

Kristina Urbanc, Marjana Kletečki

NEKATERI ETIČNI IZZIVI SOCIALNEGA DELA NA HRVAŠKEM

UVOD

Novi zakoni o socialni zaščiti v hrvaškem sistemu socialnega varstva pred vse tiste, ki sodelujejo v njegovem izvajanju, postavljajo vse večje odgovornosti. Mnoge odločitve so prepuščene diskrecijski oceni socialnega delavca/delavke, kar zahteva dodatno pripravljenost in izobrazbo (Urbanc 2000). Spremembe na družbenem in ekonomskem nivoju, skozi katere gremo, se odražajo na sistemu socialnega varstva tako, da postaja socialna politika vse bolj restriktivna in rezidualna. To pomeni, da se menja tudi doseganje ravnotežje v razdelitvi odgovornosti, kaj je v skrbi za posameznika dolžnost države oz. lokalne skupnosti in kaj je dolžnost družine.

Sprejemanje odločitev v socialnem delu marsikdaj temelji na nasprotujočih si vrednotah, na primer: na eni strani skrb za uporabnika, na drugi nadzor nad njegovimi »deviantnimi« vedenji, ki se ne vključujejo v družbene norme; zaščita individualnih pravic uporabnika v nasprotju s promoviranjem obče dobrobiti; potreba za restrikcijami že tako omejenih sredstev za pomoč v nasprotju s potrebo za ustrezno materialno pomočjo eksistencialno ogroženim.

S praktičnega vidika se delo socialnih delavcev/delavki odvija na mikro-nivoju, v odnosu »eden na enega«, kjer se socialni delavec/delavka obrača k uporabniku kot človeku, lahko sočustvuje z njegovo bolečino, ki je posledica nezadostno zadovoljenih potreb, in z izgubo kontrole, ki se posledično pojavi v njegovem življenju. Na tem nivoju se njihov odnos odvija še po nekih dodatnih pravilih, ki izhajajo iz posameznikovega osebnega sveta. Na interpretacijo in uporabo etičnih principov v praksi socialnega dela lahko vplivajo tudi zunanji faktorji: organizacija, delovno mesto, izvirni moči socialnega delavca/delavke, ključni prin-

cipi in fokus dela ter seveda sama vloga posameznika v sistemu. Zaradi tega bodo v naslednjem poglavju na kratko opisani nekateri nivoji etičnih dilem prakse socialnega dela na Hrvaškem.

KONFLIKTI MED VREDNOTAMI IN ETIČNIMI NAČELI

Pri analizi primerov obstoječe prakse lahko razlikujemo več dimenzij oziroma nivojev etičnih dilem, v okviru katerih se najpogosteje pojavlja spopad med vrednotami in etičnimi načeli: (1) spopad med zakonskimi profesionalnimi vlogami in osebnimi vrednotami, (2) spopad dveh ali več profesionalnih vlog in (3) notranji spori osebnih vrednot posameznika.

Prvi nivo se nanaša na konflikt med zakonsko določenimi oziroma profesionalnimi vlogami in osebno moralo. Tu lahko navedemo primer iz prakse, kjer se socialna delavka v okviru svetovalnega procesa pogovarja z nosečo uporabnico. Uporabnica je v dilemi glede prekinitve nosečnosti, ki ji ogroža službo, na katero je dolgo čakala in s katero že vzdržuje dva otroka. Socialna delavka pri tem občuti velik pritisk zaradi lastnih verskih prepričanj, ki nasprotujejo prekinitvi nosečnosti.

Če bi socialna delavka kljub osebnim dilemam, ki jo ovirajo, nadaljevala delo s to uporabnico, bi lahko rekli, da je to primer slabe prakse in ne primer etične dileme. Če pa se je socialna delavka obrnila na predpostavljenege oz. na tim ustanove z zahtevo, da dodelijo uporabnico komu drugemu, in pri tem ni dobila podpore, se bo prisiljena sama bosti s konfliktom med osebnimi vrednotami (»nihče nima pravice do splava«) in profesionalnimi vrednotami, npr. pravico uporabnice do samoopredelitve (kar pomeni tudi pripravljenost iskati alternativne rešitve - a ne tiste, za katere misli

delavec/delavka, da so idealne), spodbujanje sposobnosti odločanja uporabnice (kar pomeni, da socialni delavci/delavke niso eksperti za odločanje o tem, kaj je najboljša za uporabnika, ampak lahko postanejo eksperti za opogumljanje uporabnikov, da samostojno sprejemajo svoje odločitve).

