Darja Zaviršek

NOTRANJA NASPROTJA SOCIALNEGA DELA PRI URESNIČEVANJU ČLOVEKOVIH PRAVIC V POSTMODERNIH DRUŽBAH

Velik je naš greh, če bede naših revežev ne povzročajo zakoni narave, temveč naše ustanove.

Charles Darwin, 2001

[N]e zmoremo uvideti, zakaj naj ne bi bile ustanove, ki smo jih ustvarili sami, zaščita in nekaj dobrodejnega za nas vse. Ko pa pomislimo na to, kako slabo nam je uspel prav ta del zaščite pred trpljenjem, se nam vzbudi sum, da bi tudi za tem lahko tičal kos nepremagljive narave, tokrat prav narave našega lastnega psihičnega ustroja.

Sigmund Freud, 1930

Moja težava je izhajala tudi iz spoznanja, ki sem ga pridobila pri študiju in praksi, da lahko zgodbe, ki jih pripovedujem kot socialna delavka, neprestano močno vplivajo na življenja ljudi in na njihove možnosti. V skrajnih primerih bi bile lahko uporabljene za to, da se ustvarijo razlogi za odstranitev otrok od staršev, kot priporočilo prisilnega zdravljenja za ljudi z težavami v duševnem zdravju, za to, da odpeljejo odrasle ljudi od doma v socialni zavod. Z drugimi besedami, zgodbe so predstavljale precejšnjo moč, ki jo lahko kot socialna delavka izvajam nad ljudmi in njihovimi življenji.

Ann Davis, 1999

POMEN KRITIČNIH TEORIJ

Uvodni citati, napisani v različnih obdobjih zadnjih 100 let, prinašajo različne razmisleke za socialno delo. Prvi nas spomni na obdobje, ko je bilo socialno delo še močno pod vplivom naravoslovja 19. stoletja, drugi na obdobje, ko je delo s posameznikom postalo ena najpomembnejših nalog socialnega dela, in tretji na čas, ko je za uresničitev projekta kvalitetne socialne prakse in spoštovanja pravic subjekta v postmodernih družbah postala nujna kritična samorefleksija socialnega dela.

V misli Charlesa Darwina, ki je del njegovega popotnega dnevnika iz let 1831 in 1836, tiči kritika socialnih institucij, ki so nastajale vse 19. stoletje in katerih prežitke najdemo v Sloveniji na področju institucionalnega socialnega varstva. »Beda« socialnih zavodov, ki se jih izogibajo ljudje iz širšega okolja, svojci uporabnikov in mnogi strokovnjaki, ni posledica »prizadetosti« ljudi v njih, temveč samega institucionalnega ustroja, ki ustvarja stigmo. Spomnimo se le na zaprte zavode, kjer morajo oskrbovanci še vedno vstajati ob šestih zjutraj, ker pride takrat na delo prva izmena osebja, in kjer »nabavni« še vedno kupujejo obleko za oskrbovance na kilograme. Darwinova misel je uporabna za zavrnitev diagnostično-biologističnih teorij v socialnem delu in usmerja pozornost na strukturne okoliščine za nastanek socialne nepravičnosti, izključenosti in večkratne deprivacije. Ne moremo se torej več sklicevati na »neujemljivo« človeško naravo, biološke danosti, temveč moramo spreminjati položaj ljudi v vsakdanjih strukturah, v institucijah, majhnih človeških skupinah, skupnostih, in naprej, razlogi za trpljenje niso vraščeni v ljudeh samih in niso del njihove biti, temveč so del pogojev, v katerih so prisiljeni živeti in o katerih ne morejo izbirati. Liz Sayce, ki zagovarja premik socialnovarstvene osredotočenosti s pacienta na državljana, je v svoji kritiki klasičnih institucij napisala: »Ključno je, kako imeti življenje, in ne, kako imeti socialno službo« (Sayce 2000:2).

Freudov citat iz knjige »Nelagodje v kulturi« govori o tem, da »lasten psihični ustroj«, torej socialna delavka in delavec z izkušnjami, ki niso reflektirane, vpliva, da uporabniki pogosto ne

dobijo pomoči za svoje stiske v različnih ustanovah, na katere se obrnejo. Tako nas Freudova misel popelje v neznane vode samoanalize, ki je odkrila, da ljudi bolj kot racionalne odločitve vodijo nezavedni vzgibi in da je samorefleksija socialne delavke in delavca ključna za opravljanje strokovnega dela.

Tretji citat, ki izhaja iz inavguralnega predavanja profesorice za socialno delo Ann Davis z Univerze v Birminghamu, neposredno opozarja na moč socialnih delavk in delavcev nad njihovimi strankami, kar prepogosto zanikajo in brišejo iz idealizirane podobe socialnega dela kot »pomoči ljudem«, kot *caritas*. Čeprav je socialno delo pogosto strukturno manj cenjeno in ima glede na druge poklice pomoči manj družbenega vpliva, imajo posamezne socialne delavke v odnosu do svojih strank veliko moč. Citat govori o nujnosti zavedanja, da socialno delo ni le pomoč ljudem in ni zgolj »nedolžno« poslušanje zgodb, temveč lahko usodno vpliva na človekovo življenje.

Če na socialno delo pogledamo iz »ptičje perspektive«, ugotovimo, da je v njem največ notranjih nasprotij prav v zvezi z vprašanji odpravljanja socialnih institucij, kritičnostjo strokovnih delavk in delavcev do tradicionalnih obravnav, samospoznavanjem socialnih delavk in delavcev, ki je pogoj za kvalitetno delo pri neposrednem stiku z uporabniki, in refleksijo gospostva socialnega dela. Ker globalne spremembe ne potekajo le na ekonomski, politični in kulturni ravni, temveč na ravni biopolitike in biomoči, ima socialno delo pomembno vlogo na področju človekovih pravic. Biopolitika in biomoč sta najširši paleti tehnik in procedur za usmerjanje človeškega življenja (vladavina nad otroki, nad gospodinjstvi, bolnimi, starimi, in nad subjekti v celoti), zato so boji in konflikti za prevlado določene oblike življenja danes jedrno vprašanje postmodernih družb (Foucault 1994; Agamben 1998). Koncepti, ki se uveljavijo v socialnem delu in ki na ravni državne uprave postanejo doktrina socialnega dela, določajo, kako bodo ravnale socialne delavke v konkretni praksi (v pogovorih, pri skupnostnem delu, pri konkretnih odločitvah ipd.). Vprašanje je, kaj velja za »pravilno ravnanje v socialnem delu«, torej za resnico.

