Blaž Mesec

INTERAKCIJSKA TEORIJA SOCIALNEGA DELA S POSAMEZNIKOM

PO L. SHULMANU

Lawrence Shulman je profesor socialnega dela in dekan šole za socialno delo univerze Buffalo (prej profesor na šoli za socialno delo bostonske univerze) in avtor v ZDA popularnega učbenika socialnega dela z naslovom *Veščine pomoči* (Shulman 1998). Učbenik sestavlja pet delov. Prvi del obravnava temeljna izhodišča interakcijske teorije socialnega dela, v drugem delu je podrobno, s številnimi primeri, predstavljeno delo s posameznikom v svetovalnem odnosu, tretji del obravnava socialno delo z družinami, četrti socialno delo s skupinami in peti socialno delo s sistemi, tj., pomoč klientom pri pogajanjih s socialnimi službami in drugimi organizacijami in vlogo socialnega delavca kot družbenega delavca. Shulman se pri obravnavanju temeljnih pojmov svojega pristopa opira na starejša dela W. Schwartza, ta pa svojih razprav ni predstavil v integralni obliki, ki bi obsegala vse tri ali štiri osnovne ravni socialnega dela (s posameznikom, družino, skupino in skupnostjo/službami). V nadaljevanju bomo povzeli Shulmanovo na Schwartzovih pojmih temelječo teorijo o delu s posameznikom kot primer izkustvene socialnodelavske teorije socialnega dela, nastale s proučevanjem praktičnega socialnega dela.

TEMELJNA IZHODIŠČA INTERAKCIJSKE TEORIJE

Značilnosti teorije socialnega dela (poimenovanja značilnosti so naša) so tele:

a. *Znanstvenost.* Po Shulmanovem nazoru so na področju pomagajočih strok različne teorije. Pred dobrimi desetimi leti je bilo socialno delo po njegovem v predznanstveni fazi (po Kuhnu 1962). V predznanstveni fazi stroka šele začenja uporabljati teorije, ki naj bi usmerjale empirično raziskovanje prakse. V znanstveni fazi pa na podlagi ugotovitev empiričnih raziskav preoblikuje teorije, ki nato spet usmerijo nove raziskave. Shulman sodi, da prav sedaj prehajamo v znanstveno fazo in začenjamo graditi teorije. To pomeni, da je dovolj prostora za mnoge poglede, kar je zdravo stanje.

b. *Praktična relevantnost.* Shulman (1992: 4) navaja Schwartza (1962: 270), po katerem je praktična teorija (teorija prakse):

> sistem pojmov, ki povezuje tri pojmovne podsisteme: podsistem, ki organizira ustrezne vidike družbene stvarnosti na podlagi ugotovitev znanosti, podsistem, ki definira in konceptualizira specifične vrednote in cilje, ki bi jih lahko imenovali problemi politike, in podsistem, ki se ukvarja s formuliranjem med seboj povezanih načel prakse.

Praktična teorija naj bi torej najprej opisala, kar vemo o človekovem vedenju in družbeni organizaciji, in tako prispevala k našemu *razumevanju* položaja in procesov, ki se dogajajo v ljudeh in med njimi v socialnih sistemih. Na tej osnovi naj bi formulirali *specifične cilje* ali zaželene izide praktične dejavnosti. In končno naj bi teorija opisala *dejanja in ukrepe* za dosego teh specifičnih ciljev. Shulman navede primer. V začetni fazi dela socialnega delavca s klientom pride prav socialnopsihološko znanje o vedenju ljudi v novih situacijah; na tej podlagi socialni delavec formulira cilje, ki jih želi doseči na prvih sestankih s klientom, temu pa sledi opis specifičnih dejavnosti socialnega delavca, ki sestavljajo postopek sklepanja delovnega dogovora s klientom.

c. *Struktura teorije.* Vsak praktik sčasoma razvije svoj *pojmovni okvir*, ki je bolj ali manj eksplicitem in ga presojamo po tem, kako dobro lahko na njegovi osnovi pojasni prakso. Izraz *model*

Narodna in univerzitetna knjižnica LJUBLJANA

označuje predstavitev stvarnosti. Model konstruiramo, da bi poenostavili razlago ali opis kompleksnega procesa ali objekta. Z modeli ponazorimo proces pomoči, npr. dinamiko in veščine, ki so potrebne v začetni, srednji in zaključni fazi dela, individualno in socialno psihologijo, npr. pri teoriji zatiranja, in entitete, s katerimi delamo, npr. model organizma za ponazoritev skupine ali organizacije. Z izrazom *veščina* opisujemo ravnanja socialnega delavca, ki jih uporablja v procesu pomoči. To so npr. veščine vzpostavljanja pristnega odnosa, ki olajša strokovne in osebne naloge, kakršna je veščina vživetja.

d. *Geneza teorije.* Teorijo konstruiramo in preverjamo na način »pritlehne teorije« (Glaser in Strauss 1967; tudi »utemeljena teorija«, gl. Mesec 1998). Na podlagi sistematičnega in nesistematičnega opazovanja prakse oblikujemo teoretske konstrukte. Z raziskavami preverjamo te propozicije in ustvarjamo nove. Nekatere propozicije dosežejo stopnjo teoretičnih generalizacij; to so propozicije, ki so vedno znova potrjene.

INTERAKCIJSKI MODEL

Shulman imenuje teorijo, ki jo razgrinja, interakcijska teorija socialnega dela. Ta teorija naj bi v nasprotju z zdravniškim statično diagnostičnim modelom, ki vidi v klientu pacienta in poudarja bolezen ali defekt, ki je *v* njem in ga je treba diagnosticirati in zdraviti, videla klienta v interakciji z drugimi. Predmet obravnave so torej interakcije *med* klientom in drugimi sistemi. Namesto, da bi se socialna delavka, ki dela z depresivno klientko, spraševala o njenem duševnem zdravju in drugih njenih značilnostih, ki jo privedejo v težavne položaje in osebno stisko, jo zanimajo *odnosi* med klientko in drugimi ljudmi in družbenimi organizmi v njenem družbenem okolju. Spraševala se bo o njenih odnosih v zakonu, o odnosih z družinskimi člani, s prijatelji, z bolnišnico ali socialno službo itn. Klientkina dejanja bo skušala razumeti v odnosu do dejanj drugih v njenem okolju. Odnosi med klientko in drugimi so vzajemni in krožni, dejanje ene osebe sproži dejanje druge, ki vzvratno deluje na prvo itn. Poleg tega, dodaja Shulman, moramo interakcijo razumeti v kontekstu, v katerem se dogaja, to je v družbenem okolju. Za družbeno okolje, ki ga ima v mislih Shulman (kot tudi za druga), je značilna uporaba družbenih stereotipov pri presojanju ljudi in njihovih dejanj in s tem povezani diskriminacija, zatiranje in izključevanje ljudi, ki so stereotipno uvrščeni v določeno kategorijo glede na spol, raso, narodnost, premoženje ipd. To, kar se v diagnostičnem modelu pojavlja kot psihološka značilnost posameznika, kot njegovo neprilagojeno vedenje, na primer napadalnost ali obrambnost, depresivnost, se je oblikovalo pod družbenim pritiskom. »Neprilagojeno vedenje, ki je posledica dolgotrajnega zatiranja, uporablja nato večinska skupina kot opravičilo za nadaljnje stereotipiziranje in zatiranje in tako vzdržuje začarani krog. Ironično, a prikladno,« sklene Shulman (1992: 7). Če je klientka poleg tega tudi ranljiva, to je, če nima ustrezne opore v družbenem okolju, v družini, med prijatelji in znanci, je njeno neprilagojeno vedenje še bolj razumljivo. Če torej poznamo položaj, v katerem je klientka, »se lahko samo čudimo, koliko moči je morala imeti, da je sploh preživela in se borila« (1992: 7). Če je tako, je klientkina depresivnost le simptom razpada pomembnih interakcij in primanjkljaja socialne podpore. Socialna delavka bo poskušala vplivati na izboljšanje interakcij med klientko in njenimi pomembnimi družbenimi sistemi in se ne bo lotila zdravljenja depresije[1]. Pri obravnavanju ne bo izhajala iz samovoljnega načrta obravnave, ki bi ga izdelala brez klientkinega sodelovanja, ampak bo pomagala klientki bolje razumeti njen položaj, ob tem pa bo podpirala njena prizadevanja, da bi se povezala s tistimi silami v svojem okolju, na katere se lahko opre. Poleg tega bo poskušala vplivati na sisteme v klientkinem okolju, da bi tudi oni bolje razumeli klientkin položaj in njene reakcije in jo podprli v njenem prizadevanju, da se izkoplje iz krize. To ni lahek in neproblematičen proces; tu se strokovno delo šele začne, poudarja Shulman. Pomembno je, da načelno pojmujemo osebo, ki naj bi ji pomagali, kot »interaktivno entiteto« (Shulman), ki deluje v okolju in se odziva na dejanja okoljskih sistemov tako, da se pogaja z njimi. Isto velja za sisteme, ki so z njo v interakciji.

PREDPOSTAVKE INTERAKCIJSKE TEORIJE

Predpostavke interakcijske teorije, kot jih našteva Shulman, so predpostavka sovisnosti (simbioze), predpostavka ovir v individualno-socialnem angažmaju in predpostavka moči za spreminjanje.

a. *Sovisnost.* Po predpostavki sovisnosti

(simbioze[2] po Shulmanu) vsakdo potrebuje drugega za svojo rast in razvoj (Schwartz, 1961: 146-47, po Shulman 1992: 10); obstaja vzajemni interes klienta in sistemov, ki ga obdajajo, da bi bila interakcija med njimi uspešna. Toda ta vzajemni interes ostaja sistemom, ki so v interakciji, dostikrat prikrit. Naloga socialne delavke je, da pomaga vpletenim razkriti njihovo sovisnost. V zvezi s tem uporablja Shulman pojem, ki ga imenuje »konstrukt dveh klientov«. Socialna delavka ima vedno dva klienta: tistega, ki se je zatekel po pomoč, in tistega, ki je s prvim v odnosu, interakciji. Na mestu tega drugega klienta se izmenjujejo različni posamezniki, skupine in sistemi. Če je prva klientka potrta in trpinčena žena, ki je prišla po pomoč, ker ne zdrži več, bo drugi klient mož, bodo otroci, bo šola ali bolnišnica itn. Socialna delavka bo po eni strani poskušala najti svetle točke v življenju klientke in podpreti njeno prizadevanje, da bi vendarle prišlo do premika k znosnejšemu življenju, po drugi strani pa bo morala doseči, da bo mož odgovarjal za svoja dejanja in/ali se vključil v ustrezno obravnavo.

b. *Ovire v odnosih med posameznikom in družbenimi sistemi.* Prikrite sovisnosti in vzajemni (simbiotični) odnosi so posledica ovir v odnosih med posameznikom in družbenim okoljem. Te ovire so: kompleksnost družbenih sistemov, konflikt med interesom posameznika in skupnosti in motnje v komunikaciji. Zaradi družbenega razvoja so prenehale delovati tradicionalne podporne mreže, šibkejše so vezi med generacijami, spremenili so se način opravljanja dela, razmerje med delom in prostim časom, socialna varnost itn. Vse to prinaša vedno nove napetosti v odnose med ljudmi, otežuje stike med njimi in zamegljuje njihovo sovisnost. Interesi med posameznikom in sistemi, ki so zanj pomembni, so pogosto navzkrižni. Velik del tega konflikta interesov je mogoče zvesti na nasprotje med delom in kapitalom, med težnjo ljudi po delu, zaslužku in socialni varnosti in težnjo kapitala po zniževanju socialnih stroškov dela. Brezposelnost negativno vpliva na vrsto parametrov »družbene patologije«; zaradi polarizacije bogastva in revščine se zazdi pozivanje na sistemsko vzajemnost in sovisnost zgolj ideološka maska za izkoriščanje. Tretje vrste ovire so povezane s problemi medosebne komunikacije v družbi; njene norme ne spodbujajo govorjenja o vrsti intimnih področij, o porazih, neuspehu, trpljenju. Družbeno običajna je indirektna komunikacija, nejasna, dvoumna in obrambna. Zato je v središču socialnega dela prav težnja po vzpostavitvi pristne, neposredne in jasne komunikacije, ki je osnovno orodje reševanja problemov. Osnovna naloga socialnega dela pa je posredovati med posameznikom in zanj pomembnimi socialnimi sistemi, da bi se zavedeli sovisnosti in okrepili ali ponovno vzpostavili vzajemnost. Socialno delo je v tem pomenu definirano kot »tretja sila«, posrednik med skrbjo za posameznikovo dobro in prizadevanjem za socialno pravičnost.

c. *Moč za spreminjanje.* Tretja domneva, na kateri temelji socialno delo, je domneva, da imajo vpleteni v interakcijo, posameznik in relevantni družbeni sistemi, moč za premagovanje teh ovir na poti do vzajemnosti. Naloga socialne delavke je, da mobilizira to moč tako, da zahteva od klienta, da z energijo in čustveno zavzetostjo opravi naloge, ki jih sprejme. Poklic definiramo, če navedemo funkcijo, ki jo ima, ne če navedemo vrednote, ki jim služi, ali veščine, ki jih obvlada.

FUNKCIJA SOCIALNEGA DELA

Shulman sodi, da je jasen pojem o funkciji socialnega dela nujen za definicijo stroke kot tudi za dosledno izvajanje te funkcije v praksi. Pridružuje se Schwartzovem stališču, da stroke ne definirajo zgolj skupna znanstvena osnova in skupne vrednote in veščine, temveč zlasti njena funkcija. Tudi ni dovolj, da funkcijo opredelimo kot »pospeševanje socialnega funkcioniranja« ali »olajševanje rasti in razvoja posameznika«, ampak moramo podati splošno, vendar edinstveno funkcionalno opredelitev, ki bo pomenila usmeritev za vse socialne delavce, ne glede na to, na katerem področju delajo. Tako opredeljena funkcija socialnega dela je po Schwartzu (nav. po Shulman 1992: 20): »*posredovati* v procesu, v katerem se poskušata posameznik in družbeno okolje uskladiti zaradi vzajemne potrebe po samoizpolnitvi«. Klient se poskuša z vso razpoložljivo močjo pogajati za zadovoljitev svojih potreb s pomembnimi sistemi, hkrati pa vzpostavlja obrambe, ki ga odrežejo prav od sistemov, ki jih potrebuje. Na drugi strani so sistemi, ki poskušajo vključiti klienta, vendar delajo to ambivalentno. V sredini je socialni delavec, katerega razumevanje, funkcije in veščine se mobilizirajo v naporu, da bi pomagal klientu in sistemu, da bi premagala ovire, ki preprečujejo njuno uskladitev. Beseda »posredovanje« je tu rabljena v širokem pomenu univerzalne vmesne, oboje-

stransko posredovalne vloge med posameznikom in njegovimi relevantnimi drugimi in ne v ožjem pomenu »mediacije« kot posebne metode (na primer reševanja partnerskih konfliktov).

