Blaž Mesec

PRIMER KVAZI SISTEMSKE SOCIOLOŠKO-ORGANIZACIJSKO USMERJENE TEORIJE SOCIALNEGA DELA

Knjiga Allena Pincusa in Anne Minahan, tedaj profesorjev socialnega dela na Univerzi Wisconsin v ZDA, je izšla leta 1973. Kako sploh lahko utemeljimo predstavljanje 30 let stare teorije socialnega dela, ki je ne bi našli v sodobnih zbirkah teorij socialnega dela?[1] Prvi razlog je, da ta teorija pri nas še ni bila predstavljena, kot tudi mnoge druge ne, in je torej naše socialne delavke, razen morda v odlomkih, ne poznajo. (Knjiga je med drugim navedena v Mesec 1986, Rapoša Tajnšek 1997, Miloševič Arnold, Poštrak 2003, Žnidarec Demšar 2003.) Drugi razlog pa je dejstvo, da je ta teorija zanimiv poskus preseči tradicionalno delitev metodike socialnega dela na delo s posameznikom, delo s skupino in skupnostno delo. Med teorijami, ki jih nameravamo predstaviti, zavzema po svoji zgradbi posebno mesto in nakazuje novo možnost oblikovanja teorij, kar bi lahko bil tretji razlog za njeno predstavitev. Četrti razlog so aktualne razprave o naravi teorije socialnega dela. V teh razpravah se je pokazalo, da preprosto ne poznamo ne zgodovine ne teorij socialnega dela. Teorija Pincusa in Minahanove je ena tistih, ki so v svojem času vnesle svež veter v preozko pojmovanje socialnega dela kot kvazi-terapevtskega svetovalnega dela s posameznikom. Naj torej s tem prikazom vsaj nekaj prispevamo k bolj sistematičnemu poznavanju teorij socialnega dela.

Zgodnja sedemdeseta leta v ZDA so bila še močno pod vplivom študentske revolucije 1968, upora proti sistemu in institucijam in gibanja Afroameričanov proti diskriminaciji. V luči teh gibanj za »prevrednotenje vrednot« in upora proti uveljavljenim družbenim oblikam (»establišmentu«) je treba razumeti tudi poskus Pincusa in Minahanove.

Tabor akademske sociologije je bil razdeljen na strukturaliste, ki so poudarjali obstoj razrednega konflikta in se v praksi zavzemali za razredni boj, in funkcionaliste, ki so poudarjali sovisnost družbenih razredov in slojev v prizadevanju za gladko delovanje družbe v boju za preživetje in/ali blagostanje in si v praksi prizadevali za nenasilno odpravo motenj (funkcionalizacijo) v družbenih odnosih. V taboru, ki je iskal srednjo pot, je bila posebej priljubljena Buckleyeva aplikacija splošne teorije sistemov na analizo družbe, ker je v funkcionalistični nazor vključila obravnavanje družbene dinamike, konflikta in razvoja.

S sociološkega vidika je za teorijo Pincusa in Minahanove značilno protislovje. Po eni strani veje iz njune knjige duh revolucionarnih in protestniških gibanj (že izhodiščna zastavitev teorije kot kritike tradicionalne trojne delitve socialnega dela je znamenje tega duha), saj poudarjata egalitarnost proti hierarhiji, demokratsko vodenje proti avtokratskemu, se zavzemata za participacijo uporabnikov, za zagovorništvo, za iskanje uporabnikov in približevanje služb uporabnikom s terenskim delom (*reaching out*) itn. in se s tem pridružujeta protestu proti »sistemu« in zavzemata za preoblikovanje tradicionalnih metod. Po drugi strani pa neprestano uporabljata abstraktni pojem »sistem« kot konstruktivno oznako in s tem prevzemata funkcionalistično terminologijo. Namesto konkretnih izrazov, kot so »skupina«, »skupnost«, »par«, »organizacija«, »služba« ipd., neprestano uporabljata besedo »sistem«. Očitno je, da je bil pojem sistema moden, tako pri tistih, ki so nastopali proti »sistemu« in »establišmentu«, kot pri onih, ki so v pojmu sistema, povezanosti, v sistemski teoriji, videli plodno teoretsko in raziskovalno orodje.

Ob tem opozarjamo, da postane pojem »sistem« nesmiseln, če je zgolj abstrakcija, to je, če z njim kot bolj abstraktnim pojmom nadomestimo konkretnejše pojme, kot so skupina, ustanova in drugi že omenjeni. Pri tem se izgubi bistvo tega

pojma, ki je povezanost in sovisnost. Z besedo »sistem« naj ne bi označevali realnih enot kar počez, tudi če jih ne mislimo obravnavati kot celote med seboj povezanih in sovisnih delov, če ni prav obravnavanje teh sovisnosti in medsebojnih vplivov v jedru našega zanimanja. Prav to napako delata Pincus in Minahan. Čeprav neprestano govorita o sistemih, je v njunem delu malo pravega sistemskega mišljenja. Nekaj podobnega počnejo tudi mnogi pri nas - »sistem« pač zveni bolj »strokovno«, kot če rečemo »ustanova« ali »zavod«.[2]

Za teorijo, ki jo nameravam povzeti, je torej značilen izrazit žargon, ki pa je samo to - posebno strokovnjaško besedičenje, ki vsebinsko (v glavnem) ni utemeljeno in bi brez njega pisca prav tako povsem ustrezno povedala vse, kar sta se namenila povedati. Prikaz bi bil precej neprebavljiv, če bi dosledno ohranjal terminologijo, kot jo uporabljata avtorja teorije. Zato sem pustil termin »sistem« pri ključnih pojmih, povsod drugod pa sem ga, kolikor mogoče, nadomestil z vsakdanjimi, konkretnimi pojmi: skupina, služba, organizacija ipd.[3]

Knjiga ima dva dela, tretji je dodatek. V prvem z naslovom »Okvir za prakso socialnega dela« so obravnavane funkcije socialnega dela, vrednote, na katerih temelji, predstavljeno je pojmovanje o štirih osnovnih »sistemih« pri socialnem delu, o osnovnih odnosih pri strokovnem delu ter o procesnih in storilnostnih vidikih socialnega dela. V drugem, obširnejšem delu so opisane veščine praktičnega socialnega dela: presojanje problemov, zbiranje podatkov, vzpostavljanje stikov, pogajanje za delovni dogovor, oblikovanje akcijskih sistemov, njihovo koordiniranje in vzdrževanje, veščine vplivanja in zaključevanja obravnave oziroma »spreminjanja«. Dodani so primeri, ki naj bi ilustrirali povezanost treh ravni socialnega dela.

I. POJMOVNI OKVIR PRAKTIČNEGA SOCIALNEGA DELA

Pincus in Minahan (v nadaljevanju P&M) izhajata iz prepričanja, da obstaja skupno jedro pojmov, veščin, nalog in dejavnosti, ki so bistvene za socialno delo v vseh okvirih in na vseh ravneh. Zadala sta si nalogo, povezati te elemente v model, ki bi predstavljal bistveno enotnost in kohezivnost stroke in bi bil tudi osnova za profesionalno identiteto (str. xi)[4]. Ugotavljata, da imajo tradicionalna področja socialnega dela v osnovi veliko skupnega; poiskala naj bi torej splošna načela socialnega dela in izdelala model prakse, ki bi ustrezal vsem trem tradicionalnim ravnem socialnega dela: delu s posameznikom, skupino in skupnostjo. Njuna teorija je torej poskus preseganja tradicionalne razcepljenosti oziroma nadgradnja konkretnejših oblik z bolj abstraktnim modelom. Ta poskus je tem bolj upravičen, ker v praksi posamezni socialni delavec[5] pogosto dela na vseh treh ravneh hkrati. »Vedeli smo, da socialni delavci, ki naj bi delali s posameznikom, delajo s skupinami, skupinski delavci delajo s posamezniki, skupnostni pa s posamezniki in skupinami« (str. xii). To pomeni, da namen njunega dela ni samo abstrahirati obča načela in metode, ki naj bi veljali na vseh treh ravneh, ampak izdelati metodiko, ki naj bi omogočala socialnemu delavcu delo na vseh treh ravneh hkrati in tekoče prehajanje med njimi in usklajevanje dela na različnih ravneh. S tem sta odprla pomemben problem: Ali je upravičeno razlikovanje in delovno ločevanje teh treh ravni? Ali je mogoče njihovo povezovanje - kako in pod kakšnimi pogoji?[6]

Kakšen naj bi torej bil »model« socialnega dela, kalup, uporaben za delo na vseh treh ravneh? »Kriteriji modela« so (po P&M, str. xii-xiii):

1. Model naj ne bi opisoval praktičnega socialnega dela z dihotomnimi pojmi, kot so osebaokolje, klinična praksa-socialna akcija, mikrosistem-makrosistem. »Prepričana sva, da je moč te stroke v tem, da prepoznava te elemente in dela s povezavami med njimi« (str. xii). - To je pogumna in programska trditev, s katere pomenom se lahko strinjamo, čeprav ni prav jasno izražena. Socialno delo je vsekakor mogoče *opisovati* z dihotomnimi pojmi in v tem ni nič slabega, ni pa smiselno *ločevati* dela na posameznih ravneh, ampak se delo na različnih ravneh povezuje pri reševanju določenega problema - to bi bil smisel prvega pogoja.

2. Model naj bi upošteval dejstvo, da socialni delavec, ko izvršuje svoje naloge, vzpostavlja odnose z več različnimi ljudmi, ne samo z osebo, ki je formalno njegov klient. Zato mora obvladati veščine za delo s temi ljudmi, ne samo s klientom. - Zelo sprejemljiva misel o hkratnem delu z vsemi udeleženimi v problemu, ki jo razumemo kot reakcijo na izključno delo s posameznim klientom z namenom, spremeniti njegovo dojemanje situa-

cije in zmožnost njenega obvladovanja, ne da bi hkrati poskušali neposredno spremeniti klientovo okolje oziroma celoten sistem odnosov, v katerega je vključen.

3. Socialni delavec ne dela samo s posameznikom ali samo s skupino ali skupnostjo, ampak največkrat s sistemi različnih velikosti, s posameznikom, z družino, s skupinami v skupnosti. Model naj torej ne bi ločeval teh ravni. - Vprašanje je, kaj to pravzaprav pomeni. Ali gre za dosledno generalistično stališče proti specializaciji za posamezno raven dela, za stališče, da specializacija za posamezno raven dela ni smiselna, specializacija, razumljena kot težišče dela, pretežno delo na eni od treh ravni. Dosledno mišljeno bi to pomenilo, da socialna delavka, ki dela z zlorabljeno žensko individualno, dela enako zavzeto (ločeno ali povezano) tudi z njeno družino kot skupino (sistemom) ali pa s skupino samopomoči, in hkrati enako zavzeto poskuša pridobiti podporo v skupnosti za ustanovitev azila (varne hiše) za trpinčene ženske ter v ta namen obiskuje vplivne ljudi. Koliko »primerov« bi lahko obdelala na ta način? Bolj ohlapno pa to pomeni, da socialna delavka ob tem, ko se k njej zateče zlorabljena ženska in se socialna delavka posveča delu z njo, vzpostavlja stike tudi z drugimi ravnmi (v skupino samopomoči ali v azil povpraša, ali bi žensko sprejeli, ali pa sporoči direktorici, da bi bilo res treba ustanoviti azil). Pri nas smo bili vse do zdaj naklonjeni generalističnemu pojmovanju socialnega dela. Naše socialne delavke so si pridobile znanje o vseh treh metodah in jih v praksi tudi pogosto kombinirajo, ob tem ko se zavedajo tako njihove različnosti kakor tudi skupnih načel, na katerih temeljijo. Vendar pa naj taka usmeritev ne bi preprečevala možnosti za specializacijo za bolj klinično-svetovalno delo s posameznikom in za skupinsko delo, še posebno pa za skupnostno, organizacijsko in menedžersko delo, ki zahteva celega človeka in ga je težko povezovati z delom na drugih dveh ravneh.[7]

4. »... model naj ne bi temeljil na nobeni substantivni [vsebinski] teoretski usmeritvi, kot so teorija učenja, ego-psihologija, teorija komunikacij ali reševanja konfliktov, naj pa bi selektivno vključeval spoznanja teh teoretskih usmeritev pri delu v specifičnih situacijah. Vendar pa je treba model za prakso socialnega dela jasno razlikovati od uporabljenih vsebinskih teoretskih usmeritev. V mnogih modelih prakse sta obe ti [teoretski osnovi] tako prepleteni, da se zdi, kot da teoretske usmeritve diktirajo namen praktičnega dela socialnega delavca. Temu problemu se lahko izognemo, če kot prvenstveno vodilo pri analizi in obravnavanju socialnih situacij uporabimo socialnodelavski referenčni okvir, ki izhaja iz jasne predstave o funkciji in namenu te stroke« (str. xii). Pri organizaciji elementov modela se P&M opirata na splošno teorijo sistemov (ki pa ni vsebinska teorija in jo je mogoče uporabiti na vseh vrstah sistemov) (str. xiii). - P&M torej nasprotujeta enostranski navezanosti socialnega dela na eno samo teoretsko usmeritev (pretežno psihološko-psihoterapevtskega vira), ampak se zavzemata za teoretski eklekticizem. To misel sta 30 let pozneje v svojem uredniškem pregledu teorij kliničnega socialnega dela obdelala Lehmann in Coady (2001), v bistvu pa tudi Payne (1997). Poleg tega se P&M zavzemata za jasno razlikovanje »modela praktičnega socialnega dela« od »substantivnih teorij«, to je, od psiholoških in psihoterapevtskih teorij, kar je za tisti čas zelo napredno stališče, ki predpostavlja vpogled, da je teorija socialnega dela vsebinsko nekaj drugega kot psihoterapevtska teorija. Ta uvid je prispevek k avtonomnosti socialnodelavske teorije.[8]

5. Model naj bi bil uporaben za analizo socialnega dela v zelo različnih situacijah na povsem konkretni ravni in naj ne bi bil preveč abstrakten. - Tudi s to mislijo se lahko strinjamo. Razumemo jo kot zavzemanje za to, da bi bila teorija socialnega dela čim bližje praktičnemu delu, naj bi bila teorija ravnanja (Oppl, Tomaschek 1986; Čačinovič Vogrinčič 1991) ne pa po vsej sili teorija »substanc« ali »pojavov« (teorija deviantnosti, prizadetosti, interakcije, komunikacije), in naj ne bi pojmovala socialnega dela kot »socializacije« (Roessner 1975), »dejavnega humanizma« (Nedeljković 1987) in podobnih abstrakcij.

Vseh pet kriterijev »modela praktičnega socialnega dela« ali teorije socialnega dela bi tudi danes v osnovi lahko zadržali, le da bi jih morali natančneje opredeliti in obdelati.

Socialno delo je po pojmovanju P&M *proces smotrnega* (dobesedno: *ciljno usmerjenega*) *načrtnega spreminjanja*. Po njima njun model ni nekakšen super-model, ki bi kombiniral delo s posameznikom, skupino in skupnostjo. Je reformulacija teoretskih osnov socialnega dela, ki naj bi socialnemu delu zagotovila jasno mesto med drugimi strokami in naj bi bila primerna tako za specialista kot za generalista - splošnega socialnega delavca. P&M menita, da sta razvila model »srednjega

dometa« ali »srednje ravni«, ki je dovolj specifičen, da je uporaben za študenta in praktika, in dovolj abstrakten, da ga je mogoče uporabiti v različnih okoljih in pri različnih problemih.

P&M sta se torej izrecno in načrtno - z eksplikacijo kriterijev, ki jim mora ustrezati - lotila graditve modela ali teorije praktičnega socialnega dela, tako kot se odvija ali naj bi se odvijalo. Gradnja tega »modela« naj bi potekala na osnovi analize (tega ne izrečeta, vendar tako ravnata) praktičnega dela, kot se odvija v različnih okoljih in na različnih ravneh, in ne s prevzemanjem ali »aplikacijo« pojmov te ali one sociološke ali psihološke (psihoterapevtske) teorije na - kot se zdi, da nekateri mislijo - nekoliko manj zahtevno področje od »prave« terapije.

NARAVA PRAKTIČNEGA SOCIALNEGA DELA

Predmet socialnega dela so po P&M *interakcije med ljudmi in sistemi v družbenem okolju.*[9] Ljudje so odvisni od pomoči sistemov[10], kadar potrebujejo materialne, čustvene ali duhovne vire in storitve ter priložnosti, da bi uresničili svoje aspiracije, in kadar se morajo spopadati z življenjskimi nalogami. Pojem življenjske naloge je opisala Harriet Bartlett (1979: 96, po P&M, 1973: 4):

> Pojem naloge, kot se uporablja v socialnem delu, je način, kako opisati zahteve, pred katere so postavljeni ljudje v različnih življenjskih situacijah. To so zahteve, povezane z vsakdanjim življenjem, kot so odraščanje v družini, učenje v šoli, vstopanje v svet dela, sklenitev zakonske zveze in ustvarjanje družine, pa tudi z običajnimi travmatskimi situacijami v življenju, kot so izguba bližnjih, ločitve, bolezen ali denarne težave. Ob teh nalogah morajo prizadeti ljudje zavzeti stališče in ukrepati. To so običajni problemi, s katerimi se srečuje veliko ljudi (ali celo vsi ljudje). Njihovi odgovori so lahko različni, toda večina ljudi se mora tako ali drugače spopasti s temi težavami.

Obstajajo tri vrste sistemov virov: neformalni ali naravni, formalni ali članski in družbeni (societalni). Neformalni ali naravni viri so družina, prijatelji, sosedje, sodelavci in drugi. Pomoč iz takih neformalnih odnosov vključuje čustveno oporo, svetovanje in informiranje in stvarne storitve, kot so varovanje otroka ali denarno posojilo. Formalni viri so članske organizacije ali društva (danes bi jim rekli organizacije civilne družbe), ki zastopajo interese svojih članov. Vire dajejo neposredno svojim članom ali pa jim pomagajo pri pogajanjih z drugimi družbenimi sistemi. Pri tem lahko izborijo koristi ne samo za svoje člane, ampak tudi za druge. Poleg tega so formalni viri nevladne organizacije, ki pa praviloma niso »članske«, ampak delajo v korist drugih, ne svojih članov (danes npr. *Amnesty International* ali organizacija, ki se bori proti uporabi pehotnih min). Societalni viri (s tem mislita P&M javne službe) so npr. zdravstvene službe, socialne službe, ustanove na področju vzgoje in izobraževanja, uradi za zaposlovanje idr.

