

Rasa Naujanienė

POTREBE UPORABNIKOV SKOZI PRIZMO UPRAVLJANJA S SREDSTVI NA PODROČJU GERONTOLOŠKEGA SOCIALNEGA DELA

UVOD

Veliko strokovnjakov meni, da ekonomske spremembe, ki izhajajo iz globalizacije, na različne načine vplivajo na prakso socialnega dela. Fook (2004: 30), na primer, opaža, da

ob procesih globalizacije socialna praksa poteka v bolj kompleksnem, negotovem in spremenljivem okolju.

Globalizacija povečuje tekmovalnost (Dominelli 1996, Trevillion 1997), zato so socialni delavci prisiljeni prevzemati vlogo socialnih menedžerjev (Parton 1998). Globalizacija prinaša spremembe v organizaciji socialnega dela, ki »lahko povzročijo dezorientacijo, odtujenost in izgubo profesionalne identitete« (Trevillion 1997: 5).

Vpliv ekonomskega diskurza je vse bolj viden tudi v izrazoslovju prakse socialnega dela. Iskanje »bolj ekonomičnih rešitev« in »gospodarna izraba finančnih sredstev« sta le dva izmed številnih primerov prehajanja izrazoslova ekonomskega diskurza v besednjak prakse socialnega dela. Z novim menedžerističnim pristopom so v številnih razvitih državah ideje in načela delovanja svobodnega trga vdrli na področje socialnih služb ter zdravstvene oskrbe, v prepričanju, da

se na prostem tržišču oblikujejo boljše in cenejše storitve, kot jih lahko ponudijo vladne ustanove (Healy 1998: 32).

V evropskih državah se zato poraja vprašanje, kakšen je vpliv ekonomskega, še posebej pa neoklasičnega ekonomskega diskurza na prakso socialnega dela. Osrednja razprava v članku je tako usmerjena na raziskavo vpliva

ekonomskega diskurza na prakso socialnega dela v Litvi, ki je leta 1990 spet postala neodvisna. Posebno pozornost bomo namenili antagonističnemu odnosu med upravljanjem s sredstvi in potrebami uporabnikov.

KLJUČNE PREDPOSTAVKE NEOEKONOMSKEGA DISKURZA

Neoekonomski diskurz temelji na nekaterih ključnih domnevah in te je treba osvetliti v kontekstu prakse socialnega dela. Healy (2005: 28) trdi, da neoklasično ekonomsko mišljenje temelji na ideji prostega trga. Avtorica se sklicuje na Sandlerja (2001: 20) in ugotavlja, da je ustrezno delovanje prostega trga »lahko zelo lepo«, saj zagotavlja smotrno razporejanje sredstev s čim večjim učinkom, to pa vodi k čim večjemu ustvarjanju dobička. Načela delovanja prostega trga namreč vzpostavljajo ravnovesje med interesi kupcev in prodajalcev, to pa potrošnikom omogoča, da izberejo najugodnejšo storitev ali izdelek (Healy 2005: 28). Poleg tega teorija neoekonomskega diskurza kot prednost prostega trga predpostavlja vzpostavitev konkurence med ponudniki, ta pa prav tako pripomore k učinkovitemu razporejanju sredstev.

Neoklasična ekonomija je usmerjena na določanje cen, donosov in razporeditev prihodka glede na ponudbo in povpraševanje (Wikipedia 1). V ospredje postavlja koristoljubnega, racionalnega posameznika, ki deluje v skladu z načelom svobode izbire, ki je eden izmed ključnih pojmov neoklasičnega ekonomskega diskurza. Zagovorniki ekonomskega diskurza namreč trdijo, da je svoboda izbire temeljna človekova pravica, ki jo je treba spoštovati, dokler ne posega v svobodo

drugih. Ob možnosti izbire se bodo posamezniki odločili za tisto storitev, ki je po njihovem mnenju zanje najučinkovitejša ali najugodnejša (Healy 2005: 29). Neoklasični ekonomski diskurz prav tako zavrača kakršnokoli obliko posredovanja tretje stranke brez predhodne zahteve prejemnika storitev, saj so takšni posegi pokroviteljski in si jih uporabniki po navadi ne želijo in jih zato tudi ne cenijo (*op. cit.*).

Vpliv neoklasičnega ekonomskega diskurza je opazen ne le v praksi socialnega dela, temveč tudi v teoriji in raziskovanju, trg socialnih storitev pa je v marsikaterem pogledu obravnavan kot kvazitrg (*op. cit.*: 28). V prid temu govori tudi dejstvo, da naročniki po navadi niso tudi prejemniki storitev. Storitve plačajo vladne ustanove ali zavarovalniške družbe, v nekaterih primerih pa vlada (ali občina) storitev sama ponudi in tudi krije stroške zanjo. Fook (2002: 20) trdi, da se »socialno delo v zahodnem svetu večinoma financira iz javnih sredstev« in da ga že tradicionalno uvrščamo med nepridobitne dejavnosti. »Tretja stranka« je pravzaprav že samodejno vpletena v storitve in naročnik ni nujno tudi tisti, ki krije finančno breme storitve.

Drug pomemben vidik je ta, da imajo uporabniki socialnih storitev pogosto omejene finančne zmogljivosti za plačilo storitev oziroma, v primeru nekaterih korektivnih storitev, takšnih storitev sploh nočejo plačati ali uporabiti. V tem primeru načeli ponudbe in povpraševanja ter interesi kupcev in ponudnikov niso povsem identični z načeli delovanja prostega trga, kot to opredeljuje neoklasični ekonomski diskurz (Healy 2005). Z omejenimi možnostmi plačila storitev je tesno povezana tudi omejitev svobode izbire. Ljudje, ki nimajo finančnih sredstev ali imajo samo zelo omejene zmožnosti plačila storitev, so izločeni iz »kvazitrga« oziroma njihova izbira ne temelji na učinkovitosti, temveč na cenovno najugodnejši ponudbi. Pojavljajo se tudi kritike predpostavke, da se ljudje vedejo racionalno, češ da takšno gledanje ne upošteva pomembnih plati človekove nravi, saj se zdi, da se »ekonomski človek« precej razlikuje od »realnega človeka« (Business Dictionary 2011).