SOCIALNODELAVSKE VEŠČINE

Jedro teorije temelji na modelu *procesa pomoči*, v katerem socialni delavec s svojo *veščino* ustvari dejaven delovni *odnos*, ta odnos pa vpliva na *izid* praktičnega dela. Drugi model, ki ga vsebuje teorija, je model odnosa med klientovimi čustvi in njegovo sposobnostjo obvladovanja problemov, temelji pa na spoznanju, da so dejanja odvisna od čustev in da preokvirjanje čustev pelje k drugačnemu delovanju. Ob tem pa je odločilno tudi delavčevo obvladovanje lastnih čustev in samoobvladano delovanje.

Večji del teorije sestavlja opis osmih temeljnih veščin (ali skupin veščin) in njihovo pojavljanje v štirih osnovnih fazah dela. Poznamo veščine, s katerimi delavec pomaga klientu obvladovati *čustva*, in veščine, s katerimi mu pomaga obvladovati *probleme*. Pomoč pri obvladovanju čustev zahteva veščino obravnavanja molka, veščino verbalizacije čustev, veščino sporočanja razumevanja čustev in veščino sporočanja delavčevih čustev klientu. Pomoč pri obvladovanju problemov obsega pojasnjevanje delavčeve vloge in funkcije, ugotavljanje klientovega povratnega sporočila (*feedback*), razčlenitev (parcializacijo) klientovih skrbi, podpiranje klienta pri soočanju s tabuiziranimi področji. Te veščine se pojavljajo in kombinirajo v štirih delovnih fazah: predhodni ali pripravljalni, začetni fazi ali fazi sklepanja dogovora, srednji ali delovni fazi in končni fazi ali fazi prehoda.

PRELIMINARNA FAZA: PRIPRAVA NA PRVI POGOVOR S KLIENTOM

V preliminarni fazi naj bi se socialna delavka pripravila na prvi pogovor s klientom tako, da se poskuša vživeti v njegov položaj. To imenuje Shulman pripravljalna empatija. Poudarimo naj, da se to dogaja pred prvim stikom s klientom. Bistvena pri tej pripravi je *uglasitev* socialne delavke s klientom. Socialna delavka poskuša predvideti, s kakšnimi čustvi in skrbmi bo klient prišel na pogovor, in se vživeti v njegov položaj. Tako pripravljena bo na prvem pogovoru bolje prepoznala klientova posredna sporočila. Te veščine rabijo oblikovanju ustreznega delovnega odnosa s klientom.

NEPOSREDNA IN POSREDNA KOMUNIKACIJA

Priprava je potrebna zato, da bi zagotovili dobro komunikacijo med socialno delavko in klientom. Vsaka komunikacija se odvija med oddajnikom in sprejemnikom sporočila. Oddajnik je posameznik, ki poskuša sporočiti določeno vsebino, oddati sporočilo. To vsebino najprej kodira, tj., jo spremeni v govorjeno ali pisano besedo (besedne simbole) ali v nebesedne simbole, kot so dotik, mimika, geste, telesni položaj. Nato te simbole prenese sprejemniku. Sprejemnik sliši govor ali prebere besede, vidi mimiko, v njem se zbudijo čustva in misli. Sporočila dekodira, tj., jih prevede iz simbolne oblike in dojame njihovo vsebino. Nato potrdi, da je prejel sporočilo, in sporoči, kako ga je razumel. To stori tako, da pošlje oddajniku povratno sporočilo in zapre komunikacijski krog.

Proces lahko poteka tako, da je sporočilo preneseno in dojeto nepopačeno, lahko pa se njegov pomen popači. Dobra komunikacija je neposredna (direktna) in jasna, slaba je posredna (indirektna) in nejasna. Komunikacija lahko naleti na ovire, ki povzroče, da se popači pomen sporočila; popači se prava vsebina misli in doživljanja oddajnika. Shulman navaja štiri take ovire. Prva so *ambivalentna čustva* klienta, ki naj bi prejel pomoč. Sprejeti pomoč pomeni priznati svojo nemoč in odvisnost v kulturi, ki ceni moč, samostojnost in neodvisnost. Človek, ki ga položaj prisili, da sprejme pomoč, je zatorej razdvojen; po eni strani pomoč potrebuje, po drugi pa bi jo najraje zavrnil. Svoje težave zato izrazi nejasno in prikrito. Druga ovira so neizrečene *družbene prepovedi* (tabuji), zaradi katerih ljudje neradi govore o občutljivih stvareh, na primer o spolnosti, denarju, odvisnosti. O takih zadevah se izražajo previdno in nejasno - indirektno. Tretja ovira je človekov *strah pred bolečimi in tesnobnimi čustvi*, ki bi jih utegnil sprožiti nezavidljiv položaj, v katerem se je znašel kot klient. Zato bo sicer dovolj jasno opisal dejstva v zvezi s svojim položajem, nejasno pa svoja čustva, ki jih bo nemalokrat popolnoma prezrl, ali pa bo izrazil le bolj površinska čustva (npr. jezo), potisnil pa bo globlja (npr. bolečino). Četrta ovira je *strah pred ukrepi socialne službe*, tj., strah pred močjo

socialne delavke in drugih uradnih avtoritet in pred socialno službo kot organom, ki lahko vpliva na klientovo življenje v nasprotju z njegovimi pričakovanji in željami.

Zaradi teh in podobnih dejavnikov klient ne izrazi svojih misli in čustev jasno in neposredno, ampak jih izrazi posredno, v obliki posredne verbalne in posredne neverbalne komunikacije. Primeri posredne, nejasne besedne komunikacije so skrivanje za drugim (klient se obrne po »pomoč za prijatelja«, ko v resnici sam potrebuje pomoč), skrivanje za vprašanji (mati vpraša socialno delavko, ali ima otroke, in tako izrazi dvom, da jo je sposobna razumeti), uporaba prispodob namesto preprostih izrazov čustev (»sem kot žogica v vesolju« namesto »počutim se zelo osamljen«). Pogosti so tudi primeri posredne neverbalne komunikacije, ki vključuje tako mimiko in gestikulacijo kot tudi različna dejanja. Zamujanje je lahko znamenje nezadovoljstva in odpora do srečanj; tako znamenje je tudi, če klient ne odloži plašča, ko pride na pogovor. Pomembna veščina socialne delavke je »branje med vrsticami«, to je dešifriranje indirektnih sporočil.

UGLASITEV

Da bi to delo bolje opravili, se poskušamo v predhodni fazi pripraviti na pogovor, to je, uglasiti s pričakovanim doživljanjem klienta. Če se dobro vživimo v položaj klienta, še preden se srečamo z njim, ob prvem srečanju bolje »beremo med vrsticami«, bolje dešifriramo pomen indirektnih sporočil. V zvezi z uglasitvijo obravnava Shulman pet tem: uglasitev v zvezi z delavkino avtoriteto, afektivno in intelektualno uglasitev, uglasitev delavke s svojimi čustvi, različne ravni uglasitve in neposredno odgovarjanje na posredna sporočila.

a. *Z vživljanjem v klientov odnos do avtoritete.* Prvo vprašanje, ki ga ima v mislih klient, je po Shulmanu: »Kdo je socialna delavka, kakšen človek je?« To vprašanje zadeva odnos med socialno delavko in klientom. Shulman navaja primer, ko se srečata mlada socialna delavka brez otrok in mati s sedmimi otroki. Mati na videz mimogrede vpraša: »A vi imate otroke?« Socialna delavka odgovori neustrezno, *obrambno*: »Ne, otrok nimam, sem pa študirala otroško psihologijo.« Pozneje pri supervizijі prizna: »Zgrabila me je panika. Ljubi Bog, zdaj ve, da nimam otrok, le kako naj ji zdaj pomagam?« Zdelo se ji je, da je izgubila ves ugled v očeh klientke. Če bi brala med vrsticami, bi morda slišala besedilo, ki ga je skrivalo izrečeno vprašanje: »Bog ve, ali ne bo ta ravno taka kot prejšnja. Polne usta so jih nasvetov, kako naj vzgajam otroke, pa še ene plenice niso zamenjale. Kako naj vejo, v kakšni godlji sem?« Klientke torej ne briga ugled socialne delavke, rada bi, da bi jo socialna delavka razumela, da bi razumela njen položaj. Se lahko socialna delavka, ki nima nobenih izkušenj z otroki, uspešno spopade s to situacijo? Shulman vidi najmanj tri možnosti. Prva je, da poskuša socialna delavka verbalizirati klientkino *in svojo* zaskrbljenost. »Ne, nimam otrok. Zakaj sprašujete? Se vam zdi, da ne bom mogla razumeti, kako vam je, ko morate skrbeti za toliko otrok? Saj tudi mene to skrbi. Če hočete, da vam bom pomagala, moram razumeti, kako vam je, vi pa mi morate pomagati, da bom razumela.« Lahko da bi se potem razvil pogovor o preteklih izkušnjah klientke s socialnimi delavkami. Druga možnost je, da bi socialna delavka preprosto izrazila svoja čustva: »Tudi mene skrbi, ali vas bom lahko razumela.« Svoja čustva naj izrazi kontrolirano, naj ne pretirava in naj se ne ponižuje, češ, saj res, zakaj so mi, tako neizkušeni, poverili tak primer. Če stvarno in primerno zadržano izrazi svoja vendarle pristna čustva, bo klientka morda pomislila: »No, saj ta je pa malo drugačna kot one prej.« Še tretja možnost je, namreč, da socialna delavka nekaj trenutkov pomolči, se zadrži in pomisli, kako pravzaprav je materi s toliko otroki, preobremenjeni in jezni na vse. Nato pa skuša biti raje *pol koraka pred njo* kot pol koraka za njo. »To je to, kajne? Človek se jezi nad svojimi otroki, obenem pa jih ima vseeno rad!« Tudi taka izjava lahko odpre pot pogovoru. V pripravljalni fazi naj bi torej predvideli možne pasti svojega obrambnega reagiranja in se bolj usmerili na verbalizacijo čustev klienta.

b. *Afektivna in intelektualna uglasitev.* Da bi se dobro uglasili, ni dovolj, da si predstavljamo klientova čustva, ampak jih moramo kolikor mogoče v resnici podoživeti. To lahko dosežemo tako, da se poskušamo spomniti svojih doživetij, ki so podobna klientovim. Kako smo se počutili, ko smo morali kaj prositi, se pogovarjati z avtoriteto? Lažje se pripravljalno uglasimo, če nam pri tem pomaga supervizor, od katerega pa se tudi pričakuje, da se bo vživel v naše doživljanje položaja. Pomembno je torej, da se kolikor mogoče približamo *svojim* resničnim čustvom, ki smo jih doživeli v položaju, podobnem klientovemu.

c. *Uglasitev delavke s svojimi čustvi.* Ob nekem primeru čustvene uglasitve, kjer je socialni delavki pomagala supervizorka, Shulman sklene: »Najpomembnejši supervizorkin prispevek k strokovni rasti socialne delavke je bil ta, da je bila pripravljena priznati, da se mora človek vse svoje strokovno življenje boriti s svojimi čustvi« (Shulman 1992: 64; v nadaljevanju pri navedbah iz tega vira navajamo samo strani). »Boriti se« v tem kontekstu pomeni, da mora računati s tem, da ne bo ravnodušen in da bo doživljal različna čustva, ki se *jim ne bo izogibal ali jih zatiral*, ampak jih bo sprejel in poskušal konstruktivno vključiti v oblikovanje ustreznega odnosa s klientom. Če se čustveno uglasimo pred prvim srečanjem s klientom, se zmanjša verjetnost, da bi nas čustva ovirala med pogovorom. Shulman poudarja, da je tako pojmovanje vloge čustev v nasprotju z marsikaterim nazorom o tem, kaj je strokovno. V marsikateri stroki velja za strokovno, da skrijemo prava čustva (Shulman navaja zdravniški poklic). Za socialno delo velja, da svojih čustev ne zanikamo in jih ne potvarjamo, ampak se jih že med usposabljanjem za ta poklic naučimo sprejemati in razumeti in jih konstruktivno uporabiti pri oblikovanju odnosa s klientom.

d. *Ravni uglasitve.* Razlikujemo tri ravni uglasitve, od bolj splošne k bolj konkretni. Na prvi ravni se skušamo *vživeti v kategorijo oseb, v katero sodi klient*. Če imamo opraviti z mladostnikom, se bomo poskušali vživeti v mladostniško obdobje. Seznanili se bomo z osnovnimi spoznanji o tej razvojni dobi, z razvojnimi nalogami in tipičnimi problemi. Pobrskali bomo po spominu in poskušali oživiti svoje doživljanje v tistem času. Pomagali si bomo z branjem lepe književnosti. Na drugi ravni se skušamo *vživeti v položaj našega klienta*, ki je storil kaznivo dejanje. Poučili se bomo o naravi dejanja, o odnosih v družini. Morda čuti, da ga hoče družba znebiti; morda se počuti kot izobčenec. Na tretji ravni se poskušamo *vživeti v dogajanje v konkretni delovni fazi*. Recimo, da je bil mladostniku izrečen ukrep oddaje v vzgojni zavod. Kako se počuti? Kakšna so njegova čustva? Kako jih bo posredno izrazil?

e. *Na posredna sporočila odgovori neposredno.* V preliminarni fazi naj bi se socialna delavka pripravila, da bo prepoznala indirektna sporočila in nanje odgovorila direktno. Na vprašanje »A imate otroke?« bi odgovorila: »Ne. Zakaj sprašujete? Se sprašujete, ali bom razumela, kaj se pravi vzgajati otroke?« Toda tudi če bi socialna delavka imela otroke, njen pritrdilni odgovor ne bi zadostoval. Tudi v tem primeru naj bi reagirala na posredno izrečen materin dvom: »Imam otroke, ampak vsak otrok je drugačen, in vi imate gotovo drugačne izkušnje kot jaz. Kako je, če ima človek toliko otrok kot vi?« Tak odgovor odpre možnost, da se pogovor nadaljuje in da se odnos poglobi. Tako kot pri šahu so tudi pri prvem pogovoru možne različne otvoritve; Shulman podrobno razpravlja o njih pa tudi o ugovorih proti neposrednemu reagiranju na posredna sporočila. Vsega tega ne moremo podrobno navesti. Poroča pa tudi o izidih svoje raziskave, ki je pokazala, da so pravilno obravnavanje klientovega molka, verbalizacija njegovih čustev, izražanje razumevanja klientovih čustev in odkrivanje lastnih čustev veščine, ki s tem, ko oblikujejo ustrezen delovni odnos, najbolj pozitivno vplivajo na klientovo sodbo o delu socialne delavke in na nekatere druge kazalce uspešnosti obravnave.

Ob koncu razprave o pripravljalni uglasitvi ali vživetju navaja Shulman, da je pogosto opazil pri socialnih delavkah odpor do take priprave. Tak odpor po njegovem odraža njihovo bojazen, da klient ne bo hotel sprejeti pomoči. Ta pesimistična zaskrbljenost se lahko spremeni v samoizpolnjujočo se prerokbo, če se ujame (kakor v enem prejšnjih primerov) z mladostnikovo enako pesimistično stereotipno predstavo, da mu socialna delavka ni sposobna pomagati. Socialna delavka naj zaupa, da ima mladostnik potencial za samospremembo in da vsaj del njegove osebnosti želi vzpostaviti dober odnos s socialno delavko. Shulman tudi opozarja, da je lahko pripravljalno vživljanje nerealistično, zato se moramo zavedati, da je zgolj poskusno in da moramo biti pripravljeni na to, da bomo morali svoje domneve o klientu hitro spremeniti, ko se srečamo z njim.

