

Snežana Vujičić Vignjević

## Boj za socialno delo na socialnih transferjih

Govorim o razpotju med birokracijo in socialnim delom na centru za socialno delo, inštituciji, kjer socialno delo počasi umira in vlada že nekaj časa upravniško administrativna filozofija. Na socialnih transferjih je veliko bolj skrita vloga socialnega delavca, zato se tudi bolj fokusiram na ta področja. Dejstvo je, da smo tu socialni delavci izenačeni z upravniki, administratorji in birokrati.

Leta 2012, po sprejetju Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, je precej pravic z nesocialne ravni prešlo na centre za socialno delo. Socialno delo se je še bolj skrilo za členi zakonov, ljudje so vedno bolj postajali številke in delavci stroji, kjer štejeta le število izdanih odločb in hitrost izdelave teh odločb.

Članek želi sporočiti, da kljub vsemu, kar se dogaja, socialno delo obstaja oziroma obstajajo poti, kako ohraniti stroko na področju socialnih transferjev. Kdo smo sploh socialni delavci? In kakšno je še upanje za socialno delo?

Socialni delavec je oseba, ki se ukvarja z zagotavljanjem socialne varnosti. Z uporabo posebnih metod dela socialni delavci spodbujajo samorazvoj in samoorganiziranje ljudi pri zadovoljevanju njihovih potreb ter pri preprečevanju in reševanju socialnih težav in problemov. (Milošević, 1989)

S svojim pridobljenim znanjem vpliva, da se zadeve lahko spremenijo in izboljšajo. Nerealno bi bilo reči, da je dovolj samo znanje, zelo pomembna je tudi osebnost samega socialnega delavca, njegov način razmišljanja, njegova posebnost in slog dela. To so vse lastnosti nekoga, ki lahko vplivajo na delo z uporabnikom, da se zadeva res izboljša njemu v prid ali pa se še poslabša.

Človek, ki drugim svetuje, jih vzgaja ali deluje na področju kulture in izobraževanja, mora biti tudi sam vsestransko izobražen pa tudi njegova osebnost in celotno vedenje morata biti taka, da sta lahko vzgled drugim. Vedenje socialnega delavca mora vzbujati zaupanje in spoštovanje ljudi, s katerimi prihaja v stik ob svojem poklicnem in družbenem delu kakor tudi v osebnem življenju. (Milošević, 1989)

Od sprejetja nove zakonodaje leta 2012, in sicer z uveljavitvijo Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev ter z novim, sodobnim sistemom nadzora ljudi, se je vloga socialnega delavca korenito spremenila. Fokus njegovega znanja se je preusmeril na tehnološko raven in strogo upoštevanje vseh členov v novi zakonodaji. Seveda to ni nič spornega, če bi takšna zakonodaja govorila v prid človeku. A zgodilo se je prav nasprotno, socialne delavce je ohromila, ker ne morejo uporabljati svojih metod na posamezniku ali družini.

Vedno bolj je verjeti besedam, da socialna država izvaja politični nadzor, centri pa so postali podaljšana roka vseh organizacij, ki ne izvajajo socialnega dela.

Eden izmed takih vidikov je, da je na nekaterih centrih za socialno delo omejeno individualno delo, to pomeni, da uporabnik težko dostopa do svoje socialne delavke oziroma je lahko v stiku z njo samo na podlagi nujnih primerov. Kako lahko opravljaš socialno delo brez stika, kako lahko odločaš, če osebe ne vidiš?

Pridevnik »individualno« pove, da poteka delo s posameznim uporabnikom in ne s skupino, razmerje med vplivi sodelujočih v teh pristopih pa praviloma ni problematizirano. Vendar je pojem vpliva v praksi socialnega dela in na mnogih področjih socialnega varstva ključen, saj se vpliv uporabnika na prejeta storitev kaže na kakovosti storitve in torej na kakovosti njegovega življenja. (Škerjanc, 2011, str. 83, 119, 162).

Ko človek nima osebnega stika s strokovnim delavcem, je tudi večja možnost obsojanja njegovih napak. Profil delavca ni spoštovan. Opaziti je mogoče tudi, da delo izgublja svoj socialni pomen, zato se tudi drugi sodelavci z različnih področjih dela na centru za socialno delo ne želijo ukvarjati s socialnovarstvenimi prejemki. Delo se jim zdi manjvredno in seveda manj spoštovano. Vsi hrepenimo pa spoštljivem odnosu.

Ker so na tehničnici najpomembnejši upravni postopki in številke izdelanih odločb, imajo zaposleni svoj etični kodeks socialnega dela nalepljen samo še na vratih in stenah svoje pisarne. Grožnje o zmanjševanju kadra so strokovne delavce potisnile v kot, kajti postati morajo asocialni in uradniški.

Delo z ljudmi je na splošno stresno, če pa temu dodamo še količino birokracije, s katero se morajo ukvarjati, dobimo izgorele, deformirane, depresivne in nesrečne socialne delavce.