Podobno je tudi v primerih, ko socialni delavec/delavka ne more spoštovati profesionalnih vrednot pri delu z uporabniki, ker tudi sam, sama trenutno preživlja podobno življenjsko krizo (na primer delavec/delavka, ki dela s partnerji, ki se ločujejo, a se tudi sam, sama trenutno ločuje ali ima partnersko krizo). Pogosto se dogaja, da strokovnjak v tem primeru pri predpostavljenih ne dobi podpore in razumevanja, ampak je zaradi pomanjkanja kadrov, nemogoče premestitve ali zaradi preobremenjenosti z delom prisiljen opravljati svoj posel, čeprav je to zanj v tem trenutku lahko izvor konfliktov in frustracij. V tem primeru lahko govorimo o etičnih dilemah in prav tako o posledicah slabe prakse.

Drug nivo etičnih dilem se veže na konflikt med dvema profesionalnima vlogama (ali več), od katerih je ena vezana na odgovornost, skrbeti za blaginjo in interese uporabnika, druga pa se nanaša na odgovornost »paznika« obstoječega družbenega reda in predstavnika ustanove, ki ga zaposluje. Lahko navedemo primer 18-letne uporabnice, ki se zaradi očetovega fizičnega in spolnega nasilja obrne po pomoč na področni center za socialno delo. Družina je pobegnila iz Bosne, na Hrvaškem živijo neprijavljeni, sumimo, da oče občasno sodeluje v tatvinah. Zaradi preobremenjenosti z delom in velikega števila beguncev socialna delavka odlaga obisk na terenu. Razen tega družina nima »begunskih« kartonov. Dekle se potem obrne na nevladno organizacijo, ki se ukvarja z družinskim nasiljem. Socialna delavka v nevladni organizaciji ne uspe najti dekletu nastanitve, »ker nima urejenih papirjev«. Različne ustanove in zatočišča jo zavračajo, ker ne izpolnjuje njihovih kriterijev – ker je polnoletna, begunka, nima potrebne dokumentacije in nazadnje je oče »še ni posilil«, četudi s tem dnevno grozi. Socialna delavka se odloči, da bo poskusila začasno »na črno« namestiti dekle v psihiatrično bolnišnico za otroke in mlade, z navodilom dekletu, da pri sprejemu odigra simptome suicidalnosti.

Tretji nivo se veže na notranje spore osebnih vrednot posameznika. Avtorji temu nivoju posvečajo posebno pozornost, ker lahko rezultati tovrstnih notranjih spopadov odločajo o tem, ali se bo

posamezni socialni delavec/delavka podredil defenzivni praksi in deloval v vlogi »tehnika«, ki mu jo zaradi vse večje birokracije dodeljuje sistem, ali pa se bo na lastno odgovornost odločil/odločila za reflektivno prakso, prepoznal/prepoznala etične dileme, reagiral/reagirala na njih in bil/bila v stiku s samim/samo seboj in lastnim vrednostnim sistemom.

