa če ostanejo zasebni; v tem primeru jih pretvori v blago in si jih potem prisvaja.²⁶² Zato načeloma država in neformalne mreže niso v rivalskem odnosu, temveč so bodisi komplementarne bodisi izključujoče. Viri ene instance lastnine dopolnjujejo drugo. Ali pa se izključujejo, tako da tam, kjer se pojavi ena oblika lastnine, ni možen obstoj drugega vira.²⁶³ Če so vzdolž ene dimenzije lastništva protagonisti rivalski (se potegujejo za iste vrste virov), so instance lastnine na nasprotnih presečiščih lastnine virov antagonisti.

Prav to velja tudi za trg in gibanja. Tam, kjer je trg, ni prostora za gibanja – in obratno. Oziroma bolje rečeno, prostor si trg in gibanja lahko delijo ali pa se iz njega izrinjajo.²⁶⁴ V rivalskih odnosih gre za prilaščanje ali prisvajanje istorodnih virov z delno transformacijo v smer, ki je nasprotna položaju razlaščenega (iz javnega v zasebno ali obratno, iz odtujenega v svoje ali obratno), križna transformacija pa se – v primeru, ko sobivanje dveh povsem različnih virov ni več znosno – lahko zgodi le v hipu in totalno (revolucionarno, pa naj gre za socialno ali neoliberalno revolucijo)²⁶⁵.

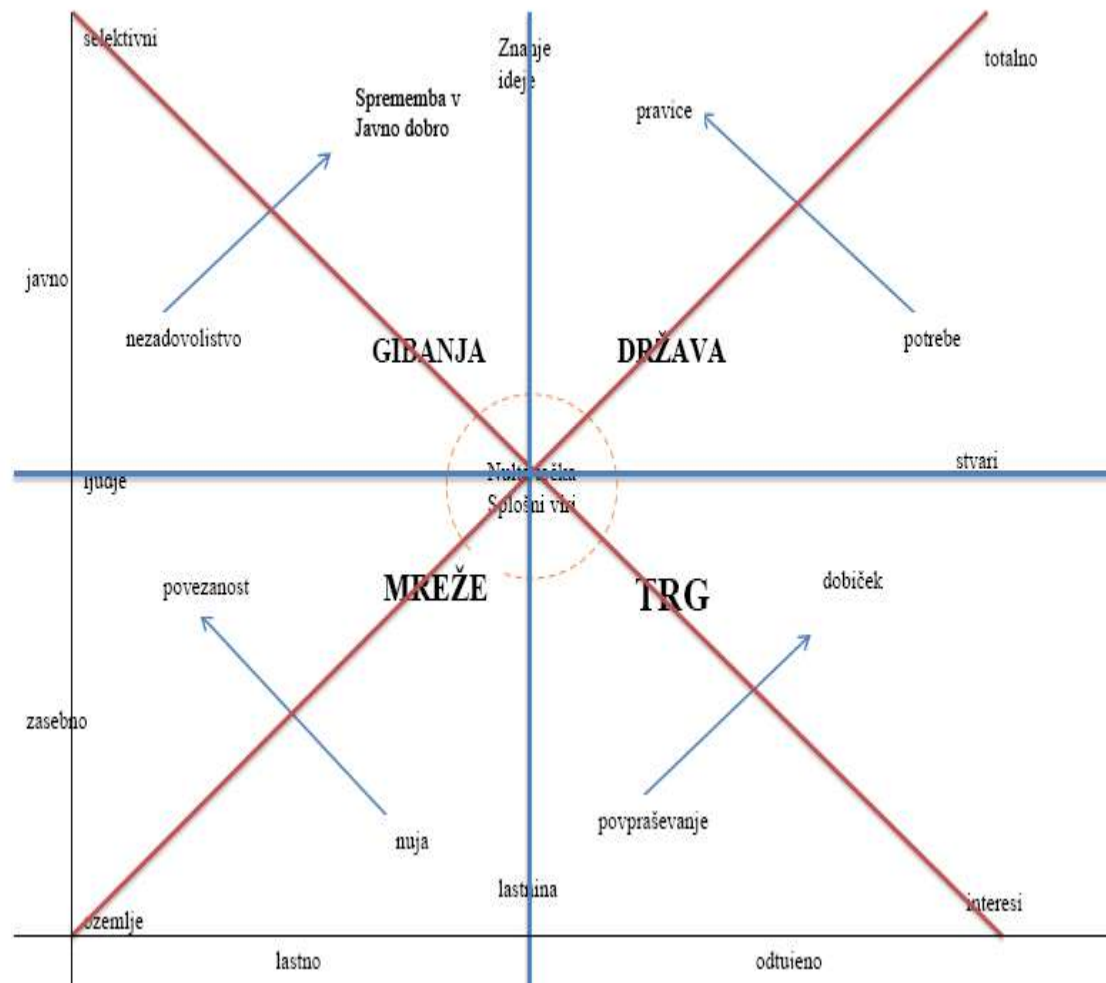
²⁶² Neformalni sektor je v sistemih, kjer država prevladuje, verjetno edina točka odpora alternative. Tako se je, na primer, dogajalo v Sovjetski zvezi. Državni socializem lahko prostovoljno iniciativo razglasi za sovražno frakcijo, tržno pobudo pa za razrednega sovražnika. Šele ko je nekoga razglasila za državnega ali razrednega sovražnika, je lahko obračunala tudi z njegovo družino.

²⁶³ Institut družinskega pomočnika se je izkazal za komplementarnega, medtem ko lahko vstop državnih agentov v neko mrežo poruši ali izniči neformalno delovanje te mreže. Neformalni pomočniki se umaknejo, ko nastopi formalna pomoč.

²⁶⁴ Vzemimo na primer gibanje za »osebno rast«, ki je bilo močno v sedemdesetih. Bilo je gibanje, ki je nastalo iz nezadovoljstva, na eni strani do načinov obravnave ljudi, na drugi strani do (odtujenega) načina življenja, po tretji do politike klasične levice. Ustvarilo je splošna znanja, razvilo občutljivost, ki je prej ni bilo, psihoanaliza je postala ena od dominantnih ideologij. Gibanje je močno koketiralo s trgom in zasebnim sektorjem. Na eni strani se je (deloma celo zelo uspešno) udinjalo podjetjem, deloma si je želelo vzpostaviti (med drugim) tudi trg psiho-storitev. Viri gibanja so se na eni strani izčrpali v sektaštvu (neformalne mreže), deloma se je preselilo v državne strukture, kjer so podobne prakse še vedno pomemben vir v šolstvu, zdravstvu in socialnem varstvu. Čeprav smo lahko upravičeno kritizirali to gibanje, češ da postvarja čustva in odnose, ki jih spreminja v blago, in čeprav so psihoterapevtske storitve oblikovane tako, da je njihov uporabnik prav posameznik *per se*, se dejansko trg takih storitev ni nikoli zares oblikoval, ampak je ostal »rezervat« posvečenih. Izkazalo se je, da so uporabniki teh storitev na trgu v večini prav psihologi in podobni poklici in njihovi družinski člani. Čeprav gre za storitve, ki so plačljive in so nekateri psihoterapevti veliko zaslužili, ne moremo govoriti o trgu, temveč je distribucija dobrin in zaslužka bolj podobna piramidnim shemam, kjer ljudje na vrhu zaslužijo veliko, ljudje na dnu pa veliko izgubijo (na račun upanja, da bodo nekoč veliko dobili). Na drugi strani je res, da veliko predpostavk sodobnega menedžmenta izhaja prav iz znanja, ki ga je generiralo to gibanje, a tu gre za komplementarno apropiacijo javnih dobrin ali pa posredno prestopanje iz domene trga v domeno gibanja, zlasti preko neformalnih mrež, pa tudi preko javnih ustanov (npr. univerze). Lahko rečemo, da je zasebni sektor uporabljal (v industriji verjetno tudi uspešno) znanja, ki jih je ustvarilo gibanje, a ni bilo nikoli videti, da bi si trg poskušal neposredno prilastiti vire gibanja, ali obratno, da bi si gibanje moglo prisvojiti vire zasebnega odtujenega trga blagovne proizvodnje. Šlo je bolj za komplementarno simbiozo, kakršno med gibanji in trgom vidimo na socialnih omrežjih interneta. Facebook lahko kuje dobiček iz tega, da ga uporabljajo gibanja, in gibanja dolgujejo uspeh svoji uporabi Facebooka. Gibanja *squatterjev* so po pravilu zavzemala javno lastnino (cf.: Colin Ward, *Social Policy: an anarchist response*, Freedom Press, London, 2000). Če bi zasedli zasebno lastnino, bi to bila kraja ali revolucija. Pa tudi v socialističnih revolucijah si je revolucionarno gibanje najprej prilastilo državo, da bi potem nacionalizirala privatno lastnino. Drugače je to kraja zasebne skupine ljudi (prilaščanje, ki ga stori mreža).