Ker je ena osrednjih nalog socialnega dela kritična refleksija tokov in situacij, v katerih živimo, se zastavlja vprašanje, katere spremembe, ki izhajajo iz procesov globalizacije, so relevantne tudi v socialnem delu. Kako se v socialnem delu kažejo ideje decentralizacije, deteritorializacije, ustvarjanja horizontalnih povezav in mrež, takojšnje transakcije, mobilnosti, individualizacije, ekonomizacije in vključevanja? Te procese zagovorniki globalizacije najpogosteje glorificirajo kot pozitivne premike, ki služijo humanejšemu življenju vseh ljudi. Kritična analiza pa pokaže, da gre za kompleksnejše procese, ki razkrivajo svoja notranja nasprotja in številne pozitivne in negativne posledice sprememb. Večina omenjenih procesov globalizacije prinaša v teorijo in prakso socialnega dela dvojne standarde, saj nekaterim prinaša koristi, druge pa oškoduje, izključi, marginalizira in kriminalizira.

ODZIVI SOCIALNEGA DELA NA DRUŽBENE RAZNOLIČNOSTI

V postmodernih družbah je idelologija socialnega poenotenja za višjo idejo, kot smo jo poznali iz časov komunističnih in socialističnih politik, razpadla in danes živimo v izjemno kulturno[1] in etnično heterogenih družbah. Politika razlik je postala pomembno etično načelo socialnega dela. Jürgen Habermans poudarja, da je v heterogenih družbah še vedno značilno, da se družbeni pojavi in procesi interpretirajo s pomočjo predmodernih homogenizirajočih konceptov. Zato Habermas opozarja, da uresničitev demokratičnih projektov zahteva, da se izogibamo pojmov, ki še vedno poudarjajo homogenost, kot na primer »vsi ljudje« ali pa v primeru pomagajočih poklicev, »stranke socialnege dela« ipd. (Habermas 1996: 385, v: Lara 2002: 211).

Socialno delo se je pri nas do določene mere odzvalo na razvijajočo se družbeno heterogenost, saj so v zadnjih 10 letih začele nastajati številne, na določen problem osredotočene partikularistične socialne službe: telefoni za otroke, zatočišča za ženske, skupine za samopomoč samo za ljudi, ki imajo težave s hranjenjem, terapevtske komune samo za odvisne od ilegalnih drog itn. Ta diverzifikacija se nadaljuje in ima predvsem pozitivne učinke, saj so na problem usmerjene socialne službe dostopnejše, strokovno osebje pa je v njih bolj usposobljeno za delo s prav določeno problematiko.

V nekaterih primerih pa razvoj vse bolj specializiranih, razčlenjenih socialnih servisov prinaša številna notranja nasprotja. Pojavlja se na primer vprašanje, ali narediti zatočišče samo za pretepe-

ne ženske-uživalke drog ali imajo mesto v že obstoječih varnih hišah za ženske in otroke žrtve nasilja. Odgovor na to vprašanje je sam ambivalenten: če sprejmemo stališče, naj se ženske, ki so uživalke drog, vključijo v obstoječa zatočišča, obstaja nevarnost, da:

a) bodo imele prednost ne-uživalke in se diskriminacija uživalk prikrito nadaljuje;

b) če bodo sprejete, strokovno osebje ne bo upoštevalo njihovih posebnih potreb in ne bo dovolj usposobljeno za delo na področju odvisnosti;

c) jih bodo izključile ostale stanovalke, ki jih osebje ne bo sposobno pripraviti na razlike;

č) za hišo ne bodo vedele, ali pa bo preveč oddaljena od kraja njihovega bivanja;

d) jih bodo morda izključile same strokovnjakinje.

Če žensk v obstoječa zatočišča ne sprejmemo in zanje naredimo nova, obstaja nevarnost ponovne getoizacije in teritorializacije »patologije«, kar bo povečalo stigmatizacijo uživalk, socialno izolacija in nimbizacijo (več o pojavu *nimby* gl. v Zaviršek 2002).

Odgovor za socialno delo v tem primeru ni ali–ali, ampak in–in: potrebujemo spoštovanje načela socialnega vključevanja (to pomeni, da ima vsaka ženska pravico, da odide v varni prostor, ne da bi jo ločevali od drugih žensk z izkušnjami nasilja), obenem pa potrebujemo tudi posebne službe za ženske s posebnimi potrebami. V Sloveniji bi potemtakem potrebovali oboje, vključevanje žensk z »večkratnimi diagnozami« v obstoječe varne hiše in zatočišča (s pogojem, da se strokovne delavke čimbolj pripravijo na pet zgoraj naštetih nevarnosti) in obenem tudi nove specializirane socialne servise.

V Veliki Britaniji so na primer ustanovili varno hišo za ženske z intelektualnimi oviranostmi, ki se hočejo umakniti pred nasiljem. Ker gre za osebe, ki imajo najmanj informacij, ki so najbolj odvisne od svojcev in strokovnega osebja in pri mnogih ne veljajo za subjekte človekovih pravic, so naredili prav posebno brošuro. Ta nagovarja eno najranljivejših skupin žensk, ki tradicionalno sploh ni bila upoštevana v preteklih diskusijah o nasilju nad ženskami. (Prevod celotne brošure je natisnjen v Zaviršek, Zorn in Videmšek 2002.) Predpostavljali so, da nasilja nad hendikepiranimi ženskami ni, saj bodisi živijo doma, kjer so zaščitene kot »božji otroci«, »nedolžne ovčice«, ali pa v zavodih, o katerih je veljalo, da tako ali tako varujejo ljudi. Oboje se je izkazalo za napačno. Hendikepirane ženske so veliko pogosteje kot nehendikepirane v zasebni sferi žrtev fizičnega, spolnega in psihičnega nasilja. Največ nasilja pa doživijo prav v institucijah. Ker imajo manj informacij, so manj izobražene, manj samozavestne, redkeje sprejete kot enakovredni subjekti in nimajo enakih možnosti, da bi našle pot v obstoječe službe. Zato je mogoče uresničiti socialno pravičnost šele, če zanje ustvarimo posebno dostopno in na njihove potrebe senzibilizirano socialno službo.