V odnosu med ljudmi, ki potrebujejo določene vire (materialne, informacijske, emocionalne), in sistemi virov prihaja do motenj, ki povzročajo slabo oskrbo ljudi z viri (str. 5-8):

1. Sistem pomoči ne obstaja ali ne daje ustrezne pomoči tistim ljudem, ki jo potrebujejo.
2. Ljudje ne poznajo vira pomoči ali oklevajo iskati pomoč pri določenem viru; viri so prostorsko, psihološko, kulturno nedostopni ali težko dostopni.
3. Viri sami lahko ustvarjajo nove probleme, kot je na primer odvisnost, ali pa poslabšajo probleme.
4. Sistemi pomoči so lahko med seboj v konfliktu, ali pa so konfliktne njihove usmeritve.
5. Sistem lahko ne deluje dobro zaradi notranjih konfliktov ali neorganiziranosti.
6. Človek sam ne zna poiskati pomoči pri sistemih.

Skratka, po nazoru P&M prihaja v odnosu med ljudmi in sistemi pomoči do disfunkcionalnih pojavov. Naloga socialnega dela je, da te pojave odpravlja in skrbi za čimbolj nemoten pretok pomoči med ljudmi, ki jo potrebujejo, in sistemi, ki jo zagotavljajo.[11]

NAMEN IN FUNKCIJE SOCIALNEGA DELA

Predmet socialnega dela so po P&M *interakcije med ljudmi in njihovim družbenim okoljem,* ki vplivajo na sposobnost ljudi za opravljanje njihovih življenjskih nalog, olajšujejo stisko in realizirajo njihove aspiracije in vrednote. Namen socialnega dela je torej izboljšati reševanje socialnih pro-

blemov in sposobnost ljudi za spopadanje z njimi, povezovati ljudi s sistemi, ki jim ponujajo vire, storitve in priložnosti, promovirati učinkovito in humano delovanje teh sistemov in prispevati k razvoju in izboljšanju socialne politike. Pri socialnem delu se ne osredotočimo na stiske in težave ljudi s samimi seboj, niti ne na notranje probleme sistemov virov, ampak na interakcijo med posamezniki in sistemi in med sistemi virov samimi.

Razlikujeta sedem glavnih funkcij socialnega dela:

1. Pomaga ljudem izboljšati in bolj učinkovito uporabljati njihove sposobnosti za reševanje težav in obvladovanje življenjskih nalog, da bi uresničili svoje vrednote in aspiracije (želje, načrte). Pomaga jim olajšati stisko v težavnih položajih. - Kot primer navajata mladega moškega, ki je prišel iz psihiatrične bolnišnice. Naloga socialnega dela ni nadaljnja zdravstvena oskrba ali terapija tega človeka, ampak pomoč pri njegovi ponovni vključitvi v okolje, da bo, tak kot je, lahko čim normalneje živel in uresničeval svoje načrte. Za socialno delavko, ki dela z družino z mentalno prizadetim otrokom, ni problem mentalna prizadetost otroka, ampak pomoč družini, ki se mora s tem soočiti in sprijazniti in obvladati vrsto praktičnih nalog pri skrbi za otroka.

2. Vzpostavlja povezave med ljudmi in sistemi virov. - Vzpostavlja stike, olajšuje interakcije, jih preoblikuje in vzpostavlja nove odnose med ljudmi in sistemi virov. P&M sicer neinterakcionistično zatrdita, da socialni problemi niso lastnost ljudi, ampak družbene situacije, v kateri so se ljudje znašli, in tako samo preneseta težišče na drugi pol, ne pa na interakcijo obeh polov. A se popravita. Vprašanje ni, kdo ima problem, ampak na kakšen način elementi situacije (vključno z lastnostmi ljudi) inter-agirajo, da frustrirajo ljudi, ki poskušajo obvladati svoje življenjske naloge. Socialna delavka, ki pomaga v zvezi s šolskimi težavami otrok iz revne družine, pomaga članom družine izboljšati medsebojne odnose, vpliva na šolo, naj spremeni odnos do revnih otrok, pomaga družini pri komuniciranju s šolo, pomaga družini in drugim ustanovam v skupnosti, da izboljšajo medsebojne odnose. Če bi socialna delavka spregledala, da je treba urediti odnose s šolo in bi se osredotočila na odnose v družini, bi imela družina še naprej težave. Če bi se usmerila le na odnose s šolo, bi odnosi v družini oteževali odnose s šolo.

3. Olajšuje interakcije, preoblikuje in vzpostavlja nove odnose med ljudmi znotraj sistemov virov. - Po nazoru P&M je ena od funkcij socialnega dela tudi urejanje odnosov znotraj organizacij in služb, »sistemov virov«, da bi ti sistemi bolje delovali. Tudi družina je »sistem virov« in naloga socialne delavke je pomagati družinskim članom pri opravljanju njihovih vlog in pri spreminjanju odnosov med njimi. Socialni delavec pomaga spremeniti napačne predstave članov sistema, zmanjšati napetosti in sovražnosti med njimi, odpraviti motnje v komuniciranju, podpira in zagovarja šibkejše, predlaga spremembe v delovanju organizacije, informira in uči veščine, vpelje novega člana, pomaga skupini ali organizaciji pri samodiagnosticiranju in zagotavljanju povratnih informacij.

4. Prispeva k razvoju in preoblikovanju socialne politike. - P&M navajata maksimo C. Wrighta Millsa, da se v individualnih težavah kažejo družbeni problemi in da je naloga sociologa, da prepozna družbene probleme v individualnih težavah in opozori na te probleme. Tudi naloga socialnega dela je, da opozori na to zvezo in uporabi vednost o konkretnih primerih individualnih težav, da bi opozorilo na javne družbene probleme. Socialni delavci, ki obravnavajo probleme posameznikov in družin, se zavedajo širših družbenih vzrokov te problematike, zato je njihova naloga opozarjati na širše družbene dimenzije problemov in prispevati k oblikovanju in spreminjanju socialne politike. Taki problemi so na primer revščina, brezposelnost, neustrezen sistem zdravstvenega zavarovanja, neustrezna stanovanjska politika. Ob tem, ko se zavzemajo za spremembo politike, pa se morajo socialni delavci zavedati, da zahteva delovanje v politiki posebne veščine in podporo in da strokovnega delovanja ne gre enačiti s političnim delovanjem. Ne glede na to pa socialni delavci lahko pripravijo informacije o stanju določene socialne problematike in tako opozorijo na probleme, kot člani državljanskih skupin lahko zavzamejo stališča do javnih vprašanj, lahko ustanovijo skupine za pritisk, lahko posredujejo informacije, sodelujejo pri parlamentarnih zaslišanjih, vzpostavijo oseben stik s politiki in jih informirajo, vzpostavijo nove programe in preverjajo socialnopolitične odločitve, zakonodajo in politiko uprave. - V poudarjanju socialnopolitične funkcije socialnega dela se kaže vpliv protestnih gibanj s konca šestdesetih let in kritika psihologističnega pojmovanja socialnih problemov in naloge socialnega dela.

5. Razdeljuje materialne vire. - Socialni dela-

vec ugotavlja potrebo po pomoči, presoja primernost virov pomoči in preverja upravičenost do pomoči. Vzpostavlja nove neformalne vire pomoči (npr. pridobi soseda za pomoč), pomaga najti ustrezne vire pomoči (npr. rejniško družino), usposablja ljudi, ki pomagajo (npr. rejnike), vpeljuje uporabnike in jih uči, kako uporabljati vire pomoči, spremlja in nadzoruje smotrno uporabo pomoči. P&M sicer zelo široko pojmujeta »materialne vire« (če prav premislimo, to res niso samo denarne pomoči, ampak je tudi rejniška družina tak vir), vendar je prav, da obravnavata to funkcijo socialnega dela. V nekaterih pregledih teorij socialnega dela, predvsem tistih, ki zoženo obravnavajo socialno delo kot »klinično« socialno delo (npr. Lehmann, Coady 2001), je namreč prisotna težnja, da bi to funkcijo socialnega dela podcenili ali kar spregledali. Zanje je bistveno dogajanje v odnosu med klientom in socialnim delavcem in spremembe v klientovem ravnanju, do katerih pripeljejo svetovalni pogovori, administracija materialnih pomoči pa kot da ne sodi k zadevam, ki bi jih bilo treba metodično obravnavati.

6. Rabi kot dejavnik socialne kontrole. - Socialni delavci izvajajo nadzor nad osebami, ki jim je kot prestopnikom sodišče izreklo kakšen vzgojni ukrep (npr. strožji nadzor), nadzorno funkcijo pa imajo tudi v primerih, ko je ta sestavni del pomoči, npr. postpenalne pomoči, pomoči po odpustu iz duševne bolnišnice - čeprav dolžnost nadzora ali pooblastilo za nadzor nista izrecno določena. Socialna delavka opravlja nadzorno funkcijo tudi v primeru, ko je njena naloga zaščititi stranko pred odklonskim ali prestopniškim vedenjem druge osebe, npr. ko z omogočanjem umika v azil (varno hišo) prepreči nadaljnje izvajanje nasilja nad žrtvijo. Socialne službe so pozorne na znamenja nasilja in zlorab, ki so jim izpostavljeni njihovi klienti, in v takih primerih ustrezno ukrepajo, zlasti tako, da zavarujejo klienta ali klientko. Socialna služba nadzoruje izvajanje pomoči neformalnih in formalnih pomočnikov: rejnikov, skrbnikov, oskrbovalk in drugih, pa tudi ustanov, za katere odgovarja: bivalnih enot, dnevnih centrov ipd. - P&M obravnavata nadzorno funkcijo socialnega dela kot povsem normalno in pomembno sestavino socialnega dela, ki se prepleta s pomočjo.

Njuni razpravi lahko dodamo zgled: Če ženski, ki je bila izpostavljena nasilju partnerja, omogočimo umik v varno hišo - ji torej pomagamo -, s tem hkrati damo vedeti partnerju, da je prekoračil meje dovoljenega in mu preprečujemo, da bi s svojim početjem nadaljeval - ga torej nadzorujemo. Ženska pa se mora v varni hiši podrediti pravilom, ki tam veljajo - je torej tudi nadzorovana. Razprave o socialnem delu kot zgolj pomoči ali zgolj kontroli so tako odveč.

Avtorja dopuščata tudi drugačne sezname funkcij in navajata klasifikacijo po vlogah, ki jih opravlja socialni delavec: zagovornik, vzgojitelj, facilitator, organizator. Po njunem taka klasifikacija ni ustrezna, ker ne loči funkcije od metode. Pravita, da se pri izvajanju vsaj prvih petih funkcij socialni delavec pojavlja v vseh omenjenih vlogah.

Čeprav se zdijo vsem, ki imajo izkušnje s socialnim delom, te funkcije skoraj samoumevne, ni povsod sprejeto, da bi morala teorija socialnega dela vključevati vse te funkcije in vsebovati metodična načela za vse te situacije.[12] Danes imamo na voljo nekaj pregledov teorij socialnega dela, ki zožujejo pojem socialnega dela na svetovanje ali celo neke vrste terapijo, in kot teorije socialnega dela prikazujejo nekoliko (ali sploh nič) adaptirane psihoterapevtske teorije (npr. Payne 1998; Turner 1996; Lehmann, Coady 2001). Pincusu in Minahanovi torej štejemo v dobro, da sta razprostrla širok razpon funkcij socialnega dela in poskušala oblikovati teorijo, ki bi upoštevala vse te funkcije[13].

Opredelitev socialnega dela kot načrtnega spreminjanja (*planned change effort*, str. 33) je problematična, saj bi lahko vsebovala preveč togo predstavo o nadrejeni vlogi socialnega delavca kot načrtovalca in izvajalca spreminjanja klienta kot objekta, obravnavanca ali obdelovanca. P&M pravita, da sta se za tako opredelitev odločila premišljeno. Socialno delo je načrtno v pomenu smotrnega in premišljenega ravnanja v skladu z vnaprej zamišljeno shemo in metodo za dosego določenega namena ali cilja. Beseda »spreminjanje« pa pomeni, da gre pri socialnem delu za premik, za razliko ali spremembo situacije ali razmer od ene časovne točke do druge. »Po našem je socialno delo zavestno, namerno in smotrno prizadevanje za načrtno spreminjanje« (str. 33). Izid socialnega dela je vsekakor sprememba. Tudi ne moremo zanikati, da gre pri socialnem delu za smotrno in premišljeno delo, delo s predvidevanjem in načrtovanjem.

To kar pogrešamo v tej definiciji, je zagotovilo, da gre za vzajemno načrtovanje korakov k rešitvi zagate (načrtovanje, ki ga izvaja socialni delavec z udeleženimi v problemu), in da poudarjanje

spreminjanja »v prvem planu« metodično ni dobra pot, saj se ljudje branijo spreminjanja, in je etično nesprejemljivo, ker odreka človeku subjektivnost, pravico do samo-določanja in odgovornost za lastno življenje. Pot do sprememb vodi (če vodi) prek sprejemanja človeka, kakršen je, prek dopuščanja biti in prek odpovedi predrugačenju, toda z razprtjem možnosti in dopustitvijo svobode, to je, možnosti spremembe, ob aktivnem razpiranju mogočih klientovih odločitev, ob iskrenem prevzemanju tveganja (klientove svobode), da do sprememb morda ne bo prišlo oziroma ne v tisti smeri, kot bi si želeli. Tega P&M nista domislila. Tako ostaja v njuni opredelitvi socialnega dela kot načrtnega spreminjanja duh socialnega inženirstva. To je razumljivo, če upoštevamo, da sta se pri svojem delu močno opirala na organizacijsko literaturo, v dobri meri na avtorje s področja *human relations* - pojem spreminjanja organizacij je bil v tem okviru tedaj priljubljen.[14] Danes vemo, da si z vnaprejšnjo odločitvijo za načrtno spreminjanje drugega ali drugih (brez odločitve drugega za spremembo) naložimo pretežko breme in da je to pot, ki zanesljivo vodi v neuspeh oziroma - kar je isto - k navideznim rešitvam.

P&M naštevata v nadaljevanju vrednote socialnega dela, kot so individualizem (»posameznik je v središču skrbi«, enkratnost posameznika), soodvisnost in soodgovornost ljudi, socialna odgovornost, sodelovanje pri urejanju družbenih zadev in odgovornost družbe za posameznika. Poudarita predvsem tole: družba je dolžna zagotoviti ljudem dostop do virov, sredstev, storitev in priložnosti, ki jih potrebujejo za opravljanje različnih življenjskih nalog, olajševanje stiske in uresničenje njihovih aspiracij in vrednot. Pri zagotavljanju tega je treba spoštovati dostojanstvo in individualnost posameznika (str. 35). Spregledata, da je njuno »načrtno spreminjanje«, razumljeno kot od zunaj vodeno, brez bistvenega soodločanja klienta, v nasprotju z vrednoto dostojanstva in individualnosti posameznika.

ŠTIRJE OSNOVNI SISTEMI SOCIALNEGA DELA

Sistem spreminjevalca (*change agent*, sistem pomočnika, sistem socialnega delavca). Dosledno v skladu s svojim pojmovanjem socialnega dela kot načrtnega spreminjanja pojmujeta socialnega delavca kot načrtnega spreminjevalca oziroma na kratko spreminjevalca[15]: »... spreminjevalec je pomagajoči [*helper*], ki je zaposlen prav z namenom, da bi ustvaril načrtne spremembe« (str. 54). Spreminjevalci so po njunem različni pomagajoči različnih strok, ki delajo z različno velikimi sistemi (mišljeno je: s posameznikom, skupino, organizacijo, skupnostjo). Mirno bi ta sistem imenovali sistem pomagajočega ali sistem socialnega delavca. Sestavljajo ga namreč socialni delavec in organizacija, v kateri je zaposlen. Naloga spreminjevalca je povzročiti spremembe, lahko v svojem lastnem sistemu (spreminjevalnem sistemu) ali v zunanjem sistemu. Poudarek je na vplivu službe, njene usmeritve, vrednot, politike na ravnanje socialnega delavca. - Tu torej (vsaj zaenkrat) ni govora o tem, da bi pojmovali socialnega delavca *in* klienta kot odnosni sistem. P&M ostajata pri misli, da je na strani tistih, ki naj bi pomagali (po svoji poklicni dolžnosti ali na drugi osnovi), lahko ne samo ena oseba, ampak več ljudi, in da lahko sestavljajo med seboj povezane skupine ali organizacije. Do tedaj prevladujočo predstavo, da gre pri socialnem delu za odnos med dvema osebama, socialnim delavcem in klientom, dopolnita z ugotovitvijo, da je na strani socialnega delavca pravzaprav cel sistem (socialna služba in drugi pomagajoči) in da je socialni delavec odvisen od tega sistema (»'plačani' socialni delavec je pri svojem spreminjevalnem delu pod vplivom sistema, v katerem je zaposlen in od katerega je plačan«, str. 55). Druga njuna misel je, da je vpliv spreminjevalnega sistema na spreminjevalca drugačen, če je spreminjevalec sam del sistema, ki ga spreminja (socialna delavka, ki vpeljuje spremembe v 'svojem' domu za stare), kot če ni del sistema, ki ga spreminja (socialna delavka, ki dela z družino). Z vsake od teh pozicij deluje na osnovi drugačnih pooblastil; vsaka pozicija ima svoje prednosti in pomanjkljivosti za proces spreminjanja. V primeru, ko je socialni delavec sam del sistema, ki ga spreminja, poudarjata njegovo materialno odvisnost (zaposlitev) kot dejavnik, ki vpliva na ta proces.