Socialni delavci bi morali imeti do idej in konceptov neoklasičnega ekonomskega

diskurza kritično distanco. Lahko bi se sicer pretvarjali, da so poslovneži, vendar pa v resnici to niso, saj je tovrstno delovanje že v osnovi v nasprotju s cilji in poslanstvom socialnega dela. Poleg tega kritično držo do vplivov neoekonomskega diskurza na socialno delo opravičujejo učinki neoklasičnega ekonomskega diskurza na globalni in družbeni ravni. Na globalni ravni je najbolj negativna posledica neoklasičnega diskurza vidna v poglobljanju prepada med najbogatejšimi in najrevnejšimi državami sveta. Čeprav se je v povprečju bogastvo na svetovni ravni povečalo, je porazdeljeno neenakomerno (Wikipedia 2). Tudi na družbeni ravni lahko govorimo o neenakomerno razporejenem bogastvu, saj je prepad med najbogatejšimi in najrevnejšimi sloji prebivalstva čedalje večji. Glede na doktrino neoklasičnega ekonomskega diskurza so uporabniki socialnih storitev, ki ne ravnavo tako, kot se to pričakuje od »ekonomskega človeka«, ali imajo slabo premoženjsko stanje, stigmatizirani kot »neproduktivni« in postanejo »breme davkoplačevalcev«. V tem primeru država socialnih storitev ne ponuja ali pa jih dopušča zgolj kot »izhod v sili« (Healy 2005).

Kljub opisanim slabostim po mnenju nekaterih obstajajo tudi pozitivni vplivi neoklasičnega ekonomskega diskurza. Kot ugotavlja Healy (2005: 33), »nas načelo svobodne izbire spodbuja h kritični refleksiji o paternalizmu v naših praksah«. Dominelli (1996: 161) opozarja, da je v predlogih za prakso socialnega dela pogosto premalo poudarjena »racionalna poraba sredstev«. Trevillion (1997: 1) opaza, da se »število centrov za socialno delo zmanjšuje« in poudarja potrebo po »vzpostavljanju medsebojnih povezav in usmeritvi k odprtemu reševanju problemov«. Fook (2002: 20) trdi, da so na decentralizacijo socialnih storitev vplivale spremembe v organizaciji socialnih služb, ki so vodile k »razcepu na kupca in ponudnika« in v imenu večje učinkovitosti ustvarile konkurenčni odnos med ponudniki socialnih storitev.

SOCIALNO DELO V LITVI

V obdobju po osamosvojitvi se je v Litvi razkrila vrsta socialnih težav, ki so zahtevale

ustrezno strokovno obravnavo (Lukoševičienė 1996). Leta 1990 se je tako začelo oblikovati socialno skrbstvo kot praktično usmerjena dejavnost in v obdobju 1990–1992 je dobila tudi uradni naziv »socialno delo« (Bagdonas 2001: 15–17). K boljšemu razumevanju trenutnega položaja socialnega dela v Litvi pripomore kratek zgodovinski oris razvoja evropskega socialnega dela po drugi svetovni vojni. Evropske razprave o socialnem delu so se takrat osredotočile na zagotavljanje univerzalne občutka varnosti ter na

spremembo v interpretaciji vloge prejemnika socialnih storitev, ki ni zgolj klient, temveč predvsem državljan. (Nygren *et al.* 2000: 15.)

Na Finskem, na primer, so leta 1971 zahtevali »enakomerno porazdelitev storitev med vse državljane« in zagovarjali, da

bi sporazum zaobjel celotno področje socialne varnosti, tako kot to velja za zdravstvo ali izobraževanje. (*Op. cit.*: 17.)

Obdobje med letoma 1945 in 1980 v Evropi bi lahko poimenovali razvoj modernističnega socialnega dela, ki obsega

zaupanje v napredek, znanost, možnost osebne svobode [...] socialno pravičnost, socialno integracijo in socialno razsežnost državljanstva [...]. (Trevillion 1997: 2.)

Zato lahko v številnih evropskih državah ta čas označimo kot obdobje »razcveta« socialnega dela.

Kot ugotavlja Trevillion (*op. cit.*:3), so se po letu 1980 razmere spremenile. Evropski monetarni sistem in evropska ekonomska politika sta »zelo vplivala na razvoj socialne strategije«, saj so se morali socialni delavci v evropskih državah sprijazniti z »zmanjševanjem stroškov« in je bilo za socialno skrbstvo namenjenih vse manj sredstev. Teoretska razprava, predstavljena na začetku članka, razkriva trenutni vpliv ekonomskega diskurza na teorijo in prakso socialnega dela. Socialno delo se je v Litvi torej začelo, ko se je socialno delo v Evropi iz »modernega« preoblikovalo v »postmoderno«, z vsemi imanentnimi možnostmi in omejitvami. Prav v tem premiku je

vpliv neoekonomskega diskurza na socialno delo zelo opazen. Postavlja se vprašanje, kako ekonomski diskurz vpliva na socialno delo v Litvi, v državi, ki ni nikoli doživela »razcveta« socialnega dela, kjer storitve socialnega dela še zdaleč niso vsesplošno javno dostopne in kjer je pomoč uradno dodeljena samo ob doslednem upoštevanju meril, ki izhajajo iz dokumentacije, čeprav zapletena narava socialnega dela v resničnosti po navadi zahteva več kot zgolj upoštevanje obstoječih pravil in zakonov. Woodak (1997: 175) zagovarja mišljenje, da je v ustanovah

pomembno razlikovati med eksplicitnimi zahtevami in pričakovanji uradne institucionalne ideologije in implicitnimi pravili, ki urejajo vsakodnevno delovanje v družbi. Oba kompleta norm sta pogosto v protislovju.