OD ABSTRAKTNEGA SPREJEMALCA POMOČI H KONKRETNEMU UPORABNIKU KOT SUBJEKTU PRAVIC

Ugotovimo lahko, da je eno ključnih notranjih nasprotij slovenskega socialnega dela njegova utemeljenost na zgolj univerzalnih človekovih pravicah, brez upoštevanja dejanskih ali aktualnih pravic. Teorije socialnega dela v Sloveniji še vedno temeljijo zgolj na ideji občih človekovih pravic, ki jih je uveljavila najprej francoska revolucija (Deklaracija o človekovih pravicah) in po II. svetovni vojni ameriška Splošna deklaracija o človekovih pravicah iz leta 1948 (*Universal Declaration of Human Rights*); temeljita na ideji, da imajo vsi ljudje splošne človekove pravice (formalne obče pravice), ne glede na posebne situacije in človeške raznoličnosti. Formalne človekove pravice so se nanašale predvsem na politične pravice, kot so svoboda govora, mišljenja, organiziranja, pravica do lastnine in pravične sodbe. Poznejši teoretiki človekovih pravic, na primer T. H. Marshall, so opozorili na preozko pojmovanje človekovih pravic in formalnim pravicam dodali t. i. dejanske ali konkretne, ki se nanašajo na »polnovredno članstvo v družbi« in »civilizirano življenje« (Van Houten, Bellemakers 2002). T. H. Marshall je leta 1949 v znanem predavanju o državljanstvu in socialnem razredu eden prvih opozoril na to, da je treba idejo državljanstva razumeti kot nekaj konkretnega, ne zgolj abstraktnega, in da je treba raziskovati partikularne odnose med državljanom in državo. V razumevanje človekovih pravic kot zgolj formalnega koncepta, ki določa razmerje med državo in posameznikom, je vnesel raven vsakdanjega, družbenega življenja, in poudarjal, da državljanstvo pomeni enakost v socialni participaciji in članstvo v skupnosti. Marshall se je začel ukvarjati z aktualnimi, dejanskimi pravicami,

kot so pravica do dostojnega bivališča, do temeljne izobrazbe, dela, plačila, zdravstvene pomoči, socialnega vključevanja, spoštovanega družbenega statusa, pravica do intimnosti, varnosti itn. Na socialnem področju so v zadnjih 20 letih zlasti feministične avtorice začele poudarjati poleg formalnih in socialnih človekovih pravic tudi kulturne človekove pravice ali dejanske človekove pravice, ki se ne nanašajo več na abstraktnega posameznika, temveč na konkretnega subjekta, ki je nosilec pravic. Kulturne ali dejanske pravice so vezane na posameznikovo identiteto in temeljijo na pravici do drugačnosti, posebnosti in enkratnosti.

Maria Pia Lara (2002) govori o kulturnih pravicah na ravni vsakdanjega življenja, ki so zanjo pravice, na katerih šele lahko temelji socialno vključevanje. Pravice pa je treba vedno analizirati v razmerjih moči, saj so nekaterim ljudem pravice zgodovinsko samoumevno pripadale, drugim pa so bile odvzete. Univerzalizem je sicer predpostavljal enakost vseh ljudi, vendar je obenem veljala tudi močna norma normalnosti, zato se je treba vedno vprašati, kaj je veljalo za kriterij primernega človeka in kdo je določal normo (več o zgodovinskem razvoju norme normalnosti beri v Zaviršek 2000). Tako je univerzalizem v resnici določene ljudi vedno izključeval. Znotraj nacionalnih držav je univerzalistični koncept samoumevno pripisoval pravice državljanom, ostale pa izključil in jih uvrstil med kulturne tujce (nacionalistično usmerjeni desničarski politiki še danes Rome uvrščajo med neavtonomne prebivalce Slovenije, kar pomeni, da ne morejo imeti enakih formalnih in dejanskih pravic kot avtonomni prebivalci).

Tudi socialno delo je v preteklosti temeljilo predvsem na konceptu univerzalnih človekovih pravic in je zato pred seboj videlo predvsem abstraktnega človeka, ki je enak vsem ostalim. Medtem ko je v zadnjih desetletjih socialno delo po zahodnoevropskih državah naredilo večji premik k upoštevanju dejanskih ali konkretnih človekovih pravic, lahko za slovensko socialno delo ugotovimo, da do tega premika še ni prišlo. Slovensko socialno delo je zavezano humanističnim vrednotam in ideji, da ima vsak človek pravico do enake obravnave, do varnega, spoštljivega in dostojnega življenja in da so vsi ljudje enaki v svoji človeškosti. Obenem pa socialno delo ni prepoznalo razlik med partikularnimi subjekti, ki imajo vsak zase specifično izkušnjo v odnosu do države, družbe in sebe, posameznika kot subjekta pravic. Odtod trditve socialnih delavk: »Ne delam razlik med ljudmi, zame so vsi enaki.« Pozneje se izkaže, da so zanjo ljudje enaki glede na občo normo, ki jo pooseblja socialna delavka sama: ljudje so »enaki« kot ona ali pa »drugačni« od nje.

Tudi vsem znano načelo v socialnem delu: »ne lovi ribe za drugega, temveč ga nauči loviti«, nima pred seboj konkretnega subjekta, temveč abstraktnega uporabnika, za katerega se predpostavlja, da lahko hitro postane zagovornik svojih pravic. V resnici je v tem načelu skrita današnja neoliberalistična logika, ki predpostavlja, da je vsak subjekt sposoben poskrbeti zase in se boriti za svoje pravice.[2] To pravilo ne upošteva, da postajajo uporabniki socialnega dela vse bolj razvrednoteni in razlaščeni človekovih pravic in da bi socialne delavke namesto tega, da se bojijo, da bodo naredile za koga »preveč«, morale ugotoviti, kje naredijo premalo. Socialna delavka, ki dela v korist uporabnice in je njena zagovornica, mora danes pogosto »loviti ribe« zanjo, saj sicer dela le na videz koristno delo in ne prispeva k spremembi položaja svoje uporabnice. Koliko let bi potrebovala ženska, ki je 20 let preživljala nasilje, da bi si sama pomagala na tožilstvu, sodišču, policiji? Ali pa tista, ki ne želi, da dobi njen otrok diagnozo »duševno prizadet«, da se nauči samozavestno nastopiti pred komisijo, ki bo razvrstila otroka, ali zahtevati, da njen otrok obiskuje običajno šolo? Koliko let bi potreboval moški, ki je gibalno oviran, da s spričevalom posebne šole in s kategorijo invalida najde poti za nadaljnji študij, ko je odrasel, ali pa begunec, da iztoži temeljno človekovo pravico po varni in kontinuirani namestitvi, če ga vsake nekaj let selijo iz enega dela države na drugega?