Tu lahko navedemo primer matere s šoloobveznima otroka, ki je v obravnavi centra za socialno delo zaradi revščine in negotovosti v sprejemanju starševske vloge. Mati je zelo navezana na otroke, ne znajde pa se v vodenju gospodinjstva, pripravi obroka za otroke, dajanju pomoči pri šolskih nalogah. V želji, da bi imeli »tisto, kar imajo tudi drugi otroci«, porabi denarno pomoč, ki jo prejema, za drago in neprimerno otroško obleko ali pelje otroke na kosilo v restavracijo. Na ta način ji ne ostane dovolj denarja za ves mesec. S timsko odločitvijo otroke odstranijo iz družine in jih namestijo v dom, ob obojestranskem nestrinjanju in žalosti matere in otrok. Dileme socialne delavke, ki s tem izgubi terapevtski odnos in dotedanje zaupanje družine ter postane »izvrševalka«, se poglobijo s spoznanjem, da so bili s tem otroci kaznovani, mati pa tudi ni dobila nobene pomoči, kako razviti starševske sposobnosti ter uspešneje skrbeti za potrebe otrok in upravljati hišni proračun. Socialna delavka verjame, da bi bila mati sposobna in motivirana za učenje veččin, ki ji manjkajo pri opravljanju vsakodnevnih dolžnosti (kuhanje, vzdrževanje hiše, vodenje proračuna, nabava), če bi jo kdo učil in vodil. Sama tega ne zmore, saj dela z veliko uporabniki in ima veliko administrativnega dela. Tako dobiva prednost birokracija na račun uporabnika.

»ETIKA PRAVICE« IN »ETIKA SKRBI«

Zdi se da je pri sedanji praksi poudarek na ohranjanju družbene kontrole, ne pa na terapiji in negovanju. O takem sporu med vrednotami posameznika in tistega, kar skupnost trenutno obravnava kot moralno, pravično in zakonsko opredeljeno, govori Farley (1993), ki poimenuje to kot spor med »etiko pravice« in »etiko skrbi«, ki lahko nastane med delom z uporabnikom pri socialnem delavcu ali delavki. Prva je prevladujoč način moralnega razmišljanja, ki označuje strukturo moči v skupnosti in doprinese k marginalizaciji skupin z manj moči (na primer pripadnikov etničnih

manjšin, žensk, oseb z dodatnimi potrebami, otrok).

V tabeli 1 so prikazane osnovne razlike med »etiko pravice«, osnovo moralnega razmišljanja strokovnjaka, ki je poleg tega, da je predstavnik svoje stroke, tudi predstavnik institucije, za katero dela, torej »paznik družbenega reda«, in »etiko nege«, ki jo zastopa negujoča, podporna oseba, katere osnovni cilj je dobrobit uporabnika.

Tabela: Etika pravice in etika skrbi

	<i>Etika pravice</i>	<i>Etika skrbi</i>
Osnovna vrednost:	spodbuja ločitev »zasebnega« od »profesionalnega«	spodbuja povezanost, bližino
Sklicuje se na	principe	odnose
Usmerjena je na	družbeni dogovor hierarhični sistem vrednot dolžnosti osebno svobodo	medsebojno sodelovanje medsebojno komunikacijo skrb, pozornost, nego odnose med ljudmi

Vir: Farley 1993.

Po Rodesu (1986) birokratizacija prakse spodbuja razcep med zasebnim in profesionalnim ter zmanjšuje moralno odgovornost socialnega delavca, socialne delavke, poudarja pa njegovo, njeno vlogo zaposlenega, zaposlene v določeni instituciji, kjer zgolj »opravlja svoje delo«. To lahko pripelje do paradoksa, o katerem govori avtor, ko lahko »biti dober« delavec pomeni »obnašati se neetično«.

Ena izmed najavljenih sprememb v okviru predloga zakona na področju socialnega varstva se navezuje na odpravo obstoječe enkratne socialne pomoči. Razprava o ukinitvi in neučinkovitosti enkratne socialne pomoči v sistemu socialnega varstva na Hrvaškem je med praktiki razvnela veliko razprav. Nekateri menijo, da enkratne pomoči tako ali tako ne rešujejo kroničnih problemov uporabnika, drugi pa dokazujejo, da ravno zato ni treba ukiniti še te »kaplje v morje«. Skratka, enkratna socialna pomoč je lahko neprestan vir konflikta, občutkov krivde in moralno-etičnih vprašanj.