Rezultati empirične študije, ki jo je izvedla avtorica članka, bi lahko spodbudili nove poglede na zdajšnji vpliv neoliberalnega ekonomskega diskurza na prakso socialnega dela v Litvi.

METODOLOGIJA

S študijo, ki je predstavljena v članku, želim dokazati navzočnost neoliberalnega ekonomskega diskurza v govoru socialnih delavcev o socialni oskrbi na domu za starejše, pri tem pa me zanimajo predvsem protislovja med zahtevo po nadzorovanju sredstev in potrebami uporabnikov.

Če se sklicujem na Luhmanna (1995: 361), protislovje v tej študiji »ni stvar nasprotujočih si interesov«, ampak »nedoločenosti sistema«, ker vključuje pomene, ki jih je težko smiselno povezati v skladno celoto. Izsledki, predstavljeni v članku, so del moje širše zastavljene raziskave. Kontekstualna socialna konstrukcija je bila teoretsko ozadje raziskave, cilj pa je bil prikazati naravo gerontološkega diskurza v praksi socialnega dela na podlagi poročil gerontoloških socialnih delavcev o vključevanju starih ljudi v različne oblike oskrbe (Naujaniene 2007 a). Raziskava temelji na teoretskem izhodišču, da je socialno delo kot profesionalna usmeritev socialni konstrukt.

Nanj lahko gledamo kot na diskurz, ki opredeljuje, kdo je klient, kdo je socialni delavec in kakšna so pravila glede interakcije med njima. Socialno delo kot dejavnost se vedno izraža v odnosu med klientom in socialnim delavcem. Ta argument potrjuje idejo, da je proces, v katerem se konstruira klient, že sam po sebi socialni konstrukt.

Namen študije je zajeti oba pola, tako teoretskega kot praktičnega. Chambon (v Chambon, Irving 1999: 75) trdi, da »stvari ne obstajajo, dokler jih ne poimenujemo«. Rekli bi lahko, da vidijo ljudje stvari na različne načine glede na koncepte in teorije, ki so jih razvili v odnosu do teh stvari. Svojestven pogled na resničnost vsakega posameznika je tako odvisen od tega, kako stvarnost poimenuje in opiše, kako si jo razlaga in napoveduje. Teorija in praksa se oblikujeta na enak način. Zato se sama struktura prakse razkrije šele takrat, ko se lotimo razprav o njeni strukturi (Naujaniéné 2007 a).

V raziskovalne namene študije smo opravili pogovore s petimi socialnimi delavci na »procesualen način«, s ponovljenimi intervjuji (Flick 1998: 49), in 20 pogovorov med socialnimi delavci in raziskovalcem. Med pogovorom z raziskovalcem je socialni delavec opisoval različne dogodke iz prakse: kaj se je dogajalo, kako se je socialni delavec odzval in, do določene mere, zakaj se je odločil za takšno ravnanje. Neizogibno se je v pogovorih razkrila tudi vloga klienta. Da bi bila v ospredju vsebina pogovorov, je bil kot metoda pogovora uporabljen »epizodni intervju« (op. cit.: 106–107). Vsak pogovor z novim intervjuvancem se je začel z vprašanjem odprtega tipa: »Kako je biti socialni delavec v vaši ustanovi?« V skladu s Silvermanovo idejo (1985: 96), da je treba »zmanjšati pomen tega, kar ljudje mislijo, in povečati pomen tega, kar počnejo«, so pogovori temeljili na obliki »aktivnega intervjuja« (Holstein, Gubrium 1997: 113–114), da bi pridobili čim več podrobnosti in se izogniti posplošenemu ali abstraktnemu načinu odgovaranja.

Pri analizi transkripcije pogovorov, ki so nastali med raziskavo, je bila uporabljena Willigova (2001) različica Foucaultove diskurzivne analize. Ta analiza razkriva vlogo jezika pri ustvarjanju socialnega in psihološke-

ga profila udeležencev v diskurzu. Willig na podlagi Parkerjevega analitičnega branja diskurza (Parker 2005: 82) oblikuje šest korakov ali stopenj Foucaultove diskurzivne analize: »diskurzivne konstrukcije«, »širši diskurz«, »kontekst diskurza«, »vloge osebnosti«, »prakse« in »subjektivnost«.

Odlomka iz intervjujev s socialno delavko (odlomek 1 in odlomek 2) sodita k prej omenjeni obsežnejši raziskavi. Socialna delavka dela v ustanovi, ki zagotavlja pomoč na domu. Z ustanovo upravlja občina. V središču predstavljene raziskave so diskurzivni kontekst ter položaja uporabnika in socialne delavke, predvsem s stališča tega, kako socialna delavka (intervjuvanka) in raziskovalec med pogovorom vanj umestita uporabnika, ki v samem pogovoru ni udeležen. Pri analizi sem skušala s čim natančnejšo oznako opredeliti »vlogo« uporabnika. Vsaka prvič navedena vloga je zapisana v ležečem tisku.

V raziskavi je bila pozornost usmerjena tudi na diskurzivne prakse, povezane s klientovimi položaji, s katerimi bi razkrili vzgibe, ki so klienta vodili k določenim dejanjem. Poleg tega se je z diskurzivno prakso, ki se je navezovala na opredelitev socialne delavke do določenega položaja klienta, razkrila tudi vloga socialne delavke.