Na določenih centrih za socialno delo so transferje, ki izhajajo iz Zakona o socialnovarstvenih pravicah, in transferje, ki izhajajo iz Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, ločili, in sicer tako, da so socialnovarstvene pravice izvajali socialni delavci, drugi pa pravice iz javnih sredstev. Za posamezne zaposlene na prejemkih, ki niso bili socialni delavci, je bilo to nepravilno. Dobili so občutek, da ne opravljajo svojega dela dovolj dobro kot drugi. Cilj tega je bil, da bi se zaradi takšne delitve ohranilo socialno delo.

Torej je še upanje za socialno delo?

V enem izmed ljubljanskih časopisov iz leta 1966 piše »BOJ proti birokraciji«, neimenovani avtor pa je zapisal, da občane težijo odvečna pota, ki jih imajo pri zbiranju množice potrdil, potrebnih raznim organizacijam, pri katerih uveljavljajo svoje pravice, čeprav bi ti organi lahko neposredno ugotovili zahtevane podatke.

Birokracija otežuje poti človeku, ki je v stiski. Kljub današnji tehnologiji je uporabnik še vedno dolžan priložiti svoje bančne izpiske, izjave in kopije vseh drugih dokazil. Novodobni sistem iz leta 2012 se še vedno asimilira. Veliko podatkov je že pridobljenih, kljub vsemu pa zaposleni ne smejo izdati odločb brez vseh papirjev.

Neizdaja odločbe je lahko za nezavarovano uporabnico, odvisno od inzulina, hudo sladkorno bolnico, usodna. Strokovni delavec ni mogel izdelati odločbe

brez bančnega izpiska za mesec maj. Poziva vlagateljica ni prejela, ker se je pošta na poti nekje izgubila in je verjela inštituciji, da bo vse urejeno. Ta oseba je izgubila od tistega dne vse zaupanje v zaposlenega in takšno inštitucijo.

Poudarek je na popolno izpolnjenem obrazcu in popolno sprejeti dokumentaciji, ne na uporabniku in njegovi stiski oziroma življenjski zgodbi. Sistem je torej vzpostavil dober nadzor nad uporabnikom, življenja pa mu ni olajšal.

Ponižen in razžaljen stojiš pred osebo, ki ima moč in lahko vpliva nate. Kdo je ta človek, ki je prepričan, da je sam popoln, da lahko izvaja avtoriteto in moč nad trenutno šibkim človekom, ki tega birokrata skoraj prosi na kolenih.

Zdaj, ko se stopnjuje politika zategovanja pasu, so socialne delavke in delavci potisnjeni v vlogo kontrolorjev porabe revnih. Spremljati morajo njihovo porabo, preverjati, ali ne delajo na črno, ugotavljati, ali so smotrno porabili sredstva, ki so jih dobili, itn. Pri tem ne gre le za nadzor porabe denarja, ki ga dobijo od države, ampak tudi za porabo denarja in uporabo premoženja, ki so ga pridobili sami. Vloga socialnega dela se je »obogatila« z elementi računovodstva, dacarstva, inšpekcije – celo socialne policije. (Flaker, 2015)

Ker so ljudje zaradi takšnih ali drugačnih stisk ubrali svoje poti preživetja, so poleg višjih organov tudi zaposleni začeli dvomiti o njih in se ukvarjali z iskanjem njihovih napak, da bi jih obsodili vsega hudega. Pozabili so pa, da so oni prav tako del tega sistema in tudi oni ubirajo svoje poti, nad katerimi trenutno nima nihče nadzora.

Pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev je ena od nalog zaposlenih tudi terensko delo. To pomeni, da lahko preverijo, kakšna je resnična zgodba posameznega uporabnika. Ker ima količina izdanih odločb na tehtnici večjo moč, se to redko izvaja. Na podlagi sprejete vloge ocenijo, ali oseba »goljufa« ali pa resnično potrebuje pomoč. Takšno preiskovanje je včasih lahko zelo dolgotrajno, »razsodba« pa je lahko nepravilna.

Veliko socialnega dela je namenjenega posrednemu delu z ljudmi, urejanju prostorov in papirjev, vzdrževanju obstoječega reda. S takim delom največ prispevamo k temu, da so ljudje še bolj izključeni (na primer zapiranje v ustanove), da jih dodatno stigmatiziramo (na primer uradno potrdimo njihov manjvredni status, postavimo diagnozo, prilepimo nalepko, ki je slabšalne vrste), da potrdimo njihov družbeni položaj in onemogočimo spremembe (ko pripomoremo k discipliniranju, denimo, učencev, ko se ne upremo neplačevanju prispevkov, ko ne protestiramo, ko nekoga odpustijo z delovnega mesta ali ko izgubi stanovanje zaradi prezadolženosti. (Flaker Vito@Boj za, 2012)

Načelno socialni delavec zaupa uporabniku in mu poskuša pomagati, kolikor mu čas dovoljuje v uradnih urah. Seveda ni to kak presežek pomoči, kljub temu pa je ob razumevanju njegove situacije to manjši poseg v reševanje njegove stiske. To je paradoks socialnega dela: želiš vse svoje znanje vložiti v korist uporabnika, a zaradi količine birokratskega dela to ni mogoče in se prepustiš uradniškemu slogu, ker te to manj boli. Če govorimo o pravicah, ki niso vezane na preživetje človeka, je to še nekako razumljivo. Ko pa so pravice vezane na zavarovanje hudo odvisnega človeka od kemoterapij ali materialno šibke družine, ki ostane brez sredstev za bivanje, postane egoizem skrajno problematičen.