Socialni delavec si zaradi poznavanja potreb uporabnika na primer zaželi, da mu ob odobritvi enkratne socialne pomoči omogoči več denarja, kot je določeno v pravilih. Če presojamo z moralnega stališča, tedaj ta vidik obvezuje socialnega

delavca (ki je moralno bitje), da deluje z določeno akcijo (v tem primeru, da uporabniku omogoči več denarja). A če gre za univerzalno moralno stališče, to pomeni, da morajo tudi drugi uporabniki, ki so v podobni situaciji, dobiti več denarja. Če nekateri od njih dobijo več denarja, ga zagotovo ne bo ostalo dovolj za vse. Sledeč pravilom institucije, za katero dela, predpisom in zakonu socialne politike, se socialni delavec v tem primeru ukloni moralnim načelom, ki se tičejo pravičnosti, in se pri tem ne vede »neetično«. Neetično vedenje

bi v tem primeru bilo, če bi socialni delavec, ne razmišljajoč, »vojaško« sledil pravilom institucije, ne da bi upošteval unikatnost uporabnikove situacije in njegovo osebnost. Neetično bi tudi bilo, ko bi sledil težnji, da vprašanja stroškov, uspešnosti in financiranja izločimo iz etičnega konteksta.

Vsekakor delovati po birokratskem modelu prakse socialnega dela ne pomeni hkrati tudi delovati neetično. V času, ko na Hrvaškem tečejo aktualne razprave o deinstucionalizaciji, se lahko ne glede na prednosti, do katerih sta s tem v zvezi prišla znanost in praksa, socialni delavec/delavka znajde v škripcih, ko je treba sprejeti odločitev npr. o namestitvi uporabnika v alternativno obliko skrbi (rejniško družino, stanovanjsko skupnost ipd.). Lahko se znajde pod pritiskom, da bi izbral, izbrala poceni namestitev, ne upošteva njeno primernost za uporabnika. Po Rodesu (1986) iskanje poceni rešitve še ne pomeni tudi neetičnega vedenja socialnega delavca/delavke, če upoštevamo, da bi zaradi večjih stroškov pri izbiri najustreznejše »alternativne« oskrbe za posameznega uporabnika najverjetneje zmanjkalo sredstev za oskrbo drugih uporabnikov.

Čeprav se odločitve o višini stroškov enkratne socialne pomoči, o definiciji zlorabljanja in zane-marjanja, o namestitvi uporabnika v ustanovo ali alternativnih oblikah skrbi sprejemajo na višjih instancah (v resornih ministrstvih, vladi ipd.),

vendarle ne odvzemajo socialnemu delavcu, delavki odgovornosti, da te odločitve preveri v vsakem posameznem primeru in jih sprejme kot izziv. To pomeni delovati reflektivno, ne oziraje se na model, v okviru katerega se odvija socialna praksa. V nasprotnem primeru socialni delavec, socialna delavka sprejme defenzivno pozicijo, ki podpira birokratizacijo prakse in reducira njegovo, njeno vlogo na tehnično izvajanje odločitev in predpisov.

ETIČNI PROBLEMI KONCEPTA OKREPTIVE

Ker je v praksi socialnega dela na Hrvaškem aktualen koncept okrepitve uporabnika, menimo, da je pomembno pogledati tudi nekatere etične probleme, ki jih lahko sproži uporaba tega koncepta. Ko upravno telo kakšne skupnosti pod pritiskom različnih akcij okrepitve napravi revizijo svoje prakse z namenom, da bi postala manj diskriminatorsna (odločijo se, na primer, da bodo v upravi zaposlili več žensk ali invalidnih oseb ali pa več pripadnikov druge etične ali verske skupnosti), po Gibbonu (1990) to ni nujno sprejeto kot zmaga. Avtor meni, da take prilagoditve služijo preprečevanju radikalnih sprememb in imajo dolgoročno za cilj ohranjanje moči.

Paradoks, ki se pri tem pojavlja, je, da lahko s pomočjo take okrepitve tisti, ki ima očitno več moči, odloča, kdo je oni, ki ga je treba okrepiti, in v kakšno vrsto resnice ga je treba prepričati. »Okrepiti koga« pogosto implicira, da kdo z več moči zmanjša moč koga drugega in jo dodeli tretjemu, ponovno iz pozicije moči.