Sistem klienta. To so ljudje, ki prosijo za pomoč socialnega delavca in jim to pomoč odobrijo. P&M navajata tri pogoje, da bi imeli sistem za klientski. Klienti so ljudje, ki naj bi jim storitve socialnega delavca v končni posledice koristile, ki prosijo za pomoč in pridobijo ali naročijo storitve socialnega delavca, ki sklenejo delovni dogovor s socialnim delavcem v vlogi spreminje-

valca, in tako odobrijo (sankcionirajo) poseg socialnega delavca (str. 56). Dogovor navaja namen ali cilj dela in metode dela s celotnim klientskim sistemom ali njegovim delom. Nekaj primerov klientskih sistemov: Če je problem zmanjšanje učenčeve odsotnosti iz šole, je šola klientski sistem. Če je problem najti mladostniku priložnostno zaposlitev, je klient mladostnik. Če je naloga dobiti sponzorja za ureditev igrišča, je klient soseska ali krajevna skupnost. Če socialni delavec posega v družino, kjer je spolno nasilje nad otrokom, deluje po pooblastilu družbe (države), ki je torej klient (!). Socialni delavec lahko z napredovanjem dela poveča klientski sistem, vključuje po potrebi nove in nove člane, vendar tako, da izpolnjujejo omenjene tri pogoje, lahko pa zmanjša začetni klientski sistem. Poleg splošnega pooblastila, ki ga ima socialni delavec za delo z ljudmi, pooblastila, ki izvira iz njegovega strokovnega naziva in službene ali poklicne vloge, dobi posebno pooblastilo od samega klientskega sistema, ko ta prostovoljno sklene delovni dogovor z njim in se tako spremeni iz potencialnega klienta v dejanskega. P&M poudarjata etični in metodični pomen klientovega sodelovanja pri sklepanju dogovora in opozarjata, da je prva faza dela namenjena sklepanju takega dogovora s potencialnim klientom kot pogoja za sodelovalni odnos: »... bodo ljudje bolj uspešno sledili spreminjanju in se, če bo treba, spremenili tudi sami, če so odobrili spreminjanje in so bili vključeni v določanje ciljev spreminjanja in metod« (str. 58). – Klient je torej naročnik, pogodbeni partner, plačnik (če gre za zasebno prakso).

Ciljni sistem (*target system* – »sistem-tarča«[16]) je sistem, ki ga je treba spremeniti ali na katerega je treba vplivati, da bi dosegli cilje spreminjanja. Naloga socialnega delavca je, da postavi cilje spreminjanja v sodelovanju s klientskim sistemom in da nato določi konkretne ljudi – ciljni sistem (tarče) –, ki jih bo treba spremeniti, če naj bi te cilje dosegli. Avtorja ugotavljata, da lahko socialni delavec dela na dva načina, s klientskim sistemom ali v imenu klientskega sistema, in navajata primer. Skupina občanov prosi skupnostnega delavca, naj jim pomaga izboljšati stanovanjske pogoje. Ciljni sistemi (tarče) so lastniki stanovanj, stanovanjski inšpektorji, sanitarna inšpekcija in drugi. To pomeni: klientski sistem ni vedno sistem, ki ga je treba spremeniti, ampak je lahko zgolj naročnik posega, socialni delavec pa nastopa kot zagovornik klientskega sistema v odnosu do ciljnega sistema. Če ciljni sistem ni isti kot klientski sistem, je lahko v skladu ali nasprotju s cilji klientskega sistema. Strategija socialne delavke bo odvisna od tega, ali ima ciljni sistem iste cilje kot klientski sistem, oziroma, ali vidi klientove cilje, kot da so v interesu ciljnega sistema, ali so zanj prezahtevni, ali so konfliktni z njegovimi. Pri tem ne smemo domnevati, da se bo ciljni sistem vedno upiral spremembi: lahko bo takoj pristal, lahko bo ravnodušen, lahko se bo upiral. Ni torej nujno, da bi šlo za konfliktен odnos. – Uvedba pojma »ciljni sistem« poleg klientskega sistema se zdi v začetku nepotrebno zapletanje. Vendar je res, da se socialni delavci pojavljajo v vlogah, kjer je to razlikovanje smotrno. Taka je prav vloga zagovornika klienta v odnosu do drugih, npr. do institucij, kjer ne gre za to, da bi se moral spremeniti medsebojni odnos med klientom in institucijo, to je, ravnanje obeh, ampak kjer je treba vztrajati pri spremembi ravnanja ene same strani v odnosu, npr. institucije. Primer odnosa med lastniki in najemniki stanovanj, ki ga navajata P&M, lahko uporabimo za ilustracijo, če razvijemo njegove implikacije. Če najemniki (kot klienti) izpolnjujejo svoje obveznosti, lastniki pa ne skrbijo za redno vzdrževanje stanovanj, je upravičeno pritisniti nanje, da izpolnijo svoje zakonske obveznosti (ciljni sistem). Če pa lastniki ne skrbijo za vzdrževanje stanovanj, ker najemniki ne plačujejo najemnine ali ker z neustreznim ravnanjem povzročajo škodo in znižujejo vrednost stanovanj, ti pa to počnejo, ker so stanovanja nevzdrževana, gre za začarani krog, to je, za obojestranski odnosni problem. V takem primeru razglašanje enega od obeh sistemov za ciljnega, drugega pa zgolj za klientskega (naročnika) ni ustrezno in ne more peljati h konstruktivni rešitvi. V takem primeru se socialni delavec sicer lahko iz ideoloških razlogov postavi nekritično na stran klientov, ker je prepričan, da so zatirani delavski razred, ki ga izkoriščajo kapitalisti. Taka pristranska strategija vodi do stopnjevanja konflikta in do nadaljnjega propadanja stanovanjskega fonda. Stanovanjski lastniki lahko (kot klienti) najamejo drugega socialnega delavca, ki bo prav tako nekritično do lastnikov, ki ne izpolnjujejo svojih obveznosti po zakonu, poskušal »poboljšati in pozdraviti« najemnike (ciljni sistem), da ne bodo pijani razgrajali in se pretepali ter uničevali stanovanjske imovine in ugleda naselja. Tudi ta strategija ne more biti plodna, ker spregleduje, da podpira nekoga, ki ravna nezakonito.

P&M uvidevata, da gre pri razlikovanju med klientskim in ciljnim sistemom za razlikovanje funkcij, vlog. To pomeni, da so iste konkretne strukture (skupine, organizacije) lahko nosilci različnih vlog hkrati, ali, kot ne prav ustrezno pravita, da se sistemi prekrivajo.

Klientski in ciljni sistem se pogosto delno prekrivata. Na primer, potem ko je žena (klientski sistem) alkoholičnega moža (ciljni sistem) prišla k socialnemu delavcu po pomoč za moža, bo socialni delavec odkril, da tudi ženino vedenje prispeva k moževim težavam s pitjem. Poleg tega, da bo delal z možem, bo poskušal vplivati tudi na ženo, da bo spremenila svoje vedenje, kar pomeni, da bo žena postala ciljni sistem.

Pravzaprav je pri socialnem delu običajna situacija, da se klientski sistem in ciljni sistem prekrivata, oziroma, da se, če socialni delavec zavzame vlogo posrednika (mediatorja, »interpozicijo« po Lüssiju) med dvema strankama, vlogi izmenjujeta - zdaj je sistem A klientski in B ciljni, v naslednjem trenutku pa A ciljni in B klientski. Prav to hitro menjavanje žariščnega mesta problematizira razlikovanje teh sistemov oziroma funkcij in napeljuje na manj togo razlikovanje socialnega delavca v interpoziciji in udeležencev v problemu, ki med obravnavo zavzemajo različne vloge. Vzporednica tej predstavi je pravzaprav četrti sistem - akcijski sistem.

Akcijski sistem. Sestavljajo ga socialni delavec in ljudje, s katerimi sodeluje pri doseganju ciljev in vplivanju na ciljni sistem. Uvedba pojma akcijski sistem nas preseneti, saj smo menili, da je spreminjevalni sistem tisti, ki z odobritvijo klienta dela na spreminjanju ciljnega sistema. P&M spreminjevalnega in akcijskega sistema ne razmejita prav jasno, vendar se zdi, da je razlika tale. Spreminjevalni sistem sestavljata socialni delavec in organizacija, ki ga zaposluje; ta organizacija morda ne sodeluje neposredno pri delu socialnega delavca. Daje le legitimnost njegovemu delu in splošno pooblastilo. Akcijski sistem pa sestavljajo socialni delavec in sodelavci v okviru danega primera ali celo le v določeni fazi dela: v začetni fazi sklepanja delovnega dogovora s klientom, pri opredelitvi problema, postavljanju ciljev in pri vplivanju na glavne ciljne sisteme. V okviru določene problemske situacije lahko socialni delavec dela s pomočjo različnih akcijskih sistemov. P&M navajata naslednji primer dela v začetni fazi, ko je bilo treba potencialne kliente pridobiti, da bi postali dejanski.

Socialno delavko v domu za stare je direktor doma prosil, naj vpliva na osebje, da bo spremenilo svoj odnos in vedenje do stanovalcev. V tistem trenutku bi lahko socialna delavka imela direktorja za klienta (ker jo je prosil za pomoč oziroma naročil in odobril delo), ostalo osebje pa za ciljni sistem. Vendar misli, da bo bolj uspešna, če bi jo osebje prosilo za pomoč in jo odobrilo, to je, če bi bilo osebje klient. Skupaj z direktorjem poskušata prikazati osebju položaj tako, da bi bilo pripravljeno sprejeti pomoč socialne delavke pri spreminjanju svojih ravnanj in skleniti delovni dogovor. Socialna delavka in direktor sestavljata akcijski sistem, ki poskuša vplivati na potencialnega klienta (osebje), da bi odobril spreminjanje samega sebe (kot ciljnega sistema). Ko socialni delavec zbira podatke o starejših ljudeh, da bi organiziral pomoč na domu, lahko v svoj akcijski sistem pritegne prostovoljce kot anketarje. Socialni delavec pomaga skupini priseljencev (klientski sistem), da se naselijo v skupnosti. Akcijski sistem sestavljajo različni segmenti skupnosti: šola, podjetniki, policija, sindikati. Socialni delavec lahko oblikuje akcijski sistem na novo (pridobi anketarje), lahko pa da kakšni obstoječi skupini funkcijo akcijskega sistema (iz stanovalcev doma za stare oblikuje akcijsko skupino za spremembo hišnega reda). Akcijski sistem pa lahko sestavljajo tudi socialni delavci različnih služb, ki sodelujejo pri reševanju primera, čeprav morda niso v neposrednem stiku.

Seveda se ne moremo znebiti pomisleka, da vse to razlikovanje vendarle ni tako zelo pomembno. Vrnimo se k primeru žene, ki pride k socialni delavki, da bi ji pomagala v zvezi z moževim pitjem. Spreminjevalka (se pravi, socialna delavka, ki se zaveda svoje naloge in pooblastil in omejitev, ki jih ji nalaga služba!) opredeli ženo kot klientko, ker prijavi zadevo in sklene z njo delovni dogovor (ali ga res lahko brez moža?), moža opredeli kot ciljni sistem (ali pa morda hkrati tudi kot potencialnega klienta, ki ga je treba pridobiti za pravega klienta?), potem pa ugotovi, da tudi žena prispeva k moževemu alkoholizmu in je torej tudi ona ciljni sistem, mož pa medtem tudi postane klient, ki pristane na urejanje in se vključi vanj (kjer je spet ciljni sistem!), potem ko sta spreminjevalka in akcijski sistem (podjetje, bolnišnica, KZA) uredila, kar je treba. Čemu vsi ti učeni nazivi, vsa ta maškarada? Kakšno razliko vnesejo v primerjavi z delom, ki bi potekalo brez poznavanja »sistemov«?

Iz razprave Pincusa in Minahanove razberemo, da so ti »sistemi«, kot že rečeno, zgolj vloge

ali funkcije, ki jih lahko med reševanjem zadeve prevzame katera koli struktura. Isti udeleženci v problemu so zdaj klienti, zdaj ciljni ali akcijski sistem. Štirje elementi se kot v kalejdoskopu vedno znova prerazporejajo in ustvarjajo nove in nove konfiguracije. Kakšna je torej korist od te klasifikacije? Vprašanje je upravičeno, saj se zdi, da sta P&M vzpostavila neko razlikovanje, da bi nato spet vse pomešala. P&M navajata več koristi, ki jih lahko povzamemo v nekaj točk: (1) Navaja nas, da si v vsakem trenutku dela zastavimo vprašanje, kako so v tem trenutku porazdeljene vloge in ali so vse zasedene (ali smo opravili vse potrebno): Kako služba, v kateri socialni delavec dela, v tistem trenutku določa ali omejuje njegovo ravnanje? Kdo prosi za pomoč in odobri poseg - komu od udeleženih je socialni delavec odgovoren? Na koga je usmerjena pozornost, da bi se spremenil? Kdo pomaga socialnemu delavcu? (2) Prispeva k bolj prilagodljivemu delu, pri katerem premikamo pozornost in težišče obravnave z enega na drugega udeleženca, namesto da bi vztrajali pri togi opredelitvi ciljnega sistema. Klient ni vedno tudi ciljni sistem. (3) Ta klasifikacija naj bi po P&M jasno pokazala, da je razlikovanje in ločevanje treh tradicionalnih ravni ali vrst socialnega dela neustrezno, saj pri vsakem problemu posegamo na vse tri ravni - tudi ko delamo s posameznikom, so posredno ali neposredno v igri socialna služba, posameznikova družina, podjetje, občina, skratka skupine, zlasti pa organizacije. (4) Razprava o teh vlogah opozori na vlogo socialnega okolja pri nastanku problema, ne le osebnih dejavnikov svetovanca, opozori na obstoj in rabo nesodelovalnih, namerno pristranskih pristopov socialnega dela, zagovorništva in nasprotovanja (konflikta), saj dopušča, da klientski in ciljni sistem ne sovpadata. (5) Razlikovanje več vlog je opozorilo, da je socialno delo, tudi če se navidez odvija le med dvema osebama kot odnos med socialnim delavcem in klientom, umeščeno v širše družbeno okolje, ki na ta odnos vpliva in v njem sodeluje.

Zdi se torej, da ima razlikovanje več »sistemov« predvsem teoretični pomen kot širjenje zavesti o kompleksnosti polja, ki je vključeno v vsak postopek socialnega dela; manjša pa je njegova korist kot delovnega pripomočka, kot metode ali tehnike - čeprav je hotelo biti prav to.

Premik težišča obravnave od dela s posameznikom na delo »s sistemi«, poudarjanje vloge socialnega okolja, močnih organizacij in boja proti njim - strankarskih strategij socialnega dela - so tipični za paradigmo socialnega dela, ki se je razvila neposredno na podlagi protestnih gibanj s konca šestdesetih let.

VRSTE ODNOSOV

Vpliv nazora, da je lahko (naj bi bilo?) socialno delo »strankarsko« v pomenu pristranskosti ali zagovorništva (»postaviti se na eno stran proti drugi«), se kaže tudi v klasifikaciji vrste odnosov, ki se pojavljajo v socialnem delu. Poleg sodelovalnega odnosa, ki je bilo do tedaj norma socialnega dela, se pojavljata še pogajanje in nasprotovanje.

Sodelovanje je po sodbi P&M običajen odnos v socialnemu delu. Pri tem odnosu socialni delavec in klient skleneta delovni dogovor ali pakt, kar pomeni, da se sporazumeta o ciljih dela in metodah za dosego teh ciljev. Sodelovalne odnose spodbujajo tudi vrednote socialnega dela, ki poudarjajo samodeterminacijo in demokratično odločanje. Ljudje bodo bolj pripravljeni izvrševati naloge, če so sami pristali na spreminjanje, sodelovali pri postavljanju ciljev in razvili zaupanje do socialnega delavca. Za sodelovalni odnos je pomembno vzdušje sprejemanja, ustvarjanje zaupanja, pristnosti in poštenosti med socialnim delavcem in klientom. Socialni delavec se bo odločil za sodelovalni odnos, kadar bo k temu nagnjen tudi sistem, s katerim dela.

Pogajanje se pojavi tudi v okviru sodelovalnega odnosa. Pri prvem stiku s klientom se na primer socialni delavec in klient pogajata - drug drugega preskušata in poskušata ugotoviti, kakšne namene ima drugi, kakšnim zahtevam bo treba ustreči in kaj naj bi bil izid dela. Če se izkaže, da pogoji za sodelovalni odnos obstajajo, lahko v nadaljevanju utrjujemo ta odnos. Če pa cilji sogovornikov niso identični, če se klientu zdi, da cilji socialnega delavca niso popolnoma skladni z njegovimi in da so zahteve prehude, ali če socialni delavec vidi, da se klient upira, se odnos pogajanja nadaljuje. Pogajanje pomeni, da lahko vsaka stran nekaj dobi in nekaj izgubi. Pogajanje je minimalna oblika sodelovanja - v skrajni posledici sodelovanja do ugotovitve, da ne moremo sodelovati, ali pa da lahko zares sodelujemo. Lahko bi rekli: uspešna pogajanja vodijo do sodelovanja, neuspešna v konflikt. In narobe: iz konfliktnega odnosa pridemo prek pogajanj do sodelovanja.

Socialni delavec pride v pogajalsko situacijo,

kadar se njegovi cilji in cilji naročnika (klientski sistem) razlikujejo od ciljev ciljnega sistema, kadar ciljni sistem sodi, da cilji spreminjanja niso v njegovem interesu, kadar ciljni sistem ni pripravljen na večje spremembe in kadar zunanji pogoji silijo stranke k pogajanjem.

P&M razlikujeta situacije, kjer je socialni delavec posrednik pri pogajanju med drugimi stranmi, od situacij, v katerih je socialni delavec sam ena stran ali predstavnik ene strani v pogajanjih. V prvem primeru je socialni delavec nevtralen in to njegovo pozicijo drugi sprejemajo in zaupajo v njegovo posredništvo. V drugem primeru pa ni nevtralen in lahko po mnenju P&M uporabi različna sredstva pritiska in zvijače.

Zasluga P&M je, da obravnavata pogajanje kot enega od odnosov v socialnem delu, vendar se njuna obravnava tega odnosa začne pri omenjanju pogajanja na ravni medosebne interakcije kot psihološkega merjenja moči sogovornikov in usklajevanja pričakovanj in ne na ravni metodičnega pristopa, in konča pri ugotovitvi, da sta pač dve mogoči situaciji, v katerih se v odnosu do tega pristopa znajde socialni delavec. Drugo, nenevtralno pozicijo socialnega delavca samoumevno sprejemata kot mogoči pristop v socialnem delu.[17] Bistvenih vprašanj v zvezi s pogajanjem kot pristopom in vlogo socialnega delavca kot zagovornika se ne lotita[18].