Takoj namreč, ko imamo pred seboj konkretnega nosilca pravic, avtonomnega subjekta, ugotovimo, da vsi ljudje nimajo enakih formalnih in dejanskih pravic (pravic na ravni vsakdanjega življenja) in da prav to dejstvo prekriva univerzalistični koncept pomoči (»ne delam razlik, zame so vsi enaki«). Neupoštevanje razlik je ena od oblik zavračanja ljudi z drugačnimi izkušnjami in različnimi problemi, saj trditev, da so vsi ljudje enaki, izključi razliko in s tem diskriminira posameznika. Enakost v takem načinu razmišljanja pomeni istost. Normo istosti pa pooseblja socialna delavka sama kot avtoriteta v odnosu do uporabnika. Univerzalističen način razmišljanja izhaja v veliki meri iz idej socializma, ki je predpostavljal, da se bodo vsi ljudje poenotili okoli političnega projekta komunizma, deloma pa izhaja iz vrednot predmodernih in modernih družb, utemeljenih

na kolektivu, socialni kontroli, skupnemu teritoriju, na skupni krvi in tradiciji.

Za boljše razumevanje nujnosti razlikovanja med formalnimi in dejanskimi pravicami, si oglejmo analizo Carole Pateman (1990), ki trdi, da imajo v današnjih družbah nekateri ljudje status državljana, drugi pa le člana. Iz tega je sklenila, da je mogoče ljudi razvrstiti na tri kategorije, glede na obseg pravic, ki jih ima posamezna oseba:

a) subjekte, ki v odnosu do zakona niso niti člani niti državljani (»izbrisani« iz slovenskih registrov državljanstva, ženske, ki v tuji državi doživljajo novodobno suženjstvo in jih prodajajo kot belo blago);

b) subjekte, ki so v odnosu do zakona v nekem smislu člani, vendar niso državljani, kar pomeni, da so le pogojno vključeni v družbo, torej kot izjeme (ženske, preden so dobile volilno pravico, ljudje s stalnim bivališčem, a brez državljanstva, begunci s statusom začasnega zatočišča, hendikepirani ljudje, ki so izgubile opravilno sposobnost in ne morejo imeti lastnine, voliti in pričati na sodišču);

c) subjekte, ki so dosegli formalne državljanske pravice - torej so državljani, nimajo pa dejanskih pravic in torej niso polnopravni člani družbe (ženske, ki so jim določene sfere družbe še vedno zaprte, Romi, ki imajo državljanstvo, ne smejo pa imeti svojega političnega predstavnika, hendikepirane osebe, ki imajo volilno pravico, ne morejo pa živeti drugje kot v domovih za stare in v zavodih, odvisni od drog, ki imajo državljanske pravice, ne morejo pa stanovati, kjer bi hoteli, ker jih skupnost zavrača, revni ljudje, stari ljudje, ljudje, ki imajo aids, ljudje, ki živijo v istospolnih skupnostih in so jim kršene določene pravice, ženska in moški s psihiatrično diagnozo, ki veljata kot nezaposljiva in zaradi predsodkov drugih ljudi ne moreta uresničiti pravice do dela, itn.).

Razlikovanje med državljanstvom in članstvom dokazuje, da morajo socialne delavke in delavci takrat, ko upoštevajo in krepijo pravice uporabnikov, upoštevati oboje, formalne in dejanske pravice ljudi[3], pogoj slednjega pa je upoštevanje razlik med uporabniki, ki imajo različne izkušnje, potrebe in želje.

VKLJUČEVANJE IN IZKLJUČEVANJE V SOCIALNEM DELU

Teorija socialnega dela poudarja, da je socialno vključevanje temeljna naloga v praksi socialnega dela. Socialno vključevanje ne pomeni, da kdo »ustreza« večini ali pa da je vključen kot »izjema«, temveč da se razširjajo norme normalnosti (normalno je, da je na bankovcih pisava za slepe in videče, da so poleg stranišč za nehendikepirane tudi stranišča za hendikepirane ipd.). Michel Foucault je v klasičnem delu *Zgodovina norosti* najbolje pokazal, kako so se procesi izključevanja spreminjali skoz različna zgodovinska obdobja in kako je treba procese socialnega vključevanja vedno analizirati v razmerju do koncepta moči (kdo ima v družbi v določenem trenutku »samoumevno« pravico, da »koga vključi«, vključi glede na kaj itn.).

Vedeti moramo, da ideja socialnega vključevanja ni zgolj socialni izum in ideja zagovornikov človekovih pravic, temveč je v postmodernih družbah pogoj za delovanje globalne ekonomije. Globalni kapital glorificira »eno ekonomijo«, idejo globalne vasi (*global village*), kjer vsi participirajo kot proizvajalci dobrin in kot uporabniki/potrošniki. Iz kritične perspektive ugotovimo, da ena sama ekonomija praviloma pomeni amerikanizacijo ekonomije in makdonaldizacijo družbe in da je prav na vasi (*global village*) hierarhija med ljudmi največja (kot pokažejo na primer procesi nimbizacije). V resnici lahko vidimo, da mnogo ljudi v globalno vključevalskih procesih ne more participirati. Prav to so uporabniki socialnega dela.

Ljudje so sicer vključeni v celoto, ki ji pravimo družba, vendar z različnimi statusi. Govorimo o »posebnih skupinah«, o ljudeh, ki imajo »posebne potrebe«, o »posebno ranljivih skupinah«, o »drugačnih ljudeh«. S takimi poimenovanji pripisujemo nekaterim ljudem status izjem, ki so sicer vključene v družbo, vendar le kot izjeme, tako da jih v istem hipu status izjem že tudi izključuje. Sodobni procesi izključevanja potekajo tako, da so nekateri ljudje vključeni s pomočjo načinov in sredstev izključevanja (ljudje v zavodih, tisti, ki jim je odvzeta opravilna sposobnost, ljudje, definirani kot »nezaposljivi«, večina Romov, ljudje, ki so bili izbrisani iz registra slovenskega prebivalstva, osebe, kategorizirane kot duševno prizadete, ljudje z aidsom). Norma in pravila »normalnega« lahko imajo moč in delujejo na dejanski in sim-

bolen način le, če obstajajo izjeme. Zato je izjema oblika procesov izključevanja. Filozof Giorgio Agamben (1998) je ta proces poimenoval »vključujoče izključevanje«, ki služi temu, da vključi, kar je izključeno.

