

Christopher HALL (1997), *Social Work as Narrative: Storytelling and persuasion in professional texts*. Aldershot: Ashgate (273 str.)

Hall v svoji študiji *socialnega dela kot naracije* raziskuje, na kakšne načine lahko povežemo pisanje in govor v socialnem delu z metodami pripovedovanja zgodb in drugih družbenih znanostih. Pri tem uporabi različne koncepte pripovedovanja zgodb iz socio-lingvističnih in konverzijskih analiz, s katerimi pokaže, da si socialne delavke in delavci pri vsakodnevem poročanju o svojem delu pomagajo tako z literarnimi metodami kot tudi z metodami iz vsakodnevne konverzacije. Tak pogled na socialno delo odpira nekatera temeljna vprašanja o profesionalnem delu in prostor za nove teoretične koncepte.

Študije socialnega dela navadno zanimajo širši koncepti, posamezne metode dela na specifičnih področjih, principi dobre prakse, skratka, teme, ki dajejo bolj neposredne smernice za delo. Najpogosteje se opirajo na tiste raziskovalne tradicije, ki obravnavajo realnost socialnega dela kot neproblematično. Za Halla je socialno delo bolj negotovo in zamejeno podjetje, ki se konstituira skozi govor in pisanje. Socialno delo umesti v vsakodnevne zapisane in izgovorjene dokumente o profesionalni dejavnosti, ki jih obravnava kot tekste, interakcijo in performans (*performance*). Avtor meni, da je tekstualno in interakcijsko delo osrednje za vsakodnevne dosežke socialnega dela; bistvenega pomena je namreč, kako je delo opravljeno v številnih diskurzivnih arenah poklica. Socialne delavke in delavci proizvajajo poročila, s katerimi opravičujejo in prikazujejo svoje delo kot legitimno in veljavno. Poročila poskušajo podati v obliki prepričljivih in mojstrskih narativnih performansov za kritično poslušalstvo ob specifičnih priložnostih. Zato poročila nikoli niso preprosto le dejstva, ocene in priporočila. Posebnost Hallovega pogleda na naracije v socialnem delu je prav v tem, da jih preučuje prek občinstva, prek vloge bralke/ca in prek prepoznavanja tekstualnih razmerij med pisci in bralci, pripovedovalci in poslušalci.

Eden od ključnih konceptov v študiji je torej

naracija kot performans; teksti prevzamejo pomen le skozi performans in sprejemanje. Socialnodelavsko poročilo je le kos papirja, če leži v arhivu, samo zase ne nosi nobenega pomena. Interpretacija in pomen poročila nam postaneta dostopna takoj, ko poročilo kdo prebere in se nanj odzove. Teksti v socialnem delu konstituira performans, ko sodnik prebere ekspertno poročilo, ko člani timske konference pretresejo predloge socialne delavke, ali ko raziskovalka analizira intervju. Performans pomeni branje z namenom in z določenega mesta. V skladu s tem konceptom in v maniri tradicije socialnega konstruktivizma je postavljeno tudi izhodišče študije, namreč, da se socialno delo ustvarja skozi proces vsakodnevnega pojasnjevanja. »Početi socialno delo« zahteva poročanje in prepričevanje pomembnih poslušalcev v resničnost likov, problemov in rešitev. Hall skozi konkretne primere razišče, kako socialne delavke in delavci predstavljajo svoje delo, kako ga naredijo vidnega in opravičljivega skozi govor in pisavo. Zanima ga, kako socialne delavke in delavci razlagajo svoje delovanje v atmosferi kritizma in protislovij ter kakšen jezik, katera pojasnila in analize uporabljajo, da bi podprli svoje odločitve. Zato se preučevanja socialnega dela ne loti skozi običajne kategorije, kot so svetovanje, zagovornišvo, socialno varstvo otrok, pač pa v študiji oriše in razvije različne teme, ki socialno delo umeščajo v vsakodnevne dejavnosti – poročanje, jemanje anamnez, intervjuvanje, beleženje, pisanje uradnih zaznamkov in dopisov, urejanje dosjejev o primerih, telefonski razgovori, sestanki ipd.