²⁶⁵ Zdaj je verjetno čas spet za socialno. Težko pa si je predstavljati revolucijo, v kateri državo nadomesti avtarkična neformalna mreža. V zgodovini se je to zgodilo v prehodu iz antike v fevdalizem. Neoliberalna revolucija je imela prolog v neokonservativni. Neokonservativna je sicer postavila trg kot prevladujoče načelo, ob bok pa družino kot vir socialne varnosti. To je bil nazaj gledano predvsem uvodni ideologem, ki je mobiliziral napad zasebnega sektorja

Blaginjski križ



Slika 12: Blaginjski križ (kraž)

na javni, za denacionalizacijo nepremičnin in industrije, ki prinaša profit. Refamiliazacija ni bil nikoli resnični strategem, nekaj, za kar bi si neokonzervativizem ali poznejši neoliberalizem resnično prizadevala. Cilj te neoliberalne oziroma neokonzervativne revolucije je bil ravno nasproten – oslabiti preživetvene sposobnosti neformalnega sektorja. Tisto, kar se je dejansko dogajalo na področju družine in neformalnih odnosov, je teklo v smer individualizacije, privatizacije lastnega angažiranja. Neoliberalizem je le nadaljeval trend razkrajanja neformalnega sektorja. To, kar je smo v razvitem svetu opazili skozi spremembo vrednot in stila življenja, je šokiralo v preostali del sveta. Nuklearna družina, ki je postala zakon, je mesto porabe in tolažbe, mesto užitka zasebnih dobrin, ki jih kupimo na trgu. Na ravni socialnega varstva pa je opaziti, da je na Zahodu skupnostno socialno delo skoraj povsem izginilo in da so ga nadomestile razne tehnike individualizacije – tudi v imenu skupnostnega pristopa.

Diagram razkrije vsebino matrice. Ne gre le za 2 X 2 matrico, ki uvede dimenziji zasebnega in javnega in lastnega in odtujenega – ki oblikujejo kvadrante različnih tipov virov (države, trga, mrež in gibanj), temveč nam predstavi tudi druge značilnosti, ki jih lahko izvedemo iz teh delitev. Iz matrice lahko izvedemo dva križa (v obliki britanske zastave). Andrejev križ predstavlja dinamiko selektivnosti interesov gibanj in trga na eni strani, in totalne odgovornosti za določeno ozemlje, ki si ga lastijo bodisi mreže bodisi država na drugi. Jurijev križ predstavlja notranjo logiko prisvajanja. Viri se lahko preoblikujejo (po navpični osi) v lastnino (zasebno) ali pa nelastnino (javno dobro – ideje, znanje, solidarnost), ali pa (po vodoravni osi) v stvari (imeti) ali ljudi (biti).

Vir se lahko oblikuje v lastnino, ko si jo prilastijo mreže (ljudje) in ga tudi uporabijo za svoje ljudi, ga torej spremenijo v odnose med ljudmi; lahko pa si ga prilasti trg in ga spremeni v stvar (blago), ki ima le tržno vrednost, torej ustvarja dobiček. V slednjem primeru si lastnino na podlagi povpraševanja prilaščamo, da bi prišli do dobička, v prvem primeru pa si jo prilastimo na podlagi nuje, kar vodi k povezovanju ljudi.

Če ima vir splošno rabo, se pravi, da si ga ne more prilastiti določena oseba ali skupina, ga prevzame država kot stvar, ki lahko zadovolji potrebe prebivalstva; ta vir postane pravica, medtem ko v primeru gibanj prevzamejo vir ljudje iz nezadovoljstva z namenom, da bi ga spremenili v javno dobro.

Vzemimo primer iz duševnega zdravja. Oseba, ki doživlja duševno stisko, lahko dobi na trgu tablete, ki ji omogočijo, da jo lahko ljudje v njeni mreži vsaj prenašajo ali skrbijo zanjo in za njeno varnost in blaginjo, lahko gre v bolnišnico ali dobi druge storitve od države, lahko pa se združi z drugimi ljudmi, ki jih družijo nezadovoljstvo nad položajem in obravnavo ljudi z duševnimi stiskami, in poskusi najti boljše načine, da bi se bolje počutila ali okrevala od stiske. To so tipični odgovori, ki jih imamo na razpolago. Da bi spoznali dinamiko prisvajanja, pa moramo zadevo analizirati bolj podrobno.

Da se lahko taka oseba zanese na vire svoje osebne mreže, se ji mora prilagoditi, vsaj toliko, da jo člani mreže lahko prenašajo. Če naj mreža poskrbi za to osebo, jo obdrži v sebi, mora generirati vire, ki jih ima na razpolago. Če ni na razpolago drugih virov (npr. oskrbe v državni ustanovi) ali če ima mreža močno moralno zavezo, da ohrani človeka v svoji sredini, mora, iz nuje, mobilizirati svoje vire. To so navadno čas in ljudje, ki naj bi za osebo skrbeli. Da bi to naredili, se morajo med seboj povezati, priti skupaj v ta namen. Četudi bo ravnanje z osebo v takem primeru to osebo ponizalo, bo še vedno članica skupine, oseba, človek. Mreža ustvari vire, da bi oseba v stiski ostala med svojimi in človek, ki je samosvoj.

Če iščemo rešitev na trgu, je zelo malo verjetno, da bi lahko tam dobili storitve oskrbe – ta trg je izredno majhen, ljudje, ki imajo duševne stiske pa so večinoma revni in si teh storitev ne morejo privoščiti. Zanimanje za oskrbo ljudi z duševnimi stiskami bi obstajalo, če bi taka oskrba omogočala dobiček – bodisi tako, da bi zaradi nje dobili subvencije države, ali pa tako, da bi na ta način promovirali kakšno bolj dobičkonosno dejavnost (na primer, promocije pripomočkov v domu za stare, ki jih podjetje na ta način trži).²⁶⁶ Prevladujoča rešitev, ki jo trg ponuja, so zdravila. Zdravila so vir velikanskih zaslužkov in dobičkov, so koncentracija delovanja v enem izdelku, v

²⁶⁶ Menda bodo v Nemčiji privatizirali službe duševnega zdravja. Kdo bo kupec? Farmacevtska industrija.

blagu. V obeh primerih povpraševanje po tržnih izdelkih spremeni osebo v stvar. Na »trgu oskrbe« – v stvar, ki naj bi jo nekam uskladiščili, pri zdravilih v stvar, ki jih užije. Hkrati zdravila kondenzirajo znanje, dajemo jih ljudem, ki postajajo stvari.

Država zagotavlja večino služb na področju duševnega zdravja. Zagotavlja tudi velik del subvencij za zdravila na trgu – s tem tudi vir dobička. Pomanjkanje, ki ga izkusi posameznik, ni ne nuja, ne povpraševanje, temveč potreba. Potreba mora biti »resnična« in jo objektivno določi (postvari) medicina. Tako postane stvar tudi oseba, ki izrazi potrebo. S tem potreba postane upravičenost oziroma pravica do storitve. Klasične storitve, ki jih je zagotovila država, so bile institucionalne, se pravi, država je dala prostore, v katere naj bi namestili ljudi z duševnimi stiskami. Po dezinstitutionalizaciji država zagotavlja tudi denar in osebno pomoč doma, itn. Država potrebe razume kot izraz stiske (bolezni, motnje, pomanjkljivosti), kot stvar, ki je odtujena osebi (in njeni skupnosti), kot stvar samo na sebi. Šele s tem, da jo uvrstimo v red javnega dobra, z znanjem in javno solidarnostjo postane pravica – stvar za nas vse. Tako pridobi, čeprav posplošeno, značilnost subjektivnosti.

V gibanja se ljudje združujejo zaradi nezadovoljstva s službami, storitvami in svojim družbenim položajem. Lahko so to uporabniške skupine, skupine svojcev ali strokovnjakov, ki si želijo ustvariti drugačne službe ali storitve (npr. uporabniški krizni center) ali se zavzemati za pravice uporabnikov, spremeniti sistem ali zakonodajo. Iz nezadovoljstva se ne porajajo le nove službe, le akcija, ampak tudi znanje, ki je bodisi kritično do obstoječega reda ali pa praktično usmerjeno v ustvarjanje in organiziranje novih služb. Osebna stiska se spremeni v javno dobro kot vir dejanj, ki presegajo neposredno subjektivnost osebe in njene mreže.

Nabor storitev, ki smo jih našli za vire trga in gibanj, je izrazito komplementaren²⁶⁷ Storitve, ki jih poraja trg, so natančno tiste storitve, ki jih gibanja ne porajajo, in obratno. To potrjuje tezo o vzajemni izključljivosti virov in njihovih komplementarnosti. Podobno zrcalno razmerje je tudi med javnimi viri države in neformalne mreže. Tukaj sta nabora identična in se zrcalita en v drugem, razmerje virov pa je komplementarno. Za vzpostavljanje razlike med obema nista ključni niti količina niti vsebina storitev, okvir in način izvajanja sta bistveno različna (več o tem v nadaljevanju).

Na presečišču obeh diagonal je nična točka. Vanjo lahko postavimo hipotetične splošne vire, ki še niso nikogaršnja last (značilnost take ali drugačne lastnine vir dobi šele s premikom s te točke. To je točka, na kateri se suplementarnosti, komplementarnosti diagonalnih osi srečajo, izmenjujejo in morda celo preoblikujejo značilnosti virov. V presečišču se združujejo različne vrste vrednosti.

To, da so storitve trga in gibanj komplementarne in da se med seboj izključujejo, nam govori, da ta diagonalna os selektivno aktivira vire. Trg izbira porajanje virov tam, kjer je povpraševanje oziroma dobiček ali vsaj zaslužek, gibanja pa izberejo genezo tistih storitev, ki izhajajo iz nezadovoljstva nad obstoječim in iz želje po spremembi. Druga diagonalna os ni selektivna. Na njej država in neformalne mreže ne izbirajo storitev, temveč jih po svojih močeh ustvarjajo za svoje državljane ali člane. Za državo je imperativ odgovoriti na potrebe oziroma uresničiti pravice državljanov, za mreže pa nuja, da poskrbijo za svoje člane (svoje sorodstvo, prijatelje itn.)