Tretja vrsta odnosa v socialnem delu je *konfliktni odnos*. Če pride do polarizacije, stopnjevanja razlik med dvema stranema glede ciljev in zahtev in če pogajanje ne uspe, sledi konflikt, za katerega so značilni tekmovanje, protestiranje, ki se lahko stopnjuje v uničevanje. P&M pravita, da socialni delavec naleti na situacije, v katerih bi moral uporabiti konfliktno strategijo. Kot primer navajata odnos socialnega delavca s starši, ki zlorabljata otroka (klient je družba s svojimi agencijami, v imenu katere ali katerih nastopa socialni delavec), ali odnos socialnega delavca, ki zastopa stanovalce, do lastnikov stanovanj. Socialni delavec v teh odnosih ne deluje v skladu z običajnimi vrednotami (sodelovalnega) socialnega dela, kot so odkritost, zaupanje v odnosu do ciljnega sistema. Pri poskusih vplivanja na ciljni sistem lahko uporablja taktike, kot so protest, demonstracije, odkrita konfrontacija, grožnje, tožba. V okviru splošne kritike sistema ob koncu šestdesetih in v začetku sedemdesetih let so tudi etablirano socialno delo obtoževali, da zanemarja konfliktno strategijo in da bi se moralo postavljati na stran revnih in prikrajšanih, se zavzemati za družbene spremembe in deprivilegiranim izboriti boljše življenjske pogoje in družbeni položaj. P&M pravita, da ni veliko socialnih delavcev, ki bi pristali na uporabo nasilja, in da tega ne dopušča etika socialnega dela. Po drugi strani pa se socialni delavec tudi ne bi smel pustiti »kooptirati« v sistem, ki odreka klientom, kar jim po zakonu pripada.

P&M ugotavljata, da se lahko v vsakem odnosu pojavljajo vsi trije pristopi, da so pravzaprav vsi trije umeščeni na isti kontinuum od konflikta prek pogajanja do sodelovanja in nazaj. Socialni delavec, ki je v dilemi med sodelovanjem in uporabo pritiska, lahko to dilemo reši na tri načine: tako da menjava obe strategiji, tako da prepusti drugim (npr. advokatom), da uporabijo pritisk, ali tako, da izbere tako konfliktno taktiko, ki najmanj kvarno vpliva na sodelovanje.[19]

Pincusu in Minahanovi lahko očitamo, da enačita konfliktni odnos in uporabo prisile, protesta ali celo nasilja. Konflikt interesov je v socialnem delu vsakdanji pojav - rešujemo ga s pogajanji, zato je pogajanje (po Lüssiju) v jedru socialnega dela. Uporaba prisile je tudi eno od mogočih ravnanj, ki pa ni tako pogosto (intervencija). Metode političnega pritiska in nasilja, kot so demonstracije, protesti, neposredna akcija (zasedbe) ipd. so lahko legitimna ali nelegitimna sredstva izražanja volje državljanov, niso pa metode socialnega dela. Resnici na ljubo: P&M jih ne obravnavata kot take.

PROCES V SOCIALNEM DELU

V sklepnem poglavju splošnega dela obravnavata P&M proces v socialnem delu kot »sistematično vrsto dejanj, usmerjenih k določenemu smotru«. Smoter pa določajo končni cilji ali izidi vseh sistemov (klientskega, akcijskega, ciljnega in spreminjevalnega). Poleg končnih ciljev sestavljajo proces socialnega dela metodični cilji. P&M predstavita te kot zaporedje delovnih faz: od konstatacije potrebe po spremembi, vzpostavitve stika in odnosa, razjasnitve klientove težave, raziskave možnih poti ali ciljev, dela v smeri teh ciljev do stabiliziranja sprememb, evalvacije in končanja odnosa. Ali na kratko: kontakt, kontrakt in konec.

II. VEŠČINE SOCIALNEGA DELA

PRESOJANJE PROBLEMOV

Tako smo prevedli »*assessment*«, izraz, ki ga P&M rabita očitno namesto izraza »diagnoza« in se tako pridružujeta tistim, ki vsaj verbalno zavračajo medicinski in/ali diagnostični model obravnavanja socialnih problemov. Socialna delavka ves čas presoja situacije in se odloča glede tega, kaj je treba storiti in kako, tako da je presojanje problema njeno stalno opravilo. Poleg tega pa je to tudi posebno opravilo ob začetku dela na primeru. Tedaj je socialna delavka pred vprašanjem, kako presoditi, kaj je v danem primeru problem, kako oblikovati končne in metodične cilje in načrtovati strokovno delo.

V okviru presoje problema poskuša socialna delavka razumeti situacijo in jo individualizirati, razumeti jo v njeni posebnosti. K temu si ne prizadeva z namenom, da bi situacijo ali udeležene v njej klasificirala in jih diagnosticirala, ampak da bi se lahko odločila glede tega, kaj naj stori in kako usmeri svoje delo v prihodnosti. Presoditi mora, za katerega od več mogočih pristopov naj se odloči. Ob tem je treba vedeti, da mora socialna delavka pogosto ukrepati hitro in na podlagi nepopolnih podatkov. To pomeni, da mora delovati na podlagi predpostavk in hipotez. Pri tem je nevarnost, da se preveč oklene svojih prvih domnev, ne da bi jih pozneje preverila. Zato je dobro imeti več hipotez, »več želez v ognju«, in jih neprestano preverjati z novimi dejstvi. Presoja problema ni enkratno dejanje, ampak proces spreminjanja prvotne opredelitve v skladu z novimi spoznanji, do katerih pridemo med delom.

Kaj je v dani situaciji problem in katere so njegove sestavine, presodimo v več korakih: (1) identifikacija in formulacija problema, (2) analiza dinamike socialne situacije, (3) oblikovanje ciljev in ciljnih skupin, (4) določitev nalog in strategij, (5) stabiliziranje spremembe.

1. Identifikacija in formulacija problema. V splošnem je problem družbena situacija (družbene razmere), ki jo je nekdo ocenil kot nezaželeno. To pomeni, da nobena družbena situacija ni sama po sebi problem, če je nihče tako ne opredeli. Problem sestavljajo določene socialne razmere ali situacija, ljudje, ki te razmere ocenjujejo kot problematične, in razlogi ali merila za tako oceno. Primer: nezaposleni mladostniki, ki niso končali šole, postavajo okoli. To je problem za lastnike trgovin, ker se bojijo, da bo prisotnost teh fantov odganjala kupce. Je problem za starše, ker kaže na njihov neuspeh kot staršev. Policija je zaskrbljena, ker se lahko pojavi prestopniško vedenje. Je problem za socialno delavko, ker fantje zapravljajo svoje potenciale in so slab zgled za druge v kraju. Fantje lahko vidijo svoj položaj kot problematičen, ker jim je dolgčas in ker nimajo zaposlitve.

Socialna delavka začne razjasnjevati situacijo tako, da ugotovi, kdo so udeleženci v problemu, na koga problematična situacija vpliva. Nato ugotovi, zakaj posamezni udeleženci ocenjujejo situacijo kot problematično. Lahko jo vidijo kot kršitev družbenih norm, kot pomanjkanje, izpostavljenost obremenitvam, kot ogroženost ipd. Razlogov je lahko več, različni udeleženci navajajo različne razloge. Posebno tisti udeleženci, ki so bili napoteni proti svoji volji, vidijo položaj drugače kot tisti, ki so prišli sami od sebe. Ob tem je treba poudariti, da problem ni lastnost posameznikov, temveč značilnost interakcije med ljudmi.

Pri opredelitvi problema navadno izhajamo iz tako imenovanega *predstavljenega problema*, to je problema, ki ga navaja klient kot razlog, zaradi katerega je prišel. Lahko pa je to problem, kot ga predstavi tisti, ki je koga napotil. Socialna delavka sedaj razišče tako predstavljeni problem - naravo socialne situacije, kako jo doživljajo različni udeleženci in kako jo ocenjujejo, pred kakšne naloge jih postavlja, kako obvladujejo naloge, katera sredstva jim manjkajo. Upošteva nujnost. »Čeprav je socialni delavec odgovoren v prvi vrsti za obravnavanje klientovih težav, je njegova poklicna dolžnost, da opozori tudi na s tem povezane javne probleme, če se jih zaveda« (str. 107). Primer: star človek, ki bi potreboval pomoč na domu, ki je ni mogoče dobiti, ker ta služba ni organizirana.

Po opredelitvi problema socialna delavka presodi, kaj so naslednji koraki. Morda strokovna pomoč ni potrebna, morda njena služba nima primernih sredstev in napoti klienta drugam. Lahko pa nadaljuje obravnavo.

2. Analiza dinamike socialne situacije. Socialna delavka ne išče kakšnega posameznega vzroka težav, da bi ga odpravila, temveč poskuša razumeti, kako različni elementi situacije součinkujejo pri vzpostavljanju danih problematičnih socialnih razmer. Ugotoviti poskuša, kateri so relevantni socialni sistemi, v katerih temelji problematična

situacija, tako neformalni kot tudi formalni. To pomaga nakazati meje situacije in nakaže, kdo so potencialni člani klientskega, ciljnega in akcijskega sistema. Socialna delavka se poskuša ozavestiti dejavnikov, ki preprečujejo ljudem, da bi učinkovito obvladali situacijo, in ki otežujejo delovanje sistemov virov. Skratka, razumeti poskuša, kako problemska situacija nastaja in se vzdržuje, kje so ovire za zadovoljevanje potreb udeleženih.

3. Postavljanje ciljev. Naslednji korak je postavljanje ciljev obravnave. Najprej moramo upoštevati, da je ciljev navadno več in jih lahko razdelimo na kratkoročne in dolgoročne, na nadrejene in podrejene. Bolj obsežne cilje je treba razčleniti na sestavine, na bolj specifične cilje ali na etapne cilje. Pripravljeni moramo biti na to, da bomo med samim delom dodajali nove cilje, nekatere opustili, spet druge spremenili. Drugič, oceniti moramo dosegljivost ciljev oziroma izvedljivost nalog. Cilji naj bi bili realistični, dosegljivi, kajti nerealistični cilji, ki jih ni mogoče doseči, peljejo v frustracije, apatijo in beg od dela. Ko postavljamo cilje, naj bi ocenili, ali so na voljo viri in sredstva za njihovo uresničevanje, kakor tudi, na kakšne ovire, odpore in težave utegnemo naleteti. Pod viri in sredstvi razumemo čas, denar, materialna sredstva, zveze s pomembnimi ljudmi, posebno znanje, motivacijo, zanimanje, socialne veščine. Ko razmišljamo o ciljih, se moramo tudi zavedati, da so najpomembnejši vir za doseganje ciljev obravnave udeleženci sami, če se seveda usmerimo na njihove lastne moči (perspektiva moči), ne pa na pomanjkljivosti in defekte. Vsaka obravnava zahteva tudi spreminjanje stališč in ravnanja udeleženih. Če jih ne vključimo v obravnavo aktivno, bomo naleteli na odpor, saj ne bodo dojeli, da so spremembe v njihovem interesu. Tretjič, določiti moramo prioritete. Olajšanje neposredne stiske in zadovoljitev osnovnih potreb po hrani, stanovanju in zdravstveni oskrbi je pri delu s klienti vedno prioriteta.« (str. 112). Od tod naprej pa je težje določati prioritete. Vsekakor naj bi klient pri tem sodeloval.

4. Določitev nalog in strategij. Izdelati je treba načrt intervencije, to je, predvideti, kdo bo naredil kaj, kdaj in v kakšnem zaporedju, in oceniti potrebni čas, napor in sredstva. Pri tem nam pomaga, če vemo, da je mogoče različne funkcije socialne delavke uvrstiti v te kategorije: izobraževanje in usposabljanje, facilitacija in zagovorništvo. Kot *izobraževalka* ima socialna delavka vloge učiteljice, izvedenke in svetovalke, ki omogoča, da klienti dobijo informacije, znanje in veščine, tako da v okviru svetovalnega odnosa informira, svetuje, poučuje, izvaja igranje vlog, rabi za vzor in demonstrira ravnanje. Kot *facilitatorka* olajšuje izvajanje nalog, podpira klienta, posreduje med klienti oziroma med klienti in službami in priskrbi sredstva. Njene naloge so vzpostavljanje in posredovanje povezav v sistemih in med sistemi, krepitev povezanosti sistemov, pomoč pri prevladovanju apatije in dezorganizacije, pomoč pri mobilizaciji notranjih virov in zagotovitev zunanjih virov, pomoč pri ustvarjanju novih sistemov, izvabljanje informacij in mnenj, olajševanje izražanja čustev, interpretacija vedenja, razprava o alternativnih potekih dejanj, razjasnjevanje situacij, opogumljanje ipd. Kot *zagovornica* zastopa in zagovarja klienta v odnosu do družbenih sistemov, pomaga posamezniku ali sistemu pridobiti sredstva ali storitve, ki jih potrebuje, ali vplivati na politiko sistema. Poleg opozarjanja, dokumentiranja potreb in pogajanja uporablja tudi druge metode, kot so demonstracije ali protest.

5. Stabiliziranje spremembe. Na koncu je treba predvideti, kakšni novi problemi bi se lahko pojavili in kaj je treba narediti, da se bodo spremembe obdržale. Najbolj zanesljivo je, če delamo tako, da razvijemo sposobnost ljudi samih za obvladovanje težav in reševanje problemov.

Vse to je dobro zelo konkretno zapisati. To nas prisili, da smo eksplicitni, da sami pri sebi razjasnimo, kaj vemo in česa ne, kaj so naše domneve. Zapis presoje o problemu nam pomaga pri pogajanjih in dogovorih, olajšuje komunikacijo in pomaga oceniti napredek obravnave. Je merilo uspeha.

ZBIRANJE PODATKOV

Po Pincusu in Minahanovi mora socialni delavec obvladati veščino zbiranja podatkov, ker v celotnem procesu spreminjanja potrebuje podatke o različnih osebah in sistemih. Zato mora poznati celo paleto tehnik za zbiranje podatkov. Pisca predpostavljata, da gre za zbiranje podatkov v okviru obravnave (»procesa spreminjanja«), tj., v okviru dela s posameznikom, skupino ali skupnostjo za neposredno uporabo v obravnavi. V nadaljevanju podajata precej površen pregled različnih tehnik znotraj treh glavnih načinov zbiranja podatkov: spraševanja, opazovanja in

uporabe obstoječega pisnega gradiva. Pri tem omenjata, da ima npr. pogovor (intervju) pri delu z družino dvojno funkcijo: pomaga delavki, da si ustvari sliko o dogajanju v družini, hkrati pa napelje družinske člane, da prisluhnejo drug drugemu. Ne odobravata neindividualizirane uporabe vprašalnikov in raznih popisnic ob prvem stiku s službo kot dela rutinskega postopka, ne glede na klientovo sposobnost razumevanja in stopnjo pismenosti. Poudarjata, da lahko uporabimo različne vprašalnike, da spodbudimo pogovor v skupini, kakor tudi v situacijah, ko želimo dobiti neodvisna mnenja. Omenjata uporabo sociometrije, vprašalnikov za evalvacijo ipd. Tudi ustne ali pisne projektivne tehnike, kakršna je npr. test dopolnjevanja stavkov, lahko uporabimo, da beseda lažje steče, poleg tega pa nam dajo podatke o klientih. Tudi opazovanje, ki je lahko bolj ali manj sistematično, imata za neločljiv del vsake obravnave. Še najmanj vsiljivo je, če uporabimo že obstoječe pisno gradivo služb, kot so dosjeji, zapisniki sestankov, poročila idr. Opozarjata, da naj bi delavka vedno presodila, kako lahko uporaba različnih tehnik za zbiranje podatkov vpliva na klienta oziroma na odnos med njo in klienti, in uporabila tehnike za zbiranje podatkov tudi kot pripomoček za aktiviranje članov, strukturiranje razmišljanja, spodbujanja odgovornega izvrševanja vlog, ustvarjalnega gledanja na položaj, skratka v funkciji ciljev obravnave. Ker se bralec o podrobnostih omenjenih in drugih tehnik pouči v literaturi o raziskovanju, se tu ne bomo spuščali vanje.

VZPOSTAVLJANJE STIKOV

Stik je prvo, začetno srečanje socialne delavke in potencialnega ali dejanskega klienta, akcijskega ali ciljnega sistema. Do njega pride na več načinov: lahko sam poišče socialno delavko, lahko ga napoti tretja stran, pogosto pa socialna delavka vzpostavi stik na svojo pobudo. Vzpostavljanje stikov je metodični problem, saj nas postavlja pred vprašanja, kot so: čemu vzpostaviti stik, kdaj dati pobudo za stik in kdaj ne, kako vzpostaviti stik ipd.

Čemu vzpostaviti stik? Interakcionistični pristop k socialnemu delu poudarja, da je treba k obravnavi pritegniti mnoge sisteme, povezane s socialnim problemom. Čeprav pomoč socialne delavke išče en sam sistem (mati z otrokom, ki ima probleme s šolo), bo morala socialna delavka na svojo pobudo vzpostaviti stike z drugim sistemom (šolo). Kadar išče pomoč del sistema (zakonski partner, član organizacije), mora socialna delavka vzpostaviti stik z drugimi člani sistema. Medtem ko se v stroki večina strinja, da je treba vzpostaviti stike s potencialnimi akcijskimi in ciljnimi sistemi (tj., s tistimi, ki naj bi prispevali k rešitvi težav klienta), je sporno, ali je smotrno tudi »iskati kliente«, vzpostavljati stike *s potencialnimi* klientskimi sistemi (*reaching out*).

Nekatere službe sprejemajo *samo kliente, ki sami prosijo za pomoč*, in svojih klientov ne iščejo aktivno. V splošnem navajajo tele razloge za tako ravnanje. (1) Pravijo, da mora biti klient motiviran za sodelovanje, saj ni mogoče pomagati nekomu, ki ni motiviran za spreminjanje, ki ne doživlja krize. Pri tem se opirajo na psihodinamsko teorijo, po kateri naj bi socialna delavka s pogovori pomagala klientu priti do uvida v njegove probleme. To je mogoče delati z verbalno sposobnimi klienti srednjega razreda, ki so motivirani za tak introspektivni postopek. Na ravni skupnostnega dela pa naj bi skupini ali skupnosti najbolje pomagali takrat, ko ključni ljudje v teh organizacijah sami prepoznajo, da imajo problem, in so pripravljeni na spremembe. (2) Drugi razlog za zavračanje aktivnega iskanja klientov je finančne narave. Financerji morda ne želijo, da bi se klientela povečevala in da bi šlo za socialo še več sredstev. (3) Služba, ki mora dokazovati svojo uspešnost, je zainteresirana za lahke primere. To pa so tisti, ki sami iščejo pomoč in so motivirani za spremembe. Iskanje resnično težko ogroženih, ki sami ne iščejo pomoči, bi bilo zamudno in zato drago, delo z njimi pa manj uspešno. (4) Aktivno iskanje klientov je po mnenju nekaterih vsiljivo vmešavanje v življenje ljudi in zanikanje njihove pravice do samoodločanja. Človek ima pravico, da pač pride samo po denarno pomoč in jo dobi (če izpolnjuje pogoje); ni treba, da bi ga spraševali še druge stvari, mu vsiljevali nasvete ali odkrivali njegove potlačene komplekse.