Kdor k delu z uporabniki pristopa z vidika, da je cilj in želja vsakega uporabnika »izgledati in delovati« čimbolj podobno kot »normalni« pripadniki skupnosti, bo najverjetneje izvajal velik pritisk na uporabnika, ki bo, ne glede na vložen trud, izgubil bitko z »normalnostjo«. Sporočilo, ki ga pomaga pri tem pošilja, je zelo izključujoče in ultimativno, saj je edini cilj, vreden truda, »biti normalen« in »opravljati normalne aktivnosti kot večina ljudi v skupnosti«. V tem pomenu uporabniku preostane, da se poskuša asimilirati v vrednostni sistem skupnosti ali da dolgoročno trpi zaradi svoje »nenormalnosti«.

Pojem okrepitve predpostavlja, da imajo nekateri posamezniki ali skupine v skupnosti preveč ali dovolj moči, drugi pa premalo ter je zahtevajo več. V tem kontekstu imajo zdravstveni, izobraže-

valni in socialni sistemi določeno vlogo pri vzdrževanju zatiranja na najnižjem možnem nivoju učinkovitosti, da bi bili na ta način koristni vladajočemu razredu. Njihova naloga je širiti in podpirati idejo, da svet kljub nekaterim primanjkljajem spoštuje pravila in pravico. Če se vseeno najde kdo, ki ima probleme, lahko za to krivi samo sebe, starše, različne povzročitelje bolezni in nesrečo. Če se ne more strinjati s takim vzročno-posledičnim pristopom, obstajajo tudi represivni ukrepi, ki so jih tisti na poziciji moči pripravljene uporabiti, da bi ga prepričali.

Po Gomu (1999) je strokovnjak tisti, ki ima moč, in če gre med izvajanjem profesionalne usluge kaj narobe, strokovnjak odloči, kako se bodo stvari izboljšale. O kompetentnosti in standardih dobre prakse odločajo navadno samoregulativna telesa, kot so profesionalna združenja, etični odbori in podobno. Dokler torej strokovnjaki igrajo po pravilih svojih profesionalnih teles in etičnih kodeksih, monopoliziranje moči v pomagajočem odnosu rabi »najboljšim interesom uporabnika« in »za njihovo dobro«. Pri tem so strokovnjaki (in ne uporabniki) tisti, ki identificirajo uporabnikove potrebe in odločajo o najboljšem načinu njihove zadovoljitve. Običajno ta način ne prispeva k osamosvajanju uporabnika, ker ne deluje v smeri odstranjevanja ovir v skupnosti, temveč »krepi« uporabnika s pomočjo servisa, ki ga ponuja skupnost, in ga tako še oddalji od možne samostojnosti.

V okviru takega birokratskega koncepta okrepitve strokovnjaki ohranjajo pravico, da vedo, kaj uporabniki potrebujejo, uporabniki pa po pravilu potrebujejo tisto, kar strokovnjaki želijo, da potrebujejo. Na ta način je uporabnikom onemogočeno, da sami definirajo in zadovoljujejo svoje potrebe. V tem smislu strokovnjaki, servisi in institucije izkoriščajo uporabnike. Postavljajo jih v vlogo potrošnika, fokus dela je na izvajanju uslug, izvor moči pa so pravilniki, statuti in predpisi, in vse to se odvija po principih »promoviranja občega dobrega«.

Z vsem tem nikakor ne želimo zanikati pozitivnih strani koncepta okrepitve, temveč pokazati na nekatere možne paradokse, ki jih je treba upoštevati pri izvajanju reflektivne prakse.

SKLEP

Socialni delavec, socialna delavka, ki izvaja reflektivno prakso v vlogi posrednika, posrednice med

uporabnikom in sistemom uslug, se zaveda, da realnost sestavlja veliko interesnih in družbenih skupin, od katerih so nekatere močnejše od drugih, vse pa si želijo priskrbeti vire prihodkov in najboljše možne pozicije v skupnosti. Njegova, njena praksa je zato sestavljena iz pazljivega balansiranja med interesi posameznika in skupin ter spodbujanja slednjih k dialogu.