V raziskavi je intervju potekal med raziskovalcem in socialno delavko, poimenovano Aldona. Neposredne navedbe iz raziskovalnega intervjuja so zapisane v navednicah, s spremljajočo številko vrstice odlomka.

NAPELJEVANJE K NAROČILU STORITVE (PRIMER 1)

Prvi odlomek je iz drugega raziskovalnega intervjuja med socialno delavko in raziskovalcem. Aldona pripoveduje o starejšem moškem s hudimi zdravstvenimi težavami (amputirane noge, sladkorna bolezen), ki ga je po odpustu iz bolnišnice skušala prepričati o smiselnosti pomoči na domu. V tem primeru je predstavljena diskurzivna oblika, ki jo raziskovalec imenuje »spodbujanje«. Spodbujanje je vidno v Aldoninih poskusih, da bi potencialni klient sklenil dogovor z ustanovo, ki zagotavlja stori-

Odlomek 1

- 1 A: Različni so. Nekateri tudi hudo jezni. Eden, h kateremu sem prišla [...]
- 2 Samo da sem odprla vrata, pa me je že zasul z vsemi mogočimi besedami, tudi neprimernimi. [...]
- 3 Postane ti jasno, da tudi pije. Tudi prav! Sladkorno ima, brez ene noge je, za povrh
- 4 pa še pije. Takšen primer je res bolj kompliciran.
- 5 R: In sta se sporazumela?
- 6 A: Nekako sva se. Jasno, ni mi dal nobenih dokumentov, tako da ne morem izpolniti
- 7 nobenih obrazcev. Samo pogovarjala sva se. Rekla sem [posnema pogovor s klintom], vsaj kruh
- 8 vam bi prinesli dvakrat na teden, vsaj kruh. Kar je najnujnejše, kruh, ne slanika v olju,
- 9 ko mi kaže slanik v olju. Dajte, dajte, rečem, kakšen slanik. Če že, potem kruh, to, kar je
- 10 najnujnejše. Bi vam bilo všeč, če bi to prinesli? [...] Prišli smo na obisk, ampak nič ni
- 11 kupil. Ker nikoli nič ne potrebuje in tako.
- 12 R: In kaj ste potem naredili?
- 13 A: No, jaz in patronažna sestra sva prišli samo zato, ker smo bili dogovorjeni za tisti dan. Prišli
- 14 sva, ker kljub vsemu rabi kruh. Vsaj kruh, zdravil ne. On ne rabi ničesar. Tudi zdravil ne. Ničesar
- 15 ne potrebuje. Pa še sladkorna, tako da ne vem, kako bo šlo to naprej. Prideva, pogledava, če kaj
- 16 rabi, pogovorimo se, izgleda, da ne rabi nič. Če nič ne rabi, pač nič ne rabi.
- 17 R: Je to neplačljiva storitev?
- 18 A: Plačljiva.
- 19 R: Plačljiva? Torej on plača.
- 20 A: Njegov dohodek. Več kot petsto dobi.
- 21 R: Njegov dohodek je več kot petsto. Torej, kako plača, ta oseba, če ne potrebuje ničesar?
- 22 A: Ja, to je. Ne plača nič. Ni nobenih takih storitev. Nobenega zaslužka ne bo od njega.
- 23 R: On ...
- 24 A: Kakšen mesec bomo še počakali, potem pa ga bomo šli pogledat. Kaj lahko zdaj
- 25 naredimo? Bomo videli. Če po enem mesecu res ne bo hotel pomoči, ga pač ne bomo več
- 26 obiskovali. Zdaj je bilo že drugič, da sva šli k njemu in nisva nič opravili.

tve na domu. Vsi podatki, ki bi lahko razkrili konkretno osebo ali ustanovo, so bili pri transkripciji spremenjeni ali izpuščeni.

V tem izseku so s potencialnim klientom povezani izrazi: »vsaj kruh« (vrstica 7), »bi prinesli« (vrstica 8), »bi prinesli dvakrat na teden« (vrstica 8), »kar je najnujnejše, kruh, ne slanika v olju« (vrstica 8), »bi vam bilo všeč, če bi to prinesli« (vrstica 10). Nanj nakazujejo tudi izrazi kot: »kljub vsemu rabi kruh« (vrstica 14), »vsaj kruh, zdravil ne« (vrstica 14). Te navedbe sodijo v diskurzivno obliko spodbujanja bodočih klientov k uporabi storitev.

Odlomek je iz drugega dela intervjuja z raziskovalcem. Socialna delavka Aldona najprej govori na splošno o skrbih, ki jih imajo klienti, in o njihovih odnosih, potem pa brez besedne spodbude raziskovalca doda o uporabnikih: »Različni so. Nekateri tudi hudo jezni« (vrstica 1). V nadaljevanju Aldona preide na

opisovanje osebne izkušnje s konkretnim človekom. Zaznati je spodbujanje potencialnega klienta k storitvam. V diskurzivnem kontekstu je to vidno v izrazu »Takšen primer je res bolj kompliciran« (vrstica 4).

Oseba, ki je v diskurzu konstruirana kot klient v diskurzivni obliki prepričevanja, je subjektivno predstavljena z različnih vidikov. Aldona z referenco »sladkorno ima, brez ene noge je« (vrstica 3) klienta uvrsti med *hendikepirane*. Hkrati izrazi osebno mnenje, da je za henikepirane uporaba alkohola neprimerna, kljub temu pa ta moški »pije« (vrstica 4). Zaradi moraliziranja postane hendikepirana oseba tudi *odvisnik*. Aldona v nadaljevanju doda: »Ni mi dal nobenih dokumentov,« (vrstica 6) in: »Samo pogovarjala sva se« (vrstica 7). To pogovarjanje ima cilj: spodbuditi hendikepirano osebo, da bi sprejela pomoč ustanove. Zato izbere taktiko prepričevanja in ponuja,

»kar je najnujnejše« (vrstica 8), in skuša s tem doseči dodatni obisk. Moški z oviro trdi, da je s hrano doma preskrbljen, in s tem sporoča, da ne potrebuje pomoči socialne službe, a Aldona ga kljub temu želi prepričati o nasprotnem in ga prepričuje, da potrebuje pomoč na domu. Zaradi tega uporabnik dobi položaj *kljubovalne osebe*, ki se upira ponudbam socialne delavke in želi obdržati nadzor nad odločanjem o svojem življenju.