²⁶⁷ Cf.: Flaker, *K taksonomiji (storitev) socialnega varstva ..., op. cit.*

oziroma odgovoriti na vse njihove stiske.²⁶⁸ Če mreže ne morejo zagotoviti alternative, morajo izključiti človeka iz svojega članstva, jo izobčiti iz skupnosti. V moderni državi blaginje prav ta prevzame skrb nad človekom. Lahko pa država prav nasprotno (kot, na primer, v revnejših deželah ali pa zdaj v času zategovanja pasu), prepusti ljudi samim sebi in svoji lastni iznajdljivosti.

Osi se torej razlikujeta po tem, da je ena selektivna druga pa ne. Zakaj je tako, je težko odgovoriti znotraj same matrice odtujenosti in lastnine virov; morda lahko rečemo, da zasebna in neodtujena (svoja) lastnina ali pa odtujena in javna lastnina vira narekujejo totalno odgovornost za ljudi oziroma stvari, medtem ko lastna (neodtujena) in javna oziroma odtujena zasebna lastnina virov tega ne terjata, odgovornost je le delna in fokusirana, pri trgu odgovornost do kapitala, pri gibanju do ideje (če naj uporabimo poimenovanje Deleuzea in Guattarija, gre za deterritorializiran interes). Izven konceptov, ki smo jih uporabili za konstrukcijo matrike, pa lahko postavimo tezo, da totalnost izhaja iz teritorialnosti držav in mrež, vsaka izmed njih namreč uporablja vire za vzdrževanje teritorija, ki je v njihovi domeni. Trg in gibanje tega teritorija nimata, sta deterritorializirana (ki se navadno reterritorializirata v mrežah in državi), torej uhajata totalnosti omejenega prostora.

V duševnem zdravju pridemo do ničte točke na primer, ko človeka zapustijo njegovi ljudje. V srednjeveških skupnostih, kjer ni bilo mogoče živeti izven skupnosti, je to pomenilo totalno zapustitev, izobčenje, potovanje po »nikogaršnji zemlji«. V moderni, globalni družbi takega ozemlja, ki ne bi nikomur pripadalo, kratko malo ni več.²⁶⁹ V trenutku, ko nekoga zapustijo sorodniki, prijatelji in sosedje, ga vzame pod okrilje država. Nikogaršnja zemlja iz prejšnjih časov je zdaj le trenutek, ko človek neha biti oseba, ni pa še postal stvar.²⁷⁰ Rečemo lahko, da se to zgodi, ker ni možnih lateralnih sprememb virov, npr. mreža nima sredstev, da bi nekoga najela, da bi pazil na človeka v stiski (nezadostno povpraševanje), ali ko tablete ne delujejo (neustrezna ponudba). Podobno bi lahko rekli, da se zgodi, ko ni dovolj generirane moči, da bi stisko nekoga spremenili v javno zadevo, ali pa ko ni interesa javnosti za tako stisko.

V naši matrici smo znanje postavili na vrh kot značilno javno dobro. Vsekakor pa različne oblike znanja obstajajo tudi v drugih kvadrantih matrike. V kvadrantu zasebnih in lastnih virov, torej v mrežah obstaja znanje, ki ga člani uporabijo za zelo posebne primere. Družina, skupnost, pleme lahko ustvari svoje lastne načine, mehanizme, recepte, kako ravnati z duševno stisko.²⁷¹ Ti so

²⁶⁸ Moralna dolžnost odgovoriti na stiske sorodnikov se manjša z vsakim kolenom, zato so v tem mreže selektivne, boljše rečeno partikularne. A v tem delčku univerzalne, saj gre za teritorialni partikularizem, ki ga določa stopnja članstva v mreži, in ne za interesni partikularizem, ki bi ga neodvisno od teritorija določala sama vrednost interesa.

²⁶⁹ V absolutistični dobi je bilo kolonializirano navznoter kakor navzven. Notranja kolonializacija je potekala tudi na način »velikega zapiranja« (cf.: Foucault, *Zgodovina norosti*; Flaker, *Odpiranje norosti*) sočasno z ograjevanjem zemljišč (*enclosure*), npr., v Angliji in je prispevala k procesu urbanizacije. Medtem ko so bila taka zemljišča v kolonijah plen privatizacije, so si notranja ozemlja brez vladarja sprva prilastila revolucionarna gibanja (npr. padeč Bastille) in jih rekonstruirala kot javna dobra v obliki bolnišnic, zaporov ipd. V istem obdobju so si skupnostno ozemlje Indijancev v Ameriki z izdatno podporo države prilaščali naseljenci kot svojo privatno zemljišče.

²⁷⁰ Proces opredmetenja (objektivacije) zelo dobro opisujejo uporabniki, boljše rečeno prebivalci duševnih bolnišnic: Goffmanovo omrtvičenje (mortifikacija) ali pa Franklov opis, kako je postal taboriščnik; cf.: Goffman, *Azili, op. cit.*; Viktor Frankl, *From Death-Camp to Existentialism. A Psychiatrist's Path to a New Therapy*, Beacon Press, Boston, 1959.

²⁷¹ Dilrukshi Abeysinghe v še neobjavljenem prispevku, ki ga je predstavila na IUC-ju, pokaže, kako se cela vas in sorodstvo zbere za izganjanje demonov iz obsedenega člana. To lahko deluje samo v skupnostih, ki imajo isti sistem verovanja. Res pa je, da lahko nekatera načela tudi prenesemo v bolj splošno znanje, kot so to storili z družinskimi

ozemeljsko omejeni, delujejo na določenem teritoriju, je pa tudi skrito znanje.²⁷² Država na drugi strani poraja znanje, ki ozemlja, teritorializira; v primeru duševnega zdravja so to nalepke, diagnoze, ki ustvarjajo upravičenost do državne oskrbe (in varstva, nadzora), pa tudi znanje, kako ljudi zajeti, jih nadzirati (npr. panoptikon). Trg poleg znanja, kako kaj prodati (marketinga), uporablja znanje za proizvodnjo izdelkov, ki jih je mogoče prodati. V duševnem zdravju so ravno tablete oblika kondenziranega znanja, ki ga je lahko prodati. Gibanja, prav narobe, proizvedejo kritično znanje, ki ga potrebujejo za spremembe, a ker je to znanje za ljudi, ga ni mogoče prodati, temelji ravno na solidarnosti, medtem ko je namen komercialnega znanja ravno zasebno pridobitništvo, tega znanja ni mogoče deliti z drugimi, drugim ga je mogoče le prodati. Tudi tukaj vidimo vzajemno izključnost (komplementarnost) na diagonalnih oseh in suplementarnost na osnovnih oseh matrice – gibanje lahko uvozi lokalno znanje in ga naredi javnega, lahko tudi kritizira abstraktno znanje države in ga tako vključi v znanje o spremembah. S tem nočemo reči, da člani gibanj ne jemljejo tablet, so pa navadno do njih zelo kritični in jih nimajo za lastno in javno znanje.

Premiki in premene lastništva virov in njihovih lastnosti se dogajajo na dva načina. Eden je stranski, lateralen, viri spremenijo svoje lastnosti glede na odtujevanje ali prilaščanje oziroma s privatizacijo ali s tem, da postanejo javni. Drug način je diagonalen ali, bolje rečeno, radialen. Če vzamemo duševno stisko kot ničto točko, kot točko odsotnosti virov ali pravira, se ta v mrežah preoblikuje v nujo, ki postane povezava, v povpraševanje, ki postane dobiček, v potrebo, ki postane pravica, in v nezadovoljstvo, ki postane sprememba. Morda bomo šli v spekulacijah predaleč, če rečemo, da je stiska pravzaprav vir sam po sebi, ki se z različnimi načini prilaščanja spreminja. Z ničte točke se preoblikuje v lastnino ali javno dobro ljudi ali stvari, ki so viri delovanja. Šele potem se lahko spreminja lateralno in lahko kroži med akterji.

Ko govorimo o količinah (virov, sredstev, storitev), pridemo do paradoksa, ki je zelo pomemben za razpravo o sistemu socialnega varstva. Viri, ki generirajo največjo količino storitev, ki morajo odgovoriti na potrebe ali nuje prebivalstva ali članov skupin, torej viri mrež in države, so zaradi svoje teritorialne, ozemeljske narave omejeni, saj jih določa njihova teritorialnost. Če smo še pred desetletjem lahko govorili o neformalnih virih, ki so načeloma neomejeni, državni viri socialnega varstva pa so potrebni le za tiste, ki jih mreže zaradi njihove deviantnosti izločijo, so demografske spremembe, še bolj pa galop finančnega kapitalizma, pokazali, da so človeški viri,

konferencami, ki so jih v Novi Zelandiji oblikovali po vzoru Maorjev; cf.: Dilrukshi Abeyasinghe, »Traditional Medical Systems in Sri Lanka: Community-Based Approach in Mental Health«, referat na seminarju *Social Work and Deinstitutionalisation*, IUC, Dubrovnik, Junij 2010; Mike Doolan, »The Family Group Conference – 10 years«, *International Institute for Restorative Practices*, Bethlehem, Pennsylvania, 1999. Dosegljiv na spletni strani: www.iirp.org/library/vt/vt_doolan.html; Laura Mirsky, »Family Group Conferencing Worldwide: Part One in a Series«, *International Institute for Restorative Practices*, Bethlehem, Pennsylvania, 2003. Dosegljiv na spletni strani: www.iirp.org/library/fgcseries01.html; Tracy Wright, »Using family group conference in mental health«, *Nursing Times*, 2008. Dosegljiv na spletni strani: <http://www.nursingtimes.net/nursing-practice-clinical-research/using-family-group-conference-in-mental-health/564092.article>; Gideon de Jong in Gert Schout, »Researching the Applicability of Family Group Conferencing in Public Mental Health Care«, *British Journal of Social Work*, letnik XVII (2012), št. 2. Dosegljiv na spletni strani: <http://bjsw.oxfordjournals.org/content/early/2012/02/17/bjsw.bcs006.abstract>.