UPORABA INFORMACIJ O KLIENTU

Če je klienta že obravnavala kakšna služba in so podatki na voljo, se socialna delavka seznani z njimi pred prvim pogovorom. Vprašanje pa je, kako naj te podatke uporabi, da bo prispevala k oblikovanju dobrega delovnega odnosa. Poznavanje podatkov o klientu, še zlasti o njegovem preteklem odnosu do službe in socialnih delavk, lahko pomaga socialni delavki, da se ustrezno vživi v njegov položaj in se uglasi z njim. Če pa si na osnovi teh podatkov ustvari stereotipno predstavo

o klientu, bo taka priprava zavrla oblikovanje dobrega delovnega odnosa. Lahko si, na primer, ustvari podobo, da je klient defenziven, uporen, sovražno razpoložen in podobno. Taka predstava je lahko začetek samoizpolnjujoče se napovedi. Klientova stereotipna predstava o socialni delavki se sreča z delavkino stereotipno predstavo o klientu in onemogoči pravo komunikacijo in dober odnos. Stereotipno reagiranje v socialnih službah ni redko: stereotipi se oblikujejo na podlagi trajanja klientovega stika s službo (»dolgotrajen primer«, »nerešljiv primer«), na podlagi rase, narodnosti, spolne usmerjenosti itn. Čeprav se stereotipi oblikujejo tudi ali zlasti pod drugimi vplivi in ne zgolj v socialni službi, jih bodo delavci v socialni službi tem bolj verjetno prevzeli, čim bolj se tudi sicer opirajo na diagnostični model (medicinsko paradigmo po Shulmanu), po katerem so problemi locirani *v klientu* (posamezniku, družini), namesto da bi upoštevali interakcijski model, po katerem nastajajo problemi *v odnosih med klientom in drugimi sistemi*. Ko se govori o problemu, naj bi preusmerili pozornost od opisovanja klienta k opisovanju interakcij med njim in drugimi, na primer k temu, kako je potekal pogovor med njim in socialno delavko, kakšna je recipročna interakcija med njima. Taka analiza odkrije, da je klient bolj mnogostranski, kot smo si predstavljali. Namesto obrambne drže vidimo razdvojenost, poleg jeze opazimo bolečino, razočaranje in zagrenjenost zaradi klientovih preteklih izkušenj s strokovnjaki. Podatkov o klientu torej ne gre jemati kot edini mogoč in dokončen opis njegovih nespremenljivih lastnosti ali kot izhodišče za oblikovanje stereotipne predstave o klientu. Klienta moramo videti v interakciji z drugimi, ne kot statično entiteto s takimi ali drugačnimi lastnostmi.

DELOVNI ODNOS

Pojem delovnega odnosa je po Shulmanu osrednji pojem ne le njegovega modela socialnega dela, temveč tudi večine drugih praktičnih teorij. Pozitivni delovni odnos je prvi pogoj učinkovite pomoči. Da je odnos deloven, pomeni, da ni zaseben in da morata sodelujoča v odnosu opraviti določeno delo. Namen srečanja neposredno vpliva na odnos, odnos pa je sredstvo, s pomočjo katerega je dosežen namen. To načelo pogosto napačno razumejo, češ da je treba *najprej* oblikovati dober odnos, *nato* pa se lotiti dela. Zaradi tega se socialne delavke pri prvih srečanjih zapletejo v neobvezno klepetanje s strankami, da bi jih sprostile, pa pogosto dosežejo ravno nasprotno. V resnici se odnos oblikuje *ob delu*, ni ločen od dela, ampak njegov del. Zato se je treba takoj lotiti dela. Delovni odnos sestavljajo dober stik, zaupanje in skrb. *Dober stik* ali raport označuje splošen dober občutek, ki ga ima klient, občutek, da se s socialno delavko dobro razume. *Zaupanje* pomeni, da klient čuti, da lahko v pogovoru s socialno delavko izrazi svoja čustva in misli, da ji zaupa napake in neuspehe. V delovnem odnosu klient čuti, da socialna delavka *skrbi* zanj, da mu želi pomagati pri tistih zadevah, ki so za klienta pomembne.

ZAČETNA FAZA IN SKLEPANJE DELOVNEGA DOGOVORA

DINAMIKA NOVEGA ODNOSA

Shulman poudarja, da je prvo srečanje pomembno pri vsakem odnosu pomoči. Če ga dobro izpeljemo, položimo trden temelj produktivnega delovnega odnosa med klientom in socialno delavko. Če pa smo pri tem nerodni, lahko klienta odvrnemo. Vsak nov odnos, še zlasti odnos z osebo, ki predstavlja avtoriteto, se začne nekoliko negotovo. Klient ve, da lahko socialna delavka vpliva na njegovo življenje, poleg tega pa ima pogosto že izkušnje s strokovnjaki različnih vrst, ali pa je v svojem okolju prevzel stereotipne predstave o njih. Je razdvojen (ambivalenten): po eni strani dvomi, da bi mu lahko delavka pomagala, in se boji, da bo preveč zahtevala, po drugi strani pa upa, da mu bo pomagala. Pri prvem srečanju je zato previden in delavko preizkuša. V tej fazi je ključna emocija pri klientu strah pred odvisnostjo, to je, strah, da bi vsemogočni strokovnjaki ravnali z njim kot s pasivnim predmetom in mu onemogočili soodločati o njegovi usodi. Negotov je tako dolgo, dokler se ne prepriča, da je socialna delavka pripravljena delati *skupaj z njim*. »Celo če ima socialna delavka opraviti z neprostovoljnim klientom, je bistveno, da ta spozna, da bo dejansko sam nadziral dogajanje« (str. 80) Klient mora dojeti, da je on tisti, ki si bo prizadeval urediti svoje zadeve, socialna delavka pa mu lahko pri tem pomaga.

Shulman nato navaja primer napačnega ravnanja pri prvem srečanju. Socialna delavka v bolnišnici se sreča z žensko srednjih let, materjo treh

otrok, ki zaradi težje operacije še po odpustu iz bolnišnice dalj časa ne bo mogla opravljati gospodinjskih del in skrbeti za otroke. Socialna delavka naj bi poizvedela, kakšne so možnosti za pomoč v domačem okolju, da bi presodila, ali je treba pridobiti servis za pomoč na domu in varuško. Vendar pa pogovora s klientko ne začne tako, da bi jo naravnost in jasno seznanila z namenom svojega obiska, ampak okoliša, jo začne z obrazcem v roki spraševati o položaju v družini, o tem, kdo skrbi za otroke v njeni odsotnosti, kakšno službo ima mož itn. Klientka, ki ne dobi odgovora na svoje direktno vprašanje, kako ji misli socialna delavka pomagati, ne vidi smisla tega spraševanja, čuti, da socialna delavka vdira v njeno zasebnost, njeni odgovori so vse bolj skopi, posredno izraža svoj odklonilni odnos do takega spraševanja s posmehom, »razgibavanjem« roke in drugimi neverbalnimi znamenji. Socialna delavka v zabeležko o pogovoru zapiše, da je klientka neodgovorna, skoraj otročja, da ima toga stališča in kompulzivno osebnost.

Shulman sodi, da na tako neustrezno ravnanje socialne delavke vpliva vrsta dejavnikov. Prvi je posnemanje zdravniške paradigme, po kateri naj bi si pri socialni obravnavi sledile štiri faze: anamneza, diagnoza, obravnava in evalvacija izidov. Socialne delavke zato menijo, da je prvi pogovor namenjen zbiranju podatkov za anamnezo. Socialna delavka se z obrazcem za anamnezo v roki počuti varnejšo; zdi se ji, da je videti bolj strokovna in da ima več avtoritete. Učinek na klientko je seveda nasproten; počuti se nesproščeno, čuti, da je zaslišana, ne da bi vedela, čemu. Vendar pa ni težko drugače začeti pogovora, tako, da najprej pojasnimo namen pogovora in vlogo socialne delavke. Podatke za oceno stanja dobimo med pogovorom in jih lahko po pogovoru vpišemo v obrazec, ali pa manjkajoče podatke dopolnimo na koncu pogovora, ko s klientko že imamo dober stik. Tudi če vztrajamo pri zdravniškem modelu, lahko diagnozo pojmujemo bolj dinamično - kot nekaj, kar se hitro spreminja in opisuje klientkine odnose, ne njeno osebnost.

Drugi dejavnik, zaradi katerega se socialna delavka loti pogovora z okolišanjem, je, kakor smo že omenili, napačna predstava, da je treba najprej z neobveznim kramljanjem ustvariti dober odnos, da bi lahko potem prešli na urejanje zadev. Delovni odnos se lahko oblikuje pod pogojem, da socialna delavka najprej pojasni namen srečanja in svojo vlogo v vsej zadevi. S tem vzpostavi temelj za odnos zaupanja. Tretji razlog okolišanja je nelagodje, ki ga čuti socialna delavka zaradi klientove težave ali njegove nemoči. Zato se boji klientu direktno omeniti njegovo težavo. Shulman navaja primer (tudi če je izmišljen, je izmišljen dobro), ko se je skupina mladoletnih neporočenih nosečnic sestala že četrtič, ne da bi jim kdo jasno in naravnost povedal, da se sestajajo zato, ker so noseče in ker je to v danih okoliščinah težava, o kateri se je treba pomeniti. (Tako so, naj pripomnimo, ravnali verjetno iz bojazni, da jih ne bi »stigmatizirali«, njihovi trebuščki pa so bili z vsakim srečanjem očitnejša »stigma«.) Četrti razlog neustreznega začetnega pogovora so skrite agende socialne delavke. V takem primeru socialna delavka, ne da bi sploh videla klienta, misli, da že ve, kaj je treba narediti. Zato se ji zdi odveč, da bi pojasnjevala namen svoje prisotnosti in pogovora, ampak se kar loti »spreminjanja klienta«. Peti razlog pa je nekakšna »kultura frazarjenja« (izraz je naš), uporaba nejasnega in abstraktnega strokovnega žargona, ki onemogoča, da bi nas klient dobro razumel.

SKLENITEV DELOVNEGA DOGOVORA

Sklenitev delovnega dogovora je nujnost, ki izvira iz dejstva, da ima socialna služba svojo vlogo in poslanstvo, klient pa svoje naloge. Funkcija socialne delavke v začetni fazi je posredovati pri iskanju zvez in stičnih točk med tema dvema vrstama nalog. Socialna delavka poskuša poiskati skupno osnovo, prekrivanje med storitvami, za katere je pooblaščena služba, in klientovimi potrebami. Pri tem se opira na tri bistvene veščine: pojasniti namen srečanja oziroma obravnave, pojasniti vlogo socialne delavke in zagotoviti povratno sporočilo od klienta, to je, klientovo pojmovanje svoje vloge v celotnem postopku.

a. Pojasniti namen srečanja. Socialna delavka poskuša pojasniti namen srečanja tako, da po možnosti izrazi interese obeh sodelujočih, socialne službe in klienta. To stori v preprostem, vsakdanjem jeziku. Naravnost pove, kaj je njena vloga, kaj mora poizvedeti in čemu, tako da klientu ni treba na različne načine posredno ugotavljati, kaj je namen pogovora. Nato lahko skupaj preiščeta področja potencialne pomoči.

b. Pojasniti vlogo socialne delavke. Socialna delavka mora biti pripravljena na klientovo vprašanje, kako mu namerava pomagati. Odgovoriti

mu mora preprosto in konkretno, na primer, da mu lahko pomaga najti koga, ki mu bo pomagal pri vsakdanjih opravilih.

c. Zagotoviti klientovo povratno sporočilo. Socialna delavka naj potem povpraša klienta o njegovih pričakovanjih in o tem, kaj si misli o njenem predlogu.

Shulmanove raziskave o dogovarjanju so pokazale, da je socialno delo najbolj uspešno na tistih področjih, kjer klient sam pokaže interes. Pokazalo se je tudi, da se lahko posamezne postavke dogovora s časom, ko se odnos med socialno delavko in klientom poglobi, spremenijo, kar zahteva spremembo dogovora.

Poseben problem je sklepanje dogovora s klienti, ki kažejo odpor do obravnave. Izražajo ga lahko pasivno z apatijo med pogovorom, z navideznim strinjanjem ali odkrito sovražno. Socialna delavka se mora v takem primeru najprej soočiti s svojimi občutki. Ima ambivalentna občutja: po eni strani želi pomagati, po drugi strani se boji, da bo njena pomoč zavrnjena. Klient pa si po eni strani želi pomoči in se po drugi strani boji, da je ne bo dobil. Nevarno je torej, da se v samoizpolnjujoči se napovedi ambivalentnost delavke ujame s klientovo, tako da se vzajemno blokirata. Socialna delavka se loti pogovora tako kot običajno; pojasni namen, vlogo in skuša dobiti klientov odgovor. Vendar pa pri tem vpraša klienta, ali misli, da lahko sodelujeta, čeprav se bodo pojavile ovire. Če potem res odkrijeta kakšno oviro, se njena moč zmanjša že s samim tem, da je odkrita in raziskana.

DELOVNA FAZA

V delovni fazi se zvrsti več ali manj srečanj med socialno delavko in klientom. Vsa ta srečanja naj bi imela enotno, ponavljajočo se strukturo glede na to, da se pač začnejo in končajo, in glede na to, da se pri vsakem srečanju uporabljajo iste veščine, čeprav z različnimi poudarki in seveda ne vedno vse naenkrat. Vsako srečanje se deli na preliminarno ali pripravljalno, začetno, srednjo, končno in prehodno fazo.

PRIPRAVLJALNA FAZA

Ta poteka pred dejanskim srečanjem s klientom. Socialna delavka se vpraša, kaj bo *predvidoma tema srečanja*, o čem se bosta pogovarjala s klientom. Teme ne določi ona vnaprej, ampak se vpraša, kaj bi glede na prejšnje dogajanje ali dogajanje po zadnjem srečanju, glede na informacije, ki jih je prejela od drugih udeleženih ali od služb, mogle biti klientove skrbi. Poskuša se vživeti v klientov položaj in doživljanje in predvideti, s čim bo prišel na dan. Uporabi torej svojo *veščino uglaševanja* s klientovim doživljanjem. Ob tem poskuša tudi predvideti, kako bo neposredno odgovorila na posredne izraze klientovega doživljanja, to je, kako bo ubesedila nebesedne izraze klientovega doživljanja ali poudarila (artikulirala) klientova čustva.

