

Vida Milošević Arnold

PROFESIONALNE VLOGE SOCIALNIH DELAVCEV PRI DELU S STARIMI LJUDMI

UVOD

Področja socialnega dela razlikujemo glede na to, kakšno je mesto socialnega dela na posameznem izmed njih. Za področja so značilni trije različni modeli prakse: primarni, sekundarni in partnerski. Primarni model pomeni, da je socialno delo na določenem področju nosilna stroka (denimo v centrih za socialno delo). Za sekundarni model je značilno, da socialno delo gostuje na področju, kjer je temeljna neka druga dejavnost in stroka (šolstvo, zdravstvo, pravosodje ipd.), partnerski model pa pomeni, da si socialno delo na nekem področju dela enakopravno deli nosilno vlogo z drugimi strokami (denimo zaposlovanje, nekateri programi na področju odvisnosti ipd.). Navedena delitev področij ostaja pomembna ne glede na to, da se povsod vedno bolj poudarja interdisciplinarni prijem in uveljavlja timsko delo.

Na primarnih področjih socialnega dela je treba tudi ob timskem delu pri reševanju problemov ljudi dosledno zagotoviti upoštevanje socialnodelavskih konceptov in iskanje optimalnih rešitev problemov ob lastni aktivni udeležbi uporabnikov. Praviloma delo tima na teh področjih tudi usmerjajo in vodijo socialni delavci.

V naših domovih za stare ljudi, ki so dejansko institucije socialnega varstva, torej za socialno delo matičnega področja, se je uveljavil partnerski ali morda celo sekundarni in ne primarni model, kot bi bilo logično pričakovati. Vendar je to tema, o kateri bomo razpravljali na drugem mestu.

Zastrow in Kirst Ashmanova (1997: 3) navajata Beara in Federica (1978: 68), ki

pravi, da vse kaže, da je temeljno poslanstvo socialnega dela na treh področjih, in sicer:

a) pomoč ljudem za učinkovitejše reševanje problemov in odgovorno soočanje z različnimi življenjskimi situacijami;

b) pomoč pri iskanju ustreznih oblik pomoči in storitev (virov), kar socialni delavci lahko zagotavljajo, saj delujejo v različnih sistemih, kot so socialne službe, lokalne in druge, državni organi;

c) povezovanje ljudi s sistemi, da bi si tako zagotovili dostop do razpoložljivih virov in različnih življenjskih priložnosti.

Socialno delo se torej ukvarja predvsem s podpiranjem socialnega funkcioniranja ljudi.

Ne glede na področje prakse, kjer delajo, imajo socialni delavci ključno vlogo pri tem, da omogočijo ljudem dostop do različnih oblik pomoči, storitev in dajatev, ki jih potrebujejo. Vsak socialni delavec mora torej dobro poznati ne le svoje ožje področje dela, temveč tudi bistvene značilnosti drugih področij. Poznavanje obstoječih možnosti za zagotovitev raznovrstnih oblik pomoči in posameznih storitev je še zlasti pomembno pri delu s starimi ljudmi, ki so ranljiva družbena skupina in so njihove potrebe (zlasti v podskupini nad 85 let) včasih bistveno povečane. Pri tem je najpomembnejše, da socialni delavec ne spregleda vseh obstoječih neformalnih podpornih mrež (tudi potencialnih) in jih dejavno vključi v načrt pomoči starostniku.

Strokovnjaki ugotavljajo, da se socialne mreže starih ljudi razlikujejo od tistih, ki jih imajo mlajši. Na splošno so te mreže ožje. To verjetno izvira iz specifičnih potreb starih ljudi. Socialne mreže vplivajo na

uspešno staranje, saj zagotavljajo več podpore in tako pomagajo starim ljudem nadomestiti izgube, s katerimi se z leti soočajo. Ljudje, ki to mrežo sestavljajo, lahko po drugi strani tudi ovirajo uspešno prilagoditev na staranje. To se zgodi v primeru, če zanemarijo potrebo po spodbujanju neodvisnosti, ko se odzivajo na zdravstvene in socialne omejitve starega človeka (Morgan, Kunkel 1998: 175).