²⁷² Vera Grebenc govori o znanju prepovedanem znanju uživalcev drog (cf.: »Ekspertiza na podlagi izkušnje in prepovedana vednost v pripovedih uživalcev drog«, *Socialno delo*, letnik XL (2001), št. 2-4, str. 105-117; *Ocena potreb in raziskovanje lokalnih vednosti kot izhodišče za delovanje v socialnem delu*, doktorska disertacija, Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.), a opozarja tudi na druga prezrta znanja, ki so skrita v vsakdanjih praksah (npr. starih) ljudi (»Rutine kot predvidljivi scenariji vsakdanjega življenja«, *Dialogi (Maribor)*, letnik IVXL (2008), št. 10, str. 90-107).

ki jih premorejo mreže, končni in omejeni.²⁷³ Podobno velja tudi za državo, še zlasti v času gospodarske krize. Omejitev virov države je drugačna, frakcionarna. Viri države so v glavnem odvisni od dohodkov na trgu, omejitev pa je v tem, da gre vedno le za del tistega, kar trg proizvede. Na drugi strani pa se trg (kapital) vsaj v svojih aksiomih izmika omejenosti, ambicija kapitala je neprestana rast in večanje produkcije. Podobno velja za gibanja, ki jih tudi ne omejujeta ne ozemlje ne število prebivalcev na ozemlju, ampak je zanje značilna neomejenost možnosti sprememb in neomejenost javnega dobra kot umetnosti in znanja. Strategijo razvoja socialnega varstva je treba torej utemeljiti na načrtih, kako bomo mobilizirali in aktivirali sicer selektivne vire gibanj in trga. Teško sicer pričakujemo, da trg ne bo parazitiral na državi in mrežah, ampak zares investiral v socialno varstvo in v resnično produkcije novih sredstev in storitev. To je gotovo etično in organizacijsko občutljiva tema. Zato pa socialna gibanja ustvarijo sredstva, ki utegnejo bistveno spremeniti in izboljšati polje socialnega varstva.

Tipi in značilnosti virov storitev

Če hočemo razumeti, pojasniti in uporabiti razne vire storitev, moramo izhajati iz razlik učinkov, ki jih imajo na način in okvir izvajanja storitev. Najprej moramo razumeti vir storitev ter organizacijski in pojmovni okvir storitev. Država definira storitve kot pravico, trg kot blago, mreže kot usluge (saj so zastoj²⁷⁴), gibanje pa kot skupno dejanje zainteresiranih za spremembo. Gibanje oblikuje drugačna vrsta odnosov, kot so tisti na trgu ali v državi. Neformalni viri oblikujejo storitve kot usluge, ki tradicionalno izhajajo iz moralnih dolžnosti, ali pa kot skupna dejanja ljudi, ki hočejo izboljšati svoje življenje oziroma spremeniti svojo skupno situacijo.

Odtujeni viri države in trga ustvarjajo storitve (ki jih definiramo kot pravice ali blago) tako, da obstajajo zunaj neposrednega življenjskega okolja osebe, ki jih potrebuje. Storitve, ki izvirajo iz neformalnih virov, pa so že v življenjskem svetu posameznika in se »spontano« aktivirajo, ko jih potrebujemo. Prve so torej prefabricirane, se pravi, vsaj delno vnaprej pripravljene, kot ponudba na trgu ali pravica socialne države, druge pa nastanejo kot odziv na konkretno situacijo, zato lahko govorimo o njihovi refleksivnosti. Tiste na trgu so sicer deloma tudi refleksivne, saj kažejo na povpraševanje, čeprav so po naravi prefabricirane kot ponudba, ki jo postavijo na trg in tržijo. Storitve, ki jih porajajo gibanja, tudi nastanejo kot odgovor na stisko, a glede na to, da jih gibanja ustvarjajo kot kritiko nezadovoljstva nad obstoječim, raje rečemo, da so reflektivne, saj niso le spontani odziv, temveč akcija, ki temelji na uzrtju krivice.

Podlaga za storitve, ki jih ustvarja država, naj bi bile potrebe prebivalstva, ki jih država ugotovi in potem normira kot pravice državljanov. Podlaga za ustvarjanje storitev trga, sta, kot smo že rekli, povpraševanje in pa možnost zaslužka; za ustvarjanje storitev v mreži pa odgovor na

²⁷³ Seveda je ena od omejitev trg, ki terja delovno silo in jemlje čas, ki bi ga ljudje lahko uporabili za svoje bližnje.

²⁷⁴ Zaradi razprave lahko rečemo tako. V resnici v neformalnih mrežah poleg menjave storitev kot uslug obstajajo tudi drugi oblike neposredne menjave uslug in dobrin. Nekdo lahko za socialne storitve odstopi pravico do uporabe vrtno gredice, podari kakšen predmet itn. Te menjave so lahko tudi denarne, babica dá vnučki, ki ji pride pomagat, nekaj denarja, sosedi, ki nam kuha kosilo, plačamo stroške, ki jih s tem ima. Torej lahko govorimo o sivem trgu, ki je vpet v siceršnji sistem vzajemne solidarnosti.

opaženo stisko člana mreže; podlaga za storitve, ki jih porajajo gibanja, pa je praktična utopija, ki je na eni strani projekcija želj v prihodnost, na drugi pa preseganje mej lastnega bivanja. Agens, ki ustvarja storitve v državi, je načeloma njena socialna politika, na trgu raziskovanje trga in druge oblike zaznavanja povpraševanja, v mrežah nuja odgovora, v gibanjih pa nezadovoljstvo nad obstoječimi storitvami ali stanjem stvari, ki se izrazi v želji za spremembo.

V različnih okvirih ustvarjanja storitev imajo strokovnjaki različno vlogo. V areni socialne države so strokovnjaki predvsem »uradniki soglasja«²⁷⁵, ki naj bi ravno z uresničevanjem socialne politike krepili soglasje o tem, da je država, taka kot je, orodje zagotavljanja blaginje za vse, tudi tiste, ki se na trgu ne znajdejo oziroma odstopajo od norm, ki jih država (po)ustvarja. Strokovnjaki, ki delujejo na trgu, so razpeti med tradicionalnim uslužnostnim modelom, kot ga opisuje Goffman, kjer je njihova naloga po naročilu stranke popraviti neki predmet, in med zahtevami, da prodajo storitve, ki jih trg generira. Generično vlogo strokovnjaka za določeno zvrst storitev dopolnjuje lik trgovca s storitvami, teorija, ki jo o svojem delu ima, pa postane sredstvo prepričevanja (potencialnih) kupcev o uspešnosti njegovega dela, skratka marketinga. Strokovnjaki države in trga vzdržujejo bolj strokovnjaški videz; to je način trženja ali retorika, ki upravičujeta poseg države v življenje ljudi in opravičujeta krivice, ki se kljub posegu ohranjajo.

Strokovne storitve dobimo tudi v neformalnih mrežah. Razlika med strokovnjaki v mrežah in tistimi, ki so zunaj njih, je dvojna. Prvič, distribucija je že v načelu neenakomerna (nekateri imamo v svojih mrežah več strokovnjakov, drugi manj), trg in država pa vzdržujeta videz, da so strokovne storitve v izhodišču na voljo vsakomur – v primeru trga, če imajo denar, v primeru javnega dobra, če imajo do storitev pravico. Drugič, pripadnost mreži »kontaminira« klasični lik strokovnjaka, ki ga sicer definiramo ravno kot tujca v skupnosti, kot nekoga, ki je od nje ločen. Strokovnjak je še vedno sorodnik, prijatelj, tovariš. Zarotništvo zasebnih povezav kontaminira javno nepristranskost, ki naj bi bila značilna za strokovnjake. To, kar bi nekateri utegnili imeti za pomanjkljivost neformalne pomoči, pa je nedvomno tudi njena prednost. Taki strokovnjaki so nam bolj domači, lahko imamo z njimi bolj neposredne in tudi enakopravnejše odnose, lažje jim zaupamo, da ne gre za njihovo lastno dobro, temveč dobro skupine, ki ji pripadajo itn. Strokovni diskurz v neformalnih mrežah nima skorajda nobene posebne funkcije, strokovnjak je najprej pripadnik skupine, ki je po naključju tudi strokovnjak, nanj se skupina obrne po potrebi, ceremonialni pomen strokovnjaka pa je, da se skupina ponaša z njim (je sposobna roditi strokovnjaka). S to simbolično funkcijo krepí pripadnost skupini in večja vrednost skupine v primerjavi z drugimi. To seveda bolj velja za renomirane stroke, manj za socialne delavce. V mrežah pa obstajajo, če že ne prevladujejo, *organski* strokovnjaki. To so tisti, ki morda nimajo formalne izobrazbe ali usposobljenosti, a so se naučili opravljati »storitve« in so pomemben vir skupnosti. To so, na primer, točaji, frizerke kot neformalni svetovalci, ali pa člani mreže z izkušnjo določene stiske, ki so pripravljeni dajati uporabne nasvete, kako se soočiti s stisko, a tudi dejansko priskočiti na pomoč. Lahko so botri, modreci, ki imajo več znanja ali več sredstev kot drugi člani mreže. K njim se ljudje pogosto zatečejo po pomoč. Taki organski strokovnjaki so lahko ključnega pomena v gibanjih. Strokovnjaki, ki delujejo v gibanjih, imajo lahko podobno funkcijo kot organski strokovnjak. Le da si morajo pridobiti mandat in zaupanje članov gibanja, če niso že bili del skupnosti. Njihova vloga pa je v primerjavi z drugimi precej bolj egalitarna, biti mora tovariš.