V prvem poglavju Hall predstavi različne poglede na ustne in pisne tekste v socialnem delu ter omeji svoje zanimanje na to, da jih preučuje kot poročila, kot tekste in kot (*majhne*) zgodbe. Del vsakodnevnih socialnodelavskih dejavnosti je bolj ali manj rutinska produkcija napisanih ali izgovorjenih tekstov, ki nastajajo ob raznovrstnih priložnostih, ko socialne delavke in delavci

komunicirajo o svojem delu z drugimi – s kolegicami in kolegi, s sodišči, z raziskovalkami in raziskovalci, ki jih intervjuvajo. Dokumente, ki nastajajo ob teh priložnostih, Hall opredeli kot *poročila*. Socialne delavke in socialni delavci k ustnim in pisnim dejanjem kot poročilom pristopajo z vrsto retoričnih in interakcijskih ozirov, prek katerih pojasnjujejo in dokazujejo, da je njihovo delo v skladu z upravičeno, ustrezno dejavnostjo. Pogled na socialno delo kot *tekst* izhaja iz »lingvističnega premika« v družbenih vedah. Bistvena ideja tega pogleda je, da je socialna realnost dostopna le skozi reprezentacijo te realnosti. Tekst ne velja le za pisni dokument v nasprotju z govorom, pač pa so vse socialnodelavske entitete (dokumenti, konverzacije, zabeležke, slike) obravnavane kot tekst. Tekst ni omejen objekt, ločen od svoje produkcije in sprejemanja, pač pa je aktivna entiteta, ujeta v omrežje interpretacij in družbenih odnosov, ki se jih da brati in nanje odzvati. Podobno kot je Barthes na literarnem polju naredil premik od »literarnega dela« k tekstu, lahko vidimo dejavnost v socialnem delu ne kot zaprto entiteto z dokončnimi pomeni, temveč kot prostor za raznovrstne verzije, branja in interpretacije. Ta pogled nakazuje, da se je treba spustiti globlje v procese konstituiranja takih entitet ter opazovati njihovo uporabo v vsakodnevni konverzaciji in v pisanju. Socialno delo kot tekst pa pomeni tudi, da se prevprašujemo o specifičnih situacijah branja in o skupnostih bralcev. Mogočih je namreč več različnih branj teksta, vendar se v danih družbenih okoliščinah nekatere izkažejo za bolj legitime kot druge. Tekst in bralne situacije so torej vselej v medsebojni interakciji in le kot take razumljive. S pogledom na pripovedi v socialnem delu kot »majhne zgodbe« pa poskuša Hall predvsem narediti distinkcijo med narativnim in strukturalnim obravnavanjem zgodb, med lokalno proizvedenimi zgodbami in totalizirajočimi diskurzivnimi formacijami. Slednji, širši koncept naracij umešča vse odnose v »velike zgodbe« (*grand narratives*) ali metanaracij, t.j., v sistem načinov govora, medtem ko ga vsakdanje pripovedovanje zgodb ne zanima, oz. natančneje – vsakdanje zgodbe ga zanimajo le v kontekstu »velikih zgodb«. V nasprotju z analizo diskurzov pa je interakcionizem pokazal večji interes za »majhne zgodbe«. Hallu se zdi ta prijem za socialno delo primernejši, saj bolje ujame »kompleksnost lokalnih in interakcijskih značilnosti pripovedovanja zgodb« (str. 15). Po njegovem mnenju so zgodbe v socialnem delu

sicer odvisne od širših okoliščin, vendar jih ne gre kar enostavno umestiti npr. v »veliko zgodbo o sistemu socialne varnosti« (str. 16). To bi zahtevalo drugačne raziskovalne operacije, njegov cilj pa je ostati na ravni lokalnih in interakcijskih praks konstituiranja in »procesiranja« strank v socialnem delu.