Zanimivo je, da so se socialni delavci v času oblikovanja stroke izogibali delu s starimi ljudmi. Posebne, potrebam starih ljudi prilagojene storitve so se razvile precej pozneje, največ šele v drugi polovici prejšnjega stoletja. Danes prav izobraževalni programi za socialno delo, v katerih ima pomembno mesto specializacija iz gerontologije, največ prispevajo k temu, da so postali problemi starih ljudi prepoznavni.

Koncept *gerontološkega socialnega dela* se je dokončno izoblikoval v sedemdesetih letih 20. stol. Socialno delo s starimi ljudmi (ali gerontološko socialno delo) je danes pomembna specialnost socialnega dela.

Po Koskinenu (1997: 111) je to faza formiranja socialnega dela, za katero je značilno, da je odnos med socialnimi delavci in starimi ljudmi kot uporabniki storitev interaktiven proces (kar seveda velja tudi za druga področja). Stari ljudje kot uporabniki storitev tako spreminjajo socialne delavce in samo naravo socialnega dela. Socialni delavci nenehoma razvijajo nove prijeme za pomoč starim ljudem v težkih življenjskih situacijah.

Tuje raziskave so pokazale, da se je socialno delo dobro umestilo zlasti na področju skupnostne skrbi za stare ljudi. Uspešno je predvsem pri povezovanju aktivnosti samega starega človeka, njegovih neformalnih pomočnikov, prostovoljcev in drugih strokovnjakov. V zadnjih desetih letih pa se socialni delavci vse pogostejše srečujejo tudi s pojavom različnih vrst zlorab starih ljudi. V domovih za stare ljudi in v dnevnih centrih ponekod v svetu (Velika Britanija, ZDA) še vedno primanjkuje šolanih socialnih delavcev.

Domačih raziskav, ki bi odgovarjale na vprašanje, v kolikšni meri je delo s starimi

ljudmi privlačno za naše socialne delavce, nimamo. Da o kakšnem posebnem odporu do tega dela ne moremo govoriti, kaže že podatek, da se od vsake generacije (rednih in izrednih) študentov 10-20% odloči za prostovoljno delo s starimi ljudmi. Opažamo tudi, da iz leta v leto vse več študentov za temo diplomske naloge izbere obravnavo različnih vidikov starosti in staranja. Pri tem razmišljanju moramo upoštevati tudi dejstvo, da je prav naša stroka razvila inovativne programe skupin za samopomoč starih, ki so prerasle v pravo gibanje za razvoj mreže medgeneracijskih skupin, ki je pomembna za ljudi vseh starosti. V teh projektih je vloga socialnih delavcev in drugih vodij skupin daleč od »klasične« profesionalne vloge. Eno izmed osrednjih načel delovanja prostovoljskih skupin je, da voditelji ne delujejo le kot strokovnjaki, temveč tudi kot ljudje, in se s starimi ljudmi zblížajo po človeški plati. Ni čudno, da številni voditelji poročajo, da jim delo v takih skupinah pomeni način za ohranjanje osebnega ravnovesja. Lahko torej sklepamo, da je delo s starimi ljudmi pri naših (sedanjih in prihodnjih) socialnih delavcih prav tako priljubljeno kot katero koli drugo področje dela.

Profesionalne vloge socialnega delavca so se v procesu razvoja in uveljavljanja stroke spreminjale, neprestano so se širile in postajale vedno zahtevnejše. Spreminjanje profesionalnih vlog je povezano zlasti s prehajanjem socialnega dela na vedno nova področja. Splošna značilnost razvoja profesionalnih vlog socialnega delavca je, da so se najprej uveljavile tiste, v katerih je deloval na mikro ravni in se torej ukvarjal predvsem s posamezniki in z njihovim najožjim okoljem. Na višji stopnji profesionalnosti pa so se razvijale tiste vloge, ki jih socialni delavec uporablja takrat, ko deluje na mezo (z različnimi skupinami) in makro (skupnostno socialno delo, menedžment, vpliv na sprejemanje in spreminjanje zakonodaje in oblikovanje socialne politike) ravni prakse (Zastrow 1997: 22).