Socialna delavka se mora uglasiti s klientom. Uglasiti se mora z več rečmi:

- Z njegovim občutkom stiske in ambivalentnosti. Kaj klienta najbolj vznemirja, med katerimi čustvi in odločitvami niha. Pripraviti se mora na njegove posredne izraze čustev, na prepoznanje »prvih ponudb«, to je, izrazov pozitivnih čustev, ki skrivajo negativna, se vživeti v njegov položaj in predvidevati njegova čustva.
- S svojimi čustvi do klienta, njegovih stisk in težav. Čustva socialne delavke lahko olajšajo ali otežijo delo, zato naj bi se jih delavka zavedala, da bi jih lahko funkcionalno uporabila, na primer, da klientu postavi meje, če se zave svoje jeze, ker se čuti izkoriščano.
- S pomenom klientove stiske. Klientova stiska ima večkrat širši pomen, kot se vidi neposredno. Očetova stiska zaradi napovedi mladoletnega sina, da se bo odselil, ne izvira samo iz nasprotovanja med očetom in sinom, ampak ima poseben pomen, ker oče sam ni zadovoljen v zakonu in tudi premišljuje, da bi pustil družino.
- Z omejenim časom. Socialna delavka mora realistično načrtovati srečanja, ker je čas omejen, vedeti pa mora, da s pozornim uglaševanjem s klientom skrajša čas celotne obravnave in se izogne preobremenjenosti; z nepozornim delom, pri katerem presliši in spregleda posredne izraze klientove stiske (ker želi čim hitreje »opraviti« z njim), pa si delo zapleta, ker problema ne rešuje.
- S svojimi življenjskimi izkušnjami, Ko socialna delavka pomaga drugim, pomaga tudi sebi, saj klientovo doživljanje vpliva na njeno lastno. Ko s klientom rešujeta klientovo težavo, se dotika tudi

svojih življenjskih težav - pride do protiprenosa (kontratransfera).

ZAČETNA FAZA

V začetni fazi mora delavka predvsem ugotoviti, kje so klientove misli in skrbi, kaj ga zaposluje, kaj je njegova osrednja skrb v danem trenutku. Pri tem uporablja dve vrsti veščin: veščine dogovarjanja in veščine razjasnjevanja (elaboriranja).

S pomočjo *veščin dogovarjanja* razjasni, katero delo je treba opraviti na tem srečanju. V nekaterih primerih bo klient sam predlagal, kaj bi bilo treba storiti, in o tem se je treba dogovoriti. Še pogosteje pa bo klient svoja pričakovanja in predloge izrazil v posredni, prikriti obliki. Zato mora socialna delavka paziti, da bo njegove skrbi in pričakovanja prepoznala in mu ne bo vsiljevala svojega cilja. Klient bo namreč investiral svojo energijo le v tista področja, ki jih ima sam za pomembna. Naloga socialne delavke ni določiti, na kateri nalogi naj dela klient, ampak odkriti oziroma prepoznati, na kateri že dela.

Veščine razjasnjevanja (elaboriranja) konkretnih skrbi so druga skupina veščin, s katerimi socialna delavka pomaga klientu, da jasno opiše svojo stisko. Sem sodijo te veščine:

• *Zadržanost, samoobvladovanje.* Socialna delavka naj ne bi popustila svoji želji pomagati in naj ne bi ukrepala, preden ni razjasnjena celotna klientova zgodba. Prezgodnji ukrepi so videti preprosti, a niso uspešni, ker niso usmerjeni na pravi problem, saj se ta sploh še ni razkril v vseh svojih dimenzijah.

• *Od splošnega h konkretnemu.* Klient pogosto začne s splošnimi opazkami (na primer: Danes je težko vzgajati otroke), socialna delavka pa naj bi vešče usmerila pogovor na konkretne odnose (na primer: Sta se spet sporekla s hčerko?). Za večino splošnih ugotovitev ali tožb tiči konkretna prizadetost, zato je treba klienta usmeriti k razjasnjevanju povsem konkretnih okoliščin in življenj. Če tega ne storimo med srečanjem, bo klient začel zadevo razkrivati »z roko na kljuki« (o tem pojavu podrobneje spodaj).

• *Pozorno poslušanje* pomeni, da se osredotočimo na klientovo sporočanje z namenom, da odkrijemo, kaj ga v resnici muči. Pri tem odkrito priznajmo, kadar v njegovi pripovedi, ki je morda pretrgana in neskladna, česa ne razumemo, in ga prosimo, naj nam pomaga razumeti.

• S *spraševanjem* poskušamo doseči, da bi klient opisal relevantne podrobnosti. Poskušamo ga spomniti na vidike, na katere se sam ni spomnil. Samoumevno je, da sprašujemo tako, da pogovor neovirano teče, in ne morda v obliki zasliševanja ali anketiranja.

• *Interpretacija molka in poseganje v molk.* Tudi molk je oblika komuniciranja, to je, klient poskuša z molkom nekaj povedati, ali bolje, molk ima več pomenov. Klient morda premišljuje o tem, kar mu je rekla socialna delavka. Morda ga je preplavilo močno čustvo, ki ga zadrži v sebi. Morda je pred odločitvijo, kaj naj reče v dvomljivem položaju ali ob težki odločitvi. Umolknil je, ker se je zaradi delavkinega nerazumevanja pretrgala nit pogovora. Molk je lahko izraz jeze in odpora. Socialna delavka naj bi raziskala, kaj se skriva za molkom.

SREDNJA FAZA

V srednji fazi se prepletata dva procesa: nadaljnje spodbujanje izražanja čustev, povezanih s stisko, in delo na praktičnem reševanju problema in premagovanju ovir na poti do rešitve. Prvi proces se odvija s pomočjo veščin empatije in sporočanja lastnih čustev, drugi proces pa s pomočjo veščin postavljanja delovnih zahtev, identificiranja ovir in posredovanja informacij.

Empatično razumevanje. Klienti dostikrat opisujejo tudi hude težave nekako neprizadeto. Do tega zanikanja čustev lahko pride zato, ker so bila prvotna čustva, povezana z dogodki, zaradi katerih je klient poiskal pomoč, preveč boleča, ali pa se klientu zdijo čudna in nesprejemljiva, pa jih je zanikal in potlačil. Toda ta čustva niso izginila, so v njem in naloga socialne delavke je, da pomaga klientu, da jih izrazi in tako sprosti pomemben vir energije za reševanje njegove težave. Ob tem se bo klient naučil tudi sprejemati svoja čustva in jih ne obsojati. Ta proces opisuje Shulman kot »zvezo med čustvovanjem in delovanjem« (*feeling-doing connection*); čustva določajo dejanja in dejanja določajo čustva. To je osrednji pojem Shulmanovega modela pomoči, pojem, ki ga Shulman, kot sam poudari, dolguje zlasti teoretiku socialnega dela Taftu in psihoterapevtu Rogersu. Ljudje se dostikrat bojimo, da bi pri sočloveku z brskanjem po njegovih čustvih izzvali kaj tako bolečega, da bi mu škodili. Osnovna misel Shulmana (in vseh, na katere se opira) je, da so neizražena čust-

va bolj nevarna kot izražena. Empatično razumevanje klientovih čustev pa ni lahko, saj predpostavlja, da je delavka v stiku s svojimi čustvi in da jih ne potvarja. Razumevanje ovirajo še drugi dejavniki, ki jih tu ne moremo obravnavati.

V okvir empatičnega razumevanja čustev sodijo tri veščine: spodbujanje izražanja čustev, sporočanje razumevanja za klientova čustva in ubesedenje klientovih čustev.

Spodbujanje izražanja čustev. Shulman opozarja, da neposredna vprašanja in »ukazi« tu niso uspešni. Splošna vprašanja in pozivi, kot so: »Povejte mi, kaj čutite!« ali »Meni lahko zaupate svoja čustva,« so lahko s klientovega vidika »posiljeni«. Ne gre drugače, kot da se skušamo prestaviti v klientov položaj in nato pozorno spremljati, kar nam pripoveduje, ob tem pa, kjer je ustrezno, spraševati po čustvih: »To je moralo biti pa hudo,« »Ste se pošteno ujezili?« »Ne bi radi dali otroka, kajne?« ipd.

Sporočanje razumevanja za klientova čustva. Ko klient izrazi čustvo, občutenje ali doživljanje, mu z besedami, gibom, mimiko, dotikom ali telesnim položajem damo vedeti, da ga razumemo. To pomeni, da zadržimo svojo težnjo, da bi kar takoj nekaj ukrenili v zvezi z izraženim čustvom, da bi klienta potolažili ali mu kako drugače odvzeli breme neprijetnega čustva. Najprej mu damo vedeti, da vemo, kako se počuti in kaj nam je zaupal. Pri tem tudi ni treba poudarjati sprejemljivosti njegovih čustev, češ da so »naravna«, da »bi se vsi tako počutili« ipd. Shulman poudarja, da se lahko pravo delo na pomembnih vidikih problema začne šele potem, ko je klient izrazil svoja boleča čustva ali čustva, ki se jih sramuje. S tem se tudi utrdi dober odnos med klientom in socialno delavko.

Ubesedenje čustev (verbalizacija). Zadnji korak v sporazumevanju o čustvih je njihovo ubesedenje. Včasih pride klient čisto blizu tega, da bi svoje čustvo poimenoval, vendar prej zastane. Včasih se ne zaveda jasno, za katero čustvo gre, včasih ne ve, ali sme tako čutiti in ali sme to povedati. Delavka tedaj poimenuje čustvo, vendar čimbolj opisno in kontekstualno. Bolje kot »Zdaj se pa slabo počutite,« ali »Zdaj ste žalostni,« bi bilo: »Zdaj se vam pa zdi, da ste slaba mati,« »Zdaj se počutite, kot da ste izdali moža.«

S *sporočanjem lastnih čustev* da socialna delavka klientu vedeti, da je tudi sama navadno človeško bitje in ne neobčutljiv, nepristranski in odmaknjen strokovnjak, ki bo s posebno vednostjo kot s čarovno paličico »odčaral« zadeve. V nekaterih drugih strokah bi veljalo za nestrokovno, če bi strokovnjak izrazil svoja čustva v zvezi s problemom, ki ga rešuje. V socialnem delu pa je prav sporočanje svojih čustev pomembno strokovno orodje. Socialna delavka je lahko uspešna samo, če uskladi osebna čustva s strokovno funkcijo. Tudi ne more pričakovati, da se bo klient odprl, če bo sama ostala hladna in zadržana. Če socialna delavka zadrži svojo jezo na klienta in je ne ubesedi na primeren način in sporoči klientu, jo bo ves čas pogovora izražala posredno v obliki zajedljivih pripomb ali na podoben škodljiv način. »Klient laže odpusti kakšno napako, kot pa sprejme podobo, da je socialna delavka popolna,« pravi Shulman (str. 135).

Postavljanje delovne zahteve je povezano s storilnostnim vidikom dela. Na tem mestu razpravlja Shulman o vprašanju ambivalentnosti in odporu klienta. Klient je razdvojen. En del, ki predstavlja njegovo močno stran, stremi k razumevanju in rasti. Drugi del, ki predstavlja odpor, se boji težavne naloge. Klientu moramo pomagati, da se spopade z utrjenimi obrambami, se spusti v boleče teme, se sooči z neprijetnimi čustvi, prizna svoj prispevek k nastanku težave in na koncu prevzame odgovornost za svoja dejanja. Odpor je normalen pojav. Odsotnost odpora lahko celo pomeni, da je napredek navidezen in da se pravih tem sploh še nismo dotaknili. Socialna delavka naj se ne bi izogibala področij, kjer se je pokazal klientov odpor. Naj ne bi dobesedno jemala klientovih zahtev, da se ne loti občutljivih področij, saj tudi klient na tihem upa (in pogosto posredno sporoča), da se bomo bolečega področja lotili in ga odrešili bolečine.

Prav v trenutku, ko se pokaže odpor, mora socialna delavka vztrajati in postaviti delovno zahtevo. Shulman tu navaja Schwartza (1961: 23):

> Delavka torej predstavlja tisto, kar bi morda lahko imenovali zahtevo za delo. Uveljaviti poskuša ne le vsebinske vidike dogovora – tisto, zaradi česar smo tu – ampak tudi pogoje za delo. Ta zahteva je pravzaprav edina zahteva socialne delavke. Od klienta ne zahteva »vidnih rezultatov«, ne zahteva, da bi izražal sprejemljiva stališča ali da bi se naučil določenih vedenj, od njega zahteva, da dela. To pomeni, da ga neprestano spodbuja, naj se odločno in energično zavzema za tisto, zaradi česar je prišel.

Ta zahteva ni omejena na eno samo dejanje ali na nekaj veščin, ampak prežema vse delo. Že dogovarjanje v začetni fazi je oblika delovne zahteve. Tudi prizadevanje socialne delavke, da bi klient izrazil čustva in jih povezal z delovno nalogo, je delovna zahteva. Vedeti pa je treba, da je lahko postavljanje delovnih zahtev uspešno le, če jih spremlja empatično razumevanje socialne delavke. Povsem uspešna je lahko le kombinacija zahtevnosti in razumevanja. Ravno tedaj, ko največ zahtevamo od klienta, najbolj potrebuje našo empatijo.

Pri uresničevanju delovne zahteve nam pomagajo veščine razčlenjevanja naloge, osredotočenja na nalogo, obravnavanja ambivalentnosti in odkrivanja navideznega dela.

Razčlenjenje skrbi (parcializacija). Klientu se zdi njegov problem neobvladljiv klobčič med seboj povezanih težav, ki ga ni mogoče razplesti. Klient občuti nemoč, ne ve, kje naj se zadeve loti in kako. Klient tudi prikazuje problem, kot da je velikanski in nerešljiv. Tako predstavljanje problema je oblika odpora, saj sta zapletenost in nerešljivost problema klientu izgovor, da se ne da nič storiti. Socialna delavka se sicer lahko strinja, da je problem težaven, prav je tudi, da sprejme klientove občutke nemoči in izgubljenosti v težavni situaciji, ne sme pa pristati na to, da se ne da nič storiti. Ena od veščin, ki pomaga premakniti zadevo z mrtve točke, je razčlenjenje problema ali parcializacija. Problem razstavimo na sestavine in se lotimo druge za drugo po majhnih korakih. S tem socialna delavka uveljavlja delovno zahtevo. Eno najpomembnejših pravil socialnega dela je: vedno obstaja naslednji korak. Socialna delavka morda ne bo mogla ponuditi klientu »rešitve« njegovega problema, lahko pa mu pomaga storiti naslednji korak. Shulman navede primer: na smrt bolnemu pacientu z aidsom seveda ne moremo obljubljati, da bo ozdravel, lahko pa poskrbimo, da bo preostali čas preživel kakovostno.

Osredotočenje na nalogo. Ko smo problem razčlenili in izbrali korak, ugotovimo, da se klient težko koncentrira na izbrano nalogo. To je znamenje odpora. Težnja izogniti se delu je dobila novo priložnost. Zdaj klient vidi več nalog in bega od ene do druge. Tako se mu ni treba soočiti z neprijetnimi čustvi, ki bi se pojavila, če bi se resno spoprijel z eno samo nalogo naenkrat. Toda njegova bojazen se povečuje, problem pa se ne rešuje. Socialna delavka zato vrača pozornost klienta na izbrano nalogo in mu s tem sporoča, da se je pripravljena skupaj z njim soočiti z neprijetnostmi.