Notranje nasprotje načela socialnega vključevanja v socialnem delu je, da pomeni »strokovna pomoč« v socialnem delu za različne subjekte različno in da »pomoč«, ki naj bi uporabnika vključila v socialne mreže, usposobila za samopomoč in običajno življenje, uporabnike pogosto izključuje. To je tudi ena od najstarejših notranjih ambivalenc socialnega dela, saj je socialno delo z določenimi tipi pomoči kategoriziralo konflikte in stiske in s tem vključilo osebe, vendar le s statusom izjem (delinkventi, duševni bolniki, alkoholiki, duševno prizadeti ipd.), s tem pa ustvarilo nova izključevanja. V socialnem delu se proces izključevanja pojavi kot posledica obojega:

- kot posledica sortiranja ljudi, ki so vključeni zgolj kot izjeme (kar smo poimenovali vključujoče izključevanje); ker nobena varna hiša ali materinski dom ne želi sprejeti ženske z psihiatrično diagnozo in aidsom, ustanovijo specializirano hišo, kjer živijo le ženske z diagnozami in aidsom; uporabnice so sortirane, družbeno izključene, in vendar vključene
- kot posledica preveč prisotnega univerzalizma v socialnem delu, ki vodi v brisanje razlik med ljudmi, kar smo analizirali v prejšnjem razdelku.

Dileme med vključevanjem in izključevanjem ne moremo rešiti, lahko pa se je zavemo in jo prepoznamo v vsakem posameznem primeru posebej. Spoznanje, da to notranje nasprotje obstaja, nas naredi učinkovitejše in bolj pozorne na izključevalske prakse, ki so zgodovinsko vpisane v samo delovanje socialnega dela.

UČINKI PROCESOV GLOBALIZACIJE NA TEORIJO IN PRAKSO SOCIALNEGA DELA

Kritiki globalizacije danes poudarjajo, da je imela globalizacija ekonomije ogromen vpliv na današnje prestrukturiranje socialnega varstva v evropskih državah, saj je prišlo na primer do privatizacije socialnih storitev, izgube etike v socialnih službah, do birokratizacije, vpliva strokovnjakov od zunaj na socialno varstvo, premika od potreb uporabnikov k zniževanju stroškov za te potrebe, od timskega dela k individualizmu in pogajanj za nižje stroške storitev ipd. (Powell 2002). Privatizacija je v mnogih državah zajela predvsem področje skrbi za stare in deloma otroke (privatizacija domov za otoke in rejništvo kot privatni sektor).

Fred Powell (*ibid.*) poudarja, na primer, da na socialno delo vpliva potrošniška vizija blaginje in marketizacija socialnega varstva. Marketizacija se umika profesionalnemu socialnem delu, ki pa je s tem tudi vse bolj marginalizirano, saj industrija socialnega skrbstva (*social care industry*) ni konkurenčna drugim vrstam industrije. Socialno delo se vse bolj spreminja v socialno skrbstvo (*social care*). Nekatere države vidijo v nastajanju menedžmenta skrbi (*care managment)* nadomestek socialnih delavk in delavcev. S »paketi skrbi«, kot na primer v Veliki Britaniji, pa naj bi nadomestili sedanje oblike pomoči. Tudi pri nas postajajo paketi skrbi ena od oblik novega socialnega skrbstva (paket pomoči na domu, ideja osebne asistence itn.).

Obenem pa teoretiki socialnega dela, na primer James Midgley, poudarjajo, da je prav v pisanju na področju socialnega dela prišlo v glavnem do poenostavljene kritike kompleksnih procesov globalizacije in do proizvajanja pesimistične literature, ki poudarja negativne učinke ekonomske globalizacije v današnjem svetu (Midgley 2000: 22). Navezujoč se na Midgleya lahko ugotovimo, da so številni postmoderni koncepti, ki so del ideologije in prakse globalizacije, izredno pomembni za prakso socialnega dela, čeprav so tudi polni notranjih nasprotij. Med njimi bom izpostavila tele:

1. procesi deteritorializacije namesto teritorializacije
2. procesi decentralizacije namesto centralizacije
3. ustvarjanja horizontalnih povezav in mrež namesto hierarhičnih povezav
4. načelo takojšnje transakcije namesto transakcije z zamikom in posredniki
5. mobilnost namesto statičnosti
6. ekonomizacija namesto birokratizacije.

PROCESI DETERITORIALIZACIJE

Pojem deteritorializacije označuje na ravni globalne ekonomije in politike proizvodnjo in potrošnjo, ki ni več vezana na en sam geografski prostor, temveč je razpršena in med seboj povezana le prek denarja. Marksistična kritika je poudarjala,

da kapital deteritorializira in ločuje ljudi od specifičnih teritorijev, da torej ustvarja »svoboden« proletariat. V postmodernih družbah se to kaže s premikanjem industrijskih objektov tja, kjer je cena delovne sile nizka, in z usmerjanjem končnih proizvodov na trge, kjer je njihova cena visoka. Kapital odpravlja meje med centrom in obrobjem in se obnaša rizomatično.

V socialnem delu deteritorializacija poudarja premik od institucionalnega socialnega varstva, ki ga ne zanimajo individualne razlike in potrebe, k takemu, ki je pozorno na razlike in specifične potrebe uporabnikov. Socialno delo je na začetkih svojega razvoja vezalo svojo ekspertizo na teritorialno omejene prostore, kot so bili azili, instituti za ocenjevanje patologije ljudi, pisarne, v katerih se je odvijalo anamnestično ocenjevanje. Tako kot v medicini je bil teritorij s svojimi specifičnimi značilnostmi konstitutivni pogoj tudi socialnodelavske prakse.