USMERITVE IN VEŠČINE SOCIALNEGA DELA PRI DELU S STARIMI LJUDMI

Socialni delavci so si doslej pridobili že bogate izkušnje pri delu s starimi ljudmi. Izoblikovali so tudi posebna načela za delo na tem specifičnem področju. Naj jih tukaj samo navedemo, saj že sama formulacija vsakega izmed njih dokaj jasno pove njegovo bistvo:

- usmerjenost na mobilizacijo moči in potencialov starih ljudi
- maksimalno funkcioniranje
- zagotovitev okolja brez omejitev
- etičnost pri delu
- upoštevanje kulturnih razlik
- sistemska perspektiva
- postavljanje ustreznih ciljev (Burack-Weiss, Coyle Brennan 1991: 5-14).

Socialno delo danes razpolaga tudi s celo vrsto veščin, s katerimi lahko uspešno pomagamo starim ljudem. Ameriško združenje socialnih delavcev je te veščine, znanja in sposobnosti strokovnjakov za delo s starimi ljudmi predstavilo v posebni brošuri. V njih lahko prepoznamo najpomembnejše koncepte sodobnega socialnega dela in bistvene specifičnosti, ki jih zahteva delo s starimi ljudmi. V njih pa so izražene tudi uveljavljene vrednote, etične norme in koncepti socialnega dela. Tudi te smernice bomo tukaj le navedli:

- razumevanje razvojnih faz staranja
 - upoštevanje življenjskih izkušenj in vlog
 - razumevanje perspektive starega človeka
 - ugotavljanje funkcionalnih sposobnosti
 - prepoznavanje potreb na področju duševnega zdravja in znakov depresije
 - poznavanje dinamike družinskega sistema
 - sposobnost govora v jeziku starega človeka
 - trdno prepričanje v neodvisnost starih ljudi
 - problemi smrti in umiranja
 - spoštovanje vloge religije in duhovnosti
 - perspektiva moči (AASW 1994: 12-14).
- Videli smo, da je v teh smernicah pose-

bej poudarjena pravica starega človeka do zasebnosti in do njegovega neodvisnega življenja. V ospredju je tudi izhodišče, da velja graditi zlasti na ohranjenih funkcionalnih sposobnostih človeka. Nekatere izmed navedenih smernic veljajo predvsem za ameriško okolje, saj so usmerjene na potrebo po razumevanju kulturnih razlik, ki pri nas niso tako izrazite, so pa nedvomno tudi prisotne.

Verjetno bi kazalo postopoma tudi v Sloveniji izoblikovati posebna načela za socialno delo s starimi ljudmi. Izdelana imamo načela, ki usmerjajo družbeno skrb za stare ljudi v okviru socialnega varstva (Program razvoja družbene skrbi za stare ljudi na področju socialnega varstva do leta 2005), iz katerih lahko implicitno razberemo tudi smernice za ravnanje strokovnjakov pri delu s posamezniki na tem področju. Dokaj jasno imamo izoblikovana tudi etična načela za delo z (vsemi) uporabniki, ki nedvomno veljajo tudi za stare ljudi. Vendar pa v praksi včasih prihaja do kršitve *pravice uporabnika do izbire pri odločanju o vrsti pomoči*. Ta pravica je sicer zapisana kot etična norma v kodeksih socialnih delavcev in delavcev socialnega varstva, vendar je še premalo prisotna v naši splošni in strokovni kulturi. Seveda pa načela in smernice niso dovolj, če nimamo tudi stvarnih možnosti, da bi lahko predlagali ljudem različne rešitve in ponudili več možnih storitev, ki jih potrebujejo, in v tolikšni meri, kolikor jih želijo. »Paket« storitev, ki jih danes ponujajo, denimo, naši domovi za stare ljudi, je še kako potreben v primeru, če človek ob vseh razpoložljivih oblikah pomoči na domu ni več sposoben živeti sam. Za tiste stare ljudi pa, ki so vsaj deloma sposobni skrbeti sami zase, je njihova ponudba navadno preveč enostranska. Zagotavljanje (skoraj) vseh potreb ljudi pasivizira in jim v bistvu jemlje samostojnost in možnost odločanja o drobnih vsakodnevnikih, a življenjsko pomembnih stvareh (denimo čas vstajanja, ure dnevnih obrokov in podobno). Pričakujemo lahko, da bodo nastajajoča varovana stanovanja za stare ljudi bolj omogočala izbiro storitev »a la carte«.