²⁷⁵ Gramsci, *op. cit.*

V gibanjih prevladujejo egalitarni odnosi med strokovnjaki in nestrokovnjaki (tu ne moremo govoriti o uporabnikih gibanja), egalitarnost pa je tudi značilna za članstvo v mrežah. Vendar se egalitarnost mrež ne oblikuje na simetriji želje kot med udeleženci gibanj, temveč na komplementarnosti med nujno tistega, ki je deležen pomoči, in tistega, ki pomaga. Egalitarnost je načelna in jo zagotavlja pripadnost isti skupini. Nasprotno so strokovnjaki in njihove stranke oziroma uporabniki v storitvah, ki jih generira trg, v nadrejenem, dominantnem odnosu pri opravljanju storitve. Na trgu sicer velja simetrija med ponudbo in povpraševanjem, strokovnjak ima blago (storitev), uporabnik pa denar. Uporabnik se lahko odloči, da bo storitev poiskal pri drugih ponudnikih. Če človek nima veliko vpliva in moči, tega, čemur Basaglia²⁷⁶ pravi »aristokratski odnos« moči, je podrejen, ne samo zaradi svoje stiske, ki ga sili, da išče pomoč²⁷⁷, temveč tudi vloga bolnika ali starega, ki manjša pogodbeno moč in manjša kredibilnost uporabnika (ko se, na primer, pritoži drugim). Ko pa je uporabnik upravičenec državnih storitev, se to razmerje neenakosti še poglobi. Poleg tega da je dobavitelj storitev v pooblaščenem, skoraj monopolnem položaju, je strokovnjak tudi prejemnik sredstev, ki jih država nameni za izvajanje storitev, s tem pa se pogodbeno moč uporabnika bistveno zmanjša.

Da uporabnik pride do storitve mora v okviru virov države izkazati svojo stisko oziroma potrebo. To pa je v bistvu samostigmatizirajoče dejanje, v katerem se mora uporabnik ponižati, da bi prejel storitev. Za dostop do storitev na trgu je potrebna kupna moč posameznika, to je na eni strani lahko cenjena lastnost ali vsaj taka, ki ne stigmatizira. Vseeno pa mora v procesu kupovanja storitve uporabnik (oziroma stranka) priznati svoje pomanjkanje, s tem se tudi stigmatizira, saj z nakupom socialne storitve sebi in drugim prizna, da svojih težav ni sposoben rešiti sam oziroma da nima mreže, ki bi mu to omogočila. Sram, ki ga doživlja, je pogosto povezan prav z osamljenostjo in občutkom zavrženosti. V neformalnih mrežah je nasprotno že pripadnost mreži način dostopa oziroma upravičenosti. Moralna zaveza, ki botruje temu, veže predvsem tiste, ki pomagajo, jim nalaga moralno odgovornost za blaginjo člana skupine ali mreže. Slaba stran te situacije pa je, da se človeku, ki potrebuje pomoč, a je ne more vrniti (recipročnost odnosa, npr. z darili), niža položaj v mreži (dobi status vaškega berača, črne ovce v družini, reveža, bolnika itn.). Upravičenost do storitve, ki jo poraja gibanje, se ustvarja zunaj posameznika, uporabnika storitve, in sicer z željo po izboljšavi, spremembi. Storitve, ki jo uporabnik, član gibanja prejme, ni le storitev, ki je namenjena njemu, temveč je dejanje, ki je namenjeno odpravljanju krivic. Skrb za člana je skrb za skupno dobro. Stigmatiziranost, ki je v drugih okvirih del upravičevanja storitve, v gibanjih prikrije to, da so udeleženci gibanja tudi taki, ki so le potencialni uporabniki, če pa so gibanja uporabniška, pa to, da so uporabniki sposobni organizirati in izvajati storitve, deluje samo po sebi v nasprotno smer od stigmatiziranja. Hkrati pa prinese sodelovanje v gibanju razkritje stigme: nekaj, kar je po svoji naravi zasebno, postane javno. To je ceh, ki ga udeleženci gibanj morajo plačati, a ga navadno preobrazijo v vrlino in ne slabost (gay pride, black is beautiful, starost modrost, norost genialnost ipd.).

Dostop do storitev, ki jih poraja država, je univerzalen, dostopne morajo biti vsem. Nasprotno pa je dostop v mrežah partikularen, dostopen je samo članom skupine, drugi so izločeni. Pri drugih dveh virih gre za mešanico obojega. Načeloma je dostopnost do dobrin (storitev) trga zajamčena vsem. Na drugi strani je jasno, da trg (v čisti obliki) diskriminira tiste, ki denarja nimajo. Poleg

²⁷⁶ Cf.: Franco Basaglia, *Negacija institucije*, Vidici št. 5, Beograd, 1981, *Psychiatry Inside Out: Selected Works of Franco Basaglia*, European Perspectives, Columbia University Press, New York, 1987.

²⁷⁷ Tržno zanimive so torej ravno tiste niše socialnega varstva, kjer storitev primanjkuje in kjer je cena tudi izraz stiske, ki jo stopnjuje ravno pomanjkanje storitev.

tega pa tudi ne zagotavlja zadostnega števila in nabora storitev. V tem je partikularen. Za gibanja velja ravno nasprotno. Izhodišča so partikularna (konkretno nezadovoljstvo nad konkretnimi storitvami in ureditvami), cilji pa univerzalni (ustvarjanje storitev, ki bi bile dostopne vsem). Negativna utopičnost gibanj pa se kaže v tem, da sama ne morejo uresničiti cilja univerzalnega dostopa in zagotavljanja storitev, zato mora univerzalnost pravice, ki jo izborijo gibanja, zagotoviti država.²⁷⁸

Država organizira dostop do storitev tako, da uporabnika individualizira, saj nastopa kot posamezni upravičenec splošne pravice. Tudi trg je individualističen, saj vzpostavlja pogodbene odnose med posamezniki. Neformalni viri vzpostavljajo mrežno (včasih skupinsko) identiteto uporabnika, ki se dojema v dejanju storitve predvsem kot del mreže. Gibanja vzpostavlja kolektivno identiteto uporabnika, ki si lahko zagotovi tisto, s čimer ni zadovoljen le v sodelovanju z drugimi.

Preglednica 10: Kako tipi virov oblikujejo storitve

vir storitev	država	trg	mreža	gibanje
pojmem storitve	pravica	blago	usluga	skupno dejanje
okvir	javno dobro	trg storitev	mreža pripadnosti	gibanja
vzpostavljanje storitve	prefabricirane	prefabricirane/ refleksivne	refleksivne/ spontane	reflektivne projektivne
podlaga	normirane potrebe prebivalstva	ponudba na podlagi povpraševanja	odgovor na stisko člana skupine	praktična utopija – preseganje mej bivanja
generiranje storitve	socialna politika – potrebe	raziskava trga – povpraševanje	nuja	nezadovoljstvo – želja
strokovnjak	uradnik soglasja	trgovec s storitvami	organski – boter Prijateljski strokovnjak	organski – tovariš
funkcija strokovnega diskurza	retorika oblasti	marketing	ponos – krepitev pripadnosti	kritika obstoječega in vizionarska
distribucija strokovnosti	vsem dostopna – upravičenost	vsem dostopna – denar	neenakomerna	neenakomerna
pojmovanje podpore in pomoči	individualizirajoče	individualistično	mrežno	kolektivno

²⁷⁸ Ravno ta funkcija države je točka, kjer je spodletel projekt socializma. Ko se gibanja instituirajo v državi, partiji, sindikatih in društvih, prenehajo zares biti gibanja. Vzpostavitev ideologije večnosti je konec gibanja. Jugoslovanski model samoupravnega socializma je bil sistem, ki je predvidel mehanizme odmiranja države. Kljub nekaterim očitnim pomanjkljivostim je v ideja v praksi delno delovala. Ko smo pa že mislili, da bo država končno odmrila, nam jo je neoliberalizem vsilil svojo varianto države. Za področje socialnega varstva bi utegnilo veljati, da je treba v sistem vgraditi mehanizme, ki bi omogočali skupno dogovarjanje, zagotavljali resnično udeležbo in sodelovanje uporabnikov. Sistem mora vsebovati opisana protislovja med gibanji in trgom, državo in skupnostjo, hkrati pa graditi nekakšna občestva, ki naj bi imela vse vire in bila sposobna generirati nove.

odnos	asimetričen – premoč strokovnjaka	simetričen? – dominacija	egalitaren – komplementaren	egalitaren – simetričen?
upravičenost	potreba/stiska	pomanjkanje in kupna moč	moralna zaveza	sprememba izboljšava
pogoj dostopa	upravičenost ugotovitev stiske in ugotovitev nezmožnosti	kupovanje	pripadnost	ozaveščanje
dostop	univerzalen	univerzalen – partikularen	partikularen	partikularen – univerzalen
nabor	celoten	selektiven – povpraševanje profit	celoten	selektiven – nezadovoljstvo sprememba

Generativne zmožnosti križa

Preglednica 11: Negativni součinki različnih virov

	država	trg	mreža	gibanje
država	<i>birokratizacija</i>	pretirana regulacija	izločitev pasivizacija	marginalizacija, kolonializacija, represija
trg	privatizacija	<i>ekonomizacija</i>	individualizacija odkrenitev	komercializacija
mreža	korupcija	klientizacija	<i>avtarkičnost</i>	strah pred svobodo – privatizacija
gibanje	ideologizacija	prevrat - razlašanje	objavljanje intime	<i>utopija</i>