Ob Aldoninem drugem obisku kljubovalni klient zagotavlja, da »ne rabi ničesar« (vrstica 14), torej nobene oblike pomoči socialne ali patronažne službe. Aldona opiše predlagano pomoč kot »plačljivo« (vrstica 18), z dohodkom »več kot petsto« (vrstica 20) pa je potencialni klient označen kot *plačilno sposoben*. Aldonine besede »nobenega zaslužka ne bo od njega« (vrstica 22) umestijo klienta med *prinašalce dohodka* za socialno ustanovo. Klient je torej opisan kot telesno prizadeta oseba, ki privoli v nego na domu, a bi moral sam poravnati stroške storitev. V konkretnem primeru se ob nadaljnjem odklanjanju pomoči na domu moškemu s telesno oviro obeta: »Če po enem mesecu res ne bo hotel pomoči, ga pač ne bomo več obiskovali« (vrstici 25–26).

Primer ponazarja konflikten odnos med socialno delavko in potencialnim klientom, saj imata nasprotujoča si cilja. Starejši moški s hudo telesno oviro želi ohraniti samostojnost in se izogniti nadzoru, Aldona pa je slepa za njegove potrebe in ga poskuša prepričati, naj sprejme storitve. Ob tem že vnaprej ve, kaj moški potrebuje, zanima jo samo »zaslužek od njega«. Klientove potrebe so spregledane, v ospredju je njegova plačilna sposobnost.

Klienta, ki mu je pripisan status kljubovalnega odvisnika, lahko uvrstimo v kategorijo »slabih klientov«, ker jasno izraža nepripravljenost, da bi sprejel »pomoč socialnih delavk« (Hall *et al.* 2001: 228). V tem delu intervjuja se omenjeni statusi oblikujejo na izrazito negativen način, večinoma z obtoževanjem. Na obtoževanje socialne delavke se klient lahko odzove samo z odporom. Nenaklonjenost socialne delavke izražajo tudi njene besede »za povrhu pa še pije« (vrstica 3). Aldona brez razumevanja komentira: »Tudi

prav!« (vrstica 3). Pomanjkanje sočutja, neupoštevanje etičnega načela individualizacije in pomanjkanje poslušanja za klientovo dostojanstvo lahko razumemo kot vzgibe za uporabnikovo uporno držo in kot odziv, ki ni skladen z opisom »dobrega klienta«.

Gledano z drugega zornega kota bi plačilna sposobnost uporabnika lahko umestili v kategorijo »dobrih klientov«, saj je ena izmed lastnosti »dobrega klienta« prav zmožnost, da sam poravnava stroške storitve in omogoči dohodek ustanovi, ki zagotavlja storitve na domu. V opisanem primeru klient zavrača vlogo »dobrega klienta«. Njegov položaj telesno prizadete osebe je le omenjen in ima med pogovorom le obrobno vlogo, vlogo, ki ga umešča v »sivo povprečje« klientov. Potreba po pomoči zaradi telesne ovisnosti je podrejena vsiljevanju storitev.

Aldona se na neuspešen poskus, da bi klienta uvrstila med prinašalce prihodka, odzove z razočaranjem. Kljubovalni klient ohrani svojo samostojnost in se poskuša izogniti nadzoru socialne službe. V tem primeru ne poudarja eksplicitno, da je razlog za odpor plačljivost storitev.

Lahko bi rekli, da diskurzivna praksa prepričevanja uporabnika glede smiselnosti ponujenih storitev sovpada s strategijo socialno-varstvene ustanove, da pride do zaslužka oziroma, v ekonomskem izrazoslovju, da učinkovito uporabi sredstva. Tako se klient konstituira kot objekt, ki ga je mogoče ovrednotiti na podlagi višine osebnega dohodka, saj je s tem povezan tudi znesek, ki ga uporabnik nameni za pomoč na domu. Če klient zavzame položaj prinašalca prihodka, se sprožijo procesi prepričevanja in vplivanja. Zdravstveni problemi in družinske okoliščine kot formalni merili pri vključevanju občanov v različne oblike pomoči za starejše so drugotnega pomena.

ISKANJE POMOČI (PRIMER 2)

V nadaljevanju je analiziran odlomek iz četrtega intervjuja med raziskovalcem in Aldono (odlomek 2). Aldona govori o svojem prvem srečanju s potencialno uporabnico storitev, starejšo občanko. V odlomku Aldona opisuje obisk ženske v ustanovi, kamor je prišla po