Obravnavanje ambivalentnosti. Ena od nevarnosti pri delu s klientom je, da se klient strinja s socialno delavko, ko se odločata za naslednji korak, medtem ko je v resnici ambivalenten. Klient čuti, da je socialni delavki veliko do tega, da bi se problem rešil, zato nerad izraža pomisleke in negodovanje. Morda se jih v prvih trenutkih niti ne zaveda, pozneje pa mu je nerodno oporekati nečemu, s čimer se je prej strinjal. Poleg tega se s tem, ker se ne izpostavlja, uspešno oddaljuje od obravnavanja bolečih vprašanj – izraža torej odpor. Socialna delavka bi rada dosegla napredek pri delu, zato se nerada vrača na taka neizražena občutja ambivalentnosti. Boji se, da bi se ambivalentnost samo poglobila, kar bi odvrnilo klienta od naloge. Zdi se ji, da je treba klienta le spodbujati k pozitivnemu mišljenju. Res pa je ravno narobe. Prav v tem trenutku mora delavka preveriti, kako je z ambivalentnostjo. Če klient lahko izrazi ambivalentnost in se o svojih občutjih pogovori s socialno delavko, se ambivalentnost zmanjša, pripravljenost za delo na problemu pa poveča. Delavka pomaga na ta način, da izrazi svoje razumevanje za klientova občutja ob težavah in svoje prepričanje, da bo klient nalogo zmogel.

Odkrivanje navideznega dela. Navidezno delo je tisto, kar najbolj ogroža uspešen proces pomoči. Pogovori s klientom so lahko navidez gladki in uspešni, vendar se v njem in njegovem odnosu do bistvene zadeve nič ne spremeni. Klienta s težavami v zakonskih odnosih na primer veliko govorita o svojih odnosih z drugimi, samo o medsebojnih odnosih ne. Socialna delavka pa se te teme tudi ne dotakne. Zdi se, da je med njo in zakonskim parom tih dogovor, da ne bodo brskali po neprijetnih podrobnostih. Ko se socialna delavka tega zave, mora spomniti klienta, čemu sta prišla, in ju opozoriti na to, da o bistveni zadevi še nista govorila. Klienta ne načneta pomembnih vprašanj, ker se bojita, kaj se bo zgodilo, če to storita. Bojita se tvegati. To je realna bojazen in socialna delavka jima mora zagotoviti, da sta v varnih rokah.

Identificiranje ovir. Poleg ambivalentnosti in navideznega dela, ki ju tudi lahko dojemamo kot oviri, se na poti do razrešitve problema pojavljajo še druge ovire, med njimi sta predvsem pomembni dve: družbene prepovedi (socialni tabuji) in odnos do avtoritete.

Omogočiti klientu, da spregovori o tabuiziranih področjih. V družbi obstajajo prepovedi odkritega razpravljanja o nekaterih področjih, npr. o spolnosti, pa tudi o zadevah, ki so povezane z denarjem, izgubo in žalovanjem. Neradi govorimo o ločitvi, o duševni bolezni, o zlorabi, ki smo jo doživeli, o tem, da smo iskali pomoč pri psihiatru ali v »sociali«, da nimamo prebite pare v žepu. Socialna delavka nima namena spremeniti klientovega odnosa do tabuiziranega področja nasploh. Pokuša le doseči, da bi klient o tem spregovoril toliko, kolikor je funkcionalno za proces pomoči. Pri tem mora paziti, da se težišče pogovora ne premakne z osrednje teme na razpravo o tabuizirani temi, npr. iz pogovora o odnosih med zakoncema, na pogovor o spolnosti nasploh.

Obravnavanje vprašanja avtoritete. Socialna delavka je za klienta avtoriteta, do katere ima ambivalentna občutja; so trenutki, ko jo ima rad, ker čuti, da skrbi zanj in ga podpira, in trenutki, ko je nanjo jezen, ker zahteva od njega, po njegovem mnenju, preveč.

Za temo o avtoriteti sta osrednja dva procesa: prenos (transfer) in protiprenos (kontratransfer) - pojma, ki ju dolgujemo Freudu. Z izrazom prenos (transfer) označujemo občutja, želje, bojazni in obrambe, ki izvirajo iz klientovih preteklih odnosov do pomembnih drugih (staršev, sorojencev, učiteljev idr.) in vplivajo na to, kako sedaj doživlja socialno delavko. Z izrazom protiprenos (kontratransfer) pa označujemo občutja in druge vidike doživljanja, ki izvirajo iz preteklih odnosov socialne delavke in vplivajo na njen sedanji odnos do klienta. Čeprav je v naši kulturi tema avtoritete tabuizirana, se lahko proces pomoči razvija samo, če se o tem odnosu in o občutjih, ki jih sproža, pogovorimo vedno, ko je treba. V nasprotnem primeru se izražajo posredno kot zamujanje, apatija ipd. Socialna delavka se poskuša ves čas zavedati tega vidika odnosa, in ko zasluti, da neizraženo nezadovoljstvo z njenim ravnanjem ovira napredovanje, spodbudi klienta, da ta občutja odkrito izrazi. Kot bi hotela reči: Tudi jaz sem samo navaden človek in lahko mi poveš, kaj misliš o meni in mojih postopkih. Ko klient vidi, da odkrito izraženo mnenje ni kaznovano, bo vedno pogosteje in lažje spregovoril o tem, kako doživlja socialno delavko.

Identificiranje povezanosti med procesom in vsebino. Že ves čas doslej govorimo o dveh ravneh ali pristopih, ki se prepletata v socialnodelavskem odnosu: o odnosni ravni, ki jo Shulman imenuje proces, in o storilnostni ravni, ki jo imenuje vsebina. Ko obravnavamo teme, kot so odnos klienta do socialne delavke (tema avtoritete) ali odnos klienta do drugih klientov (tema intimnosti), se gibljemo na odnosni ali procesni ravni. Ko obravnavamo teme, ki smo jih določili na začetku v okviru delovnega dogovora kot naloge, ki jih je treba izpolniti (npr. zaposlitev klienta, rešitev konflikta v družini), se gibljemo na vsebinski ravni. Še drugače, ko si zastavimo vprašanje, kako delamo ali kako naj delamo, se gibljemo na procesni ravni; ko pa se vprašamo, kaj delamo, kaj obdelujemo ali predelujemo, se gibljemo na vsebinski ravni.

Osrednja Shulmanova misel je, da sta vsebinska in procesna raven povezani. Razprava o procesu mora poglobiti delo na vsebinskih vprašanjih. Klientovo ravnanje v odnosu do socialne delavke (procesni vidik) kaže, na primer, na njegovo ravnanje v odnosu do svojcev (vsebinski vidik). Socialna delavka, ki zazna posredno izražena visoka pričakovanja klientke, da bo »videla v njeno dušo«, ne da bi se morala klientka sama izpostaviti in prevzeti odgovornost za svoja čustva, naj pomisli: prav to pričakuje klientka tudi od svojih staršev. To svoje opažanje naj sporoči klientki. Tako se procesno opažanje spremeni v orodje dela na vsebinski nalogi (izboljšati odnos do staršev).

Sporočanje podatkov. Podatki so dejstva, misli, vrednote in prepričanja, ki bi jih socialna delavka želela sporočiti klientu. Socialna delavka si je pridobila znanje o družbeni resničnosti in strokovne izkušnje, ki so lahko za klienta dragoceni. S tem ko socialna delavka zaupa svoje znanje in izkušnje klientu, tudi utrjuje njun delovni odnos. Če bi klient dobil občutek, da socialna delavka zadržuje informacije, ki bi bile zanj pomembne, bi lahko dobil občutek, da ga delavka ne spoštuje ali da ga zavrača. »Če bi vam bilo res kaj do mene, bi mi to povedali,« je poočital klient socialni delavki.

Sporočanje relevantnih podatkov. Prvo vprašanje v zvezi s sporočanjem podatkov je, katere informacije dati klientu. Podatki, ki jih zaupamo klientu, morajo biti povezani z dogovorjeno delovno nalogo in jih mora klient potrebovati za svoje neposredno delo pri reševanju problema. Socialna delavka naj ne poskuša klienta posredno poučevati ali »plasirati« svoje zamisli in ideologijo, ampak naj da svoje znanje na razpolago klientu. Pusti naj, da klient pove, kakšne informacije potrebuje, da bi uspešno delal na problemu, oziroma naj mu pomaga, da bo tako vprašanje formuliral. Drugo pravilo je, naj ne informiramo »na zalogo«,

tj., naj ne poučujemo o zadevah, ki jih bo klient morda potreboval kdaj v prihodnosti, ampak damo informacije, ki so uporabne takoj, pri neposrednem delu na dogovorjeni nalogi. Shulman navaja kot negativni primer seminarje za bodoče posvojitelje. Za skupino parov, ki so se prijavili za posvojitev otroka, a jih še niso potrdili kot ustrezne posvojitelje, so organizirali pripravljalni seminar, kjer naj bi med drugim obravnavali vprašanje, ali otroku povedati, da je posvojen. To vprašanje ni neposredno relevantno za položaj teh ljudi. Njih predvsem zanimajo kriteriji za izbiro posvojiteljev in postopek izbire.

Sporočati podatke tako, da jih klient lahko razišče. Lahko se zgodi, da v težavni situaciji klient vpraša socialno delavko: »Kaj pa bi vi storili?« V takem primeru naj socialna delavka odgovori pošteno, kaj bi ona storila, če bi bila v klientovem položaju. Pozorna pa mora biti, da je klient morda ni vprašal samo zato, da bi se izognil lastnemu iskanju in prevalil odgovornost nanjo. Ko odgovarja na tako vprašanje, naj tudi poudari, da je to pač njeno mnenje in ne zgled, ki bi mu moral klient slediti.

Posredovati klientu drugačen pogled na ljudi v sistemu. Klient si na podlagi svojih izkušenj dostikrat ustvari zelo enostransko podobo o posameznih ljudeh v ustanovah, s katerimi ima opraviti. Občutek ima, da ga ta ali oni ne mara, da ga skuša »zašiti«, »onemogočiti«, da ga »ima na piki« in podobno. Socialna delavka naj klientu razjasni vlogo te osebe, njene dolžnosti in pristojnosti pa tudi načelno dobronamernost. Opozori pa naj tudi na možnost, da je prišlo do nesporazuma ali da oseba, za katero gre, ne pozna dobro klientovega položaja ali njegovega doživljanja. V primeru, da gre za pomembnejše nesporazume, naj organizira srečanje v troje, da se nesporazumi razjasnijo.

SKLEPNA FAZA SREČANJA IN PREHOD

Končevanje srečanja je pomembna faza s svojo lastno dinamiko. Socialna delavka naj bi predvsem ne pozabila, da mora ob koncu priti do sklepa glede dela, vsaj do tega, da se ugotovi, do kod smo prišli. Vedeti je tudi treba, da je sklep srečanja hkrati prehod v vmesno obdobje in da se v vmesnem obdobju med srečanji pri klientu procesi nadaljujejo in neredko tudi napredujejo v smeri rešitve problema.

Veščine končevanja. V sklepni fazi so pomembne veščine povzemanje, posploševanje, identifikacija naslednjih korakov, vadenje in prepoznavanje komunikacije »s kljuko v roki«.

Povzemanje. Na srečanjih s socialno delavko se klient uči samostojnega obvladovanja problema, pridobiva nove uvide v svoj življenjski položaj. Zadnje minute srečanja je zato dobro uporabiti za to, da povzamemo, do kakšnih spoznanj je prišel. To lahko stori sam, lahko socialna delavka, lahko oba skupaj. Povzemati ni treba po vsakem srečanju – to ni obred –, temveč le takrat, ko je smiselno. Povzemanje je delo. Če prosimo klienta, naj sam povzame, do česa se je dokopal, ga navajamo k delu. Socialna delavka naj mu pri tem pomaga in naj ga čustveno podpira.

Posploševanje. Spredaj smo zapisali, naj socialna delavka spodbuja klienta, da preide od splošnih ugotovitev in pritoževanj do konkretnih težav. Tu pa zagovarjamo nasprotno pot. Ko od srečanja do srečanja predelujemo konkretne situacije, vidimo, da so si mnoge podobne. Od časa do časa je zato koristno posplošiti spoznanja, do katerih smo prišli. To je pomembno zategadelj, ker bo prišel trenutek, ko bo moral klient urejati svoje življenje samostojno, brez pomoči socialne delavke. Moral bo uporabiti izkušnje, ki si jih je pridobil, v novih situacijah. Tako npr. si bo klient v stiku s socialno delavko pridobil izkušnjo, kako je mogoče konstruktivno izraziti negativna čustva do nekoga. Če to spoznanje posploši, bo znal tako izraziti čustva tudi v drugih podobnih situacijah.

Identifikacija naslednjih korakov. Vedno obstaja nevarnost, da dobrih sklepov ne uresničimo. Oba, klient in socialna delavka, lahko dobita upravičen občutek, da je bilo delo zaman, čas izgubljen. To lahko preprečimo, če se ob koncu srečanja vprašamo, kaj so naslednji koraki. Vedno je namreč možen naslednji korak, kot smo že spoznali. Ti koraki morajo biti konkretni in veliki cilji razčlenjeni na majhne obvladljive korake. Klientu damo nalogo, ki jo mora opraviti do naslednjega srečanja. Vedeti je treba, da zadana naloga in z njo povezano pričakovanje socialne delavke, da jo bo klient izvršil, lahko mobilizirata njegovo energijo za delo na problemu.

Vadenje. Klient je dostikrat pripravljen izvršiti nalogo, a ne ve, kako. Kako naj se komu opraviči, kako naj kaj zahteva, kako naj komu pove, zakaj je jezen nanj. V takih primerih lahko uporabimo igro vlog. Socialna delavka prevzame vlogo klientovega sogovornika, se sporazume z njim o

primernem »scenariju« in besedah, ki naj bi jih izrekel, nato pa vadita »prizor«.

Prepoznavanje komunikacije »s kljuko v roki«. Izkušnja kaže, da ljudje dostikrat izrazijo pomembne reči ob koncu srečanja, ko se poslavljajo in dobesedno »držijo roko na kljuki« oziroma govorijo »med vrati«. To je znamenje ambivalentnosti do določenega bolečega ali tabuiziranega področja problematike oziroma dela, izhod iz situacije: »Bi omenil to zadevo ali je ne bi?« Svoj pomislek ali zaskrbljenost izrazi v trenutku, ko je gotovo, da se o tem ne moremo več izčrpno pogovoriti, torej poglobiti bolečine ali neprijetnosti, in ko se lahko spet umakne. Socialna delavka v takem primeru prepozna, da gre za manifestacijo odpora, reče klientu, da gre za pomembno zadevo, ki jo je sprožil v zadnjem trenutku, in mu nakaže, da mu je bilo verjetno težko načeti to vprašanje prej. Zagotovi mu, da je prav, da je to omenil – bolje pozno kot nikoli –, in napove, da lahko pogovor o tem nadaljujeta prihodnjič.