V zahodnoevropskih državah je proces deteritorializacije, ki ga poznamo pod imenom deinstitucionalizacija, zvečine že končan[4], od leta 1991 pa se nadaljuje po srednje- in vzhodnoevropskih državah. V Bolgariji so pred kratkim zaprli velikanski azil za ženske, kar je bila posledica politične akcije nevladnih organizacij na področju človekovih pravic, ki so odkrile vrsto zlorab človekovih pravic. V Sloveniji je deteritorializacija v zametkih, deinstitucionalizacijo pa pogosto zamenjujejo z drugih procesom, ki je zgolj nameščanje ljudi v številčno manjše bivanjske enote, kjer ostaja razmerje med uporabniki in osebje nespremenjeno in so uporabniki brez dejanskih pravic.

Pogoj deteritorializacije je, da spreminja tako odnose med uporabnikom in socialnimi delavkami in vpliva tudi na prostor, saj ljudje, ki so bili nevidni, ponovno živijo v običajnem okolju, v običajnih soseskah in hišah. Proces deteritorializacije je povsod po Evropi v prvem obdobju povečal nimbizacijo, to je fenomen zavračanja fizičnega sobivanja z določenimi skupinami prebivalstva v določenih soseskah in skupnostih. Fenomen *nimby* je najmočnejši tam, kjer so bile določene skupine ljudi najbolj segregirane in stigmatizirane, in tam, kjer je skupnost najmočnejša. Vse evropske države, ki poznajo segregacijo, se srečujejo tudi z nimbizacijo.[5] Vseeno ti procesi dokazujejo, da deinstitucionalizacija na daljši rok zmanjšuje nimbizacijo, ki je velika predvsem na začetku.

Reakciji tipa *nimby* lahko s pomočjo Freuda rečemo tudi »narcizem majhnih razlik«, lagodno in relativno nedolžno zadovoljevanje nagnjena do agresivnosti, ki članom olajšuje držati skupaj skupnost: »Glede tega ne gre podcenjevati prednosti manjšega kulturnega kroga, saj nagonu pušča izhod, ko za sovražnike naredi tiste, ki so zunaj njega. Večjo množico ljudi je vedno mogoče zvezati v medsebojni ljubezni, če le preostanejo drugi, ob katerih se agresivnost lahko izrazi« (Freud 2001: 62–63).

Proces deteritorializacije je danes izredno pomemben, saj zmanjšuje socialno distanco med ljudmi, segregacijo in nimbizacijo in popravlja negative posledice lastne socialnodelavske prakse. V preteklosti pa je imela teritorializacija določenih skupin ljudi poleg negativnih tudi pozitivne posledice, saj je nekaterim omogočila, da so ušli iz nasilnih družinskih skupnosti. Ljudje so postali »otroci države«, kot se je izrazila moja znanka, ki potrebuje kontinuirano pomoč pri gibanju in vse življenje živi v zavodih in domovih za stare. Kot »otrokom države« je ljudem, ki so živeli po socialnih zavodih, domovih za stare in drugih azilih, država zagotovila bivanje in hrano, obenem pa so bili razvrednoteni kot subjekti pravic.

Z vidika socialnih delavk ima deteritorializacija pozitivne in negativne plati. Pozitivna plat deteritorializacije je v tem, da strokovnjakinja ni omejena na določen fizični prostor, ki določa tudi njeno vlogo in identiteto, temveč sama kreira svojo identiteto in profesionalno angažiranost.

Obenem pa lahko socialne delavke v procesih deteritorializacije doživljajo strukturne in identitetne izgube, saj kot ulične delavke, strokovnjakinje na področju nizkopražnih programov in v skupnostnih multidisciplinarnih timih nimajo več svojih pisarn, trdnega delovnega mesta, pa tudi ne več tako trdne strukture. Tako se lahko pojavi fragmentacija in osamljenost, čeprav obenem postaja njeno delo kompleksnejše in manj rutinsko.

PROCESI DECENTRALIZACIJE

Z deteritorializacijo je povezana tudi decentralizacija, ki v ekonomiji globalizacije pomeni vse večjo fleksibilnost kapitala, manjše skupine ljudi, ki s timskim delom prihajajo do hitrih, manj birokratiziranih in bolj učinkovitih rešitev. Tudi v socialnem delu ima decentralizacija podoben pomen: socialno delo opravljajo ne le državne, temveč tudi privatne službe, nevladne in karitativne organizacije (sistem pluralizma v sociali).

Dobra plat decentralizacije je, da manjše socialne službe, bolje poznajo potrebe in interese uporabnikov, tako da se lahko fleksibilneje odzivajo nanje. Načrtovalci poznajo skupnost in imajo dobro razvejano skupnostno mrežo. Decentralizacija predpostavlja timsko delo in mobilne multidisciplinarne time.

Vprašanje pa je, kako se decentralizacija uresničuje v praksi in kako ravnati s tradicionalno hierarhijo med državnimi in nevladnimi socialnimi službami, med katerimi je moč še vedno neenakomerno porazdeljena. V Sloveniji imamo decentralizacijo predvsem na tistih področjih, ki pred letom 1991 na področju socialnega varstva sploh niso obstajala, npr. področje ženske problematike. Tu konceptualno in operativno glavnino dela na področju socialnega varstva in socialnega dela pokrivajo nevladne organizacije, od katerih so se državne službe do danes veliko naučile. Podoben primer je področje duševnega zdravja v skupnosti, kjer so prav nevladne organizacije zapolnile praznino.

Najšibkeje se uveljavlja načelo decentralizacije na tistih področjih, ki veljajo za tradicionalno socialnovarstvena področja iz obdobij komunizma, kjer že več desetletij obstaja sistem razmeroma totalnega pokritja. To velja za socialne zavode za hendikepirane osebe in invalidske organizacije. Na teh področjih do decentralizacije ni prišlo, temveč ohranjajo državno vodeno centralizirano strukturo, katere delo temelji na preživelih konceptih socialnega dela, ali pa socialnega dela sploh ni.