So pa tudi razlogi za *aktivno iskanje klientov*. (1) Nekateri zagovarjajo aktivno iskanje ljudi, ki potrebujejo pomoč, posebno revnih iz nižjih razredov, ker menijo, da so njihove težave pogojene objektivno in ne subjektivno. Menijo, da morajo priti v stik s temi ljudmi, da bi s spreminjanjem družbenih sistemov spremenili razmere, v katerih živijo. Ljudem naj bi pomagali priti do družbene moči za spreminjanje institucij. Ker ni pričakovati,

da bodo ljudje iz nižjih razredov sami iskali pomoč, razen v nujnih primerih, jih je treba poiskati in organizirati (v sindikate, skupine za človekove pravice, skupine samopomoči, svete stanovalcev ipd.), da bi se skupno borili za boljše življenjske razmere. (2) Ljudje so lahko v stiski, pa ne vedo, da obstajajo poti iz nje. Ne vedo, da obstajajo ustrezne službe in oblike pomoči, ali pa niso zmožni prositi za pomoč. Če poiščemo potencialne kliente, ki so apatični in nezmožni poskrbeti zase, s tem povečamo njihovo samodeterminacijo, saj jim omogočimo, da se začnejo zavzemati za boljšo kakovost svojega življenja. (3) Ljudje lahko zavračajo obstoječe storitve, ker niso ustrezne. Če pa bi jim ponudili primernejše oblike pomoči, bi jo sprejeli. Zato si velja prizadevati in pridobiti potencialne kliente za sprejem pomoči. (4) Prav tako je iskanje klientov nujno, kadar je treba zavarovati skupnost pred odklonskim vedenjem. Preventivna predavanja po šolah so primer aktivnega vzpostavljanje stika s potencialnimi klienti na pobudo socialne delavke. Ulično delo z mladimi je drug tak primer. Torej: iskanje klientov je upravičeno, kadar gre za krepitev moči depriviranih, za obveščanje o dostopnih virih, za krepitev samodeterminacije pri pasivnih in depresivnih in kadar je treba zavarovati skupnost pred nasiljem in drugimi negativnimi pojavi s preventivnim delom s potencialnimi klienti.

V nadaljevanju razprave o vzpostavljanju stikov obravnavata P&M vprašanje *motivacije za spreminjanje* in odpor pred spreminjanjem. Pričakovati moramo, da bo klient v začetku ambivalenten do vključitve v spreminjanje: po eni strani je za obravnavo motiviran, po drugi strani čuti odpor. Socialna delavka naj poskuša predvideti, kakšne koristi si klient obeta od obravnave in kakšnih negativnih učinkov se boji (*costs-benefits*). Na osnovi te ocene naj izdela strategijo, kako bo spodbudila pozitivno klientovo motivacijo in zmanjšala njegov odpor.

P&M navajata naslednje dejavnike, ki povečujejo *odpor do spreminjanja*: (1) ljudje neradi priznajo nemoč, (2) bojijo se, da bodo izgubili položaj ali sredstva, s katerimi razpolagajo (npr. zaposleni ob spremembah v podjetju), (3) prepričani so, da sprememba ni mogoča, (4) niso pripravljeni žrtvovati svojega časa, (5) lahko obstajajo praktične ovire za sodelovanje. Skupni imenovalec vseh teh ovir je občutje negotovosti. Motivacijske sile pa so te: (1) pripravljenost sprejeti pomoč, (2) želja po položaju ali povečanju moči (ali sredstev), (3) prepričanje, da je sprememba mogoča, (4) upanje na olajšanje stiske, (5) strah pred izgubo privilegijev, pooblastil, podpore ali naklonjenosti, (6) nesebičnost in skrb za druge.

S katerim *delom sistema* naj socialna delavka najprej vzpostavi stik? P&M sledita nasvetu iz organizacijske literature, da s tistim delom, ki ima vzvode v rokah, z osrednjim, pomembnim, ki ima zveze in vpliv. V organizacijah je lahko to vodja vodilne stranke oziroma izvoljeni predstavnik organizacije. Pri delu z družino je v nekaterih kulturah primerneje najprej stopiti v stik z materjo, v nekaterih pa z očetom. Tudi pri delu z mladostniki je treba presoditi, na koga se bomo najprej obrnili, da si zagotovimo njihovo sodelovanje. Druga možnost je strategija vstopa na več ravneh, k več podskupinam ali k več vplivnim osebam. Ta strategija je primerna takrat, kadar v skupnosti oziroma sistemu ni dominantne skupine in ko je treba zagotoviti sodelovanje vseh.

Stik lahko *vzpostavimo neposredno*, da pač »potrkamo na vrata«. P&M pravita, da je to primerno, če se sistem čuti močnega, če meni, da je znamenje moči, da sprejme zunanjo svetovalko, in če ima dobre izkušnje s socialnimi delavkami ali drugimi zunanjimi svetovalci. V nasprotnem primeru je boljše, če vzpostavimo stik posredno, prek vplivnega človeka v sistemu ali zunaj njega, človeka, ki mu zaupajo in ki nam lahko zgladi pot. Tako lahko na primer vzpostavimo stik s skupino mladostnikov prek lastnika lokala, kjer se zbirajo, če ima z njimi dobre odnose in mu zaupajo. Tretja možnost je, da se pridružimo drugim strokovnjakom v okviru timske obravnave klienta in si tako v njegovih očeh pridobimo legitimnost. Do ciljnega sistema lahko pridemo tudi s pomočjo ljudi, ki so sami člani ciljne populacije (odvisniki, bivši zaporniki, bivši klienti, člani etnične skupine ipd.) - tako imenovani »domorodski delavci«. Pri druge vrste pristopu pa poskušamo v skupnosti ustvariti pogoje, da potencialni klienti sami pridejo v stik s strokovnim osebjem. Primeri tega pristopa so dnevni centri za različne vrste klientov, npr. »*drop-in* centri« za odvisnike, varne sobe ipd. V teh centrih je neformalno vzdušje v skladu z življenjskim slogom klientov. Stik s klienti je seveda močno olajšan, če socialna delavka dela v instituciji, kjer se nahajajo potencialni klienti, tj., v šoli, na zavodu za zaposlovanje, v bolnici, zaporu. Pri legitimiranju akcije in vzpostavljanju stika s širšimi skupinami in populacijami lahko pozitivno vlogo odigrajo mediji.

Pomembna je ugotovitev, da je pri klientih, kjer pričakujemo *odpor do spreminjanja*, potreben oseben stik socialne delavke ali kakšne vplivne osebe. Če je ciljni sistem motiviran za spreminjanje, tak neposreden stik morda ni potreben. V primerih, ko ni mogoče identificirati posameznih članov ciljne populacije, pa velja ustvariti tako vzdušje v skupnosti, da bodo ti sami upali poiskati pomoč.

POGAJANJE IN SKLEPANJE DELOVNEGA DOGOVORA

Da bi socialna delavka obvladala to veščino, mora poznati vrste dogovorov, strategije in tehnike pogajanj in tehnike premagovanja odpora.

Potem ko je socialna delavka vzpostavila stik z drugim sistemom, si začne prizadevati, da sklene z njim dogovor o spreminjanju oziroma obravnavi (kontrakt). Vsaka stran pristopi k sodelovanju z različnimi pričakovanji, zato se je treba sporazumeti o ciljih in pravilih skupnega dela. Tak sporazum je delovni dogovor, ki je lahko bolj ali manj formalen. Do dogovora pridemo s pogajanji, kar pa ne pomeni, da izhajamo iz nesoglasja (kot pri pogajanjih v politiki), ampak da je vsaka stran pripravljena prisluhniti pogledom in doživljanju druge strani in se dogovoriti za skupno sprejemljive pogoje dela. Dogovor s klientskim sistemom je *primarni dogovor*, dogovori z drugim sistemi pa so *sekundarni dogovori*. Dogovor je mogoče med potekom obravnave sporazumno spremeniti. Vseboval naj bi (1) dogovor o ciljih obeh strani, (2) o nalogah obeh strani, in (3) o postopkih v okviru procesa spreminjanja.

Dogovor *s sistemom spreminjevalca* je dogovor med socialno delavko in njenim delodajalcem, tj., službo (centrom, bolnico, šolo). Ta dogovor poleg splošnih in posebnih pogojev, pod katerimi se sklepa delovno razmerje, določa pristope, metode in tehnike, ki jih lahko socialna delavka uporabi, in s tem pristope, ki jih ne sme uporabiti, ker niso v skladu s politiko službe. P&M tudi sodita, da ima socialna delavka (posreden) dogovor s širšo skupnostjo (družbo), tj., upoštevati mora zakonodajo na različnih ravneh.

Bistvena sestavina dogovora *s klientskim sistemom* so cilji, ki naj bi jih skupno dosegli, iz njih pa izhajajo delovni postopki. Cilj je lahko zmanjšanje konfliktov v družini glede vedenja otrok, temu sledi dogovor o nalogah posameznih družinskih članov, da bi dosegli ta cilj. Druge sestavine dogovora so kraj, čas, pogostost, razporeditev in trajanje srečanj s socialno delavko, razporeditev skupinskih in individualnih pogovorov, plačilo ali druge materialne obremenitve in stroški ipd.

Pogosto *akcijski sistem* sovpada s klientskim sistemom (tako kot v gornjem primeru družine) in takrat zadostuje en dogovor. Kadar pa akcijski sistem ne sovpada s klientskim sistemom, je treba skleniti poseben dogovor z akcijskim sistemom. P&M navajata primer, ko vodstvo skupnostnega centra naroči skupnostni delavki, naj oblikuje akcijski sistem izvedencev in predstavnikov skupnosti, ki naj prouči ustreznost urbanističnega načrta. S člani tega sistema je treba skleniti dogovor o ciljih in načinu dela. (V tem primeru bi bila skupnost klientski in ciljni sistem, delovna skupina akcijski sistem, skupnostni center sistem spreminjevalca.)

Tudi *ciljni sistem* pogosto sovpada s klientskim sistemom; tedaj sporazuma ni treba podvajati. To velja tudi, če je ciljni sistem del akcijskega sistema. Razlika med klientskim sistemom in ciljnim sistemom je najbolj očitna v primerih *zagovorništva* (klientskega sistema v odnosu do ciljnega sistema). Če socialna delavka zagovarja duševnega bolnika pred delodajalcem, mora z delodajalcem kot ciljnim sistemom skleniti dogovor, da bo zaposlil njenega klienta, socialna delavka pa bo spremljala klientov napredek.

Pri pogajanju za dogovor lahko uporabimo različne strategije in tehnike. Socialna delavka poskuša najprej *vzpostaviti začetni odnos*, da bo lahko oblikovala delovni dogovor. Pri tem mora upoštevati, da stopajo ljudje v odnos z njo na osnovi pozitivnih ali negativnih izkušenj s takim sodelovanjem ali predsodkov in stereotipov o socialnih delavcih. Prav tako pa ima tudi socialna delavka svoje izkušnje, pričakovanja, predsodke in bojazni. Tega naj bi se zavedala, se varovala prehitrega posploševanja in se držala osnovnega pravila, da je treba drugim spoštljivo prisluhniti, se zanimati za njihova stališča in jih poskušati razumeti.

Nato mora ugotoviti *namen dogovora*. Socialna delavka mora najprej na razumljiv način pojasniti klientu ali drugim udeleženim v problemu, s katerimi pride v stik, čemu je tu. Povedati mora, kdo je, koga predstavlja, kaj je namen te službe in zakaj in s kakšnim namenom je vzpostavila stik s klientom. Najbolje je, da to pove preprosto

in naravnost. Neka praktikantka ni mogla vzpostaviti pravega stika s skupino problematičnih deklet, dokler jim ni rekla, da je prišla zato, da bi jim pomagala izdelati šolo. V drugem primeru je socialna delavka stopila v stik z materjo in ji rekla, da razume, da se njeni otroci v šoli ne počutijo dobro in da bi rada pomagala. Po nekaj neuspešnih poskusih, da bi pridobila nezaupljivo mater za sodelovanje, se je opogumila in rekla: »Vaša starejša dva sina so zalotili pri nekaj manjših krajah, mlajši tako smrdi, da nihče noče sedeti z njim, hčerka se pa spušča v odnose s fanti. Tukaj sem zato, da pogledava, kaj se da storiti.« Potem je mati začela sodelovati. Nejasno besedičenje glede namena in vloge socialne delavke vzbudi nezaupanje in odpor. Tudi poudarjanje, da hočemo pomagati, vzbudi pri klientu občutek, da je socialna delavka vsevedna dobrotnica, ki o njem misli, da je nesposoben, da bi sam kaj ukrenil.

Posebno pri neprostovoljnih klientih moramo biti neposredni in določni, saj tako ali tako vedo, da socialna delavka zastopa družbo, proti kateri so se pregrešili. Ko se je mladoletni prestopnik znašel v zavodu pri socialni delavki, mu je ta rekla, da mu želi pomagati. On pa jo je vprašal, kam ga namerava odpeljati. Ko je rekla, da ne razume, kaj misli, ji je odvrnil: »Ko mi je učitelj rekel, da mi hoče pomagati, me je peljal k ravnatelju. Ravnatelj mi je rekel, da mi hoče pomagati, in sem se znašel na sodišču. Na sodišču so mi rekli, da mi hočejo pomagati, in so me dali v zavod. Kam me boste pa vi peljali?« Delavka bi morala fantu stvarno pojasniti, kaj o njem ve, kaj je namen njegovega bivanja v zavodu, kakšna so pravila v zavodu, kaj mora narediti, da bo prišel ven, in ga vprašati, kaj hoče v zavodu delati in k čemu si prizadevati. Klienti, ki sami pridejo po pomoč, pričakujejo od socialne delavke, da bo že pri prvem stiku govorila z njimi o problemu, zaradi katerega so prišli. Če se to ne zgodi, ne pridejo ponovno. Hkrati pa raziskave ugotavljajo, da je lahko že prvi poglobljeni pogovor dovolj, da se zadeve uredijo.

Razjasnjevanje določil dogovora je osrednje opravilo pri sklepanju delovnega dogovora. Njegova osnovna funkcija je zmanjšanje negotovosti sodelujočih glede narave sodelovanja. Dogovor naj vsebuje določila o ciljih sodelovanja, nalogah udeleženih, o razpoložljivih možnostih in o postopkih. Socialna delavka mora tudi povedati, česa ne more ali noče storiti zaradi osebnih ali institucionalnih omejitev.

Razjasniti te zadeve je pomembno iz več razlogov in ima več namenov: (1) udeleženci zvedo, kaj se med obravnavo ne bo zgodilo; s tem preprečimo neupravičena pričakovanja. (2) Ker vključi v dogovor tudi cilje in predloge klienta in drugih sistemov, socialna delavka potrdi, da je pripravljena spoštovati njihovo avtonomijo in dopustiti, da lahko tudi oni vplivajo nanjo. (3) Ko dogovor določi naloge in odgovornost posameznih udeležencev, omogoči presojo o tem, ali bodo te naloge sposobni izvršiti, in s tem prispeva k določanju uresničljivih ciljev. (4) Ko se določijo naloge, postane tudi jasno, da bo potreben napor, če naj bi se zadeve uredile - zanimivo je, da klienti, od katerih se več zahteva, tudi bolje ocenjujejo obravnavo. (5) Ko delavka sama prevzame določene naloge, dokaže, da je zavzeta za ugoden razplet zadeve. (6) Ker pridejo v dogovor samo postavke, s katerimi se udeleženci strinjajo, se zmanjša njihov odpor do sodelovanja. (7) Isti učinek ima možnost dogovora glede časa in kraja sestankov ter materialnih (stroški) in organizacijskih podrobnosti. (8) Socialna delavka tudi pojasni določila dogovorov, ki jih ima z drugimi službami in ustanovami, in zakonske omejitve ter tako prepreči, da bi udeleženci zašli v skušnjavo, da bi jo napeljali k čemu nezakonitemu ali k čemu, kar bi bilo v nasprotju z drugimi obveznostmi socialne delavke. (9) V dogovoru je treba jasno opredeliti določila glede zaupnosti podatkov. Udeležencem mora biti jasno, kakšna dokumentacija se vodi o primeru in kdo ima do nje dostop. V primerih, ko se kombinira individualno in skupinsko delo (npr. pri delu z družino ali drugimi skupinami), mora biti jasno, s katerimi podatki iz individualnih pogovorov se lahko seznani celotna skupina (družina). (10) Določila dogovora naj bodo jasna in eksplicitna, da ne bi prišlo do nesporazumov. Raziskave kažejo, da ne prihaja do nesporazumov z udeleženimi v problemu, če se socialni delavci potrudijo, da v začetku obravnave oblikujejo jasen dogovor in z njegovimi določili seznanijo sodelujoče. Formalni pisni sporazumi niso nujni (razen če tako določa zakonodaja), so pa mogoči. Vendar je treba dobro premisliti, preden se odločimo za formalni pisni dogovor, da ne bi s tem odbili klienta. (11) Ali se dogovor spoštuje ali ne, je razvidno iz ravnanja udeleženih, to je, če prihajajo na dogovorjena srečanja, če izpolnjujejo naloge itn. Če udeleženci ne spoštujejo dogovora, je treba razmisliti o možnosti, da se zadevo prekine oziroma konča. Včasih je o končanju obravnave prav tako dobro skleniti izrecen dogovor, ki

ga udeleženi podpišejo, vendar k temu ni treba siliti, saj je tudi pri tem treba premisliti nadaljnji razvoj dogodkov in pustiti odprta vrata za morebitno poznejše sodelovanje. (12) Seveda je tudi obilo možnosti, da s tem ali onim sistemom ni mogoče skleniti dogovora, ker so nestrinjanja prehuda in odpori preveliki. V takih primerih pač poskuša socialna delavka delati s tistimi, kjer je delovni dogovor možen.