FAZA KONČEVANJA IN PREHAJANJA

V začetni fazi je bil klient pred »prvo odločitvijo«. Odločiti se je moral, ali je pripravljen za sodelovanje s socialno delavko, torej, ali je pripravljen oslabiti svoje obrambe in začeti delati na reševanju problema. Na prehodu k srednji fazi se je moral – potem ko je spoznal, da mora prevzeti svoj del odgovornosti za problem in da je to lahko boleče – odločiti, da bo nadaljeval delo (»druga odločitev«). Tretja odločitev je na prehodu v čustveno zelo nabito fazo končevanja, ko se mora klient odločiti za zadnji delovni napor, da bo izrazil pozitivna in negativna čustva do socialne delavke, obvladal občutja izgube in žalovanja in sklenil pridobljeno znanje uporabiti v življenju potem. Če do te odločitve ne pride, je lahko faza končevanja polna neprijetnih občutkov, da ni bilo vse izrečeno, občutkov krivde na obeh straneh, predvsem pa je delovno neučinkovita.

Veščine končevanja pomagajo obvladati bolečino, ker se končuje odnos, v katerega sta oba sodelujoča veliko investirala. Pomaga obvladati občutke krivde pri klientu, ker ima občutek, da ni bil dovolj prizadeven, in pri delavki, ki ima občutek, da ni dovolj pomagala. Potem so tu še druga negativna in pozitivna čustva, stvari, ki so motile delavko pri klientu, in tiste, ki so motile klienta pri delavki, pa nesporazumi in napačne predstave pri enem in drugem. Skratka, v tej fazi je čas za povratna sporočila. Faza končevanja se po Schwartzu deli na več podfaz, ki jih opisujemo spodaj.

Faza zanikanja. S končevanjem pomembnih odnosov so povezana neprijetna in boleča čustva, ki smo jih omenili zgoraj, zato klient sprva zanika, da bi bilo na obzorju kaj pomembnega. O predvidenem koncu se noče pogovarjati. Dela se, kot da se bosta s socialno delavko še srečevala po koncu obravnave ali pa si prizadeva delo podaljšati, češ da še ni pripravljen. Če ga socialna delavka ne spomni, da se je približal konec njunih srečanj, se lahko zgodi, da klient sam tega ne bo omenil vse do zadnjega srečanja. Tudi s socialno delavko se dogaja nekaj podobnega. Obstaja nevarnost, da sklene delo s klientom nenadoma, ne da bi sebe in njega kakor koli pripravila na to. Socialna delavka naj bi klienta dovolj zgodaj opozorila, da se približuje konec njunega sodelovanja. Vztrajala naj bi pri pogovoru o občutkih enega in drugega spričo tega dejstva.

Posredno in neposredno izražanje jeze. Fazi zanikanja pogosto sledi pri klientu posredno ali neposredno izražanje jeze zaradi občutka zavrnitve. Posredni izrazi tega občutka so zamujanje ali opuščanje srečanj (»Tudi meni ni nič do tebe«), nasprotovanje v pogovorih (sarkazem, pričkanje okrog malenkosti). Kot da bi rad klient čimprej končal odnos in s tem prehitel socialno delavko. Pod jezo se pogosto skriva žalost. Socialna delavka naj neposredno odgovori na posredne izraze jeze, tako da sprejme klientova čustva in mu pojasni, kaj se dogaja.

Faza žalovanja. Obravnava jeznih občutij razkrije čustva žalosti. Klient obžaluje, da se bo odnos, ki ga je doživel kot smiselnega in človeško pristnega, končal. Tudi žalovanje se pogosto izrazi posredno; klient postane apatičen, med pogovorom se pojavljajo pogosti dolgi premolki. To so znamenja odpora in ambivalentnosti do tega, da bi klient izrazil svoja čustva. Socialna delavka naj z akceptiranjem in verbalizacijo pomaga klientu izraziti ta čustva in naj izrazi tudi svoja, čeprav je tudi sama ambivalentna. Oba sodelujoča lahko spregovorita o tem, kaj jima je pomenilo skupno delo pri reševanju problema.

Preizkus sposobnosti. Konec srečevanja je nekaj takega kot konec šolanja. Na koncu, po zadnjih izpitih, dobimo spričevalo, diplomo. Tudi v socialnodelavskem delovnem odnosu je prav, da klient povzame, kaj je pridobil, kaj spoznal, česa se je

naučil in kako se glede na vse opravljeno zdaj počuti. Socialna delavka pa mu na koncu sporoči, da je sposoben za samostojno življenje in reševanje težav. Včasih klient sam pokaže socialni delavki, da je ne potrebuje več in da zna sam obvladovati zadeve.

Sindrom poslovilne večerje. Schwartz opozarja na ta »sindrom«, to je, na težnjo, da bi neprijetna občutja prekrili s pozitivnimi in se izognili (odpor in ambivalentnost) njihovemu obravnavanju. Socialna delavka ne bi smela dovoliti, da se klient s poudarjanjem pozitivnih čustev, s pohvalami in podobnim, izogne negativnim ocenam in izražanju negativnih občutij. Ne bi smela dovoliti, da bi imel klient »poslovilni žur«.

Veščine prehajanja. Vsak konec je začetek nečesa novega. Rejenec odraste in se osamosvoji, zapornik odsluži kazen in začne življenje zunaj zapora, mamica gre v materinski dom, psihiatrični bolnik iz bolnice v stanovanjsko skupino, bolnik iz bolnišnice domov, starec od doma v dom. V fazi končevanja naj bi bila socialna delavka pozorna na ta prehod.

Ugotoviti, kaj smo se naučili. Na sklepnih srečanjih naj bi sistematično povzeli, kaj se je klient naučil. Shulman svetuje, da na predzadnjem srečanju opozorimo klienta, naj se pripravi na zadnje srečanje tako, da razmisli, kaj je pridobil, kaj spoznal, česa se naučil. Pri tem naj vztraja pri konkretnem opisu in naj se ne zadovolji s splošnimi frazami (»veliko sem pridobil«). Klient je lahko odkril kaj novega o sebi, o svojih močnih in šibkih plateh, o tem, kako se odziva na pritiske in kako se spopada s težavami. Socialna delavka ga vpraša: »Kaj natančno ste spoznali, kar je za vas pomembno?« Na ta način pomaga klientu, da utrdi, kar je spoznal. Dejstvo, da socialni delavki opiše, kaj se je naučil, in da ga socialna delavka sliši in mu potrdi, okrepi klienta, da lažje konča odnos. Isto velja za socialno delavko: tudi njej koristi, da se vpraša, kaj je pridobila v tem odnosu.

Ugotoviti, na čem delati v prihodnosti. Klienta je treba opozoriti, da bo delo nadaljeval še po zadnjem srečanju. V srečanjih s socialno delavko ni bilo mogoče postoriti vsega, kar bi bilo treba, ostalo je veliko nedokončanega in nedorečenega. Prihodnosti ni mogoče natančno predvideti. S to negotovostjo v življenju se bo moral sprijazniti. Vendar pa naj delavka in klient na zadnjem sestanku pregledata, katere naloge čakajo klienta in kako naj se jih loti. Pri tem naj socialna delavka ne skuša omalovaževati klientovih dvomov glede tega, ali bo sposoben obvladati nove naloge. Prav tako naj ne bo preveč ustrežljiva in naj ne začne že kar sama reševati te naloge.

Sinteza procesa in vsebine. Za klienta je bil odnos, ki se končuje, eden od mnogih odnosov v življenju. Pri vsakem se je kaj naučil in tudi ta zadnji odnos naj obravnava kot priliko za učenje. Če se je hotel klient v resnici česa naučiti, je moral tvegati in se odpreti, kar je lahko tudi boleče. Morda se je zaprl pred drugimi ljudmi ravno zato, ker so ga vedno znova ranili. V odnosu s socialno delavko pa je doživel ravno nasprotno; če se je odprl, se je odnos poglobil. To spoznanje, ki si ga je pridobil v odnosu s socialno delavko, lahko uporabi v drugih odnosih tako, da bo ravnal bolj odprto.

Prehod k novim izkušnjam in sistemom podpore. Na zadnjem srečanju klient pove, kaj mu je pomenila podpora socialne delavke. Socialna delavka pa ga opozori, kje lahko poišče podobno oporo, potem ko se ne bosta več srečevala. Morda bo to skupina prijateljev, morda skupina samopomoči, socialna delavka iz šolske svetovalne službe. Lahko ga tudi seznani z drugimi viri pomoči, z možnostmi za izobraževanje, delo, štipendijo ali svetovanje. Prav tako naj ga opozori, da jo lahko v primeru stiske poišče; prav verjetno je, da bo klient kdaj pozneje v življenju spet potreboval pomoč. In na koncu lahko socialna delavka povsem fizično pomaga klientu pri prehodu v novo situacijo; lahko ga spremlja v dom, v bolnico, stanovanjsko skupino, k novi socialni delavki.

Shulman na koncu obravnava še *posebne primere končevanja*:

- *Končevanje odnosa, ki se v resnici, v čustvenem smislu vzpostavitve plodnega delovnega odnosa, ni začel.* V takem primeru je treba ob koncu to jasno, brez obtoževanja povedati. S tem lahko klient to, kar je bilo videti kot neuspešno delo, doživi kot pristen stik, zaradi katerega bo morda pozneje ali v drugem odnosu bolj pripravljen tvegati in se odpreti.
- *Končevanje, če socialni delavki preneha delovno razmerje.* V takih primerih, ki se končajo nenadoma, naj socialna delavka poskrbi za klienta, mu vlije zaupanje v njegove lastne moči in poskrbi za prehod k drugi socialni delavki ali v drugo službo.
- *Končevanje zaradi smrti klienta, samomora klienta ali pri delu z umirajočim klientom.* Na tem mestu ni mogoče niti približno opisati te problematike. V vseh takih primerih, ki so za socialno

delavko zelo obremenjujoči, travmatični, pa velja za prvo pomoč, da si socialna delavka poišče oporo pri kolegih ali supervizorju (supervizijski skupini), kjer bo lahko izrazila svoja čustva ter dobila ustrezno podporo in smernice za ravnanje s klientovimi svojci in drugimi prizadetimi.

OCENA

Na začetku moram omeniti paradoks. Za prikaz Shulmanove teorije sem se odločil, ker sem sklepal, da je ta teorija vsaj v ZDA, če ne tudi v drugih angleško govorečih deželah, znana in da po njej usmerjajo svoje ravnanje številni socialni delavci. Da je tako, sem sklepal, ker je leta 1992 izšla že tretja izdaja Shulmanove zajetne, 700 strani obsegajoče knjige, kar mora v deželi, ki ji vlada dolar, imeti ustrezno tržno pokritje, se pravi, dovolj veliko naklado (ko je bil ta članek v glavnem že končan, sem zvedel, da je leta 1998 izšla že četrta izdaja na 884 straneh). Da je tako, sem sklepal tudi na podlagi priporočil kolegov na šoli za socialno delo Univerze Indiana v Indianapolisu (ki so mi knjigo podarili), še posebej Lorraine Blackman (predavala je tudi pri nas), ki mi je še nedavno v pisni elektronski komunikaciji zagotovila, da je »Shulman« zelo priljubljen učbenik. Zvedel sem tudi – šele zdaj –, da so to knjigo že pred leti prevedli na Hrvaškem (*Vještine pomaganja pojedincima i grupama*. Zagreb: International Rescue Committee for Croatia and Bosnia-Herzegovina, 1996). Ko pa sem v arhivu tujih revij v naši šolski knjižnici iskal ocene te knjige, nisem našel ničesar. Celo v podatkovni bazi *Social Work Abstracts and Research* ni bilo o njej ničesar. Za pomoč sem nato prosil dr. Blackman, ki je prečesala nekaj ameriških podatkovnih baz in prav tako ni nič našla. Ostala je še zadnja možnost: sam profesor Shulman. Danes verjetno že precej priletni profesor je na mojo elektronsko pošto prijazno odgovoril in me najprej vprašal, na kakšne recenzije mislim. Odgovoril sem mu, da na knjižne ocene v znanstvenih in strokovnih revijah, kakršne so *Social Work*, *Social Service Review* (dve najuglednejši); zadostovale bi tudi ocene iz drugih časopisov in celo neobjavljene ocene. Profesor mi je čez čas odgovoril, da ni našel ničesar. Dodal je: »Prva izdaja je bila ocenjena, a to je bilo pred mnogimi leti.« Tako daleč nazaj ni iskal; tudi ni sporočil kakšnega podatka o možnem viru. V tolažbo mi je poslal drugo gradivo. Moje iskanje pa se je za zdaj končalo z ugotovitvijo, da v času prve izdaje te knjige nismo imeli naročenih ameriških revij, v katerih bi mogla iziti omenjena ocena (tudi tuje baze podatkov ne pokrivajo časovno tako oddaljenih objav). Ne vem, kako naj si pojasnim ta paradoks med razširjenostjo in priljubljenostjo knjige (za kar, mislim, so kazalci) in dejstvom, da poznejše izdaje očitno niso bile ocenjene (od četrte je minilo že pet let, tako da bi upravičeno pričakovali kakšno oceno). Morda tudi ta paradoks sodi k (svetovni) nedozorelosti vede in s tem povezani neustaljenosti dobrih navad v znanstveni skupnosti socialnih delavcev. Iskanje se nadaljuje, do tedaj pa mi ne ostane drugega, kot da zakoračim v belino (skoraj) nedotaknjenega.

Katera merila naj uporabimo pri ocenjevanju? Odgovor spričo živahnega boja nasprotnih metodoloških paradigem ni preprost. Ker se v te spore ob tej priliki ne mislimo spuščati, bomo ravnali eklektično in pobrali od vsakega nekaj. Opisnih značilnosti teorij je več, a za prvo silo bo dovolj, če se omejimo na poglavitne. V našem primeru, ko še utemeljujemo specifičnost vede in njenih teorij, bo prvi kriterij *svojskost* teorije socialnega dela v primerjavi z teorijami drugih ved. Sledijo kriteriji, ki veljajo za oceno katere koli teorije ali raziskave. Drugi kriterij bo torej njena *zveza z resničnostjo*, kakor koli »konstruirano« jo že pojmujemo; zanimalo nas bo, ali teoriji lahko verjamemo – je teorija »resnična«, veljavna, »kredibilna«. Tretji kriterij je *notranja povezanost* teorije, njena sistematičnost, logična strukturiranost in konsistentnost. Četrti kriterij je *relevantnost*. Zanimalo nas bo, v kolikšni meri je ta teorija uporabna, prenosljiva v prakso, v realna okolja. A preden bi odgovorili na vsa ta vprašanja, bi se morali zamisliti ob še bolj temeljnem vprašanju, ali je to, kar nameravamo oceniti, sploh teorija. O teoriji naj bi upravičeno govorili samo, kadar gre za »temeljne vede«, za prave znanosti, ne pa, kadar imamo opraviti z »uporabnimi znanostmi«, znanostmi o ravnanju. Tudi o tem pojmovanju ne bomo razpravljali. Predpostavili bomo, da imajo znanosti o ravnanju prav tako kot »temeljne znanosti« pač svoje teorije, ki se po svoji naravi v načelu ne razlikujejo od teorij »temeljnih ved«. Našo predpostavko, da gre za teorijo (ali da vsaj on misli, da gre), potrjuje tudi Shulman, ki o svojem delu govori kot o »teoriji socialnodelavske prakse« (*social work practice theory*).