Notranje nasprotje decentralizacije je, da mnoge nevladne organizacije, ki so bile definirane kot bližje ljudem, skupnosti in posameznikovim interesom, niso sledile načelom človekovih pravic, temveč bogatenju svojih voditeljev. Za področje srednje in vzhodne Evrope je značilno, da so, medtem ko je globalni kapital napadal nacionalne države »od zgoraj«, nevladne organizacije služile kot vzporedna strategija »od spodaj« (Hardt in Negri 2000: 313). Kritična avtorja *Imperija* jih zato imenujeta »skupnostni obraz neoliberalizma« (*ibid.*). V Sloveniji velja ta kritika še zlasti za organizacije, ki v resnici ne delajo neposredno z uporabniki, temeljijo na univerzalističnem načelu in se zavzemajo za »življenje kot tako«, torej življenje onstran razmerij moči, kar je v resnici, kot smo pokazali na začetku, biopolitika moči.

USTVARJANJE HORIZONTALNIH MREŽ

Horizontalno in ne več zgolj vertikalno povezovanje je eno od pomembnih načel sodobnih globalnih ekonomij. V socialnem delu je primer ustvarjanja horizontalnih mrež razmerje med uporabnikom in osebnim asistentom, kjer uporabnik odloča o kvaliteti storitve in je delodajalec (o sistemu osebne asistence, kot so ga koncipirali uporabniki sami, gl. Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002).[6] Klasično razmerje med skrbnikom in uporabnikom, ki pri nas prevladuje, temelji na hierarhiji; že beseda skrbnik implicira, da je tisti, ki »skrbi«, kompetentnejši od tistega, za kogar skrbi. Horizontalne mreže pomenijo, da se odgovornost za lastne odločitve spet vrne nazaj k uporabniku in da uporabnik odloča o kvaliteti službe, ki jo uporablja.

Problem horizontalnih mrež je v tem, da predpostavlja egalitaren odnos med dvema subjektoma, ki sta imela zgodovinsko izrazito hierarhično razmerje; mnogi uporabniki imajo velike težave z upravljanjem urnikov za osebne asistente (kako naj določajo urnik asistentu, če so živeli v zavodih, kjer so namesto njih odločali drugi). Obenem pa se morajo tudi asistenti odučiti, da je treba za hendikepirane osebe »skrbeti« in jih nadzorovati.

Drug problem horizontalnih mrež je, da so pogosto zgolj navidezne. Na področju timskega dela, na primer, poudarjajo sodelovanje različnih strokovnjakov, v resnici pa se pogosto izkaže, da imajo v multidisciplinarnih timih moč odločanja osebe, ki zastopajo tradicionalno močnejše stroke (zdravniki, psihiatri, pravniki, psihologi). Forma horizontalnih mrež v tem primeru zakrije vsebino, ki ostaja hierarhična.

NAČELO TAKOJŠNJE TRANSAKCIJE

Načelo takojšnje transakcije v postmodernih družbah predpostavlja, da gre za takojšnji promet med tistimi, ki proizvajajo proizvode, in potrošniki (npr. prodaja po internetu, še preden je izdelek narejen, takojšnji prihod izdelka, ko ga naročimo po računalniku, ipd.).

Tudi v socialnem delu postaja načelo takojšnje transakcije izredno pomembno. Taki primeri so nizkopražni programi, kjer uporabnik ne potrebuje napotnice, ni čakalnih vrst ali uradnih ur, temveč lahko pride do storitve takoj (ulično delo,

delo v skupnosti, na področju drog do varnih pripomočkov, na področju duševnega zdravja v socialnih klubih, na področju družinskega nasilja nad ženskami in otroki do takojšnjega umika v varno hišo brez posredovanja drugih socialnih delavk, takojšen umik nasilnežev ipd.). Primer takojšnje transakcije je tudi neposredno plačevanje storitev, ko je uporabnikom uspelo, da sami neposredno plačujejo storitve in potrebujejo le koga, ki jim najde najboljše servise. Za pridobitev servisa ne potrebujejo institucije.

Slaba stran takojšnje transakcije je, da lahko dobi uporabnik le določene storitve in da kompetence socialnih delavk niso nujno dobre. Človek lahko naleti na slabega »*brokerja*«, ki mu svetuje slab socialni servis. Socialna delavka, ki opravlja ulično delo, lahko sicer dobro pozna okraj, ni pa dobra svetovalka za delo na področju prostitucije in spolnih zlorab, zato bo te probleme spregledala ali nanje neustrezno odgovorila. Na področju neposrednega financiranja se lahko zgodi, da denar, ki ga dobi uporabnica na svoj bančni račun, porabi kdo drug (starši, partner, odrasli otrok). V tem primeru tudi v sistemu neposrednega financiranja uporabnica nima nadzora nad denarjem in nad svojim življenjem.

POVEČANJE MOBILNOSTI

V času industrijskih družb in v obdobju moderne je bilo gibanje kapitala počasnejše, omejeno na določeno populacijo in vezano na specifičen teritorij. Podobno je bilo s socialnim delom. Danes je mobilnost kapitala izjemna in tudi v socialnem delu srečujemo povečanje mobilnosti med strokovnjaki in uporabniki. V kvalitetnih socialnih službah se uporabniki pojavljajo tudi kot strokovnjaki, ki imajo vsaj toliko informacij kot strokovno osebje in pogosto zaradi osebne izkušnje tudi več. Uporabniki omogočajo obstoj emske in etske perspektive (notranji in zunanji pogled) v praksi socialnega dela. Mobilnost v socialnem delu se kaže tudi kot mobilnost identitet in statusov, saj so uporabniki socialnih služb vse pogosteje obenem evalvatorji teh služb, predavatelji znotraj izobraževanj, na konferencah ipd.

EKONOMIZACIJA

Ekonomizacija je eden ključnih pojmov postmodernih družb. V socialnih službah in v praksi socialnega dela naj bi ekonomizacija prevetrila birokracijo, saj zahteva, da človek naredi določeno količino dela v določenem času, uveljavlja se privatizacija socialnih servisov, odpirajo se nova področja, saj strokovnjaki iščejo tržne niše. Država tako poskrbi predvsem za tradicionalnejše teme, npr. družina in pomoč otrokom, nove socialne službe pa imajo novo ponudbo: centre za pomoč žrtvam, nevladne organizacije na področju motenj hranjenja ipd.