Odlomek 2

- 1 A: Danes je prišla neka gospa. Nima stikov s hčerjo. S sorodniki, nekaj sorodnikov še ima,
2 tudi nima stikov. Kakorkoli, to ni dobro. Rojena je bila v dvajsetih, ima že kar nekaj let.
3 R: Štiriinosemdeset.
4 A: Ja, kar precej. Zadelo jo je kap in pozablja besede, kako stvari tečejo, in podobno. Res je
5 bolna. [...] Živi v podstrešni sobi, treba je zakuriti peč na drva, drva prinesiti do
6 stanovanja, potrebuje hrano, v bistvu potrebuje osnovne stvari. [...] Vidim, da ... Vidim, da
7 njeno stanje ni dobro [...]. Hodi od enega zdravstvenega doma do drugega. Pravim ji, naj ostane
8 pri enem, naj jih ne menja ves čas. [...] Z nobenim ni zadovoljna,
9 skrega se z vsakim. [...]
10 R: Je bil to vaš prvi obisk?
11 A: Ja.
12 R: Zanimivo bo videti, v kakšno smer bo šlo naprej.
13 A: Mogoče.
14 R: Kdaj jo nameravate spet obiskati?
15 A: Poslala ji bom patronažno sestro. Ne vem, kaj se bosta domenili. Ne vem. Jaz bi rada več ...
16 ona bi rada več storitev, ampak morala bo plačati. Cene niso visoke, ampak ne ostane dosti za
17 dnevne potrebe. In potem moram nižati in nižati. In pišem in pišem in potem si rečem,
18 da sem črtala že vse (storitve na domu). Ostala je samo hrana, ne, oprostite, ne hrana, ampak
19 pospravljanje njenega stanovanja. Zato, ker se ne more prikloniti, pretežko se ji je prikloniti.
20 Enkrat na mesec pripeljejo perilo in asistirajo pri poravnavi stroškov za stanovanje in vse ostalo.

pomoč, in Aldonin obisk na domu te ženske.

V tem delu je potencialni uporabnik oseba, ki mora »zakuriti peč na drva« (vrstica 5), »prinesiti drva do stanovanja, potrebuje hrano, v bistvu potrebuje osnovne reči« (vrstici 5–6). »Njeno stanje ni dobro« (vrstica 7) in dogovarja se o storitvah na domu. Te reference tvorijo diskurzivno konstrukcijo potencialnega uporabnika, ki išče pomoč.

Odlomek, v katerem je opisano iskanje pomoči, se pojavi po Aldoninem pripovedovanju o težavah v praksi in o nujnosti, da kot aktivna socialna delavka pri izvajanju dejavnosti da vse od sebe. Aldona poudarja, da naredi vse, kar lahko, kot primer svojega nesebičnega dela pa navede dogodek z »neko gospo« (vrstica 1), ki je prišla v socialnovarstveno ustanovo po pomoč. V tem pogovoru je potencialni klient v obliki iskanja pomoči konstituiran kot primer nesebičnega dela socialnega delavca.

Oseba, ki je v procesu diskurzivne formacije konstituirana kot klientka, ki išče pomoč, je opredeljena na več načinov. Na začetku je poimenovana kot ženska, ki »nima stikov s hčerjo« (vrstica 1). Socialna delavka doda, da

tudi z drugimi sorodniki »nima stikov« (vrstica 2), stara je že »štiriinosemdeset« (vrstica 3), »zadelo jo je kap in pozablja besede« (vrstica 4). Pove, da »je res bolna« (vrstica 5). Te reference določajo uporabnici položaj *ostarele gospe s telesno okvaro*, ki živi »v podstrešni sobi«, kjer »je treba zakuriti peč na drva, drva prinesiti do stanovanja, potrebuje hrano, v bistvu potrebuje osnovne stvari« (vrstici 5–6). Te navedbe kažejo, da starejša gospa za bivanje doma potrebuje pomoč drugih. Z delno negativno konotacijo socialna delavka doda, da ženska »hodi od enega zdravstvenega doma do drugega« (vrstica 7). Skušajo prepričati, da je nenehno menjavanje zdravstvenih domov nesmiselno. Pri ženski zazna nasprotovanje, češ da en zdravnik ni dovolj dober zanjo (vrstica 8). Aldona ugotovi, da se ostarela ženska »skrega z vsakim« (vrstica 8).

Na koncu odlomka dobi uporabnica status stare gospe s telesno oviro, ki si želi »več storitev« (vrstica 16). Ker pa »bo morala plačati« (vrstica 16), se dogovorita, da »pripeljejo perilo in asistirajo pri poravnavi stroškov za stanovanje in vse ostalo« in za »pospravljanje

stanovanja» (vrstice 19-20). Te navedbe podelijo gospe položaj *novega klienta* ustanove, čeprav pomeni končni dogovor razočaranje za obe strani. Gospa ne dobi pričakovanih storitev, prav tako si je socialnovarstveni servis obetal boljši zaslužek kot v prvem primeru, a iztrži slabši dogovor z manj storitvami, kot jih je predvidevala socialna delavka.

Katero diskurzivno prakso bi aplicirali ob umestitvi klienta v okvir diskurzivne formacije iskanja pomoči? Pri oznaki »stara gospa s telesno okvaro« bi lahko rekli, da prevladuje pokroviteljski odnos. Aldona že vnaprej ve, kakšen bo potek dogodkov, in že pri prvem obisku skuša potencialni uporabnici vsiliti svoj pogled na resničnost. S prepričevanjem, pridiganjem in vsiljevanjem lastnega mnenja dokazuje, da je bilo spoštovanje dostojanstva sogovornice prezrto. Status stare ženske s telesno oviro se krepi z obtoževanjem in žensko umešča v kategorijo »slabih« klientov. In kaj pravzaprav počne »slab« klient? V tem primeru si skuša priskrbeti pomoč na domu. V intervjuju socialna delavka omeni, da je uporabnica prekinila stike s hčerjo, da ima težavne odnose z zdravniškim osebjem in nenehno išče novega zdravnika. Proti koncu odlomka, ko Aldona spregovori o svojem dogovoru z novo uporabnico, da bo sama poravnala stroške opravljenih storitev, postane obtoževanje socialne delavke še očitnejše. Aldona ne skriva razočaranja glede dogovora in izrazi dvom o storitvah, ki bi jih uporabnica lahko uporabljala v prihodnje. Doda, da ženske ne namerava več obiskati sama, raje bo poslala »patronažno sestro« (vrstica 15). Zdi se, da v kategorijo »sive mase klientov« sodijo tudi klienti, ki zmorejo naročiti in plačati le nekaj storitev. V to kategorijo sodi tudi stara gospa s telesno oviro.