SODOBNE PROFESIONALNE VLOGE SOCIALNIH DELAVCEV

O profesionalnih vlogah socialnih delavcev ni prav veliko napisanega. Najprej si bomo ogledali opise profesionalnih vlog socialnih delavcev v nekaterih novejših delih ameriških avtorjev, nato pa še pojmovanje profesionalnih vlog Petra Lüssija. Ob vsakem opisu bomo tudi razpravljali, ali je vloga primerna za delo s starimi ljudmi.

Charles Zastrow (1992: 14-15) opiše te profesionalne vloge socialnih delavcev:

a) Usposobljevalec (*Enabler*). Pri tej vlogi gre za pomoč posamezniku pri izražanju potreb, razjasnjevanju in identifikaciji problemov, iskanju najprimernejših strategij za njihovo rešitev in za razvijanje sposobnosti ljudi (posameznikov, družin, skupin in skupnosti) za premagovanje različnih življenjskih težav.

Stari ljudje se pogosto znajdejo v stiskah in se čutijo nemočne ob poskusih, da bi sami premagali nastale težave. Poleg tega je njim morda še bolj kot ljudem iz mlajših starostnih skupin težko prositi za pomoč. Če pa bi to v njihovem imenu storil kdo drug namesto njih, bi se počutili še bolj nesposobne in odvisne. Tako je prav vloga socialnega delavca kot usposobljevalca za delo s starimi ljudmi izredno primerna, saj uporabnikom omogoča ohranjanje avtonomije in s tem samospoštovanja.

b) Povezovalc (*Broker*). V tej vlogi socialni delavec povezuje posameznike in skupine, ki potrebujejo pomoč (in je ne znajo najti), z obstoječimi službami, ki razpolagajo s potrebnimi viri, kjer ustrezno pomoč lahko dobijo in jih tudi zastopa v procesu zagotavljanja teh virov.

Pri delu s starimi ljudmi so socialni delavci pogosto v vlogi zastopnikov, da jim lahko na ta način zagotovijo potrebne storitve. V vsaki lokalni skupnosti je na razpolago cela vrsta storitev, vendar se med seboj razlikujejo glede svoje kvalitete in dostopnosti (pogojev). Socialni delavec ima potrebne informacije o vseh obstoječih službah in vrstah njihovih storitev, kakor tudi o upravičenosti posameznika do teh storitev. Stari ljudje pogosto potrebujejo koga, da jih poveže z obstoječo ponudbo storitev

in jim pomaga izbrati najprimernejšo, saj sami včasih oklevajo in ne uveljavljajo pravic, ki jim pripadajo, pogosto so slabše mobilni, imajo težave s komunikacijo ipd.

c) Zagovornik (*Advocate*). Zagovornišstvo je proces delovanja za uporabnike ali v njihov prid, da bi dosegli storitve in druge potrebne vire, ki bi bili sicer zanje nedosegljivi (Hepworth, Larsen 1993: 27). Pri tej vlogi gre za zbiranje podatkov o potrebah uporabnika ali skupine uporabnikov, za pogajanje z ustreznimi službami, pa tudi za poskuse vpliva na odločitve institucij glede njihove politike na posameznem področju. To vlogo socialni delavec opravlja takrat, ko so institucije »gluhe« za potrebe ljudi.

Socialni delavci kot zagovorniki skupine starih ljudi so dolžni pomagati tudi pri odkrivanju specifičnih primerov »ageizma«, diskriminacije in predsodkov do starih ljudi in se z vsemi sredstvi boriti proti takim pojavom.

d) Aktivist (*Activist*). Cilj delovanja socialnega delavca v tej vlogi je sprememba politike institucij do pomembnih družbenih vprašanj, kot so, denimo, prikrajšanost in neenakopravnost posameznih družbenih skupin, pojavi rasizma, odnos večinske skupine prebivalstva do manjšine in podobno. V tej vlogi socialni delavec uporablja taktike konflikta, konfrontacije, pogajanja in podobno. Aktivist je socialni delavec takrat, ko poskuša doseči potrebne spremembe na globalni ravni.