V drugem poglavju Hall predstavi teorije naracij in poskuša raziskati, kako jih je mogoče uporabiti pri proučevanju socialnodelavskih poročil kot (majhnih) zgodb. Opiše štiri ključne značilnosti zgodb – zgodbe kot performansi, zgodbe kot literarni teksti, zgodbe, ki prikazujejo retorične funkcije, in zgodbe kot reflektivna početja. Zgodbe, sicer prepoznavne skozi zaključene strukture, kot jih vidijo Labov in drugi literarni teoretiki, so za Halla bolj razumljive, če jih vidimo kot interakcijsko delo. Značilnosti struktur zgodb zanj ne morejo obstajati izven priložnosti performansa. Implikacija za socialno delo je, da morda res obstaja določena struktura v socialnodelavskih dokumentih v smislu institucionalnih konvencij (npr. standardizirano sodno poročilo), vendar sama zgodba stopa na pot številnih branj, ki se dogajajo na podlagi interakcijske produkcije in sprejemanja socialnodelavskega poročila. Iz razprave o literarnem tekstu in narativnih metodah Hall potegne sklep, da so literarne analize uporabne za proučevanje poročanja v socialnem delu; z njihovimi metodami lahko vsaj analiziramo značilnosti zapleta, zornega kota in likov v poročilih. Ta prijem odpira tudi več vprašanj, npr., ali lahko v poročilih o dogodkih razberemo značilne like in ali zaplet definira like, pa tudi, ali imajo liki možnost prevprašati in subvertirati svojo konstrukcijo.

V tretjem poglavju Hall pristopi k študiji konkretnih socialnodelavskih tekstov kot zgodb. Podlaga za analize sta dva ključna koncepta narativne teorije – struktura zgodbe in vloga bralke/bralca. Vprašanja, na kateri je poskušal odgovoriti, sta, ali socialnodelavska poročila kažejo elemente strukture zgodbe in ali se participanti in bralci nanje odzovejo kot na zgodbe. Kot raziskovalni material so mu rabili trije dokumenti (za katere meni, da so tipični za konstitucijo dnevnih dejavnosti socialnega dela), ki zadevajo stik socialnih služb z isto družino, in sicer: del raziskovalnega intervjuja s socialno delavko, sodno poročilo o družini, ki ga je napisala ista socialna delavka, in vknjižbe socialnodelavskih zapisov o primeru. Hall vse tri dokumente analizira glede na elemen-

te strukture zgodbe, kot jih predlagata Labov in Waletzky: otvoritev, orientacija, komplikacija, rešitev in evalvacija oz. komentar. Te elemente proučuje glede na njihov interakcijski pomen in ne glede na kakšno njihovo dokončno avtentičnost. V tem poglavju Hall vpelje tudi pojem naslovljenega oz. ratificiranega bralca/bralke. Zanj/o je značilno, da so mu/ji bralne konvencije socialnega dela domače, da torej »zna brati« vrednote, mandate in delovno znanje socialnega dela. Gre za bralca/bralko, ki bo lahko naredil/a logični korak od komplikacije k rešitvi, od zadeve k akciji. Sprejel/a bo, da pooblastilo opravičuje zahteve, ter slišal/a kode in navodila teksta. Hall pa prepozna še enega potencialnega bralca/ bralko, ki je neke vrste čuvaj standardov in pred katerim je navadno treba poročilo zagovarjati. Po njegovem mnenju je tak »super-naslovnik« konstitutiven za celoten govor. V nasprotju z ratificiranim bralcem, ki je konstituiran z bralnimi konvencijami in se ne more ne-strinjati, se k super-naslovniku pristopa bolj previdno, treba ga je namreč še prepričati. V socialnem delu je to lahko sodnica/sodnik ali kdor koli, ki bdi nad profesionalnimi standardi.

Četrto poglavje se ukvarja z moralno konstrukcijo in s konstrukcijo moralnega lika, ki sta pomembni temi socioloških študij z interakcijsko metodo. Študij moralne konstrukcije odkriva, kako poročila razporejajo krivdo in odgovornost na akterje, medtem ko se preučevanje konstrukcije moralnega lika osredotoča na to, kako so ljudje in entitete opisani skoz vrednostne koncepte dober/slab, zaslužen/nezaslužen, nedolžen/kriv. Moralna karakterizacija akterjev in entitet je odvisna od dostopnih moralnih formulacij. Zaslužna stranka, neustrezni starši, storilec spolne zlorabe, promiskuitetna najstnica so moralne kategorije, na katere se opira opisovanje in kategoriziranje likov v socialnodelavskih poročilih.