Zgoraj smo predstavili črni scenarij, ki se žal tudi pogosto dogaja. Razmerja med različnimi viri so lahko tudi bolj produktivna, viri se lahko med seboj dopolnjujejo in krepijo moč generiranja. Nekatere možne kombinacije predstavljamo v spodnji tabeli:

Vsaka vrsta virov lahko s prevelikim poudarkom svojih načel preide v svojo temno stran, ki je destruktivna sama po sebi. Država lahko storitve pretirano birokratizira, trg jih ekonomizira, neformalne mreže jih lahko oblikujejo tako, da so preveč avtarkične, gibanja pa, da so preveč utopične. Poleg tega pa imajo viri lahko negativne učinke na druge vire. Država kot regulator trga lahko tržne storitve zatira, jih onemogoči,²⁷⁹ storitve v neformalni mrežah pasivizira ali celo izloči, storitve, ki jih ustvarijo gibanja, pa, če je avtoritarna, lahko celo zatira, v svoji postmoderni,

²⁷⁹ Kar je za tisti del interesov, ki iz udeležbe v socialnem varstvu vleče samo dobiček in socialno varstvo kot javno dobro izkorišča samo za svoje interese, jih ožema in na njih parazitira, tudi povsem smiselno. Ni pa smiselno tam, kjer lahko pride do produktivnih povezav.

neoliberalni varianti pa tolerira oziroma jih bodisi marginalizira, bodisi pa kolonializira. Trg lahko storitve, ki jih sicer poraja država, še bolj pa njene vire, privatizira, jih preusmeri iz javne uporabe v zasebno izkoriščanje, mreže bodisi preko zaposlovanja bodisi kupovanja individualizira in jih hkrati deteritorializira, izvzame iz njihovega teritorija, gibanja pa komercializira.²⁸⁰ Mreže si prisvajajo druge vire s tem, da jih privatizirajo, vendar za svojo lastno uporabo in ne za dobiček na trgu. Tako so vir korupcije javnih virov in klientizacije v tržnih mehanizmi. Privatizacija te vrste pa je tudi grožnja virom, ki jih porajajo gibanja, saj se lahko začne z njimi okoriščati le manjša klika v gibanju.

Mreže so hkrati vir, ki napaja gibanja, hkrati pa tudi mesto, od katerega se gibanja emancipirajo. S konservatizmom, značilnim zanje, zbuja tudi strah pred gibanji – strah pred svobodo, kot sta ga poimenovala Reich in Fromm. Privržencem gibanj težko ugotavljajo, kakšni so učinki gibanj na storitve drugih virov. Učinek na državo, kjer se storitve gibanj ustalijo ali pa se kot odgovor na zahteve gibanj ustvarijo, je lahko predvsem ideološki, manj pa zares spremeni strukturo ponudbe.²⁸¹ V mrežah je lahko problematičen učinek ob-javljanja zasebnih stisk članov, četudi imamo razkritje za pomembno politično dejanje, ki širi prostor marginalnih skupin. To, kar politično ali literarno ni sporno (objaviti intimo), je sporno z vidika udeležencev situacije, saj objava krši njihovo intimo in postvari nekaj, kar sicer živi v tankem tkivu osebnega, zarotniškega proti celoti sveta. Z vidika trga samega je cilj gibanj (razlastitev in javno prisvajanje), seveda napačen in škodljiv. A to je subjektivna ugotovitev subjekta podrejanja. Destruktivna je lahko, ko razlaščenje ne vodi k novi produkciji oziroma ko tudi ljudje sami zaradi tega ostanejo brez sredstev.

²⁸⁰ Dejanska privatizacija socialnega varstva se pri nas ni zgodila z vstopom zasebnega sektorja v socialno varstvo, temveč s komercializacijo gibanj in društev. Ta komercializacija se ni zgodila na prostem trgu, temveč znotraj samega socialnovarstvenega sektorja, ki ga z javnimi sredstvi upravlja država. Zgodila se je tako, da so društva izgubila naboj in bistvo gibanj, z interesa boja proti krivicam, ki se dogajajo uporabnikom, in želja po boljših novih storitvah, se je njihov interes usmeril v to, da zaslužijo dovolj, da preživijo, da zaposleni dobijo plače (le redko se je temu pridružil interes vodilnih članov za večji zaslužek, ki bi ga lahko imeli za resničen dobiček). Preobrazil se je interes, ki pa so ga društva uresničevala, recimo temu, z menedžerskimi prijemi. Ti so šli v dve smeri – odličnost pridobivanja sredstev in uspešnost zmanjševanja stroškov. Tu gre seveda le za delno komercializacijo, saj je glavni kupec produkta, ki ga društva prodajajo, država. Komercializacija se pa pozna pri spreminjanju profila uporabnikov in ciljev storitev. Ko govorimo, na primer, o stanovanjskih skupinah na področju duševnega zdravja, ki so jih društva začela ustanovljati zaradi dezinstucionalizacije, so te po začetnih preselitvah začele služiti bolj za premostitve iz izvornega okolja, vključevati pa so začeli predvsem tiste uporabnike, ki niso bili zahtevni. To pa zato, ker sredstva na eni strani niso zadoščala za oskrbo ljudi, ki potrebujejo več storitev, na drugi strani pa zato, ker pri menedžeriranju prevlada logika trga, povsem racionalna, čim več sredstev za čim manj truda. Obstajajo pa tudi primeri iz zgodovine 20. stoletja, ko so se za kljubovanju trgu oziroma z idejo skupne blaginje v začetku stoletja ustanovile organizacije (Co-op, Erste), ki še zdaj formalno delujejo kot zadruge porabnikov ali vzajemne hranilnice, v resnici pa poslujejo kot tržni subjekti in je njihova skupnostna vloga gibanja povsem podrejena ekonomiji. Fundacija Erste je še vedno lastnik banke, ampak dejansko je podrejena učinkom banke na trgu. Lahko bi rekli, da fundacija deluje v interesu banke in ne banka v interesu fundacije.

²⁸¹ Tudi postmoderna in neoliberalna država je seveda ideološka, četudi se trudi za drugačen videz. V socialnem varstvu pa lahko spremljamo učinek ideologij gibanj v konstruiranju socialnih težav, ki so kurantne, modne. Gibanja za pravice otrok in feministična gibanja so po pravici osvetlila vprašanja družinskega nasilja, a to ne samo v socialni politiki, temveč tudi v praksi socialnih delavcev pomeni, da ne vidijo več revščine in prikrajšanosti otrok in žensk, ki sta bili prej morda bolj v ospredju. Podobno lahko govorimo ideologiji drog, ki so po obsegu bistveno manj pomemben družbeni problem kakor alkoholizem, a so ga v določenem obdobju zasenčile. Tokrat ne samo zaradi gibanj, bolj zaradi moralnih križarskih vojn proti drogam.

Preglednica 12: Sinergični učinki različnih virov socialnega varstva

vir	Država	Trg	mreža	gibanje
država	storitve v javni mreži dostopne vsem	koncesije, subvencije zahteve po prilagoditvah, kvotah	podpora pomočnikom in druge denarne dajatve, izobraževanje, pomoč družini	subvencioniranje inovacij, društev, skupnostnih akcij
trg	zaslužek - Kupovanje storitev javnega sektorja	zasebni sektor – kupljive storitve	mikro krediti	sponzoriranje gibanj, projektov
mreža	obveze plačevanja	kupovanje storitev	neformalna pomoč - pripadnost	gibanja svojcev
gibanje	uveljavljanje pravic Pritisk za spremembe		ustvarjanje alternativnih mrež, emancipacija od tradicionalnih in njihova radikalizacija	sprememba - inovativni, deviantni in radikalni odgovori

Država poraja storitve v lastnem sektorju, to so storitve v javni mreži, dostopne vsem. Poraja tudi storitve, ki jih izvaja zasebni sektor (trg) bodisi tako, da subvencionira državljanom storitve, ki jih kupujejo na trgu, bodisi da podeljuje koncesije in tako zasebne izvajalce vključuje v javni sektor, bodisi z zakonskimi ureditvami zahteva od zasebnega sektorja, da poraja storitve ali pa sredstva, ki imajo socialni namen.²⁸² Če drži, kar smo zapisali, država ne more generirati storitev v neformalnem sektorju, lahko pa od svojcev zahteva, da prispevajo za obravnavo svojih članov (npr. v namestitvenih strukturah). Pač pa lahko neformalne storitve podpre, bodisi s plačevanjem neformalnih pomočnikov, bodisi z neposrednim financiranjem.²⁸³ Država družini (manj pa drugim in širšim neformalnim mrežam) zagotavlja razne storitve svetovanja, podpore, pomoči in celo koordinacije (npr. podporne skupine). Del teh storitev, ki jih sicer navadno izvaja javni sektor, krepi moč družine (ali ima vsaj tak namen), zato bi lahko rekli, da posredno ustvarijo tudi storitve v družini. Država lahko ob tveganju kolonializacije podpre tudi gibanja; to stori s

²⁸² Znan je, na primer, kvotni sistem, ki ga uporablja država pri zaposlovanju težko zaposljivih ali oviranih oseb, pri zagotavljanju stanovanj za ranljive skupine, pri gradnji lahko zahteva tudi vložek v socialno infrastrukturo ali celo sredstva za izvajanje socialno varstvenih dejavnosti. Lahko bi, na primer, zahtevali, da lastniki kazina od dohodka, ki ga ustvarijo, delež namenijo za programe obravnave strastnih (moderno zasvojenih) igralcev, ali pa da industrija alkohola nameni sredstva za programe zmanjševanja posledic problematičnega uživanja alkohola.