Specifičnost. V začetku predstavitve Shulmanove teorije smo svojo izbiro utemeljili med

drugim s trditvijo, da gre za pristno (generično) in specifično izkustveno socialnodelavsko teorijo in ne za aplikacijo pojmov in smeri drugih ved na socialno delo. Je to upravičeno trditi? Gre v resnici za teorijo, ki je nastala s proučevanjem praktičnega socialnega dela, ali za teorijo, ki razlaga in utemeljuje uporabnost pojmov drugih ved za socialno delo? Preverili bomo najprej nastanek, izvir teorije, nato pa njeno morebitno prekrivanje s teorijami drugih ved.

a. *Nastanek (geneza) teorije*. Shulman se izrecno sklicuje na empirično raziskavo, na osnovi katere je oblikoval svojo teorijo. Takole pravi: »Po zadnji [tj., drugi] izdaji te knjige sem dopolnil svoje začetno prizadevanje, da bi razvil *holistično, empirično utemeljeno teorijo* prakse socialnega dela, v katere središču je interakcijski pristop k pomoči (Shulman 1991). V to izdajo sem vključil zamisli o tem modelu iz prve izdaje, kot tudi ugotovitve raziskave, povezane s tem prizadevanjem« (str. 4, podčrtano v izvirniku). Dodajmo, da je izraz »teorija prakse socialnega dela« v literaturi neobičajna. Shulman se sklicuje na raziskavo, ki jo je izvedel v Kanadi v okviru ministrstva za človeške vire province Britanska Kolumbija. Izvedena je bila v letih 1982/83 na vzorcu 21 regij iz 5 geografskih makro področij te province. Vključeno je bilo 68 okrožnih socialnih uradov. Raziskali so 305 primerov obravnavanih družin in 449 otrok. Podatke so dobili z intervjuji z družinami, z anketiranjem osebja socialnih služb, od socialnih delavcev, ki so delali s posamezno družino, od rejnikov (če je bil otrok v reji) in iz dokumentacije (dosjeji posameznih primerov).

Poleg tega v epilogu Shulman poudarja, da njegova knjiga temelji na »primerih iz prakse«, ki jih je dobil od številnih študentov in socialnih delavcev. »Uporabil sem zapisnike postopkov, prepise magnetofonskih in video-posnetkov in administrativna poročila, kakršen je 'zapisnik o storitvi'. Vsak tak vir mi je omogočil uvid v potek dejavnosti od trenutka do trenutka, dejavnosti socialnih delavcev v interakciji s posameznimi klienti, malimi skupinami, družinami ali predstavnikov sistemov, pomembnih za klienta. Brez teh primerov ne bi bil mogel napisati knjige« (str. E-1). Nadaljuje: »Prepričan sem, da je podrobna analiza našega dela bistvena za poglobitev razumevanja procesov socialnega dela. Preiskava zapisov prakse omogoča uvide v naravo kompleksnega procesa, prispeva k temu, da se razvoj teorije prakse ne oddalji od resničnosti, in omogoča hipoteze, ki so primerne za empirično raziskovanje. Ti uvidi, teoretični konstrukti in raziskovalne ugotovitve nam na krožen način pomagajo, da prakso vse jasneje analiziramo. Prehajanje od prakse do oblikovanja teorije in raziskovanja in spet nazaj v prakso je ključ do razvoja v prihodnosti« (str. E-1). Obravnavana teorija je torej izkustvena v širšem in ožjem pomenu. Je izkustvena, ker temelji na opazovanju socialnega dela in izkušnjah socialnih delavcev pri tem delu, izkustvena pa je tudi v strožjem pomenu te besede, saj temelji vsaj v določeni meri na sistematično zbranih empiričnih podatkih o procesu socialnega dela in v njem udeleženih.

b. *Prekrivanje s teorijami drugih ved*. Iz prejšnjega odstavka je razvidno, da je vir te teorije proučevanje prakse. Vendar želimo biti bolj določni. V kolikšni meri izvira iz proučevanja prakse socialnega dela, v kolikšni meri pa se pusti poučevati kaki drugi vedi in zgolj aplicira psihološke, psihoterapevtske ali sociološke pojme? Vtis imamo, da hoče Shulman ustvariti »avtohtono« teorijo socialnega dela, ki se izrecno ne bi navezovala na nobeno posebno teorijo drugih ved (na psihodinamično teorijo, na kognitivno psihologijo, na simbolični interakcionizem ali kaj podobnega) in bi bila tako zgolj njen podaljšek, aplikacija. Na eklektičen način se predvsem v uvodnem delu sicer sklicuje na ta ali oni pojem te ali one teorije (npr. na Fanonovo psihologijo zatiranja, sistemsko teorijo), vendar je poudarek po eni strani na povzetku dveh osnovnih nasprotujočih in dopolnjujočih se virov socialnega dela v ZDA, enega, povezanega s prizadevanjem za družbene spremembe (Jane Addams in njena *Hull House*), in drugega, ki se je usmeril v skrb za posameznikove potrebe (Mary Richmond in njena *Charities Organization Society*). Omenja, da je šel razvoj pozneje v smeri oblikovanja treh temeljnih metod socialnega dela (delo s posameznikom, skupinsko in skupnostno delo), specializacije v teh metodah, delitve na »mikro« in »makro« prakso, da bi v zadnjih letih spet iskali stične točke in povezave v okviru prizadevanja za »splošno prakso« (*generalist practice*), za izobraževanje socialnih delavcev, ki uporabljajo širok spekter metod. V nadaljevanju našteva različne usmeritve socialnega dela: radikalno socialno delo, feministično socialno delo, terapevtski model, kognitivno-vedenjski model. Opisuje torej razvoj socialnega dela in usmeritve socialnega dela, ne teorij temeljnih ved.

Prav pri kognitivno-vedenjskem modelu socialnega dela, ki je evidentno aplikacija določene psi-

hološke in psihoterapevtske teorije, omeni dva pomisleka. Zasluži, da ga navedemo dobesedno: »Prvi [pomislek] je povezan s prizadevanjem nekaterih teoretikov, da bi predstavili ta model kot teorijo praktičnega socialnega dela. *To bi pomenilo, da bi z modelom, sposojenim pri drugi vedi, modelom, ki ni zakoreninjen v isti zgodovini kot stroka socialnega dela, nadomestili naše svojsko pojmovanje funkcije socialnega dela*« (str. 43; podčrtujemo mi). Opozori, da je kognitivno-vedenjski pristop primeren le pri zelo posebnih problemih in populacijah, medtem ko je socialno delo namenjeno dosti širšemu krogu problematike. Zagovorniki kognitivno-vedenjskega pristopa tudi niso pozorni na družbeno spreminjevalni vidik socialnega dela, ki je, po Shulmanu, osrednji vidik socialnega dela. »*Naloga naše stroke je, da obravnavamo pojmovne okvire drugih disciplin s primernim spoštovanjem, da si pri njih sposojamo pojme, ki lahko izboljšajo naše delo, pri tem pa pazimo, da z njimi ne nadomestimo naših lastnih prizadevanj za oblikovanje modelov*« (str. 43; podčrtujemo mi). Drugi pomislek velja dejstvu, da kognitivno-vedenjski pristop samodejno prevzema termin »empirično utemeljena praksa«. Shulman sodi, da je treba obvarovati »teoretsko neodvisnost« tega socialnodelavskega termina. Ob primeru kognitivno-vedenjskega pristopa v socialnem delu torej Shulman jasno zariše odnos med socialnim delom in drugimi vedami in strokami. Človek je prav vesel, da najde tako jasno izraženo prizadevanje za svojsko socialnodelavsko teorijo.

Shulman se torej izrecno zavzema za svojsko socialnodelavsko teorijo. Vzdrži na tako začrtani poti skoz vse delo? Naj za sedaj zadostuje preprost odgovor: da. Ko bomo obravnavali strukturo teorije, se bomo lahko še podrobneje prepričali o tem. Razvidno je sicer, da se v posameznih odstavkih opira na psihološke, psihoterapevtske ali sociološke pojme in opise, vendar so ta spoznanja tako vpeta v opis procesa socialnega dela, da se v resnici (kljub poštenemu navajanju, kjer je treba) zabriše njihov teoretski vir – so kratko malo sestavni del opisa socialnega dela.

Na prvo vprašanje o specifičnosti Shulmanove teorije kot teorije socialnega dela lahko torej odgovorimo pritrdilno. Predstavljena teorija je pristna, generična, socialnodelavska teorija in ne zgolj aplikacija modela kake druge vede ali stroke (npr. psihoterapije) na socialno delo.

Veljavnost. Teorija je veljavna (po pojmovanju pozitivistične metodologije), če v resnici razlaga in pojasnjuje tisto, kar naj bi razlagala in pojasnjevala in če se njene trditve skladajo z resničnostjo. V našem primeru: če v resnici pomaga razumeti in usmerjati socialno delo in ne morda, če poenostavimo, psihoterapijo, in če je to, kar trdi, res. Ali je to, kar trdi res, se ugotavlja na več načinov, v glavnem pa s preverjanjem miselnih in empiričnih raziskovalnih postopkov in s primerjanjem ugotovitev drugih teorij ali raziskav. Po pojmovanju interpretativne metodologije je teorija veljavna, če verodostojno odkriva subjektivno resnico udeleženih oziroma njihovo vzajemno konstrukcijo resničnosti. Po tem pojmovanju je teorija verodostojna (kredibilna), če z njo soglašajo udeleženci, o katerih govori, oziroma člani znanstvene skupnosti, ki proučujejo dano področje. V obeh primerih torej ocenjujemo resničnost (»resničnostno vrednost«, *truth value*, čeprav različno pojmovano) teorije, le da so kriteriji in postopki ocenjevanja različni.

Poglejmo najprej, ali se Shulmanova teorija nanaša na socialno delo. Je to teorija socialnega dela ali morda česa drugega, recimo psihoterapije? Pri tem ne bomo kar na besedo verjeli Shulmanu, ki seveda zatrjuje, da je teorija socialnega dela, ampak bomo malo razmislili. Ali je to, o čemer govori ta teorija, socialno delo ali morda terapija? Opozorimo naj, da meja med njima ni in ne more biti ostra niti glede metode niti glede učinkov. V pristopih, metodah, tehnikah in učinkih bi med njima našli veliko podobnosti; dobro socialno delo lahko ima (psiho)terapevtske učinke in narobe, psihoterapija lahko pripelje do izboljšanja socialnega položaja. A kot pravilno ugotavlja Shulman, socialno delo definira njegova funkcija – posredovati v interakciji med posameznikom in viri zadovoljevanja njegovih potreb, ne »zdraviti« njegovih »defektov«.

Na deklarativni ravni se ta teorija nanaša na socialno delo, ki je táko »posredovanje«. Vendar je v vsej tej teoriji dela s posameznikom prav malo dejanskega razpravljanja o tem, *kako* (naj) socialni delavec posreduje med klientom in viri. Načeloma, teoretično, sta v tej teoriji podani dve možnosti. Posredovanje je, prvič, vsebovano v »konceptu dveh klientov«; če je prvi klient žena, je drugi klient mož, če je prvi klient učenec, je drugi učiteljica (in tretji ravnatelj), če je prvi klient duševni bolnik, je drugi delodajalec, itn. To bi pomenilo, da se socialna delavka pogovarja s prvim in drugim klientom posebej kot s posameznikoma, da bi uskladila njuna pričakovanja in potrebe. Če je

tako sovisnih klientov več, je indicirana družinska ali skupinska obravnava. Vendar pa v besedilu skoraj ni primerov razjasnjevanja čustev pri učiteljici, ravnatelju in delodajalcu, da ne omenimo drugih »virov« (npr. kolegice v drugi socialni službi, ki bi ji bilo dobro kot »drugi klientki« s pogovorom odstraniti predsodke do manjšine, ki so se pokazali pri obravnavi »prvega klienta«, recimo Roma). Vsa razprava se nanaša na vodenje pogovorov socialne delavke in (prve) klientke. Glede tega so poučni primeri na straneh 88-89. Ko Shulman govori o sklepanju delovnega dogovora v različnih kontekstih, navaja take primere: zakonska svetovalka sklepa dogovor z obema partnerjema hkrati (to je edini primer prisotnosti obeh klientov), šolska socialna delavka sklepa dogovor z učencem, ki ima težave, socialna delavka v zavodu se pogovarja z novim stanovalcem, socialna delavka v bolnici govori z bolnikom, delavka na otroškem skrbstvu sklepa dogovor z mlado neporočeno materjo, svetovalka za aids govori z bolnikom.

»Viri« (drugi ali tretji klienti) niso realno prisotni, nastopajo samo kot reprezentacije v klientkini zavesti. Socialna delavka lahko posreduje v interakciji med klientko in viri samo na ta način, da »popravlja« klientkine predstave o virih, ne pa tudi predstav virov o klientki. Usposablja klientko, da si bo upala potrkati na vrata tega ali onega »vira«. Samo »služba« je realno zastopana; zastopa jo socialna delavka, ki klientki tolmači pričakovanja in zahteve službe in ocenjuje ustreznost klientkinih pričakovanj do službe in, morda, prenese klientkine zahteve službi oziroma se z njo pogaja kot zagovornica klientke. A o teh pogajanjih Shulman ne govori. Tudi skupinsko delo (razen dela z družinami) ni koncipirano kot delo s skupinami udeleženih v problemu, ampak s skupinami »prvih« klientov: otrok, mladoletnikov, prestopnikov, zasvojencev. V poglavju o skupinskem delu (ki ga v tem članku ne obravnavamo, le omenjamo) uporabi termin »skupina kot drugi klient«. Upamo, da je to mogoče skupina, sestavljena iz »drugih« klientov, torej predstavnikov »virov« prvega klienta. Seveda ni. Posameznik v skupini je »prvi« klient, skupina kot celota pa »drugi« klient. Socialna delavka posreduje med posameznikom in skupino - toda znotraj skupine »problematičnih« mladoletnikov, ne morda med njimi in predstavniki njihovega okolja.

Primerjajmo Shulmanovo teorijo z Lüssijevo teorijo socialnega dela kot socialnega svetovanja. Ugotovimo najprej, da Shulman opisuje delo *s posameznikom*, Lüssi pa delo *na posameznem primeru*. Shulman ima ves čas pred očmi pogovor (interakcijo, komunikacijo) med socialno delavko in klientko: pripravo na pogovor, začetni pogovori, sklepanje delovnega dogovora, delovni pogovori, sklepni pogovori. Lüssi pa govori o delu z vsemi udeleženimi v socialnem problemu (primeru). Naprej, Lüssi obravnava šest specifičnih načinov ravnanja v socialnem delu in osem specifičnih sredstev socialnega dela. Shulman o tem ne razpravlja, čeprav veliko tega predpostavlja, ko umesti socialno delo v socialno službo in ta kontekst tudi upošteva (npr. ko obravnava pričakovanja in bojazni klientke, ki pride prvič k socialni delavki). Lüssijeva teorija je torej dosti bolj konkretna, kontekstualna, Shulmanova pa bolj abstraktna - obravnava diadno interakcijo med socialno delavko in klientko, kontekst pa jemlje kot nekaj danega in nevprašljivega in se z njim ne ukvarja.