Socialne delavke/delavci uporabljajo moralne formulacije, da bi postavili like in orisali akcijo kot sankcionirajočo, obenem pa dajejo navodila poslušalkam/cem in bralkam/cem glede skupnih moralnih konvencij. Odločitve o potrebni pomoči ali sankcijah niso podkrepjene le z dejstvi o primeru, temveč tudi s pričakovanji o tipičnih likih (pokvarjen mladostnik, zaslužen prosilec denarne pomoči). V poročilu, ki ga navaja Hall, poteka tipična delitev na zlo/dobro med dvema glavnima likoma – med materjo in socialno delavko. Prva je kriva, druga je kompetentna, prva je nasilna in

iracionalna, medtem ko je druga fleksibilna in tolerantna, skratka, imamo negativko in junakinjo. Negativka je čezmerno kriva, redko razumna, junakinja pa je vedno fleksibilna, nikoli zmotljiva. Lik negativke se izrisuje v nasprotju z drugimi akterji zgodbe in je na splošno v nasprotju z normalnim obnašanjem. Nekako v tem smislu poročilo demonstrira iracionalno in deviantno naravo matere: materin lik se riše v nasprotju z mnogimi razumnimi ljudmi. V nasprotju z drugimi akterji in entitetami je nekooperativna. V nasprotju z medicinskimi sestrami, vodjo timske konference, dvema socialnima delavkama, rejniki, družinskim zdravnikom, patronažno sestro, timsko konferenco je »zelo zelo težka, sovražna, nekooperativna«, »fizično napadalna«, »zelo težka in napadalna«, »sovražna in zastrašujoča«, »skoraj fizično nasilna«, »izbruhanila«. Čeprav v poročilu ni nobenega neposrednega navodila bralcu, da gre za nerazumno vedenje, pa je učinek kontrasta dosežen z opisom nežne in nedolžne narave akterjev, ki jih mati zlorablja – medicinske sestre, rejnike, socialne delavke –, ki je neprimerljiva z njenim nasilnim vedenjem. Vsako ponovno pripovedovanje o incidentu potrjuje očitnost in neizbežnost kategorizacije negativnega lika.

Peto poglavje govori o konstrukciji dejstev v poročilih. Dejstva so odvisna od tega, kako jih v zgodbah, poročilih reprezentiramo. Dejanski dogodki še niso dejstva, pač pa jih v dejstva spreminja šele raba ustrezne procedure za kategoriziranje dogodkov. Dejstvo je nekaj že kategoriziranega, obdelanega, kar naj bi se ujelo z modelom tega, kako naj bi bilo dejstvo videti. V opise socialnih problemov so vdela navodila, kako brati dogodke in like v smislu ustreznih kategorij ter kako ustvarjati kategorije v smislu dogodkov in likov. Zgodba je organizirana okoli »ustreznih procedur«, ki na eni strani prikazujejo lastnosti kategorije določenega socialnega problema, na drugi pa identificirajo njihovo prisotnost v posameznem konkretnem primeru. Bralci/bralke, ki delijo iste interpretativne vire glede tega, kaj konstituira določen socialni problem, bodo lahko prepoznali in potrdili ta problem kot kategorijo in osebo kot nosilca te kategorije. Hall ugotavlja, da se poročilo (opisovanje strank in njihovih lastnosti in dogodkov) spreminja tudi glede na alarmantnost situacije in glede na oceno potrebe po intervenciji. Glede na to razlikuje med zgodbami z nizkim tveganjem in resnimi situacijami. Pri poročilih o situacijah z »nizkim tveganjem« socialna

delavka ali delavec navadno ne vzdržuje več stalnih stikov s stranko in nima več potrebe, da bi like in dogodke konstruirala v socialnodelavskih terminih. Povezava med opisi dogodkov in likov je v taki zgodbi bistveno drugačna kot v zgodbi o »resnih situacijah«. Poročila »nizkega tveganja« navadno predstavljajo dogodke kronološko; šele če se od zunaj pojavi vprašanje, zakaj ni več nadaljnjih stikov s stranko, socialna delavka/delavec odgovori z natančnim opisom lika. V poročilu »nizkega tveganja«, ki ga navaja Hall, je socialna delavka najprej kazala določen odpor, da bi se spuščala v podrobnosti, čeprav je potem z uporabo natančnih nasprotij, podanih skoz kompleksne modalitete, opisala mater kot nekoga, ki se kljub vsem predhodnim težavam zdaj dobro znajde. Pazljiv opis njenega lika, stopnjevanje njenega ugleda in obvladovanja situacij morda lahko razumemo v smislu kategorizacije, da to ni socialnodelavski primer. V nasprotju s primeri nizkega tveganja pa pri primerih, ki so formulirani kot resni oz. s potrebo po dolgotrajnih stikih, ne naložimo na nikakršen odpor socialnih delavk ali delavcev, da bi razgrnili ozadje okoliščin in natančno opisali like. Na začetku poročila se likom dodeli določene lastnosti, ki naj bi bralke in bralce poučili, da je treba to poročilo brati skozi postavljene kategorizacije.