Ekonomizacija ima v socialnem delu tudi izjemno negativne učinke: strokovnjakinja mora »opraviti« čimveč klientov v čim krajšem času; povečati mora efektivnost, ki gre na račun odnosa med uporabnico in socialno delavko (na primer, predpisani standardi, koliko minut naj porabi za pomoč pri vstajanju, za oblačenje, umivanje ipd.). Razmerje med socialno delavko in uporabnikom se spremeni v blagovno razmerje. Drug tip negativnih učinkov je hierarhizacija klientele, saj ekonomizacija implicitno podpira sprejem »lažjih uporabnikov« in zavrača »težje«. V domovih za stare na primer nočejo jemati pacientov z Alzheimerjevo boleznijo, ker je z njimi »preveč dela«; iz podobnih razlogov zavračajo v zatočiščih in varnih hišah ženske z dvojnimi diagnozami.

SKLEP: K VIRTUALNIM SVETOVOM SOCIALNEGA DELA

V postmodernih družbah so virtualni svetovi prav tako pomembni, kot je realni, materialni svet. V virtualnem svetu lahko oseba spreminja identiteto, je povezana z ljudmi po vsem svetu in »potuje« (*surfing*). Obenem je značilnost virtualnega sveta, da ustvarja zgolj navidezno enakost, kot je to izrazil Bill Gates, ustanovitelj Microsofta: »Ena od čudovitih stvari v zvezi z informacijsko avtocesto je ta, da je virtualno enakost veliko enostavneje doseči kot pa resnično svetovno enakost ... vsi smo ustvarjeni enaki v virtualnem svetu« (Hardt, Negri 2000: 304).

Prav zato, ker je vizija socialnega dela »doseči resnično svetovno enakost«, njegovo delovanje ni enostavno, temveč polno notranjih nasprotij. Še več, protislovne so tudi okoliščine, v katerih delujejo socialne delavke in delavci. Kot smo pokazali,

se socialno delo bori proti izključevanju ljudi in ga zmanjšuje, istočasno pa tudi ohranja in ustvarja nova izključevanja. Z določenimi tipi pomoči poskuša sortirati konflikte in stiske, obenem pa je polno dvojnih standardov. Pogosto se zadovolji že s tem, da ima oseba formalne pravice. Premalo pa je pozorno na uresničevanje dejanskih pravic, zato tudi problemi, na primer družinsko nasilje, vsakdanje ovire, ki jih doživljajo hendikepirani ljudje, zanemarjanje oseb v institucijah itn. niso bili dojeti kot vprašanje človekovih pravic, temveč kot medicinsko vprašanje ali kot vprašanje družinske patologije.

Zato mora socialno delo, če hoče ponovno pridobiti javno zaupanje, svoje napore bolj kot v iskanje ekonomskih rešitev in v varovanje države pred uporabniki usmeriti v razumevanje individualnih potreb in v uresničevanje človekovih pravic.

OPOMBE

[1] Pojem kulture uporabljam v najširšem smislu: kultura je vse, kar je človeško, saj je vsak posameznik s celoto svojega telesa, razmišljanja in različnih identitet z rojstvom vpisan v vsakokratno kulturo. Tudi tisto, kar se zdi povsem biološka danost, je del kulture (kot na primer telesne oblike, drže in spolne prakse).

[2] Eklatanten dokaz za svojo trditev sem dobila pred nekaj meseci na evropski televizijski postaji BBC, kjer je pod istim geslom neka arabska investicijska banka delala reklamo za pridobitev novih strank.

[3] Razumevanje individualnih pravic pred pravicami kolektiva se dobro manifestirajo v novih študijah o pravicah hendikepiranih oseb, ki se ne fokusirajo več na tradicionalne poudarke kot preventiva ali rehabilitacija, temveč so poudarile tri ključne teme: pravico do življenja, pravico do vključevanja in pravico do participacije (Lansdown 1998: 222).

[4] V ZDA se je od leta 1977 občutno zmanjšalo število ljudi z intelektualnimi oviranostmi, ki so prej živeli v velikih institucijah (od 194.650 na 54.819). Zdaj živi večina od njih v majhnih skupnostih. Število teh se je povečalo od leta 1977 od 19.700 oseb na 194.968 oseb. Prim. Petersilia 2001: 657.

[5] V Sloveniji je bil eden zadnjih tovrstnih primerov v Senožečah, kjer je 7. marca 2002 dobro organizirani vaški zbor protestiral proti stanovanjski skupnosti ljudi s težavami v duševnem zdravju in s poškodbami glave (Mag 2002, št. 12: 64-65).

[6] Poudariti je treba, da se ta koncept osebne asistence bistveno razlikuje od tistega, ki ga od leta 2002 za področje socialnega varstva načrtuje državna uprava brez vključitve uporabnikov.

LITERATURA

C. Darwin (2001), *Charles Darwin's Beagle Diary*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.

A. Davis (1999), *Telling Tales*. University of Birmingham, Department of Social Policy and Social Work, 29. april 1999 (inavguralno predavanje, rokopis).

S. Freud (2001), *Nelagodje v kulturi*. Ljubljana: Gyrus.

J. Habermas (1996), *Between Facts and Norms: Contributions to a Discourse Theory of Law and Democracy*. Cambridge, MA: MIT Press.

M. Hardt, A. Negri (2000), *Empire*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

L. M. Healy (2001), *International Social Work: Professional Action in an Interdependent World*. New York, Oxford: Oxford University Press.

V. H. Douwe, C. Bellemakers (2002), Equal Citizenship for All: Disability Policies in the Netherlands: Empowerment of Marginals. *Disability and Society*, 2: 171–185.

G. Lansdown (1998), Practice and Implementation: The Rights of disabled Children. *The International Journal of Children's Rights*, 6: 221–227.

M. P. Lara (2002), Democracy and Cultural Rights: Is There a New Stage of Citizenship? *Constellations*, 2: 207–220.

C. Pateman (1996), *Democratization and Citizenship in the 1990s: The Legacy of T. H. Marshall*. Institute for Social Research, University of Oslo, Department of Sociology (spominsko predavanje Vilhelm Aubert, rokopis).

J. R. Petersilia (2001), Crime Victims With Developmental Disabilities: A Review Essay. *Criminal Justice and Behavior*, 6: 655–694.

F. Powell (2002), The Politics of Social Work in the Age of Globalization. International Conference of Schools of Social Work, Montpellier 15.–18. 7. 2002 (rokopis).

L. Sayce (2000), *From Patient to Citizen*. Hampshire: Palgrave.

D. Zaviršek (2000), *Hendikep kot kulturna travma*. Ljubljana: /* Cf.

D. Zaviršek, J. Zorn, P. Videmšek (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.