Refleksivna praksa sprejema in prepozna etične dileme, konflikte dolžnosti in konflikte osebnih in profesionalnih vrednosti. Socialni delavec, socialna delavka je pripravljen, pripravljena na tveganje, ki ga prinese prepričevanje odločitev in pravil »višjih instanc«, ima zaupanje v svoje vrednote, je v stiku s samim, samo seboj, svojimi občutki in mislimi glede vsakega posameznega primera in se poskuša učiti iz vsakega aktualnega moralno-etičnega spopada. Potrditev in podporo za to dobiva v superviziji, ki jo doživlja kot svoj lastni kreativni prostor. Dolgoročno si ni mogoče predstavljati, da bi se socialni delavec, socialna delavka zmožel, zmožla soočiti z navedenimi izzivi, če nima možnosti, da predela nastale dileme v varnem, spodbujajočem supervizijskem okolju z ustrežno izobraženim supervizorjem.

Taka oblika profesionalne pomoči ni dostopna vsem delavcem, delavkam sistema socialnega varstva; tisti socialni delavci, delavke, za katere sistem ni poskrbel, v trenutkih reševanja etičnih kriz osta-

nejo brez supervizijske podpore, ali pa so odvisni od lastnih sredstev in iznajdljivosti. Ta neregulirana potreba za supervizijo odpira nove probleme. Prvič, supervizija ostaja dostopna samo manjšemu številu srečnežev. Drugi aktualni problem se nanaša na množični pojav »samooklicanih« supervizorjev, od katerih mnogi niso ustrezno usposobljeni za izvajanje supervizije v psihosocialnem delu, niti nimajo supervizije za svojo supervizijo. Tretji problem, ki nastane kot posledica prejšnjih, je samovoljno določanje cen, kriterijev in pogojev izvajanja supervizije. Zato je odgovornost sistema socialnega varstva, da za svoje delavce zagotovi ustrezen kreativni supervizijski prostor.

A to ni ključ do rešitve vseh etičnih dilem, ker je socialni delavec, delavka odgovoren, odgovorna lastnim moralnim principom, uporabnikom, pa tudi principom ustanove, ki jo predstavlja (Urbanc 2001). Prav tako bi bilo napačno na supervizijo gledati kot na »sedativ« za strokovnjake, glede na nezadovoljive ukrepe socialne politike, ki ne omogočajo primerne pomoči uporabnikom. Vendar bodo poznavanje lastnega in profesionalnega sistema vrednot, kontinuirano delo na sebi, poznavanje (in spreminjanje) zakonskih predpisov in kontinuirana supervizija omogočile strokovnjakom ozavestiti dileme, oblikovati lastno stališče v specifični situaciji ter z več samozavesti pristopiti k reševanju problema skupaj z uporabnikom.

LITERATURA

- M. FARLEY (1993), *Feminism and Universal Morality*. V: G. OUTKA, J. REEDER (ur.), *Prospects of Common Morality*. Chichester: Princeton University Press.
- P. GIBBON (1990), Equal Opportunity Policy and Race Equality. *Critical social policy*, 28: 5–24.
- R. GOMM (1999), Issues of Power in Health and Welfare. V: J. WALMSLEY, J. REYNOLDS, P. SHAKESPEARE, R. WOOLFE (ur.), *Health, Welfare and Practice*. London: Sage Publications.
- M. RHODES (1986), *Ethical Dilemmas in Social Work Practice*. Boston: Routledge and Kegan Paul.
- K. URBANC (2000), Osobna i profesionalna odgovornost socijalnih radnika u promicanju kvalitete života osoba s tjelesnom invalidnošću. V: *II. Hrvatski simpozij o cerebralnoj paralizici: Kvaliteta življenja osoba s cerebralnom paralizom (Zbornik radova)*. Zagreb: Hrvatski savez udruga cerebralne i dječje paralize (89-94).
- (2001), Etika i vrijednosti u socijalnom radu. *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*, 8, 2: 153–162.

SKLEP

Socijalni radnici, socijalna djelatnici, Vi izražavate
kroz ovaj tekst u vidu posrednika, pomoćnik i