²⁸³ Sedanje dodatke za pomoč in postrežbo družine večinoma namenijo za krepitev družinskega proračuna. V zameno je seveda upravičenec deležen oskrbe. Vsoto vrednosti dela le malo preseže tisto, ki jo je družina že tako pripravljena dati svojemu članu brez večjega odrekanja (npr. da bi nekdo pustil službo, zato da bi pomagal drugemu). Če pa jo preseže, pa gre sorodnik v državno oskrbo, v zavod.

subvencioniranjem inovacij, društev, skupnostnih akcij, deloma pa tudi kdaj z moralno podporo, ko prisluhne gibanjem in stori kaj za zagotovitev pravic, ki so ogrožene.

Trg sam po sebi poraja storitve, ki jih je mogoče kupiti na trgu. Preko davkov in zaslužka generira vire države in tudi mrež, da lahko bodisi kupujejo storitve na trgu in tudi v javnem sektorju ali pa jih sami ustvarjajo. Direktno lahko poraja storitve mrež z mikro krediti, v gibanjih pa lahko poraja storitve s sponzorstvi posameznih projektov ali celo večjih operacij gibanj. Slednje je gotovo možno, a s tem postane zelo vprašljiv status gibanj samih, navadno gre za pretvorbo gibanj v t. i. neformalni sektor, ki postane v najboljšem primeru izpostava socialne odgovornosti trga, v slabših pa način marketinga ali upravičevanja dobičkov na trgu.

Mreža ima šibek potencial porajanja storitev zunaj neformalne pomoči, ki jo sama izvaja za svoje člane. Vire, ki jih mreža premore, lahko uporabi za plačevanje storitev v javnem ali zasebnem sektorju; v javnem je lahko (do)plačevanje storitev na podlagi ideologije subsidiarnosti celo obveza. V obeh primerih gre za uporabo virov in sredstev mreže za napajanje tržnih ali javnih virov. Mreže lahko z nezadovoljstvom v sebi generirajo gibanja, najboljši primer so gibanja svojcev uporabnikov.

Gibanja sama po sebi porajajo storitve, ki pomenijo spremembe – inovativne, deviantne in radikalne odgovore na stisko. S tem porajajo nove odgovore tudi v javnem sektorju – na eni strani s pritiskom povzročajo, da se javne službe spreminjajo, na drugi pa z zahtevami, da država uveljavi pravice uporabnikov, večjajo število odgovorov na stiske. V povezavi z neformalnimi mrežami ustvarjajo alternativne mreže, spodbujajo na eni strani emancipacijo od tradicionalnih mrež in njihovo radikalizacijo do nekaterih neodgovorjenih vprašanj socialnega varstva.²⁸⁴

Videti je, da imajo nekateri viri večjo, nekateri pa manjšo generativno moč glede drugih virov. Gibanja so očitno sama po sebi šibek vir, nimajo moči porajanja nosilnega sistema storitev, lahko pa storitve generirajo s pomočjo drugih virov ali v njihovem okviru. Njihova generativna moč je predvsem v transformaciji, preoblikovanju ali celo preobrazbi storitev. Mreže imajo manjšo generativno moč navzven, še zlasti manjšo moč preobrazbe, po definiciji so konservativne oziroma parazitske. Moč preobrazbe je bodisi v tem, da druge vire spremenijo v svoje lastne, ali pa, da so napajalnik za druge vire.

Za vire trga lahko rečemo, da imajo načeloma veliko generativno moč, a je njihov interes v socialnem varstvu relativno majhen. Država je – in bo verjetno ostala – dominanten vir storitev in dejavnosti socialnega varstva. Kot taka ima glavno vlogo tako pri ustvarjanju storitev v drugih virih kot pri napajanju teh virov. To moč črpa iz regulativne in obdavčevalne funkcije.

V tem trenutku, ko virov primanjkuje, se je treba vprašati, kako lahko država stimulira druge vire. Predvsem gibanja in trg. Ti imajo več multiplikativnega potenciala. Z zakonodajo bi morala zagotoviti dialektiko med ohranjanjem virov socialnega varstva in zagotavljanjem virov za inovacije ter korekcije in preobrazbo storitev. Pri tem bi morala zakonodaja ohraniti vsaj raven, ki jo je zagotavljala prejšnja ureditev. Glavna inovacija bi morala potekati na področju

²⁸⁴ Okence, ki govori o vplivu gibanj na vire trga, je ostalo prazno. Zunaj sociale so sicer lahko primeri, ko so gibanja s krepitvijo kupne moči manjšin vzpostavila posebne trge ali tržne niše. Tako lahko sicer teoretično zapišemo v to okence, da bi gibanja lahko ustvarila posebni trg storitev, a si ga je v socialni težko predstavljati brez posredniške vloge države.

uveljavljanja skupnostnih oblik oskrbe. Za to so deloma potrebni novi viri, deloma pa viri, ki zdaj obstajajo v institucionalnem sektorju in jih je treba preusmeriti na novo področje. Pri tem je treba izhajati iz tega, da preusmeritev v skupnost res na eni strani pomeni potrebo po novih virih, pomeni pa tudi spodbujanje virov v skupnosti, torej virov, ki jih zdaj sistem, ki temelji na institucionalni oskrbi, zanemarja oziroma le izčrpa.²⁸⁵ Tu lahko z relativno majhnimi vložki dosežemo velike učinke.

Klasični model socialnega varstva, ki je podlaga obstoječe zakonodaje, poddržavlja zasebne vire. To naredi na dva načina. Preko davkov poraja vire za storitve, ki niso plačljive ali pa so namenjene tistim, ki jih ne morejo plačati. Z monopolno ponudbo institucionalnega varstva država usmeri plačila za storitve v sfero državne lasti. S tem vzpostavlja komplementarno os socialnega varstva med državnim in neformalnim socialnim varstvom, ki je tudi dominantna struktura sedanjega socialnega varstva. Na pritiske komplementarnih struktur trga in gibanj odgovarja na eni strani s koncesijami, na drugi s programi socialnega varstva. S tem državljanom, združenim v društva, omogoča manjšo reappropriacijo virov, tržnim subjektom pa ustvarjanje (prikritega) profita na račun državnih virov.

Obstoječi red je torej omogočil delno in manjšo pluralizacijo – v učinkih bolj izvajalcev kot pa virov. Če namreč lahko ugotavljamo, da se je število raznovrstnih izvajalcev socialnega varstva v zadnjih dveh desetletjih namnožilo, pa bi verjetno podrobna analiza uporabe virov pokazala, da je socialno varstvo v tej trgovini morda več izgubilo kakor pridobilo. Ne glede na to lahko ugotovimo, da se je količina javnega dobra povečala. Lahko pa hkrati ugotovimo, da je zaradi defenzivne ali celo konservativne politike socialnega varstva proces reappropriacije virov, ki ga zagotavljajo gibanja, potekal tudi obratno smer – s kolonizacijo v poddržavljenje (prostovoljni sektor je danes predvsem paradržaven) in komercializacijo v razlaščenje in pretok državnih in javnih virov v odtujeni zasebni sektor trga.²⁸⁶

Da bi temeljito izboljšali sistem socialnega varstva, moramo vanj uvest nove mehanizme, ki lahko omogočijo večjo vlogo transformativnih virov, ki bodo sistem preoblikovali, in pa ponovno prilaščanje (reappropriacijo) virov, ki so odtujeni. Pri tem mora država odstopiti ne le od monopola izvajanja storitev, kar je deloma že storila, temveč tudi od totalizirane univerzalnosti javnega dobra. Ne gre namreč za to, da bi morala država ustvariti storitve vnaprej za vse vrste potreb, ki bi jih prebivalstvo lahko imelo.²⁸⁷ Javno dobro lahko obstaja le kot neskončen potencial možnosti. Dostop do potencialnih možnosti, torej do takih, ki še ne obstajajo, pa je možen le s selektivnostjo, ki izhaja iz nezadovoljstva in poraja nove storitve. To načelo, ki je načelo gibanja, lahko obstaja tako na ravni posameznih rešitev kakor na kolektivni ravni. Zares mora biti dostop do storitev reappropriacija odtujenega javnega dobra. Uporabnik z vpisom v register socialnega varstva »unovčuje« pravico do javnega dobra, ki mu je bila odtujena. Z osebnim načrtom ali skupnostnim programom uveljavlja svoj selektiven interes (izbiro) in hkrati

²⁸⁵ Aksiom sedanjega sistema je izčrpati neformalne vire do tiste točke, ko ne zmorejo več in izvržejo uporabnika v institucionalno varstvo.

²⁸⁶ K naštetim procesom lahko prištejemo tudi odtok denarja, ki ga socialno varstvo porabi za najem nepremičnin na trgu, namesto da bi investirali v stanovanjske zadruge, ki bi omogočale samostojno življenje, hkrati pa večale vrednost svojega fundusa.

²⁸⁷ Tak univerzalizem je seveda povsem utopičen in nerealen. Neskončnost storitev, ki bi uporabnike čakale na policah, je popolna fikcija. Tisto, kar pa je mogoče univerzalizirati, je *možnost*, torej potencial obstoja. Možno je reči, da uporabnik dobi tiste storitve, ki jih potrebuje prav on. Ni možno pa reči, da morajo prav tisto storitev dobiti vsi drugi.

ustvarja tisti odgovor, ki ga potrebuje. Kot smo pokazali drugje, gre za generativno dejanje in ne le za konsumpcijo javnega dobra.