To epizodo bi lahko uvrstili v pogajalski del prakse socialnega dela, v katerem je treba uskladiti potrebe in želje potencialnega klienta s storitvenimi možnostmi socialnovarstvene ustanove. Po drugi strani pa se zdi, da diskurzivna formacija, kot je iskanje pomoči, predstavlja antagonistični odnos med starejšo osebo, ki potrebuje pomoč na domu, in socialno delavko, ki zavira izvajanje zelenih storitev. Aldona

od potencialne uporabnice izsili informacije o stikih s hčerjo, čeprav je formalna zahteva za pristop k storitvam izpolnjena že s tem, da gospa živi sama. Kljub vsemu starejši gospe s svojo pokončno držo uspe skleniti dogovor vsaj za nekatere storitve socialne oskrbe na domu in to lahko označimo za pozitivni izid te diskurzivne formacije.

SKLEP

Analiza prvega primera razkrije kljubovanje upravičenca, da bi postal uporabnik socialnovarstvenih storitev na domu. To sovпада z rezultati raziskav, opravljenih pri klientih, deležnih dolgotrajne nege v socialnovarstveni ustanovi (Naujanienė 2007 b: 189). Predstavljen je primer posameznika, ki ne želi postati uporabnik socialnega servisa in odpor kaže s konfliktnim, na trenutke agresivnim vedenjem. Upiranje pa je najboljši pokazatelj tiste oblike pomoči, ki jo uporabnik pravzaprav potrebuje. Neiskren odnos socialne delavke brez pravega spoštovanja do potencialnega klienta sproži upor, ki ga vsak posameznik izraža na svojstven način. Zgornji primer razkriva »vzgib notranje moči, da posameznik prevzame nadzor nad lastnim življenjem« (Parton, O'Byrne 2000: 84), in bi lahko spodbudil socialne delavce, da s kritičnim pogledom ocenijo svoje delovanje in vpliv na uporabnike.

Pri analizi drugega primera se pokaže, da stara ženska s telesno okvaro živi sama v slabih stanovanjskih razmerah in formalno izpolnjuje pogoje, da postane uporabnica socialne oskrbe na domu. Pravzaprav je presenetljivo, kako ji je tako dolgo uspelo shajati brez pomoči. Pri Aldoninem opisu primera se zdi, da si socialna delavka kljub vztrajnim prošnjam starejše gospe o ugoditvi njene vloge v resnici ne želi, da bi gospa postala uporabnica socialne oskrbe na domu. Glede na uradna pravila ji lahko socialni servis ponudi le plačljive storitve, a uporabnica bi težko poravnala nastale stroške. Kakšna je potemtakem vloga socialnega delavca? V konkretnem primeru se socialna delavka odloči za »moralno spodbudo« in starejši gospe predlaga obnovitev stikov s hčerjo, stalnost pri izbiri zdravniške oskrbe ipd.

V obeh primerih sta potencialna uporabnika storitev prikazana kot moralno šibka, socialna delavka pa ob obiskih na domu z moralno večvrednostjo poskuša čim prej vzpostaviti »klientov individualni občutek odgovornosti« (Gregory, Halloway 2005: 46). Prevlada moraliziranja in zbujanja krivde kaže na to, da je pozornost usmerjena na vedenje uporabnika, zamolčana pa je skrita želja po smotrni izrabi sredstev, s katerimi razpolaga socialnovarstveni servis.

Oba primera bi lahko označili za deviantna. Po mnenju Juhile (2003: 84) so deviantni primeri tisti, pri katerih »pričakovanja udeležencev glede svojih institucionalnih vlog ne sovpadajo«. Pri deviantnem vedanju uporabnik doživi psihološko bolečino, ker sta zmanjšani njegova samostojnost in možnost za obvladovanje svojega življenja (Naujanienė 2007 b). Da bi čim bolj omejili najstajanje novih deviantnih primerov, bi bilo smiselno upoštevati tole:

Problem ni v osebi niti ni oseba sama problem, problem je preprosto v problemu. Socialni delavec in uporabnik storitev lahko sodelujeta pri razrešitvi obstoječega problema. (Parton, O'Byrne 2000: 83.)

Analiza intervjujev s socialno delavko je razkrila, da pri izvajanju pomoči na domu za stare ljudi obstaja izrazito nasprotje med nadzorom nad sredstvi in uporabnikovimi potrebami. Zdi se, da pravica do izbire storitev ni povezana z dejanskimi uporabnikovimi potrebami, temveč je nabor izvajanih storitev odvisen od finančnih zmogljivosti potencialnega uporabnika. Socialni delavec deluje na trgu socialnih storitev v skladu s tako imenovano miselnostjo »menadžerskega podjetništva« (Heffernan 2006: 141), ki deluje po načelu, da imajo finančno močnejši posamezniki boljši dostop do storitev, osebe, ki si socialne oskrbe na domu ne morejo privoščiti, pa so prepuščene izoliranosti in negotovosti. Izločenost uporabnikov, ki ne morejo poravnati stroškov storitev, in poskusi socialnih delavcev, da bi to upravičili, so pravzaprav posledica dejstva, da imajo prednost pri obravnavi plačilno sposobni posamezniki. Vloga socialnih delavcev kot odločujočih pri izbiri je povezana z nadzira-

njem dostopa do storitev in sredstev. Potrebe uporabnikov so prezrte. Nadzor nad sredstvi in favoriziranje tistih posameznikov, ki lahko poravnajo stroške, sta postala ustaljena praksa pri vključevanju uporabnikov v socialnovarstvene ustanove, pri tem pa so tisti, ki niso kos konkurenci kvazitrga, izločeni.