Šesto poglavje govori o ponovnih pripovedovanih socialnodelavskih zgodb. Socialnodelavska poročila obvladujejo in oblikujejo entitete socialnega dela – like, dogodke, stanja stvari. Da bi lahko poslušalec/poslušalka določil/a »fakte« posameznih primerov, so najprej potrebni opisi likov, ozadja in okoliščin. Opis lika na začetku poročila pomeni določeno uvajanje bralke/ca v to, da bo zgodba, ki bo sledila, osnovana okoli stranke kot posebnega tipa osebe. Opis lika na koncu pa je lahko znak »evalvacije« naracije ali »jamstvo« za poprejšnje »trditve«. Glede na to, da poznejši teksti ponovno pripovedujejo zgodbo različnim publikam, se Hallu postavlja vprašanje, v kolikšni meri se dogodki in liki utrdijo v institucionalnih zgodbah. Vsako ponovno pripovedovanje sicer vsebuje lokalne in situacijske lastnosti performansa, vendar ima obenem na trenutno branje vpliv tudi avtoriteta zgodnejših branj. Hallova teza je, da poročanje v socialnem delu zahteva stabilna branja »celovite ocene primera«, da bi lahko zgodba prišla skoz ustrezne administrativne kanale. Eden od načinov, da se to doseže, je, da se še tako majave in protislovne verzije

situacije »zapre v črno skrinjico«, da bi bila veljavna zgodba čimbolj »jasna« in neproblematična. Koncept črne skrinjice se je razvil v sociologiji vednosti, Hall pa ga aplicira v študij sekvenčnega branja dokumentov v socialnem delu. Gre za to, da ugotovitve glede stranke niso več povezane z avtorjem/avtorico, saj postanejo del molče priznane vednosti skupine uporabnikov. Črnih skrinjic naj ne bi odpirali, saj bi to pomenilo, da se bralke/bralci soočijo s poprejšnjimi protislovji, ki bi lahko ogrozili nevprašljive ugotovitve.

V sedmem poglavju avtor raziskuje, na kakšne načine ima stranka možnost reprezentirati sebe in kakšno vlogo ima pri tem raba odvisnega govora v poročilu. Reprezentacije se nagibajo k temu, da like prikazujejo kot kategorizabilne entitete. S konstrukcijo dejstev in uporabo moralnih formulacij se liki spreminjajo v zavračajoče matere in promiskuitetne najstnice. Koncept prilaščanja, o katerem govori Hall, pokaže, kako uradni tekst s konstrukcijo dokončne verzije, kaj je »drugi« zares povedal, v resnici besede »drugega« odnese. Kot nasprotje temu Hall postavi teorije o heteroglosiji ali mnogokratnih glasovih, ki se upirajo dokončnim verzijam in postavljajo pod vprašaj temelje take avtoritativnosti. Menijo, da se kompetitivnih kritičnih glasov ne da preprosto pomiriti. Zapleteni so v boj za pomen, lastništvo, avtoriteto, pod vprašaj postavljajo integriteto avtorstva. Reprezentirati »drugega« lahko pomeni izključevati. »Drugi ne govori«, pač pa se o njem govori, je objekt diskurza. Prilaščanje je torej poskus reprezentirati »drugega« na ta način, da govorimo v »njenem/njegovem« imenu. Pomembno vprašanje v tem poglavju je, kako socialne delavke in delavci avtoritativno in definitivno reprezentirajo vedenje svojih strank. Neposredno navajanje izjav stranke ima lahko v socialnodelavskih poročilih dva različna izida – trditve socialne delavke/delavca lahko ali podpre ali pa spodbije, odvisno od okoliščin branja. Če ga bere pasivni bralec/bralca, ima lahko odvisni govor podporno funkcijo za poročilo; če pa ga bere kritičen bralec/bralca v smislu možnih prepadov v tekstu, pa je lahko postane odvisni govor subverziven.