Kot *dodatne profesionalne vloge* socialnih delavcev pa Zastrow (*ibid.*) navaja še vloge svetovalca, pogajalca, iniciatorja, pospeševalca, načrtovalca, organizatorja, koordinatorja, konzultanta, mobilizatorja, raziskovalca in druge.

Compton in Galaway (1986: 427-437) in drugi avtorji opisujejo še druge profesionalne vloge socialnih delavcev.

e) Učitelj (*Teacher*). V tej vlogi socialni delavec daje informacije in uporabnikom posreduje potrebna znanja in spoznanja. Uporabniki se ob tem učijo vsega tistega, kar jim bo pomagalo bolje funkcionirati v življenju (denimo učenje novih vedenjskih vzorcev, socialnih vlog, spretnosti izražanja lastnih stališč in mnenj, sposobnosti za

učinkovito reševanje življenjskih problemov).

Ta vloga je pri delu s starimi ljudmi zelo pogosta. Vlogo učitelja lahko socialni delavec opravlja takrat, kadar se srečujejo s skupinami starih ljudi (delavnice v programih priprav na upokožitev, programi univerze za tretje življenjsko obdobje, medgeneracijske skupine, skupine po izgubi svojca ipd.). Seveda je vloga učitelja primerna tudi za delo s posamezniki, ki slabše socialno funkcionirajo.

f) Posrednik (*Mediator*). V tej vlogi socialni delavec pomaga pri interpretaciji uporabnikovih potreb drugim strokovnjakom ali institucijam, posreduje pri reševanju konfliktov med uporabnikovim sistemom in sistemi drugih posameznikov, skupin ali organizacij. Posrednik omogoči nevtralen prostor, v katerem se lahko usklajujejo nasprotujoča si stališča in se poiščejo zadovoljive rešitve za vse udeležence.

Vloga posredovalca pri delu s starimi ljudmi se največkrat veže na družinsko situacijo, kadar se mora več članov dogovoriti glede nege in oskrbe svojca in si pri tem ustrezno razdeliti naloge.

g) Svetovalec (*Counselor*). Pri tem gre za usmerjanje posameznikov, družin, skupin in skupnosti s pomočjo nasvetov, prikazovanja alternativnih možnosti, podporo pri zastavljanju ciljev in posredovanje potrebnih informacij.

Star človek in njegova družina ob soočanju z različnimi emocionalnimi problemi, ki jih povzroči prilagajanje na spremenjene življenjske okoliščine (denimo, upokožitev, iskanje aktivnosti v prostem času, iskanje novega smisla v življenju, zdravstveni problemi, odvisnost od tuje pomoči, namestitve v dom za stare ljudi, umiranje in smrt bližnje osebe ipd), pogosto potrebuje strokovno pomoč socialnega delavca (ali drugega strokovnjaka) v smislu svetovanja in podpore.

g) Koordinator/nosilec primera (*Case Manager/Coordinator*). Vse pogostejše socialni delavec, morda še posebej pri delu s starimi ljudmi, opravlja vlogo *nosilca primera oz. koordinatorja*. Pri tem gre za posredovanje med uporabnikom in njegovim okoljem. Uporabnik mora jasno izraziti

svoje potrebe, socialni delavec pa vzpostavlja stike z ustreznimi službami in mu pomaga pri uveljavljanju njegovih pravic, spremlja njihovo uresničevanje in koordinira delo vseh, ki sodelujejo v tem procesu (Hepworth, Larsen 1993: 26).

h) Oskrbovalec (*Care manager*). Podobna zgoraj navedeni je tudi vloga *oskrbovalca*. Tudi ta se pogosto pojavlja pri delu s starimi ljudmi, ki potrebujejo dobro in zanesljivo organizirano pomoč. Pri tem socialni delavec zagotavlja potrebne storitve za oskrbovanje uporabnika in usklajuje delo različnih izvajalcev (v javni službi mora pri tem upoštevati še načelo ekonomičnosti).