Birokratizacija vsakdanjega življenja – predvsem odnosov med ljudmi in njihovega delovanja – naj bi uredila družbo in odnose v njej. Zgodilo se je prav nasprotno, ljudje se sicer lahko zanesejo, da obstajajo glede povsem banalnih zadev pravila, a gotovost je le navidezna. Zdaj, ko vemo, kaj je pravilno (to, kar zahtevajo pravila), ne vemo več, kaj je prav. Ukvarjanje s pravilniki, zakoni in statuti je nadomestilo pogovore med ljudmi. Še več, odvzelo jim je etično presojo o lastnem ravnanju in o ravnanju skupaj z drugimi. (Flaker, 2012)

Če resnično želiš ohraniti socialno delo, ostajaš v službi dalj časa, zamujaš, zaostanki dela se kopičijo, ker se poglobljaš v uporabnika, ker poskušaš delati kakovostno socialno delo. Poslušáš očitke nadrejenih in višjih organov, si pod stresom, ker se moraš odločati med službo in delom za uporabnika.

Od centrov za socialno delo se zahteva nemogoče. Zahteva se, da je socialni delavec etičen, strokoven in hiter. Vse to je bilo včasih izvedljivo, ker pa se število uporabnikov iz dneva v dan večja, je storitve mogoče izvajati samo z anomalijami. Nemogoče je opraviti kakovostno individualno socialno delo, če te ljudje čakajo pred vrati, da bi uveljavljali še druge različne transferje. Mešanje transferjev z novim Zakonom o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev je lik socialnega delavca popolnoma degradiral. Uporabnik, ki želi storitev, kot je uveljavljanje pravice do otroškega dodatka, ne potrebuje pogovora niti vzpostavljanja delovnega odnosa. Oseba, ki doživlja psihično nasilje ali je pred deložacijo, pa potrebuje veliko več časa.

Organizacija na centrih za socialno delo je različna in uporabniki velikokrat poročajo, da ne morejo verjeti, da obstajajo takšne razlike med različnimi centri. Na primer razlike glede odnosa do uporabnika in glede hitrosti izdanih odločb.

Nekdo, ki se je znašel v takšni ali drugačni stiski, si želi samo človeškega odnosa, ko stopi v tako imenovano socialno institucijo. Ker pa je količina dela preseгла kadrovske zmogljivosti, človeku ni mar za človeka, socialni ali strokovni delavec pa delo namerno opravlja površno, da lahko preživi.

Danes se zdi, da je postalo socialno delo nadstandard, socialnodelavsko ravnanje je nekaj, kar opraviš brezplačno. Človek dobi strokovno osebo, ki kljub količini dela izpusti vse iz rok in si vzame čas za uporabnika. Birokracijo preloži na pozneje ali dela v večerne ure, nadure. Žrtvuje se, ker mu ni vseeno za človeka, ko so vsi drugi dvignili roke nad njim. Nima želje po nadzoru človeške vrste, saj je tudi sam del nje. Novodobni socialni delavec poleg svojih osmih ur opravlja še prostovoljno delo, ko drugi mislijo, da ne zmore, ko drugi mislijo, da ni kos nalogam ali da se preprosto razdaja za uporabnika.

Nihče ne opazi kakovostno opravljenega dela, vredne so samo številke in v roku opravljeno delo.

Socialno delo je delo, kjer se kolegi spoštujejo in delajo s teboj v korist uporabniku. Brez sodelovanja in razumevanja se pojavljajo razlike in delo ostaja na tistih, ki še verjamejo v socialo. Delati na socialnih transferjih ni več vredno, nihče si ne želi opravljati tega dela. Sliši se, da je to nestrokovno delo in manjvredno.

Ali se kot socialni delavci ne bi zamislili nad ravnanjem, ki se pojavlja v medijih in nas vsakič razvrednoti? Ali smo socialni delavci postali rigorozni in diktatorski, ali je naša lastna presoja prešla pod vpliv državnih organov in pozabila vse metode in vrednote socialnega dela?

Zakaj se le kopica strokovnih delavcev ukvarja s problematiko, drugi pa želijo izvajati moč in nadzor nad ljudmi? In zakaj se socialni delavci ne upiramo vsem takšnim normam, ki človeka razvrednotijo, mu vzamejo dostojanstvo in ga potisnejo na najnižjo dno revščine, kjer bomo tudi mi enkrat, če se ne bomo bojevali za človekove pravice?

In na koncu, kdo sem jaz, da sodim človeku? Kdo sem jaz, da nekomu povem, katero hrano lahko kupi in katere ne? In kdo sem jaz, da sodim človeka po oblačilih ali narodnosti?

## Viri

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

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

Milošević, V. (1989). *Socialno delo*. Ljubljana: samozaložba (prva izdaja).

Škerjanc, J. (2011). *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.