Zadnje poglavje govori o upodabljanju likov in branju ustreznih reprezentacij strank.

Ustreznost reprezentacije lika je sicer koncept, ki je povezan z literarno kritiko. V tej študiji gre za preučevanje, kako socialne delavke/delavci poskušajo upodobiti »resnične« ljudi za specifična občinstva ob določenih priložnostih. Ratificiran/

a bralec/bralca je soočen/a s specifičnimi nalogami v določenih kontekstih. Odločiti se mora, ali je avtor/ica ustrezno upodobil/a osebo, kar mu/ji nadalje omogoči umestiti v lik določene značilnosti, načine obnašanja, ki zahtevajo določene specifične intervencije. Med dolgim seznamom profesionalnih dejavnosti, s katerimi naj bi se znali spopasti socialni delavci/delavke, je tudi zmožnost ustrezno in natančno upodobiti »resnično« osebo. Hall opazuje, da so ujeti na eni strani v željo, da bi dokončno izoblikovali in kategorizirali svoje upodobitve strank v dokončnih in trajnih portretih, na drugi strani pa morajo biti odprti za kritiko različnih občinstev, ki jim očitajo, da so njihova poročila preveč monološka. Priložnosti branja socialnodelavskih poročil so lahko potencialni izziv monološki karakterizaciji. Še več, hitro spreminjanje podob o strankah kaže, kako zlahka so krhke konstrukcije v socialnem delu zavržene, ko pride do novih zahtev in ko se znajdejo pred drugimi publikami. Hall meni, da je za poročanje v socialnem delu pomemben koncept »odprte teorije lika«, katere osrednja ideja je, da spodbuja bralce/bralke k soustvarjanju lika. Živa teorija lika bi po Chatmanu morala delati na odprtosti in like obravnavati kot avtonomna bitja, ne le kot funkcije zapleta. Zavzemati bi se morala za to, da lahko publika rekonstruira lik glede na dejstva v izvorni konstrukciji. Čeprav bi si socialne delavke/delavci želeli enostavnih in določenih likov, je bolj verjetno, da bodo liki v socialnodelavskih zgodbah težili k temu, da so zaokroženi, nedokončani in začasni.

Pomembnost Hallove študije naracij v socialnem delu vidim v nekaj smereh. Hall ne poskuša reducirati kompleksnosti in negotovosti profesio-

nalne dejavnosti na neko novo, dokončno verzijo o tem, »kaj se v resnici dogaja«, pač pa poskuša pretresati vsakodnevno borbo za konstrukcijo socialnega dela ter pri tem dati prostor alternativnim verzijam in različnim glasovom. Močan poudarek študije je na družbeni konstruiranosti govora in pisanja v socialnem delu, kar je v nasprotju s pogledom na socialno delo kot na niz racionalno sprejetih odločitev in pozitivističnih metod, ki operirajo z objektivnimi podatki. Temeljna predpostavka takega teoretskega izpeljevanja je, da postopki v socialnem delu ne morejo biti racionalen in enosmeren proces, saj imamo opravka z nenehno interakcijo med individualnim okvirom in sistemom, v katerem so bile odločitve sprejete. Eden od pomembnih teoretskih prispevkov, ki jih ponuja Hallova študija za preučevanje socialnega dela pri nas, je razširitev razumevanja profesionalnega pisanja kot dejanja, utemeljenega na profesionalnih normah, ki lahko tako omejujejo kot širijo profesionalno prakso. S proučevanjem tekstualne dinamike v določeni stroki pridobimo namreč priložnost razumeti, kako se stroka konstituira prek organiziranja in sistematiziranja ljudi, dejavnosti, jezika, pa tudi, kako prispevajo k izgrajevanju stroke teksti, ki socializirajo ljudi v profesionalno paradigmo. Prispevek študije k teorijam socialnega dela je tudi v tem, da poudari pomen vprašanj reprezentacije, politike interpretacij in pomenov, vprašanj o neskladjih med pisanjem in objektom pisanja in vpliva profesionalnih oblasti pri izgrajevanju vednosti. Spričo dejstva, da je že od začetka ena od najpomembnejših dejavnosti socialnega dela prevajati žive izkušnje klientov v profesionalne tekste, socialno delo teh vprašanj ne more ignorirati.

Mojca Urek