Bistvenih vsebinskih razlik med profesionalnima vlogama nosilca primera in oskrbovalca pravzaprav ni. Obe vlogi sta se razvili v času, ko poskušajo države zmanjšati stroške za delo socialnih delavcev ter jih usmeriti v bolj »papirnato« delo z uporabniki in od njih tudi pričakujejo, da bodo iskali storitve, ki so (za državo) najcenejše. Nosilec primera včasih niti nima osebne stika z uporabnikom. Vloga oskrbovalca se je razvila bolj kot reakcija socialnih delavcev na (bolj ali manj) vsiljeno vlogo nosilcev primera in omogoča nekaj več osebnih stikov in tudi osebne zavzetosti socialnega delavca za uporabnika. Seveda pa je to, kako posamezno vlogo opravlja, odvisno od posameznega socialnega delavca in njegove etične naravnosti. Staremu človeku brez svojcev, ki se znajde v hudi stiski in postane odvisen od tuje pomoči, bržkone potrebnih storitev ni mogoče zagotoviti le »na daleč« in brez osebne zavzetosti.

i) Priskrbovalec (*Outreach*). V tej vlogi gre za posredovanje različnih storitev materialno ogroženim uporabnikom, ki nimajo dovolj lastnih sredstev, da bi zadovoljili različne potrebe – sredstva za preživljanje, ustreznije bivalne razmere, zdravstveno oskrbo, možnosti za preživljanje prostega časa, zagotovitev prehrane in pomoči na domu in podobno (Zastrow, Kirst-Ashman 1998: 616).

Peter Lüssi (1990: 92-94) namesto pojma profesionalne vloge uporablja pojem »načini ravnanja v socialnem delu«. Opisane načine ravnanja je mogoče »prevesti« v

profesionalne vloge. Poglejmo, katere vloge lahko na ta način prepoznamo:

- svetovanje/svetovalec
- pogajanje/pogajalec
- interveniranje/izvajalec ukrepov
- zastopanje/zastopnik
- priskrbovanje/priskrbovalec
- oskrbovanje/oskrba.

Že na prvi pogled lahko vidimo, da se vloge dokaj dobro ujemajo s predstavljanimi opisi ameriških avtorjev, zato jih tukaj ne bi ponavljali.

Že iz razmeroma skopih opisov smo lahko spoznali, da se posamezne profesionalne vloge socialnih delavcev med seboj prepletajo in jih je težko natančno razločevati. Nedvomno pa profesionalne vloge izražajo tudi bistvo predmeta socialnega dela, ki se z njihovo pomočjo uresničuje. Gre za zagotavljanje pomoči, varstva, doseganja razvojnih možnosti in za socialno vključevanje, z vsem tem pa pri uporabniku in v njegovem socialnem okolju pride do zaželenih sprememb.

Prav tako smo lahko ugotovili, da so vse prikazane profesionalne vloge primerne in še kako potrebne pri socialnem delu s starimi ljudmi.

Glede na kompleksnost in pestrost profesionalnih vlog je pomembno, da se socialni delavec sam vedno zaveda, katero izmed njih v konkretnem primeru opravlja, in da to tudi pojasni svojim uporabnikom in drugim udeležencem v procesu pomoči. Pomembno je tudi vedno znova preveriti pričakovanja uporabnikov in jim pojasniti, kakšne so možnosti za rešitev problema.

PROFESIONALNE VLOGE

SOCIALNEGA DELAVCA

V KONTEKSTU STORITEV

SOCIALNEGA VARSTVA ZA STARE LJUDI

V SLOVENIJI

Znanje, s katerim razpolaga sodobno socialno delo, njegovi koncepti dela, ki najbolj ustrezajo potrebam te ranljive skupine ljudi, in sprejete etične norme morajo odsevati v konkretnih storitvah, ki jih opravljajo socialni (in drugi strokovni, pa tudi laični, delavci). Oglejmo si najprej

storitve našega socialnega varstva in primernost posameznih profesionalnih vlog v njihovem okviru za potrebe starih ljudi.