Kaj storiti, kadar naletimo na odpor do sodelovanja pri klientskem ali drugem sistemu? Na voljo imamo več strategij. (1) Pomembno je, da klienta (ali drug sistem) kolikor mogoče aktivno vključimo v oblikovanje dogovora. To zmanjša strah pred negotovostjo, pred neznanimi zahtevami, pred neuspehom. Tudi pri neprostovoljnih klientih so vedno področja, o katerih lahko tudi oni dajejo predloge in se pogajajo. Sicer pa je vključevanje dobra metoda pri ljudeh, ki mislijo, da je sodelovanje v procesu pomoči znamenje šibkosti in nesposobnosti, kot tudi pri onih, ki se bojijo izgubiti status, moč, denar ipd., oziroma na splošno, ki se bojijo, da bodo več izgubili kot pridobili. Z aktivno vključitvijo si lahko izpogajajo pogoje, na katere lahko pristanejo. (2) Če je nasprotovanje bolj prikrito in se izraža v apatiji, pomaga, če nanj opozorimo in omogočimo, da se izrazi. Tako priznamo, da je odpor nekaj legitimnega, ob tem pa udeleženci tudi začutijo, da socialna delavka spoštuje njihovo doživljanje. Ko se odpor izrazi, se lahko o njem pogovarjamo in pogajamo o pogojih sodelovanja. (3) Tretja strategija, da motiviramo sistem za spreminjanje, je, da porušimo ravnotežje sistema, njegovo ustaljeno delovanje na nezadovoljivo nizki ravni, in povzročimo krizo in neugodje ter tako »odmrznemo« sistem. To lahko storimo tako, da vnesemo nove informacije, ki kažejo, da samozadovoljstvo ni upravičeno, da opozorimo na neupravičeno prelaganje odgovornosti za negativna dogajanja na druge. Pomembna tehnika je, da zagotovimo povratno informacijo (*feedback*) drugih sistemov (kako oni vidijo klienta). (4) Odpiranje perspektive in upanja je prav tako dobra tehnika za pridobitev apatičnega klienta. Povzročitev krize sama namreč ne zadošča, če hkrati ne zbudimo upanja na njeno rešitev – če ne pokažemo, da je sprememba mogoča, če ne govorimo o mogočih izidih obravnave, če ne podpremo klienta in ne pokažemo razumevanja za njegovo doživljanje. (5) Zelo koristno je, če se čimprej sporazumemo o neposrednih ciljih in jih začnemo uresničevati. Tako se premaknemo z mrtve točke in dosežemo prve uspehe. Doseganje kratkoročnih ciljev okrepi upanje, da je sprememba možna. (6) Odpor lahko premagamo s tem, da ljudem, ki se upirajo spremembi, pokažemo zgled uspešnega spreminjanja, tako da na primer povabimo na srečanje bivše kliente, ki so uspešno premagali težave. (7) Skupinsko delo namesto individualnega je tudi dobro sredstvo za premagovanje odpora, saj bolj aktivni in motivirani člani skupine pridobijo manj motivirane. V skupini se odpor lažje izrazi, klienti vidijo, da niso sami s svojimi težavami, poveča se njihova pogajalska moč.

OBLIKOVANJE AKCIJSKIH SISTEMOV

Akcijski sistem sestavljajo socialna delavka in ljudje, s katerimi sodeluje pri uresničevanju nalog in doseganju metodičnih in končnih ciljev. Pri vsaki obravnavi lahko socialna delavka oblikuje različne akcijske sisteme: za zbiranje podatkov, ocenjevanje problema, vzpostavljanje začetnih stikov, pogajanje za delovni dogovor ali za vplivanje na glavne ciljne sisteme. Akcijski sistem je sredstvo, prek katerega socialna delavka vpliva na ciljne sisteme, da bi se spremenili. Seveda pa je lahko akcijski sistem hkrati tudi ciljni – tako je morda celo v večini primerov. K veščini oblikovanja akcijskih sistemov sodi torej preudarek o tem, s kom bo socialna delavka delala – ali s posameznikom ali skupino – in kako naj sestavi skupino. Socialna delavka mora upoštevati tri značilnosti akcijskih sistemov: velikost, sestavo in delovne postopke.

Velikost akcijskega sistema. Primer: delavka v skupnostnem centru za duševno zdravje naj bi pomagala materi najstnika, ki se je srečal z drogami in zabredel v težave s policijo, sodiščem in šolo. Socialna delavka se mora odločiti, s kom bo delala: ali bo poskušala vključiti vso družino v akcijski sistem, ali bo delala sama v akcijskemu sistemu s fantom, ali bo sestavila skupino, v kateri bodo poleg fanta njegovi vrstniki, ali bo delala individualno s šolskim osebjem, s predstavniki policije in sodišča, ali bo prosila fanta in/ali njegovo družino, naj jo spremljajo na sestanek s predstavniki šole in sodišča. Socialna delavka bo morda oblikovala več akcijskih sistemov. Mogoče bo ugotovila, da so težave te družine v medsebojnih odnosih in z družbenim okoljem podobne kot pri mnogih drugih, s katerimi se srečujejo v centru. Zato bo morda hotela prispevati kaj k

reševanju širšega družbenega problema odvisnosti: k boljši koordinaciji obstoječih služb, spremembi politike teh služb, zakonodaje itn.

Akcijski sistemi so torej lahko različno veliki, v bistvu pa so dveh vrst: dvojiški (socialna delavka in še kdo) ali skupinski. P&M navajata kot primer dvojiškega akcijskega sistema dvojico, ki jo sestavljata socialna delavka in kakšna vplivna oseba. Socialna delavka prepriča to osebo potrebi po spremembi zakonodaje o drogah, on pa se nato z istim namenom spravi na kakšnega politika. Na ta način lahko socialna delavka vzpostavi akcijski sistem vplivnih ljudi, ki se sicer nikoli ne srečajo (sicer bi bili skupina, ne diade), ki pa lahko učinkovito vplivajo na ciljni sistem - zakonodajno telo.

V skupinskem akcijskem sistemu so ljudje v neposredni interakciji in vplivajo drug na drugega. Če je tak akcijski sistem hkrati tudi ciljni sistem (zapleteno poimenovanje skupinske obravnave po P&M), je spreminjanje uspešnejše, saj člani skupine vplivajo drug na drugega, so drug drugemu zgled, se podpirajo, opogumljajo in ravnajo po priporočilih skupine. Skupinski akcijski sistemi so uspešni pri ljudeh, ki imajo podobne težave. Pri tem je lahko namen skupine, da pomaga rešiti individualne probleme članov, lahko pa je njen namen kolektivna akcija, na primer akcija staršev za uvedbo dodatnega pouka za umsko prizadete otroke. Skupine zainteresiranih in vplivnih ljudi, ki sami morda niso neposredno prizadeti, lahko dosežejo spremembe v organizacijah in širši družbi. V skupinah, katerih namen je izboljšati strokovno izobrazbo in usposobljenost osebja v socialnih službah, si lahko udeleženci izmenjujejo izkušnje in se tako učijo drug od drugega.

Kadar naleti socialna delavka na že obstoječ sistem, na primer na družino, naj bi presodila, ali bo uspešneje delala s posameznikom (v paru) ali s skupino. Če pride v stik z enim članom družine, naj bi se odločila, ali bo delala samo z njim ali z vso družino oziroma s posameznimi podskupinami (starši, otroki), morda izmenjaje. P&M torej opozarjata, da je akcijske sisteme mogoče sestaviti na različne načine in da togo opredeljevanje bodisi samo za delo s posameznikom bodisi samo za delo s skupino ali skupnostjo ni smiselno.

Velikost in značilnosti ciljnega sistema. Odločitev za delo v paru (socialna delavka-klient) ali v skupini je po P&M odvisna od značilnosti ciljnega sistema. Socialna delavka je prisiljena delati s posameznikom, če ta ne želi sodelovati v skupini. V nadaljevanju P&M povzemata po literaturi indikacije za individualno oziroma skupinsko obravnavo. Skupinska situacija je za nekatere ljudi preveč ogrožajoča, zato je z njimi bolje začeti individualno. Taka obravnava je indicirana tudi, če klient meni, da je njegov problem tako specifičen, da prisotnost drugih ne bi prispevala k njegovi uspešni obravnavi. Če je klient, ki ima težave pri vzpostavljanju stikov z drugimi, vzpostavil dober stik s socialno delavko, je morda bolje, da izkoristimo to dejstvo in ga obravnavamo individualno. V individualni obravnavi klient lažje zavaruje svoj ugled, kar je pomembno pri ljudeh z višjim statusom in odgovornimi vlogami. Podobna indikacija je zaupnost informacij. Včasih, v konfliktnih situacijah, pa je treba klienta tudi fizično zavarovati pred drugimi.

Skupinska obravnava je indicirana, če klient sam tako želi in hoče sodelovati z drugimi, če lažje govori v družbi sebi enakih kot na štiri oči, če želi dobiti povratno sporočilo (*feedback*) od drugih, če potrebuje skupino kot oporo v odnosu do socialne delavke. Socialna delavka ima torej na voljo različne možnosti. Izbrala bo tisto, s katero bo zagotovila sodelovanje klienta.

Sestava akcijskega sistema. Če socialna delavka lahko vpliva na sestavo akcijskega sistema, bo sestavila tako »mešanico« ljudi, da bo sistem gladko deloval in dosegal cilje. Izbrala bo ljudi, ki bodo pomagali drug drugemu, ki bodo izkušnje prenesli v druge situacije in ki bodo opravili tudi naloge zunaj akcijskega sistema.

Kriterij boljše ali slabše sestave skupine je torej funkcioniranje skupine navznoter in navzven. P&M delita lastnosti članov skupine na opisne in vedenjske; opisne so socialno-demografske značilnosti, vedenjske pa ravnanje člana v skupinski situaciji.

P&M posebej obravnavata vpliv različnih značilnosti na gladko notranje delovanje skupine, posebej njihov vpliv na doseganje namena in zunanje delovanje, in tako neupravičeno (in tudi nedosledno) ločujeta vidike, ki so neločljivo povezani. Tega njunega razlikovanja v tem prikazu ne bomo upoštevali.

Vedenjske značilnosti, ki vplivajo na delovanje skupine, so na primer, če se kdo ne vključuje v skupinske dejavnosti, če običajno posreduje v sporih, če skuša druge disciplinirati ipd. Med take »vedenjske atribute« naj bi spadale tudi značilne vloge, ki jih posamezniki zavzamejo v skupini (povzemata jih po Benne, Sheat 1961). Obstajajo tri vrste vlog: (1) storilnostne vloge v skupini (član

išče informacije, prosi za mnenje, koordinira, daje pobude, energizira, skrbi za proceduro), (2) vloge ohranjanja skupine in graditve skupine (član spodbuja, harmonizira, sklepa kompromise, postavlja standarde), (3) vloge, usmerjene na zadovoljitev osebnih potreb (član nastopa agresivno, zavira, išče priznanje, se samoizpoveduje, dominira, išče pomoč, pledira za posebne interese). Heterogeno sestavljene skupine naj bi bile bolj ustvarjalne in produktivne od homogenih.

Na delovanje skupine vplivajo tudi opisne, tj., socialno-demografske značilnosti članov, kot so spol, starost, status, rasa, religija itn. P&M s tem v zvezi navajata, da se v začetku ljudje združujejo po podobnosti, da pa so pozneje mešane skupine bolj ustvarjalne. Za vodjo (socialno delavko) pa velja, da je njena strokovna kompetentnost pomembnejša od drugih njenih značilnosti, čeprav lahko te značilnosti vplivajo predvsem na boljše ali slabše vzpostavljanje začetnega stika s skupino. Tako bodo belopolto socialno delavko temnopolti sprejeli bolj nezaupljivo, če pa se bo izkazala z vodenjem skupine, jo bodo prav tako dobro sprejeli kot delavko svoje rase.

Razlika v opisnih značilnostih je lahko tudi prednost. P&M navajata primer mlade socialne delavke, ki jo lahko skupina starih bolje sprejme kot starejšo delavko. Glede vpliva opisnih značilnosti članov in vodje torej ne moremo posploševati, vedeti pa je treba, da so te značilnosti pomembne in da je treba v vsakem primeru posebej presoditi, kakšen utegne biti njihov vpliv.

Sestava skupine naj ne bi bila odvisna le od danih opisnih značilnosti članov, temveč od namena in od tako imenovanih *kritičnih značilnosti*. P&M navajata primer dela s telesno prizadetimi otroki. Če je namen skupine usposabljanje teh otrok v specifičnih veščinah, bodo primernejše skupine, sestavljene samo iz prizadetih otrok, recimo gluhih, ki jih je treba naučiti branja z ustnic. Če pa je namen izboljšati integracijo teh otrok, bomo sestavili mešane skupine, v katerih bodo tudi otroci, ki niso prizadeti.

Kritična značilnost je v tem primeru, če nekoliko skrajšamo, »potreba otrok po druženju z drugačnimi«. Se pravi: v skupino bomo vključili samo otroke, ki imajo to potrebo, drugih pa ne. Kako jo bomo ugotovili? Lahko domnevamo, da imajo to potrebo vsi otroci, a potem to pač ne more biti kriterij, kritična ali izločilna značilnost, ker ničesar ne razlikuje. (Na tem mestu se P&M spustita v logično in stvarno nevzdržne abstrakcije in posplošitve, ki jih kritično obravnavamo na koncu tega besedila.)

P&M priporočata, naj bi pri izboru članov v akcijski sistem premislili o temle: (1) kateri ljudje bodo zasedli različne vloge v skupini, storilnostne in vzdrževalne, (2) kdo bo dovolj podoben drugim in se bo dovolj uskladil s potrebami drugih, da bo lahko komuniciral, (3) kdo bo vzor drugim, (4) kdo bo aktivno vplival na cilje zunaj akcijskega sistema, (5) čigave »kritične značilnosti« so v skladu z namenom akcijskega sistema. Tudi s temi priporočili izražata nerazumevanje skupinskega dela, razen če hočeta s tem povedati, da v skupino pač ni mogoče vključiti koga, ki je iz povsem drugega konteksta, ki se v skupino ne bo mogel vključiti ali prispevati k njenim ciljem. Pri skupinskem delu ni mogoče vnaprej določiti, kdo bo zavzel kakšno vlogo, kdo bo komu vzor itn. Tudi vsa nadaljnja izvajanja o sestavi in delovanju akcijskega sistema so površna in niti približno ne zadoščajo kot navodilo za skupinsko ali skupnostno delo.

Operativni postopki. Bolj ali manj jasno je, da se lahko skupine sestanejo enkrat ali večkrat, da njihova srečanja trajajo daljši ali krajši čas, da so nekatere obravnave dolgotrajne, druge pa kratke, in da so lahko oboje uspešne ali neuspešne. Pogostost srečevanja je odvisna od zahtevnosti naloge in rokov in se lahko pri isti skupini spreminja. Trajanje posameznega srečanja je odvisno od namena, sestave skupine, programa in števila članov. Skupina se lahko srečuje v institucionalnem okolju ali zunaj njega, v vsakdanjih okoljih članov. Vprašanje kraja srečanja in okolja je lahko zelo pomembno pri terapevtskem delu, pa tudi pri skupnostnem. Pri pogajanjih, na primer, ki naj bi bila na nevtralnem ozemlju, P&M opozarjata na simbolni pomen kraja in prostora in na vpliv opremljenosti na pričakovanja članov in vzdušje v skupini. Dogajanje v skupini, interakcija med člani in odločanje se odvijajo po pravilih, ki so lahko vnaprej določena ali pa jih sprejmejo člani sami. Vsebina pravil je odvisna od namena, števila in značilnosti članov. Pravila omogočajo večjo ali manjšo stopnjo avtonomije, dopustljivosti.

VZDRŽEVANJE IN KOORDINIRANJE SISTEMOV

Probleme notranjega delovanja akcijskih sistemov lahko obravnavamo z razvojnega vidika in z vidika

delovanja družbenih sistemov. Če gledamo z razvojnega vidika, nas zanima zgodovina interakcij med člani in njihov razvoj v prihodnosti. Če gledamo s funkcionalnega vidika, nas zanimajo komunikacijski vzorci, porazdelitev vlog, medosebni odnosi in odločanje.

Problemi v zvezi z razvojem odnosov. Ko se že obstoječi skupini pridruži socialna delavka, se s tem ustvari nov sistem, na katerega vpliva njegova pretekla zgodovina in v katerem se razvijejo novi odnosi med člani in socialno delavko. Novo oblikovana skupina gre skoz različne razvojne faze. V začetku so člani ambivalentni glede svojega sodelovanja. Ko sklenejo dogovor o sodelovanju, preidejo v fazo boja za položaje in oblast v skupini. Ko se skupina strukturira, postane kohezivna, člani sprejemajo individualne razlike in sodelujejo. Občutja medsebojnega sprejemanja omogočajo sodelovanje in doseganje skupinskih ciljev. Ko skupina doseže svoje cilje, preide v fazo končevanja in ločitve. Nekaj podobnega se dogaja tudi v dvojiškem odnosu med klientom in socialno delavko.

Med razvojem skupine se pojavljajo problemi treh vrst. (1) Člani so lahko na različnih stopnjah povezanosti s skupino. Medtem ko so nekateri že popolnoma predani skupini, so drugi še ambivalentni in nezaupljivi. Delavka naj ne bi precenjevala posameznikove vključenosti in naj ne bi zahtevala od njega preveč, saj lahko sicer preneha sodelovati. (2) Spremembe v sestavi članstva lahko zavrejo razvoj skupine. Če je skupina že prešla fazo boja za status, pa se vključi nov član, se bo ta faza ponovila, dokler se novi član ne asimilira. Statusni boj se obnovi tudi, če član odide, posebno še, če je imel bolj osrednji položaj. (3) Tako skupina kot posameznik lahko ostaneta fiksirana na določeni stopnji razvoja, ali pa regradirata na že preseženo stopnjo. To se zgodi predvsem, če je kakor koli moteno medsebojno zaupanje med člani.

Problemi delovanja. Ti problemi se pojavijo na področju porazdelitve vlog, komuniciranja, medosebnih odnosov, porazdelitve moči, konfliktnih pripadnosti, vrednot ali stališč ali v zvezi z namenom skupine.

Porazdelitev vlog. Ljudje ne igrajo vedno vlog v skladu s pričakovanji, nekatere vloge ostanejo nezasedene, ali pa član skupino zapusti. Pri obstoječih skupinah je problem neustrezno izvajanje storilnostnih in vzdrževalnih vlog. Skupine navadno poudarjajo storilnostni vidik. Izdelajo natančna delovna navodila, pravila, delovne naloge, niso pa pozorne na socialno-emocionalne potrebe članov. Člani postanejo nezadovoljni, kar se odraža na njihovi storilnosti in fluktuaciji. Pri delu s posameznikom pa so po mnenju P&M v odnosu s socialno delavko dobro zadovoljene socialno-emocionalne potrebe, pogosto pa ni dovolj poudarka na delovnih nalogah, doseganju namena, zato je tak odnos neučinkovit in lahko tudi razpade.