Še bolj pomembno pa je, da gre za ustvarjanje nove vrednosti. Uporabnik s soustvarjanjem odgovorov na lastno stisko, ustvarja nov potencial, nove vire. Z drugimi besedami, ko si prilasti vire, ki so sicer (v omejeni količini) na voljo, poraja in aktivira lastne vire, ki so bili zaradi izvorne razlastitve pasivizirani, neaktivni, zanemarjeni. Vprašanje, ki se v taki paradigmi nujno postavi, je, kje pridobiti vire, ki jih je premalo, kako zagotoviti, ne samo od države, ampak tudi drugje, možnosti za realizacijo želja uporabnika.²⁸⁸

Transformativne vire gibanj lahko zakon spodbuja (ne more pa jih ustvariti) ne toliko s pluralizacijo kolikor z demokratizacijo socialnega varstva. Tu sta potrebna dva vložka. Eden je sodelovanje uporabnikov na vseh ravneh sistema pri načrtovanju, upravljanju, izvajanju in vrednotenju storitev. Drugi vložek je v znanost socialnega dela. S pilotskimi eksperimenti, akcijskim raziskovanjem je mogoče mobilizirati vire znanosti, a tudi vire drugih akterjev, še več, premišljeno, načrtno, a vendar spontano in refleksivno ustvarjati tiste rešitve in storitve, ki jih še ne poznamo. Zakonodaja mora torej v načine ugotavljanja potreb in načrtovanja odgovorov nanje vgraditi znanstvene akcijsko raziskovalne metode in pa sodelovanje vseh zainteresiranih.

Pokazali smo, da prevladujoča ideologija »mešane blaginje« prezre pomemben del dogajanja na tem področju. Gibanja so bila v zgodovini ključen vir blaginje in so vplivala na to, kako se je oblikovala in delovala. To je danes, ko si gibanja po celem svetu prizadevajo za blaginjo ljudi, še toliko bolj očitno. Zato jih moramo upoštevati, saj ponujajo vizijo, kakšna naj bi bila blaginja prihodnosti, in postajajo spet ena od najbolj pomembnih sil na tem področju.

Mešana blaginja je vedno obstajala, o tem ni dvoma. Ko jo postavimo v trikotnik (in prezremo gibanja), pa je to ideologija. Njen učinek naj bi bil, da postavi civilno družbo, vključno z gibanji, v polje socialne politike. A učinek je bil prejkone nasproten. Z današnje perspektive je jasno, da projekt večjega sodelovanja ljudi pri zagotavljanju socialnega varstva ni uspel. Ideologija je bolj pripomogla k temu, da se je skrčila socialna država in da se je zmanjšal pomen neformalne oskrbe. Pripomogla je, da je neoliberalizem začel prevladovati tudi na tem področju.

Hoteli smo pokazati, da je mešanico raznih virov blaginje treba analizirati glede na to, kdo si jih prilašča in na kakšen način in kakšno generativno moč imajo. Viri blaginje niso le zasebni ali javni. Stopnja odtujenosti od ljudi je tudi pomembna. Če sta trg in država nosilca odtujevanja – slednja v javno, prva v zasebno sfero, si ljudje lahko vire ponovno prilastijo zasebno preko mrež ali pa javno preko gibanj.

Tako smo lahko ustvarili matrico – križ in kraž, ki jo sestavljata dva para osi – vodoravna in navpična, in dve diagonalni. Na navpični je dimenzija zasebnega in javnega, predstavlja pa preoblikovanje virov v lastnino ali v javno dobro. Vodoravna os nastane na dimenziji odtujevanja

²⁸⁸ Tudi trg je selektivni vir, ki lahko ustvarja novo vrednost, a je ta vrednost vnaprej obsojena na odtujitev. Kljub temu je mogoče razmišljati o tem, kako vključiti trg, morda manj kot transformativni, bolj kot inovativni ali korektivni vir. Gledano z očmi sociale je to trgovina s hudičem. Pogajalec je verjetno lahko predvsem država, ki lahko parira moči trga, a je tudi nezanesljiv zastopnik interesov državljanov.

in predstavlja preoblikovanje virov v reči ali ljudi. Odtujitev individualizira ljudi v stvari, skupno dobro jih povezuje, da so ljudje. Lastna, neodtujena lastnina ima močne kolektivne značilnosti, odtujena individualizirajoče.

Znova bi radi poudarili, da je blaginja prizorišče boja in prilaščanja virov, pa tudi storitev, ljudi in dejanj. Blaginja ni danost, ki jo je treba ohraniti, ampak je dinamičen režim, v katerem se moramo zanjo boriti.

Na koncu pogledjmo še dodatno razsežnost vprašanja. Za primer smo vzeli področje duševnega zdravja. V glavnem so se sklicevali na klasični institucionalni sistem (ki se je, na žalost, pri nas še vedno polno ohranil). Vprašajmo se, kaj spremeni dezinstytucionalizacija.

Dezinstytucionalizacija ima vedno tudi elemente gibanja, skoraj nemogoče je spremeniti sistem duševnega zdravja brez gibanj uporabnikov, svojcev, strokovnjakov. Če ni gibanj, je dezinstytucionalizacija le to, kar Castel²⁸⁹ imenuje »aggiornamento« institucij in strok.

Dezinstytucionalizacija je zmanjšala državni prostor, na katerega naj bi odložili, parkirali ljudi. Če je parkirišče manjše, je posledično promet večji. Diagramske delitve sheme, ki smo jo predstavili, so bolj zabrisane in razčlenjene. Ko država začne zagotavljati storitve na domu, mora bodisi spremeniti zasebni prostor v javnega ali pa svoje agente, strokovnjake, v prijatelje, znance ali obiskovalce. Ko ustvari vmesne strukture, kot so, na primer, stanovanjske skupine, so te lahko nov dom za njihove prebivalce ali pa mini državne institucije. Ko neposredno financira storitve ljudem in jim da denar za te storitve, nastane zmeda, ne vemo, ali je denar javen (in mora država z vsemi birokratskimi mehanizmi nadzorovati njegovo porabo), ali pa v trenutku, ko so ga ljudje dobili, postane njihov lasten in ga lahko za svojo blaginjo porabijo, kakor hočejo.

Te dvoumnosti lahko odpravimo vsaj konceptualno s stranskimi transmutacijami, premenami. Na eni strani država ustvarja (kvazi)trge storitev, na katerih potem neposredno ali posredno kupuje; na drugi strani razglasi življenje v skupnosti kot pravico – kot posledico pritiska gibanj, a je to pravica, za katero se je treba vedno znova in znova boriti. Podobno lahko neposredno financiranje uporabimo tako, da storitve kupujemo na »trgu«, denar lahko uporabimo v mrežah ali pa se ljudje, ki ga dobijo, lahko združijo v zadrage, da uresničijo to, kar si želijo.

S tem ustvarimo paradokse na obeh straneh. Trg, ki ga tako ustvarimo, je le način privatizacije javnih sredstev, je parazitski in ne ustvarja nove vrednosti.²⁹⁰ Na drugi strani pa pravica do življenja v skupnosti lahko postane javno dobro, nekaj, kar naj bi bilo na voljo vsakemu človeku. To pa je v nasprotju s tem, da je dom, skupnost, nekaj, kar naj bi bilo zasebno. Tako da imamo na eni strani nekaj, kar bi moralo biti zasebno kot javno dobro, na drugi pa trg, ki naj bi bil zaseben, ki pa mu vladajo javni interesi. Ta paradoks je lahko produktiven.

Dezinstytucionalizacija poleg drugega pomeni tudi vrnitev ljudi, ki so izgubili svoje mreže (skupnost, sorodnike, itn.). Če dobijo sredstva, lahko kupijo storitve na trgu, kupijo ali najamejo lahko stanovanje, s pomočjo osebnega asistenta se lahko zaposlijo itn. Prijateljev, ki jim je zanje

²⁸⁹ *L'ordre psychiatrique...*

²⁹⁰ Logika postane inverzna. Pravico do življenja in do storitev v skupnosti moramo preoblikovati v potrebe. Na podlagi potreb ustvarimo storitve, na podlagi ponudbe povpraševanje. Gre za proces, ki od zgoraj dirigira povpraševanje. To ni nič posebnega za sodobne trge, le da v primeru sociale tega ne počne s trženjem, ampak tako, da ni druge izbire – ti trgi nas silijo v kupovanje.

mar, ne morejo kupiti, dobijo pa jih lahko z osebnimi odnosi in v duhu solidarnosti. Skupnost lahko ustvari le gibanje. Nils Christie²⁹¹ to pokaže v svoji odlični in lepi knjigi, kjer opisuje kemphilske vasi. Taka je tudi naša izkušnja Iz-hoda, pa tudi Boja za.

Sodobna socialna politika je posvetila veliko pozornosti ustvarjanju prve opcije, povsem pa je zanemarila drugo. Vendar pa nezadovoljstvo s storitvami, še posebej s privatizacijo in birokratizacijo storitev, poraja nezadovoljstvo oziroma akcije sodobnih gibanj, ki gredo lahko v dve smeri. Ena je, da od države zahtevajo uresničevanje pravic ljudi, druga pa, da zagotovijo odgovore sami, tako da uporabijo solidarnost in znanje, ki ima moč ustvarjanja novih rešitev.

To je izziv gibanj državi, ki se mora naučiti razvijati socialno politiko, ki bo podpirala gibanja, da bodo poskrbela za svojo lastno blaginjo. Morda je to več, kot lahko od države pričakujemo, a eden od ciljev gibanj je prav ta, da blaginjo države spremeni v skupno blaginjo, kar pomeni, da moramo delati skupaj in da je blaginja skupna odgovornost. Da bi to storili, morajo gibanja zasesti (okupirati) to, kar je v našem diagramu ničta (skupna) točka. Korak od režimov blaginje k blaginji brez režima.

²⁹¹ Nils Christie, *Beyond Loneliness and Institutions: Communes for Extraordinary People*, Norwegian University Press, Oslo, 1989.