SOCIALNA PREVENTIVA

Socialno preventivni programi na področju dela s starimi ljudmi imajo nedvomno pomembno poslanstvo in skupni cilj – prispevati k temu, da se bomo ljudje zdravo starali. V socialnem smislu pomeni zdravje sposobnost neokrnjenega socialnega funkcioniranja kljub morebitnim fizičnim in drugim omejitvam. S preventivnimi programi lahko dosežemo, da se potenciali starih ljudi čim dlje ohranijo in maksimalno aktivirajo, da najdejo v življenju ob druženju z ljudmi nov smisel, s čimer preprečujemo njihovo socialno izolacijo. Seveda bi bilo nesmiselno pričakovati, da se bodo v preventivne programe vključevali vsi starostniki, pomembno pa je, da s pestro ponudbo, dostopnostjo in primerno ceno pritegnemo tiste, ki jih tovrstna dejavnost zanima, in da poskušamo motivirati tiste stare ljudi, ki jim grozi osamitev.

V slovenskem prostoru se je doslej že razvilo nekaj programov za stare ljudi, katerih nosilci so socialni delavci, ali pa v njih tvorno sodelujejo. Po drugi strani pa obstajajo prav na teh področjih še velike potrebe po preventivnih programih, ki jih bo treba v bližnji prihodnosti ob naraščanju števila starih ljudi še zapolniti. In nedvomno so tukaj še številne neizkoriščene možnosti za našo stroko. Naštejmo nekatere programe in poskusimo opredeliti profesionalne vloge, v katerih socialni delavci v njihovem okviru nastopajo.

Priprava na starost in staranje tako posameznika kakor tudi družine je naloga, s katero se bo treba v prihodnje resno spoprijeti. Zakonodajalec je naložil pripravo družine na starost domovom za stare ljudi. Vendar je vprašanje, ali je smiselno to nalogo vezati na eno samo institucijo, ne glede na to, da je v njej že zbranega veliko znanja in izkušenj o specifiiki starih ljudi. Priprava na staranje je nedvomno pomembna preventivna naloga, ki je ne moremo vezati le na eno področje dejavnosti. Nikakor si tudi

ne moremo predstavljati, da bi vse vsebine, ki bi pripravljali ljudi na starost in na to, da bi bolje razumeli stare ljudi v svojem okolju, lahko zajel en sam program. V najširšem smislu bi morale biti vsebine priprave na starost in staranje prisotne vseh, v programih različnih dejavnosti in institucij – v vrtcih, šolah, medijih, delovnih organizacijah, društvih, prostovoljnih organizacijah, lokalnih skupnostih ipd. Prav gotovo pa je socialno delo, tudi glede na to, da deluje na številnih področjih, še posebej poklicano, da tem vsebinam in programom posveti primerno pozornost.

Programi *priprave na upokojitev* so pri nas sicer deloma zaživeli kot del dejavnosti Univerze za tretje življenjsko obdobje in v programu jih ima tudi Gerontološko društvo Slovenije. Naša stroka je programe priprav na upokojitev razvijala že v zgodnjih osemdesetih letih kot eno izmed nalog socialnih delavcev v podjetjih. S temi vsebinami so se v tistem času začele ukvarjati tudi nekatere večje delavske univerze (Celje, Maribor). Nekaj poskusov priprav delavcev na upokojitev v večjih podjetjih je bilo takrat uspešnih, vendar jih je gospodarska stagnacija na začetku tranzicije odplavila (skupaj s številnimi socialnimi delavci). Še vedno sem prepričana, da informativni del priprave na upokojitev sodi v vsako večje podjetje in da bi lahko te naloge prevzeli tamkajšnji socialni delavci. Po najnovejših podatkih iz prakse pa v nekaterih, sicer še redkih podjetjih, kjer jim ni žal naložb v delavce, spet razvijajo vsebine, ki delavcem pred odhodom v pokoj pomagajo najti kompas, da se bodo znašli v novem življenjskem obdobju in se dobro prilagodili na spremembe, ki jih prinaša upokojitev.

Skupine za samopomoč, ki so se razvile pred slabimi desetimi leti, so v Sloveniji postopoma prerasle v pravo gibanje za dobre medgeneracijske odnose in pomenijo za voditelje nedvomno odlično pripravo na lastno starost. S svojo vsebino, naravnostjo in rezultati delovanja pa te skupine pomembno prispevajo tudi k dobremu psihofizičnemu počutju vseh udeležencev in torej k zdravemu staranju sedanjih in prihodnjih starih ljudi. Želimo lahko le, da bi se projekt razširil na vsa okolja in posto-

poma vključil vse stare ljudi, ki to želijo, in čim več prostovoljcev, ki si bodo na ta način razvijali socialne mreže za svoje tretje življenjsko obdobje.