Komuniciranje. Nekateri člani poskušajo dominirati v komunikaciji, drugi se bojijo govoriti, poskušajo spremeniti predmet pogovora in se neobvezno pomenkovati, niso pozorni ali ne poslušajo. Skupina je morda prevelika za dobro komuniciranje, ali pa okolje ni primerno urejeno.

Medosebni odnosi. Težave se pojavijo, ko se oblikujejo podskupine in klike, ko se pojavi v skupini grešni kozel, ali pa skupina osami posameznika. Med člani se pojavijo nesprejemanje in razlike v priljubljenosti. Če take težave vztrajajo, skupina ne bo dovolj kohezivna, da bi dosegla cilj. Tudi v dvojiškem odnosu lahko pride do tega, da se ne vzpostavi spoštljiv in sodelovalen odnos ali vsaj odnos pogajanja. Če delamo z že vzpostavljeno skupino (družina), so glavni problem njihovi obstoječi odnosi. Ljudem v taki skupini je treba pomagati (tako P&M), da bi dosegli vzajemno zadovoljivo raven odnosov in vzpostavili zadovoljive odnose z drugimi sistemi.

Porazdelitev moči. Nekateri člani imajo več moči in vpliva kot drugi. Svoj vpliv lahko uporabljajo za doseganje ciljev skupine, lahko pa za nadzorovanje drugih članov, za prisiljevanje ali za upiranje socialni delavki. Če nekateri dominirajo, lahko drugi postanejo apatični, se umaknejo in ne prispevajo k skupini. Drugi se upirajo dominantnim članom in tako se razvije konflikt. Če v dvojiškem odnosu klient doživlja, da socialna delavka nima dovolj avtoritete, da ni kompetentna, cilj dela ne bo dosežen. Če pa jo doživlja kot avtoriteto, ji morda ne bo zaupal. Če je obstoječa skupina del akcijskega sistema, nastanejo težave, ker se stari odnosi prenesejo v novi kontekst: dominantni oče postane avtokratski predsednik komisije.

Konfliktne lojalnosti. Ljudje, ki se vključijo v akcijski sistem, so pogosto v prvi vrsti lojalni do ljudi zunaj akcijskega sistema, ne do tistih znotraj. Ljudje od zunaj vplivajo na skupino. Dejavnosti v skupini lahko povzročijo konflikte s temi zunanjimi odnosnimi skupinami, ali pa se člani bojijo,

da bodo izgubili svoj položaj v zunanjih skupinah. Zato se upirajo sodelovanju, poskušajo spremeniti namen akcijskega sistema, ali pa izstopijo. Tak primer je skupina vodij različnih organizacij, ki se združijo v akcijski sistem - upirali se bodo vsaki dejavnosti, ki bi ogrozila interese njihove osnovne organizacije.

Konfliktne vrednote in nameni. Če člani nimajo podobnih vrednot, ne bodo mogli sodelovati. Če se kdo ne strinja s konfliktno strategijo do drugih skupin, ne bo mogel sodelovati v skupini, ki jo zagovarja. Če člani skupine mislijo, da ni mogoče doseči cilja skupine, ne bodo hoteli sodelovati, prav tako, če se ne strinjajo z od zunaj postavljenim ciljem, kadar mislijo, da nimajo dovolj moči za uresničitev zamisli ali da cilj ni dovolj pomemben.

Reševanje problemov delovanja. Socialna delavka rešuje omenjene probleme z zavzemanjem ustreznih vlog, z ustrezno proceduro, s programskimi dejavnostmi, z vključevanjem članov v reševanje težav in z zamenjavo članov.

Vloge socialne delavke. Socialna delavka ima storilnostno in vzdrževalno (odnosno) vlogo oziroma različne storilnostne in vzdrževalne vloge. Ko se skupina uigra, lahko posamezne vloge prevzamejo sami člani. Tudi pri delu s posameznikom deluje na odnosni (ohranjanje sistema) in storilnostni ravni (doseganje ciljev in opravljanje nalog). Socialna delavka naj prevzame manjkajoče vloge v skupini. Ker je težko igrati več vlog naenkrat, je dobro uporabiti pomočnike, sovodje in koterapevte. Pri skupnostnem delu socialna delavka običajno ni vodja skupine, ampak prepusti to vlogo nekomu iz skupnosti, ki je dovolj nevtralen, da lahko koordinira delo. Socialna delavka pa pomaga vodji, da lahko dobro odigra svojo vlogo; sama prevzame dopolnilne vloge. Pri tem je vzor drugim (pozorno posluša, spodbuja tihe člane, da spregovorijo, obravnava druge s spoštovanjem, nakazuje točke soglasja med podskupinami, podpira manj prodorne člane).

Procedure. Socialna delavka lahko spremeni ali predlaga spremembo osnovnih pravil delovanja skupine: urnika, okolja, pravil interakcije in odločanja, tako da zagotovi sodelovanje vseh članov. Lahko vpelje različne tehnike za spodbujanje sodelovanja in komuniciranja.

Programske dejavnosti. Različne dejavnosti zahtevajo od članov različne odzive. Če hoče socialna delavka zmanjšati tekmovalnost ali konfliktnost, lahko vpelje dejavnosti, ki zahtevajo sodelovanje. Če hoče izboljšati status članom z nižjim statusom, vpelje dejavnosti, kjer se lahko izkažejo. S pomočjo dejavnosti izboljša komuniciranje. Koristna je uporaba različnih komunikacijskih in drugih iger.

Participacija članov. Člani naj sami analizirajo probleme skupine, da bi dojeli, kako njihovo ravnanje prispeva k problemom, in poskušali spremeniti svoje vedenje. Socialna delavka lahko da pobudo za ponovno pogajanje o delovnem dogovoru ali za razpravo o razpustu skupine.

Zamenjava članov. Običajno je mogoče kooptirati člana v skupino ali koga izločiti, ali oblikovati sploh drugačen akcijski sistem, če sedanji ne deluje.

Koordiniranje akcijskih sistemov. Socialna delavka mora večkrat koordinirati delovanje več akcijskih sistemov, da se socialni problem ustrezno reši. Velikokrat opazimo kot problem prav pomanjkanje koordinacije med več sistemi, ki obravnavajo isti primer.

VPLIVANJE

Večino tega, kar socialna delavka dela v okviru načrtnega spreminjanja, kot P&M imenujeta proces socialnega dela, je (po njiju) izvajanje vpliva ali na kratko vplivanje. Ko poskuša ustvariti primerno vzdušje za odprti intervju, ko se pogaja ob sklepanju delovnega dogovora, ko poskuša motivirati klienta za sodelovanje, ko priporoča duševnemu bolniku, naj se vključi v skupino samopomoči, ko prepričuje krajana, naj prevzame vodenje odbora - uporablja vplivanje. Vplivanje je povzročanje sprememb. Tako definirano je osrednji pojem v okviru teorije, ki pojmuje socialno delo kot proces spreminjanja. Vplivanje je dvosmerni proces, odvisen od značilnosti tistega, ki vpliva, kot tudi od značilnosti tistega, na katerega vplivamo.

Osnove vpliva (vplivnosti). Tisti, ki vpliva, se opira na različne vire ali osnove vplivanja, ki so pravzaprav viri družbene moči. Te bomo v nadaljevanju na kratko obravnavali.

1. Znanje in izvedenost. Znanje in strokovnost socialne delavke sta najpomembnejša osnova njene vplivnosti. Njene socialne veščine, veščine komuniciranja, znanje o medosebni dinamiki, o vodenju, posredovanju, podpiranju in druge, ji pomagajo oblikovati in ohranjati veliko različnih odnosov. Znanje načrtovanja, analiziranja ji olajša

plodno usmerjanje spreminjevalnih naporov. Podobno ji koristi znanje o razvojnih značilnostih, o krizah, stresu, obvladovanju obremenitev, o družbenih službah, njihovi organizaciji in storitvah.

2. Materialni viri. Socialna delavka lahko bolj ali manj samostojno razpolaga z materialnimi sredstvi, ali pa lahko priporoča, kako naj se uporabijo. Odloča ali soodloča o denarju, o namestitvi v zavod, o upravičenosti do gospodinjske pomoči ipd. Tudi ta njena moč je pomemben vir vplivanja.

3. Legitimna oblast (avtoriteta). Socialna delavka ima lahko vlogo, v kateri upravičeno (po zakonu) ukazuje drugim, jim daje navodila, zaupa naloge, dodeljuje sredstva, nadzoruje ipd., npr. kot direktorica službe, vodja ali predsednica kakšnega organa ali ustanove. Poleg tega lahko vpliva na druge osebe na vplivnih položajih.

4. Status in ugled. Medtem ko je legitimna oblast značilnost pozicije ali vloge in jo ima vsakdo na določenem položaju, dokler ga zaseda, sta status in ugled bolj osebni značilnosti. Socialna delavka, ki uživa ugled kompetentne, pametne, objektivne, zaupanja vredne osebe, bo lahko bolj vplivala na proces spreminjanja kot oseba z manjšim ugledom. Pomemben je tudi ugled ustanove.

5. Karizma in osebna privlačnost. Nekateri ljudje so osebno bolj privlačni, drugi manj. Bolj karizmatični lažje pridobijo ljudi za sodelovanje in dosežejo, da jih drugi spoštujejo. To pomeni, da tudi lažje vplivajo na ravnanje drugih ljudi. Socialna delavka pa lahko deluje tudi iz ozadja, če najde med ljudmi karizmatične osebe, ki so naravni vodje, vzpostavi z njimi dober odnos in deluje prek njih.

6. Kontrola toka informacij. Informacija je moč, pravi rek. Tisti, ki je bolje obveščen, ima večjo moč, je bolj vpliven. Socialna delavka ima na voljo zelo različne informacije in jih lahko uporabi v procesu vplivanja. Toda tudi klient se zaveda moči informacij, zato morda zadržuje pomembne informacije o sebi in tako vpliva na potek obravnave.

7. Vzpostavljeni odnosi z drugimi ljudmi (zveze in poznanstva) so prav tako osnova, ki jo lahko socialna delavka uporabi v obravnavi.

Procesi vplivanja. Iz teh pozicij socialna delavka vpliva na proces spreminjanja na v nadaljevanju opisane načine.

1. Induciranje (nagrajevanje, kaznovanje). Induciranje (vpeljevanje) pomeni, da vplivamo na ciljni sistem tako, da nagrajujemo (pohvalimo) ubogljivo vedenje in kaznujemo neubogljivo. Da bi lahko uporabili tak način, moramo imeti nadzor nad sredstvi, ki so pomembna za klienta oziroma za ciljni sistem sploh, in možnost sankcioniranja. Gojenec vzgojnega zavoda, na primer, dobi možnost izhoda, potem ko en teden ni napadal drugih gojencev. Uspešno delo sodelavca nagradimo z napredovanjem na delovnem mestu. Vedeti moramo, da kaznovanje povzroči negativne občutke do tistega, ki kaznuje. S kaznovanjem lahko dosežemo ubogljivo vedenje, težje pa vplivamo na vrednote, stališča in prepričanja ljudi.

2. Prepričevanje. Ta način uporabimo, kadar želimo, da bi se ciljni sistem prostovoljno odločil za spremembe na osnovi premisleka in sklepa, da so argumenti socialne delavke pravilni. Prepričevanje sodi kot metoda bolj na skupnostno raven, kjer je pomembno, kakšne argumente imamo in ali jih znamo logično povezati, da pridobimo ljudi za kako akcijo, na primer za ustanovitev stanovanjske skupine v zavodu. Prepričevanje bo morda uspešno tudi kot metoda zagovorništva, ko poskušamo na primer delodajalcu prikazati prednosti zaposlovanja invalidov ipd.

3. Uporaba odnosa. Socialna delavka vpliva na klienta (ciljni sistem) s tem, da vzpostavi z njim posebne vrste kakovosten medosebni odnos. Prvi dejavnik tega odnosa je klientovo sprejemanje socialne delavke kot osebnosti, ki ji pripisuje določene pozitivne značilnosti, ki izvirajo iz njene vloge, strokovnosti ali iz njene osebne karizme. Drugi dejavnik pa je spretnost socialne delavke pri uravnavanju medosebnih dinamičnih značilnosti odnosa. Socialna delavka, ki uspe vzpostaviti odnos, za katerega so značilne odkritost, pristnost in zaupnost, si je s tem tudi omogočila vplivanje na klienta v smeri zaželenih sprememb.

4. Uporaba okolja, tako fizičnega kot družbenega, je pomembno sredstvo vplivanja. Pri delu s posameznikom kot tudi pri skupinskem delu je pomembna ureditev okolja, kjer poteka razgovor ali srečanje skupine. Mnogi ukrepi temeljijo na premestitvi klienta v bolj spodbudno okolje, na primer iz primarne družine v rejniško, iz zavoda v stanovanjsko skupino, iz enega razreda ali šole v drugo, z enega delovnega mesta na drugo. Velikokrat se dejavnosti, zlasti pri delu z mladino, odvijajo v naravi. Vse to ima svoj pomen, kajti okolje samo vzbudi pri ljudeh določena zadržanja in spodbudi doživljanja in vedenja, ki peljejo k spremembam. Okolje deluje na ljudi neposredno s svojimi fizičnimi značilnostmi (prostor z ovirami ali brez njih, zavarovan ali izpostavljen, udoben

ali neudoben), lahko pa tudi simbolno, saj posreduje udeležencem občutek, da so vredni ali nevredni, spoštovani ali omalovaževani ipd.

Navadno kombiniramo več procesov vplivanja in se opiramo na različne vire moči. P&M sodita, da je treba v vsakem primeru »igrati z odprtimi kartami« in z našimi nazori in namerami seznaniti ciljni sistem. Največkrat bosta ciljni sistem in socialna delavka družno v vzajemnem procesu oblikovala cilje spreminjanja, zato bi bilo pregrobo in neustrezno, če bi si predstavljali, da s sredstvi vplivanja socialna delavka le usmerja klienta k ciljem, ki jih je postavila ona. P&M zato opozarjata na materialne in človeške »stroške« takih zlorab moči.

KONČEVANJE PROJEKTA SPREMINJANJA

Na to, da se bo delo na določenem projektu nekoč končalo, je treba misliti od samega začetka. Marsikateri delni cilji so doseženi že med potekom dela, preden je končan projekt kot celota. Že ob začetku povemo, kdaj se bo delo predvidoma končalo, koliko časa imamo na voljo. Če se le da, formuliramo jasne cilje, in klient sam lahko spremlja njihovo doseganje in ve, kdaj je cilj dosežen. Še posebej skrbno pa je treba ravnati, ko se delo s klientom bliža dokončnemu koncu. Ob koncu se odvijejo trije procesi: evalvacija, razpustitev odnosa in utrditev sprememb.

Evalvacija. Že med delom neprestano skupaj s klientom ocenjujemo napredek pri delu. Za tako ocenjevanje, še zlasti za končno oceno, sta vsaj dva razloga. Prvi je ta, da smo akcijskemu sistemu (službi) in klientskemu sistemu dolžni poročati, v kakšni meri so bili doseženi smotri, za katere smo se dogovorili v delovnem dogovoru. Drugi razlog je, da nam pregled uspehov in neuspehov pomaga izboljševati delovne pristope in postopke.

Evalvacija vsebuje oceno doseganja ciljev in oceno postopkov ali procesa. *Doseganje ciljev* bomo lahko ocenili, če smo si pred začetkom obravnave zagotovili podatke o stanju pred posegom, tako da bomo lahko primerjali stanje klientskega ali ciljnega sistema pred in po obravnavi na kriterijskih (ciljnih) variablah. V evalvaciji mora pošteno opisati tako pozitivne kot tudi negativne izide. Pri *evalvaciji procesa* nas zanima ovrednotenje uporabljenih postopkov, tehnik, metod in strategij. Zastavljamo si vprašanja o uspešnosti posameznih metod, njihovi učinkovitosti, o tem, kako so te metode in tehnike (in ravnanje socialne delavke same) olajševale ali zavirale doseganje ciljev, o tem, ali je proces potekal v skladu z vrednotami socialnega dela in metodičnimi pravili.

Končanje odnosa. Ko začenjamo delo s klientom, je treba upoštevati psihološki kontekst: oceniti moramo klientovo motivacijo in odpore do sodelovanja v načrtovanem procesu spreminjanja, pišeta P&M. Prav tako moramo upoštevati psihološko dinamiko, ko končujemo; pripravljeni moramo biti na različne klientove reakcije. Pojavijo se ambivalentna čustva, še zlasti, če je klient doživel sodelovanje kot plodno in smiselno. Klient je po eni strani hvaležen, po drugi strani pa kot da zameri socialni delavki, ker ga zapušča.

Take reakcije so dobro vidne v skupinah, ki se približujejo koncu obravnave. V njih se pojavi zanikanje dejstva, da se srečanja končujejo. Člani »pozabijo«, da se bodo srečanja končala, in na zadnjem srečanju sprašujejo, kdaj bo naslednje srečanje. Pojavijo se različne čustvene reakcije:

1. *Regresija.* Pojavi se nazadovanje sposobnosti za obvladovanje interpersonalnih in organizacijskih nalog. Skupina se povrne na prejšnje, nižje ravni delovanja. Povečajo se zahteve po odvisnosti od vodje. Pojavijo se izbruhi jeze med člani in do vodje, ker se končuje srečevanje.

2. *Izražanje potrebe.* Članom skupine se zdi, da se bodo sestajanja nadaljevala, če bodo pokazali, da še potrebujejo delavkino pomoč. Poveča se problematično vedenje, prošnje za nadaljevanje, ali pa člani začno govoriti o novih težavah. Člani dobro vedo, kakšni problemi posebej vznemirijo socialno delavko in jo skušajo manipulirati.

3. *Rekapitulacija.* Člani se spominjajo preteklih dogodkov in včasih pri tem zaidejo v regresijo. Zahtevajo, naj bi ponovili kakšno dejavnost, v kateri so v preteklosti uživali. Včasih podrobno opisujejo pretekle dogodke.

4. *Evalvacija.* Tesno povezana z rekapitulacijo. Člani skušajo oceniti smisel in vrednost doživetij v skupini.