Zmanjševanje pomena uporabnikovih potreb in poudarjanje učinkovitega razporejanja sredstev ta hip nista značilnosti prakse socialnega dela samo v Litvi, čeprav je res, da so se v tej državi socialnovarstvene storitve šele začele razvijati. Socialna ustanova, predstavljena v obeh primerih, je edina ustanova v občini z več kot 200.000 prebivalci, ki zagotavlja storitve socialne oskrbe na domu. Če je potencialnemu uporabniku dostop do storitev v tej ustanovi zavržen, je odvisen od svoje iznajdljivosti in morebitne dobrodelne pomoči.

Predstavljena kritična razprava o vplivu neoklasičnega ekonomskega diskurza na prakso socialnega dela razkriva, kar je sicer nevidno in prikrito. Pripomore lahko k iskanju ustrežnejših načinov delovanja s premostitvijo obstoječih omejitev. Pokroviteljski odnos v socialnem delu je treba zmanjšati. Ob kritični analizi diskurzov v prevladujočem neoekonomskega diskurzu bi ob spoštovanju človekovih pravic ter upoštevanju načel socialne pravičnosti in socialne odgovornosti lahko omilili negativne vidike neoklasičnega diskurza.

Prevedla: Nina Stropnik Kunič

VIRI

- BAGDONAS, A. (2001), Socialinis darbas Lietuvoje: Raidos, praktikos ir akademinis aspektai. *STEPP: Socialinė teorija, empirija, politika ir praktika*, 1: 10–36.
- Business dictionary (2011). <http://www.businessdictionary.com/definition/economic-man.html> (10. 8. 2011).
- CHAMBON, A. S., IRVING, A. (1999), Conclusion: Issues to Look Forward to. In: Chambon, A. S., Irving, A. (ur.), *Reading Foucault for Social Work*. New York: Columbia University Press (259–268).

- DOMINELLI, L. (1996), Deprofessionalising social work. *British Journal of Social Work*, 26: 153–175.
- FLICK, U. (1998), *An Introduction to Qualitative Research*. London: Sage Publications.
- FOOK, J. (2002), *Social Work: Critical Theory and Practice*. London: Sage Publications.
- (2004), What professionals need from research. V: Smith, D. (ur.), *Social Work and Evidence-Based Practice*. London: Jessica Kingsley (29–46).
- GREGORY, M., HOLLOWAY, M. (2005), Language and the Shaping of Social Work. *British Journal of Social Work*, 35: 37–53.
- HALL, C., JUHILA, K., PARTON, N., PÖSÖ, T. (ur.) (2003), *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services: Interaction, Identities and Practices*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- HEALY, J. (1998), *Welfare Options: Delivering Social Services*. New South Wales: Allen and Unwin.
- HEALY, K. (2005), *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- HEFFERNAN, K. (2006), Social Work, New Public Management and the Language of »Service User«. *British Journal of Social Work*, 36: 139–147.
- HOLSTEIN, J. A., GUBRIUM, J. F. (1997), Active Interviewing. V: Silverman, D. (ur.), *Qualitative Research: Theory, Methods and Practice*. London: Sage Publications (113–129).
- JUHILA, K. (2003), Creating a 'Bad' Client: Disalignment of Institutional Identities in Social Work Interaction. V: Hall, C., Jokinen, A., Suoninen, E. (ur.), *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. London: Jessica Kingsley Publisher (83–95).
- LUHMANN, N. (1995), *Social Systems*. Stanford: Stanford University Press.
- LUKOŠEVIČIENĖ, I. (1996), *Profesinio socialinio darbo pagrindai*. Kaunas: Caritas.
- NAUJANIENĖ, R. (2007 a), *Social construction of entering clienthood in gerontological social work*. Rovaniemi: University of Lapland (doktorska disertacija).
- (2007 b), The Meaning of Client's Resistance for Social Work Practice. *Specialus ugdymas* 2, 17: 183–193.
- NYGREN, L., ANDERSSON, M., EYDAL, G. (2000), New policies, new words: The service concept in Scandinavian social policy. V: Sipilä, J. (ur.), *Social Care Services: The Key to the Scandinavian Welfare Model*. Aldershot: Ashgate (9–26).
- PARKER, I. (2005), *Qualitative Psychology: Introducing Radical Research*. Buckingham: Open University Press.
- PARTON, N. (1998), Advanced liberalism, (post) modernity and social work: Some Emerging Social Configurations. V: Meinert, R. G., Pardeck, J. T., Murphy, J. W. (ur.), *Postmodernity, Religion and the Future of Social Work*. New York: Haworth (71–88).
- PARTON, N., O'BYRNE, P. (2000), *Constructive Social Work: Towards a new practice*. London: Palgrave.
- SANDLER, T. (2001), *Economic Concepts for the Social Sciences*. Cambridge: Cambridge University Press.
- SILVERMAN, D. (1985), *Qualitative Methodology and Sociology*. Aldershot: Gower.
- TREVILLION, S. (1997), The Globalization of European Social Work. *Social Work in Europe*, 4, 1: 1–9.
- Wikipedia 1. [Http://en.wikipedia.org/wiki/Economic_growth#Negative_effects](http://en.wikipedia.org/wiki/Economic_growth#Negative_effects) (10. 8. 2011).
- Wikipedia 2. [Http://en.wikipedia.org/wiki/Neoclassical_economics](http://en.wikipedia.org/wiki/Neoclassical_economics) (10. 8. 2011).
- WILLIG, C. (2001), *Introducing Qualitative Research in Psychology: Adventures in Theory and Method*. Buckingham: Open University Press.
- WODAK, R. (1997), Critical Discourse Analysis and the Study of Doctor-Patient Interaction. V: Gunnarsson, B. L., Linell, P., Nordberg, B. (ur.), *The Construction of Professional Discourse*. London: Longman (173–200).