Dodati moramo tudi, da bi lahko osnovno shemo razporeditve faz in veščin socialnega dela s posameznikom uporabili tudi kot osnovni kalup večine psihoterapij, ne glede na njihovo teoretično provenienco; v odvisnosti od teoretske šole bi jo potem napolnili s posebnostmi in jo morebiti nekoliko prilagodili. Ta shema torej ni posebnost socialnega dela. Posebna je, naj zveni še tako paradoksno, ker se ne navezuje na nobeno posebno psihoterapevtsko šolo in ne uporablja njene terminologije, ampak prevzema osnovni splošni kalup poteka (psiho)terapevtskih pogovorov.

Sklenemo lahko torej, da se Shulmanova interakcijska teorija socialnega dela deklarira kot teorija socialnega dela, da je teorija socialnega dela po svojem namenu, ki je definiran specifično socialnodelavsko kot posredovanje med klientom in viri, in da tudi zares govori o socialnem delu, vendar še zdaleč ne celovito - ne zato, ker ne bi vključevala dela z družino in skupinskega dela, saj o tem govori v nadaljevanju, ampak zato, ker ne govori o urejanju odnosov med klientko in njenimi viri, to je, o hkratnem delu s klientko in njenimi viri. Govori skoraj izključno o delu socialne delavke s klientko v *njeni* interakciji z viri.

Je to, kar govori, res? V odstavku o genezi teorije smo navedli njeno empirično osnovo, ki je raziskovalna, metodološko načrtovana. Nimamo razloga, da bi *grosso modo* dvomili v ustreznost metod, gradiv, in iz njih izpeljanih razlag in napotkov. Teorija je med študirajočimi in strokovnjaki

priljubljeno navodilo za praktično socialno delo. Ta razširjenost in priljubljenost je znamenje konsenza glede »resničnostne vrednosti« teorije, kar naj bi v skladu s konsenzualno teorijo resnice potrjevalo, da je teorija resnična (ali pa kriterij ne velja). Če bi me torej vprašali, ali je to teorijo treba poznati, jo študirati, bi odgovoril: da, vsekakor, vendar z zavestjo, da še zdaleč ni vsa teorija socialnega dela in da je kljub vsem avtorjevim zagotovilom, da to ni, vendarle v bistvu »popravljanje« klientke.

Sistematičnost. Sistematičnost, urejenost, notranja skladnost in povezanost te teorije so najlepše razvidne iz preglednice faz in veščin. Osnovna matrika teorije je časovno zaporedje faz dela oz. procesa dela. Teorija sledi fazam dela, srečanjem socialne delavke in klientke, kot se odvijajo v določenem zaporedju, stvarnem in logičnem redu od pripravljalne faze, prek začetne, srednje ali delovne do končne ali prehodne faze. Znotraj vsake faze se v osnovi ponovi isto zaporedje podfaz, ki se prav tako začnejo s pripravo ali uglaševanjem, nadaljujejo z eno ali dvema delovnima podfazama in sklenejo s sklepno podfazo, ki omogoča prehod na naslednjo fazo. V vsaki podfazi potrebujemo druge veščine, nekatere veščine pa se ponavljajo v več fazah. Ta teorija ni strukturirana hierarhično, v obliki pojmovne piramide, tako da bi bili najabstraktnejši pojmi na vrhu, na nižjih ravneh pa zaporedoma vse konkretnejši. Strukturirana je kot *meander*, kot tok dogodkov od začetka proti koncu, ki bi moral pomeniti določen pozitiven izid dela, vendar ne linearen tok, temveč vijuganje znotraj posameznih faz, v katerih se ponavljajo posamezne veščine. Poleg tega pa so - kar je druga matrika teorije - posamezne veščine klasificirane po podobnosti na veščine izražanja čustev in veščine reševanja problema, neodvisno od faz, v katerih se pojavljajo. Teorija ohranja enotnost prostora in časa (čeprav to ni zahteva za znanstvene teorije, tudi ni nezaželena značilnost) in smiselno zapolnjuje (osmišlja) različne možne situacije. Lahko rečemo, da teorija pripoveduje povezano zgodbo o tem, kar se dogaja med socialno delavko in klientko, pa tudi, kaj se dogaja v klientki v posameznih fazah in situacijah. Sklenemo lahko, da je teorija notranje smiselno in logično povezana in ustreza strukturiranosti predmeta, o katerem pripoveduje, tj., procesa socialnega dela s (prvim) klientom. Če pa gledamo teorijo kot celoto, to je, vključno z njenim uvodnim, programskim delom, je sama v sebi protislovna, kar smo pokazali v prejšnjem odstavku. V začetku trdi, da je socialno delo posredovanje med klientom in njegovimi viri (»drugi klient«) in usklajevanje v korist obeh in njihovega sožitja, v nadaljevanju pa se opis zvede na delo s (prvim) klientom in iz njega ni razvidno *posredovanje*, kar naj bi socialno delo po začetni definiciji bilo.

Uporabnost. Uporabnost ni običajen kriterij za znanstvene teorije, za teorije temeljnih znanosti, ki razlagajo pojave. Na mestu tega kriterija je pri teh vedah posplošljivost (v jeziku pozitivistične metodologije) oziroma prenosljivost (*transferabilnost* v jeziku interpretativne metodologije). Interpretativni metodologi uporabljajo tudi izraz »ujemanje« opisa s konkretno situacijo ali »prepoznavanje« konkretne situacije v posplošenem opisu.

V vedah o ravnanju pa to pomeni posplošljivost in prenosljivost spoznanj in opisov na druge situacije (praktičnega) ravnanja - torej uporabnost modelov ravnanja v različnih kontekstih oziroma kontekstualno odvisnost ali neodvisnost opisa. Kako posplošljiva je Shulmanova teorija, kako prenosljiva ali uporabna je v različnih kontekstih socialnega dela? Omenili smo že, da je bolj abstrakna od na primer Lüssijeve, torej bolj neodvisna od konkretnega konteksta socialnega dela. To pomeni, da velja (v tendenci) za vse situacije, v katerih socialna delavka dela s klientko, in za vse vrste socialnih delavk in klientov, ne glede na to, ali gre za mlado mater, ki se je obrnila na center za socialno delo, za učenca, ki ima disciplinske težave v osnovni šoli, za obsojenca na prestajanju kazni v zaporu. Povsod se pogovarjamo, se delo začne, poteka skoz delovno fazo in se konča; v vseh primerih imamo opraviti s čustvi in njihovim izražanjem in z nalogami, ki jih je treba opraviti, da se položaj izboljša. Shulmanovi opisi in napotki so torej univerzalno uporabni - celo zunaj socialnega dela, saj imamo pri vsakem stiku z ljudmi opraviti s posredno izraženimi čustvi in stališči, z izogibanjem tabu temam, z bojaznijo pred izgubo neodvisnosti, če se pogovarjamo s stališča avtoritete ipd. Hkrati pa ta teorija ne obravnava specifičnih kontekstov, v katerih se socialne delavke srečujejo s klienti. Ne obravnava na primer konteksta javne socialne službe in socialnega dela, ki izvaja javna pooblastila. Ne zanima je, kako strukturirati delo po posameznih fazah, kako obravnavati specifična čustva aplikantov, kako reševati tipične probleme, kadar gre za posvojitev, v nasprotju s postopkom pri oddaji otroka v rejo ali z ravnanjem pri postpenalni

pomoči. Shulman ne razpravlja o specifičnih socialnodelavskih ravnanjih (svetovanje, pogajanje, intervencija, zastopanje, oskrbovanje, skrbstvo), ne o specifičnih sredstvih socialnega dela (institucija, denar in stvari, prostovoljni pomočniki, storitve, pravo, strokovno znanje, jezik, osebnost socialnega delavca), ne o specifičnih institucionalnih okoljih, v katerih se odvija socialno delo. Delo s čustvi in težavo obravnava *in abstracto,* ne glede na okolje in nalogo ali pooblastilo socialne delavke. Zato je njegova teorija univerzalno uporabna, a hkrati neprilagojena konkretnim kontekstom. Da bi socialna delavka v konkretni situaciji vedela, kako se mora lotiti dela, bi morala poleg Shulmana poznati še specifično teorijo o kontekstu, v katerem dela.

Od praktikov pogosto slišimo, da si v praksi ne morejo dosti pomagati s šolsko teorijo. Ena možnih interpretacij te lamentacije je ravno ta, da je »šolska« teorija presplošna, hkrati pa ne upošteva specifičnosti kontekstov. To praznino zapolni »teorija«, ki jo s postopki institucionalnega spremljanja in nadzora uveljavlja institucionalna hierarhija. To »teorijo« imenujejo praktiki »praksa«. Prav zato je imperativ pri oblikovanju teorije socialnega dela, da bodi hkrati splošna (naj vsebuje splošni del alla Shulman) in specifična (naj vsebuje posebni del, tj., opise dela v različnih kontekstih).

Glede te točke sklenemo torej, da je Shulmanova interakcijska teorija socialnega dela sicer prenosljiva v zelo različne kontekste (je univerzalno uporabna), hkrati pa *ne zadošča* kot vodilo za ravnanje v določenem kontekstu. Da bi socialna delavka uspešno delala na primeru, bi morala poleg te teorije poznati še vrsto »banalnih« kontekstualnih podrobnosti.

Povzemimo. Interakcijska teorija socialnega dela po Shulmanu je resen poskus oblikovati specifično izkustveno socialnodelavsko teorijo ravnanja pri socialnem delu s posameznikom (v nadaljevanju tudi z družino in s skupino). Njene prednosti so: izkustvena utemeljenost, sistematičnost, povezanost in posplošljivost ali prenosljivost v različne kontekste. Njena slabost je pojmovanje socialnega dela kot dela s posameznikom ne kot dela na posameznem primeru, od tod pa izhaja pojmovanje socialnega dela kot tradicionalne triade (delo s posameznikom, skupinsko, skupnostno delo) namesto povezovanja več ravni socialnega dela. Poglavitna slabost te teorije pa je, da socialnega dela ne pojmuje kot kompleksa specifičnih sredstev in načinov ravnanja, katerih kombinacija je odvisna od konteksta, ampak kot diadno interakcijo socialne delavke s klientko. Tej teoriji manjka posebni del z opisom kontekstualnih pogojev in prilagoditvijo splošnih načel.

Temeljno protislovje te teorije je, da razglaša za osnovno funkcijo socialnega dela s posameznikom *posredovanje med klientom in viri* za boljše zadovoljevanje potreb obeh polov, dejansko socialno delo pa (v glavnem) *reducira* samo na pogovorno delo s (»prvim«) klientom in na spreminjanje *njegovega* odnosa do virov. Kljub simpatični vključitvi Fanonove teorije zatiranja v tretjo izdajo knjige je socialno delo v njej predstavljeno – realistično – kot delo s služabniki, ne z gospodarji.

OPOMBI

[1] To ne pomeni, da smemo opustiti psihiatrično, medikamentozno zdravljenje depresije, če je indicirano. Pomeni le, da socialna delavka načelno ne usmerja svojega pogleda v pacientko in njena notranja dogajanja, ampak na interakcije med pacientko in njenim družbenim okoljem.

[2] Pojem simbioze se tu uporablja v pozitivnem pomenu vzajemnosti in sorazvoja, ne v negativnem pomenu sozajedanja kot v psihoterapiji.

LITERATURA

FANON, F. (1968), *The Wretched of the Earth.* New York: Grove Press.

GLASER, B., A. STRAUSS (1967), *The Discovery of Grounded Theory.* Chicago: Aldine Publ. Co.

KUHN, T. H. (1962), *The Structure of Scientific Revolution.* Chicago: University of Chicago Press.

LUSSI, P. P. (1991) *Systemische Sozialarbeit, Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung.* Bern und Stuttgart: Verlag Paul Haupt.

MESEC, B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu.* Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

PINCUS, A., A. MINAHAN (1973), *Social Work Practice: Model and Method.* Itasca, Ill.: F. E. Peacock Publ.

SCHWARTZ, W. (1961), The Social Worker in the Group. V: *New Perspectives on Services to Groups: Theory, Organization, Practice.* New York: National Association of Socal Workers (7-34).

- (1962), Toward a Strategy of Group Work Practice. *Social Service Review,* 36 (september 1962): 268-79.

- (1969), Private Troubles in Public Issues: One Social Work Job or Two? V: *The Social Welfare Forum.* New York: Columbia University Press (22-43).

SHULMAN, L. 1998. *The Skills of Helping Individuals, Families and Groups.* Itasca Ill.: F. E. Peacock Publ. (4. izdaja).

DODATEK: PROCES SOCIALNEGA DELA S POSAMEZNIKOM

PREDHODNA FAZA (PRIPRAVLJALNA)

Pripravljalno vživetje: uglasitev s klientom
Neposredna in posredna komunikacija
Ovire za neposredno komunikacijo:
- ambivalentna čustva klienta do pomoči
- družbene prepovedi (tabuji)
- strah pred bolečimi čustvi
- strah pred ukrepi službe

Uglasitev:
- vživljanje v odnos do avtoritete
- afektivna in intelektualna uglasitev
- uglasitev SD s svojimi čustvi
- ravni uglasitve (kategorija klienta, položaj klienta, delovna faza)
- na posredne izraze odgovori neposredno

Uporaba informacij:
- uporabi za uglasitev, ne za oblikovanje stereotipov

Delovni odnos: ne »najprej dober odnos, nato delo« - takoj se lotita dela
Sestavine dobrega odnosa
- stik (raport)
- zaupanje
- skrb

ZAČETNA FAZA (DOGOVOR)

Dinamika: strah pred odvisnostjo, pred izgubo avtonomije

Pojasniti namen srečanja:
- interes službe, interes klienta
- možna področja pomoči in vloga SD:
- pristojnosti SD
- »skupaj z njim«
- kako misli pomagati

Pričakovanja klienta (klientovo povratno sporočilo)

Sklenitev delovnega dogovora:
- čas, kraj, trajanje
- obveza redne udeležbe
- obveza dogovarjanja
- zaupnost in odkritost- izvrševanje nalog

PO INTERAKCIJSKI TEORIJI L. SHULMANA

SREDNJA FAZA (DELOVNA)	SKLEPNA FAZA (PREHOD)
Uglaševanje: • z ambivalentnostjo • SD s svojimi čustvi • pomen stiske • omejen čas • življenjske težave SD Dogovor: kaj opraviti na tem srečanju	KONČEVANJE Zanikanje Izražanje jeze Žalovanje
Razjasnjevanje čustev: • samoobvladovanje • od splošnega h konkretnemu • pozorno poslušanje • spraševanje • interpretacija molka Empatično razumevanje: • spodbujanje izražanja čustev • sporočanje razumevanja • verbalizacija • sporočanje lastnih čustev SD	Preizkus sposobnosti Sindrom »poslovilne večerje«
Postavljanje delovne zahteve: • parcializacija • usmerjenost na nalogo • obravnava ambivalentnosti • odkrivanje navideznega dela Identifikacija ovir: • odkrivanje tabujev • odnos do avtoritete Sporočanje podatkov	PREHAJANJE Kaj se je klient naučil Na čem delati v prihodnje
Zaključevanje: • povzemanje • posploševanje • naslednji koraki • vadenje • komunikacija »s kljuko v roki«	Sinteza procesa in vsebine Prehod k novim izkušnjam in sistemom podpore