5. *Beg.* Dve vrsti bega sta. Eden je destruktivna reakcija na ločitev, ki zanika vsak pozitiven pomen doživetja v skupini. Člani kažejo veliko zavračajočih vedenj in vedenj, ki izzivajo zavrnitev, da bi dokazali, da socialna delavka ni dovolj skrbela zanje ali da zaključuje skupino zato, ker so se slabo vedli. Druga vrsta bega je pozitivna. Pojavijo se konstruktivne poteze zmanjšanega sodelovanja v skupini. Člani si najdejo druge skupine,

dejavnosti, prijatelje zunaj skupine, medtem ko še hodijo na skupino. Ti novi stiki pomenijo, da so člani razširili svoje interese in veščine in da so dozoreli.

To dinamiko lahko opazimo tudi pri individualnem delu. V okviru enega srečanja se lahko pojavi več teh reakcij.

Tudi socialna delavka ima svoje težave pri končevanju. Vzbudijo se čustva, povezana s člani in njeno vlogo. Ni se lahko ločiti od ljudi, s katerimi smo razvili smiseln odnos. Sprašuje se o uspešnosti svojega dela, o kakovosti dela, pojavijo se občutki krivde, ker ni imela časa ali ni znala bolj ali drugače pomagati. Lahko se pojavijo dvomi o trajnosti sprememb in težnja, da bi še nadaljevala srečanja.

Če si socialna delavka ni na jasnem s svojimi čustvi ob končevanju, se lahko ujame v resonanco z reakcijami klientov, posebno še, če poskušajo podaljšati srečevanje. Občutek, da se čas izteka, ustvari pritisk pri klientu, da pride na dan z novimi težavami.

Kako pripraviti kliente na konec srečevanja? Socialna delavka mora že na začetku jasno napovedati, kdaj se bo srečevanje končalo, nato pa naj periodično pregleda napredek in evalvira. Nekaj tednov pred koncem naj spomni klienta (skupino) na predvideni konec, nato pa naj to pri nadaljnjem srečevanju še večkrat omeni opozori.

Pri načrtovanem kratkotrajnem delu klienti vnaprej sprejmejo dejstvo, da srečanj ne bo veliko in da se bo odnos končal bolj neprizadeto kot del strukture storitve. Tisti, ki so bili vključeni v odprto dolgotrajno svetovanje, pa so najavo konca sprejeli bolj negativno, češ da se bo zadeva končala, ker niso pokazali dosti napredka.

Ko se bližamo koncu, je včasih koristno zmanjšati pogostost ali trajanje stikov - postopno končevanje ali izzvenevanje. To omogoča klientu, da se postopno deangažira in prevzame samostojno odgovornost. To ni vedno mogoče, zlasti če ima skupina delovno nalogo, saj se dejavnost poveča, ko se bliža rok, ko je treba nalogo opraviti. Zadnja srečanja ustvarijo napetost v medosebnih odnosih, zato je priporočljivo prirediti slavnostno sklepno srečanje, ceremonijo, da se napetost sprosti.

To je posebno pomembno, če hoče socialna delavka obdržati dobre odnose s posameznimi člani, da bi lahko z njimi v prihodnje še sodelovala. Taka prireditev je tudi znamenje, da se je srečevanje v tem okviru nepreklicno končalo.

Včasih se stiki s člani nadaljujejo v drugem kontekstu: socialna delavka pusti vrata odprta, če bi se pri kom pojavile nove težave, ali pa se bo s kom srečala v okviru kakšne delovne skupine ipd. Če se bodo stiki s člani nadaljevali v drugem kontekstu, socialna delavka redefinira odnos, v bistvu sklene nov delovni dogovor. Lahko pride do tega, da se konča delo v skupini, ne konča se pa odnos s članom ali člani - v novem kontekstu se ti odnosi preoblikujejo.

Stabilizacija sprememb. Socialna delavka mora zagotoviti, da bodo spremembe, ki jih je vpeljala, obstale še potem, ko je ne bo več zraven. To lahko stori tako, da poskrbi za podporo klientu, da vzpostavi dejavnost ali strukturo, ki bo skrbela za določene storitve (uvajalni seminar). Oceniti mora, koliko se je povečala sposobnost klienta za obvladovanje podobnih situacij v prihodnje.

Včasih ostane za določenim projektom, posebno pri skupnostnem delu, tako imenovana »sistemska zapuščina«, formalni ali neformalni odnosi oziroma organizacijske strukture, vodstvo in različni plačani ali prostovoljni pomočniki. Premisliti je treba, kako so še lahko koristni, in jih uporabiti za nove projekte.

Socialna delavka naj ob koncu klientu tudi zagotovi, da mu je na voljo, če bi jo potreboval ob krizi ali drugi nenadejani težavi. Seveda pa lahko v ta namen pridobi drugega strokovnjaka ali službo in klienta po potrebi napoti tja. Če klient potrebuje nadaljevanje storitve, naj mu jo zagotovi tako, da ga napoti ali opozori nanj ustrezno službo.

III

Zaradi časovne odmaknjenosti in pomanjkljive dokumentacije iz tistega časa sem v knjižnici našel le eno recenzijo tega dela (Triseliotis 1975). Recenzent ugotavlja, da je v tem delu našel »širši pogled na socialno delo kot kjer koli drugje« in da je lahko to delo osnova za »unitarni pristop« k socialnemu delu, pri čemer s tem pojmom razume poenoten pristop, ki združuje vse tri tradicionalne metode. Delo vsebuje »skupno jedro konceptov, veščin, nalog, ki so bistvene za praktično socialno delo«. Posebno ugodno ocenjuje prvi del (v tem se z njim strinjamo). Pohvali, da avtorja kot izhodišče socialnega dela pojmujeta pomoč pri izvajanju življenjskih nalog, pri obvladovanju težav, ki jih prinese življenje. Prav tako se mu zdi ustrezno, da sta avtorja izbrala za

teoretsko osnovo sistemsko teorijo. Obžaluje pa, da nista v uvodu povzela vsaj osnovnih pojmov te teorije (s tem nas utrjuje v prepričanju, da pojmi sistemske teorije v delu pravzaprav niso zares upoštevani). Recenzent sodi, da avtorja predstavljata prepričljiv in domiseln model socialnega dela, ki ni več razdeljeno na tri metode.

»Praktiki bodo še vedno delali s posamezniki, z družinami, s skupinami in skupnostmi, vendar ne izolirano. Intervencija v položaj posameznega klienta ali skupino predpostavlja, da se delavec zaveda drugih možnih sistemov in procesov, ki vplivajo na sedanje življenje.« (Triseliotis 1975: 107). Avtorja teorije ne razpravljata o teorijah, ki naj bi bile uporabne za socialno delo; njun model pa omogoča uporabo najrazličnejših teorij, od psihologije jaza do teorij o družbenih konfliktih. V tem pomenu potrebuje knjiga dopolnilo.

Avtorja poudarjata obvladovanje življenjskih nalog in interakcijo med ljudmi in vire za zadovoljevanje njihovih potreb. Ta poudarek premakne zorni kot od spraševanja po determinantah in vzrokih in od linearnega mišljenja k razumevanju funkcioniranja v smislu sistemske teorije. Tu pa po mnenju recenzenta nekako podcenjuje posameznika in njegovo enkratnost. Premik od individualnega odnosa k širši mreži je dobrodošel, toda praktik, ki dela s posameznikom, si bo moral pomagati še z drugo literaturo – tako meni recenzent. Oceno sklene napoved, ki pravi, da bo ta model v naslednjih letih prevladoval v socialnem delu. Težko je dokumentirano oceniti, ali se je to res zgodilo. Vsekakor pa lahko rečemo, da današnje razmišljanje o socialnem delu upošteva osnovno misel Pincusa in Minahanove, da pri reševanju socialnega problema delamo hkrati na več ravneh, ne glede na to, na kateri ravni smo delo začeli ali na kateri ravni delamo pretežni del časa.

OPOMBE

[1] Izraz »teorija socialnega dela« morda zavaja. Dela, ki opisujejo, kako je treba delati socialno delo, nimajo naslova »teorija socialnega dela« ali, širše, »teorija socialne pomoči«. Shulmanova teorija se pojavlja pod naslovom »Veščine pomoči«. Lüssi je svoje delo naslovil *Sistemsko socialno delo: Praktični učbenik socialnega svetovanja*. Tudi delo Pincusa in Minahanove v naslovu nima izraza »teorija«. Naslovljeno je kot »Praksa socialnega dela: model in metoda«. Knjiga seveda ni praksa, je pisanje o praksi. Pisanje in govorjenje o praksi pa sta – v najširšem pomenu besede – razmišljanje, teoretiziranje. »Model« je pojem blizu pojma »teorija«, je »ponazoritev«, »kalup«, »posplošitev bistvenih odnosov«. Ni vsako pisanje ali govorjenje o praksi že teoretiziranje, teorija. Pri nas poznamo posebno vrsto govorjenja o praksi, ki bi ga lahko imenovali »jamranje«, ne »teorija«. Izraz »teorija« prihranimo za sistematično, logično povezano razmišljanje, v katerem oblikujemo pojme in jih med seboj povezujemo v sodbe in sisteme razlag, pojasnitev in/ali z razlagami utemeljenih navodil za ravnanje. Besedilo Pincusa in Minahanove ima vsekakor značilnosti takega resnega razmišljanja, po namenu in obliki.

[2] Na to razlikovanje rabe termina »sistem« me je opozoril Bernard Stritih, za kar se mu zahvaljujem.

[3] »Sistemskemu« žargonu je nasedel tudi Lüssi, ki odobravajoče povzame: »Kompleksen sistemski 'model za prakso socialnega dela' predlagata Pincus in Minahan. Razlikujeta štiri sisteme (sistem spreminjevalca ali 'change agent', sistem klienta, ciljni sistem in akcijski sistem) in pojmujeta socialno delo kot ravnanje znotraj teh družbenih sistemov in z njimi« (Lüssi 1991: 63). Z opredelitvijo, da gre za »kompleksen sistemski model«, bi se pisec tega članka težko strinjal.

[4] Kjer je navedena samo številka strani, je navedek vzet iz obravnavanega dela Pincusa in Minahanove. Pri vseh drugih navedkih citiramo kot običajno.

[5] P&M uporabljata moško obliko za označitev našega poklica (obliko *social worker*, ki jo v kontekstu nadomesti osebni zaimek *he*, on), zato smo jo obdržali tudi mi, razen kjer je v kontekstu bolj smiselna ženska oblika.

[6] Naj spomnim, da v predmetniku ljubljanske šole za socialno delo ta ločitev (ne le razlikovanje) obstaja: imamo »osebno pomoč s svetovalnim delom«, s čimer razumemo delo s posameznikom, poseben predmet »socialno delo s skupino« in predmet »skupnostno socialno delo«.

[7] O problematiki tradicionalnega razlikovanja (in ločevanja) treh metod ali ravni socialnega dela gl. Lüssi (1991).

[8] Razvoj je šel v dveh smereh: po eni strani v oblikovanje specifične socialnodelavske teorije (npr. Lüssi), po drugi pa v nadaljnje prevzemanje psihoterapevtskih teorij, resda morda na bolj eklektičen način (pregledi »teorij socialnega dela« – ki to niso ali pa so le pogojno kot teorije *kliničnega* socialnega dela – npr. Payne (1998), Turner (1996), Lehmann in Coady (2001).

[9] To je vsekakor preširoko, preabstraktno in nespecifično opredeljen predmet socialnega dela. Tudi P&M se ne moreta znebiti »substantivistične« opredelitve predmeta. Nič ju ne bi stalo, če bi predmet socialnega dela eksplicitno definirala kot socialno pomoč, kakor koli bi jo že potem opredelila. Navsezadnje ga implicitno tako definirata v nadaljevanju, ko pravita, da so ljudje odvisni od pomoči »sistemov« – torej gre za pomoč, za posebne vrste interakcijo, ne za interakcijo *in abstracto*. Vendar je ta *recours* na »substantivno« definicijo značilen. Številni pisci (npr. Nedeljković 1987; Roessner 1975) ne zmorejo miselnega preskoka, ki je potreben, da definiraš predmet vede o socialnem delu kot namerno ravnanje (npr. dajanje pomoči) in ga uvrstiš med znanosti o ravnanju (gl. Oppl in Tomaschek 1986; Čačinovič Vogrinčič 1991).

[10] Pincus in Minahan uporabljata tu termin »sistem« kot abstrakten pojem, skupni naziv za ustanove, organizacije, službe, torej precej »nesistemsko«. Vendar smo tako rabo pustili prav zato, da bi ilustrirali njuno razumevanje pojma »sistem«.

[11] Lüssi (1991) prav tako navaja kategorije disfunkcionalnosti sistemov in sodi, da je naloga socialnega dela funkcionalizacija socialnih problemskih sistemov, tj., izboljšanje delovanja teh sistemov.

[12] V pregledih teorij socialnega dela npr. ne bomo našli razprave o tem, kako klient doživlja prejemanje ali neprejemanje denarne pomoči. O tem pa zelo poglobljeno kot o pomembnem vprašanju razpravlja Stritih (1993).

[13] To klasifikacijo funkcij socialnega dela sem uporabil v svoji raziskavi o oblikah samopomoči med občani, v kateri sem skušal med drugim odgovoriti na vprašanje, katere funkcije dejansko izvaja krajevna organizacija Rdečega križa (Mesec 1986).

[14] Tudi pisec tega pregleda je delo s taborniki, pri katerem je sodeloval v letih 1997-1980, pojmovno opredelil kot »spreminjanje organizacije prostega časa s skupnostnim socialnim delom« (Mesec 1980; 1981: 1984), saj se je opiral na podobno (deloma isto) literaturo kot P&M (npr. W. Bennis, K. Benne, R. Chin (ur.) (1961), *The Planning of Change*. New York: Holt, Rinehart & Winston.)

[15] Izraz spreminjevalec (*change agent*) so po P&M prvi uporabili Lippitt, Watson, Westley (1958: 12).

[16] Avtorja sama pravita, da obžalujeta konotacijo tega izraza, a ne najdeta boljšega. Izraz sam pa je razširjen v organizacijski literaturi.

[17] Lüssi odmerja pogajanju osrednjo vlogo v socialnem delu. Obravnava ga na dveh mestih, najprej v sklopu načel ravnanja, nato kot enega od šestih načinov ravnanja. Pri tem predpostavlja, da gre pri pogajanju za odnos med udeleženimi v problemu, ne za odnos med njim in klientom. Pravi: »Socialni delavec se socialnega problema, posebno konfliktnega, loti v prvi vrsti s pogajanjem« (1991: 288). Dalje: »Če kdo vpraša, po čem se lahko v prvi vrsti spozna sistemskega socialnega delavca, je odgovor naslednji: po tem, da se pogaja« (*op. cit.*: 404). Pri pogajanju naj bi socialni delavec strogo upošteval načelo interpozicije (nevtralnosti). Lüssi obravnava kot posebno obliko dela pogajanje v okviru zagovorništva ali zastopanja (*vertreterische Verhandlung*). Celo pri tej obliki, kjer socialni delavec zagovarja klienta v odnosu do tretje strani, »ne sme [ta pristop] zapeljati [socialnega delavca] v enostransko zastopanje interesov klienta« (*op. cit.*: 436). Po tem se vloga socialnega delavca-zagovornika razlikuje od vloge advokata-pravnika. Na tehnični ravni pa Lüssi dopušča »punktualno pristranskost« (*op. cit.*: 407), tj., da socialni delavec med pogajanji podpre zdaj to, zdaj ono stran v tej ali oni (tudi postranski) zadevi.

[18] Za problemu doraslo obravnavo vprašanja pogajanja je pač treba pogledati Lüssija (1991).

[19] Menjava (alterniranje) sodelovalnega in konflitnega pristopa se nam je dogodila pri delu s taborniki v letih 1977-1980 (Mesec, 1980; 1981; 1984; 1998).

LITERATURA

BARTLETT, Harriet (1979), *The Common Base of Social Work Practice*. New York: National Association of Social Workers.

BENNE, Kenneth D., SHEATS, Paul (1961), Functional roles of group members. V: Leland P. BRADFORD (ur.), *Group development*. Washington, D. C.: National Training Laboratories, National Education Association (51–59).

ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, Gabi (1991), *Socialno delo z družinami*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Visoka šola za socialno delo.

LIPPITT, Ronald, Jeanne WATSON, Bruce WESTLEY (1958), *The Dynamics of Planned Change*. New York: Harcourt, Brace & World.

LÜSSI, Peter (1991), *Systemische Sozialarbeit: praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. Bern, Stuttgart: Haupt.

MESEC, Blaž (1980), Spreminjanje organizacije prostega časa s skupnostnim socialnim delom I. V: Bernard *Stritih* (nosilec), *Vpliv družbenega prostora na socializacijo otrok: Akcijskoraziskovalni projekt*. Ljubljana: Univerza Edvarda Kardelja, Višja šola za socialne delavce.

- (1981), Spreminjanje organizacije prostega časa s skupnostnim socialnim delom II. V: Bernard Stritih (nosilec), *Prostovoljno socialno delo: Akcijskoraziskovalni projekt*. Ljubljana: Univerza Edvarda Kardelja.

- (1984), Spreminjanje mladinske organizacije s skupnostnim delom: Primer skupnostne intervencije. *Sodobna pedagogika*, 35: 7–8.

- (1986), Samopomoč starejših občanov v krajevni skupnosti. V: Blaž Mesec (nosilec), Vito Flaker, *Metode in oblike medsebojne pomoči med občani*. Ljubljana: Univerza Edvarda Kardelja, Višja šola za socialne delavce (raziskava).

MILOŠEVIČ ARNOLD, Vida, Milko POŠTRAK (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba (v tisku).

OPPL, H., TOMASCHEK, A. (1986), *Soziale Probleme und Handlungsflexibilität*. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.

PAYNE, Malcolm (1997), *Modern Social Work Theory*. 2. izdaja. London: Macmillan Press.

PINCUS, Allen, Anne MINAHAN (1973), *Social Work Practice: Model and method*. Itasca, Ill.: F. E. Peacock Publishers.

RAPOŠA TAJNŠEK, Pavla (1997), Socialno delo v delovnih organizacijah. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

STRITIH, Bernard (1993), *Normativi in standardi na področju socialnega varstva*. Ljubljana Visoka šola za socialno delo (raziskovalno poročilo).

TRISELIOTIS, John (1975), Social Work Practice: Model and Method. Allen Pincus, Anne Minahan. 1973. Itasca, Ill.: F. E. Peacock Publishers [Book Review]. *Brit. J. Social Wk*, 5, 1: 107–109.

ŽNIDAREC DEMŠAR, Simona (2003), *Skupnostna usmeritev v socialnem delu: Analiza skupnostnih projektov in skupnostne skrbi na celjskem območju*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (magistrsko delo).