Univerza za tretje življenjsko obdobje je dejavnost, ki sicer ni neposredno povezana s področjem socialnega varstva, vendar se njeni številni programi odvijajo v institucijah, ki delujejo na tem področju. V programih že sedaj uspešno sodelujejo številni socialni in drugi socialnovarstveni delavci. Nedvomno pa se bodo taki programi v prihodnje še bolj razširili in razvili dejavnosti, ki bodo ustrezale tudi manj izobraženim upokojencem. Sedanja značilnost Univerze za tretje življenjsko obdobje je namreč ta, da se vanjo vključujejo predvsem intelektualci, torej ožji krog starih ljudi.

Profesionalne vloge, ki jih opravljajo socialni delavci in drugi sodelujoči v okviru preventivnih socialnih programov, precej odstopajo od klasičnih. Usmerjene so bodisi v organizacijo in vodenje projekta, pogosto pa omogočajo vzpostavljanje pristnejših človeških odnosov z uporabniki. Najpogostejše vloge pri tem so: iniciator, vodja projekta, organizator, koordinator, učitelj, prostovoljec, pa tudi raziskovalec.

STORITVE ZA PREMAGOVANJE SOCIALNIH STISK IN TEŽAV

a) Prva socialna pomoč. Človek navadno išče strokovno pomoč šele takrat, ko izgubi že vse upanje, da bi sam in s pomočjo svojcev uspešno rešil problem, s katerim se sooča. Neuspeh pri reševanju problema pogosto sproži nove konflikte. Posledica tega je občutek nemoči in obupa. Težave se morda kopičijo in človek počasi izgublja jasen pregled nad bistvom problema.

Socialni delavec lahko pomaga starostniku pri prepoznavanju njegove stiske, posreduje mu vse potrebne informacije o obstoječih možnostih pomoči in vrstah storitev. Pomembno je, da mu pomaga premagati predsodke do sprejemanja pomoči in mu jasno nakaže možnosti izbire.

Ob opravljanju te storitve starim ljudem lahko socialni delavec nastopa v številnih profesionalnih vlogah: usposabljevalec, ko-

ordinator, povezovalac, zagovornik, pogajalec, oskrbovalec, priskrbovalec in učitelj.

b) Osebna pomoč. Pri tej storitvi je pomembno, da socialni delavec ne upošteva zgolj materialnega vidika stiske, temveč vidi človeka celostno, v vseh njegovih dimenzijah. Socialni delavec in delavka morata biti sposobna prepoznati tudi bolj subtilne, na zunaj manj vidne stiske uporabnika, ga z empatijo poslušati in mu dati oporo in občutek varnosti, da bo lahko spregovoril tudi o bolj občutljivih problemih, ki ga morda najbolj tarejo.

Soočanje z izgubami, ki spremljajo proces staranja, je boleče in človek v taki situaciji pogosto potrebuje strokovno pomoč v obliki *svetovanja*. Svetovanje starim ljudem bo treba zagotoviti v večjem obsegu. Poleg obstoječih oblik, ki so (vsaj deloma) že razvite v okviru vladnega sektorja (zlasti v CSD in DSO), se bodo nedvomno tudi v nevladnem ustanavljale svetovalnice, specializirane za stare ljudi in/ali družine, ki se soočajo s problemi, povezanimi s staranjem. Na tem področju je doslej storila pomembne premike Zveza društev upokojencev Slovenije.

Profesionalne vloge, ki jih lahko opravlja socialni delavec pri tej storitvi so: svetovalec, usposobljevalec, pogajalec, učitelj.

Vodenje v smislu podpore je treba zagotoviti za tiste starostnike, ki imajo različne duševne motnje ali demenco. V tem primeru je socialni delavec v vlogi koordinatorja, priskrbovalca, oskrbovalca ali zagovornika.

Socialna oskrba je v sedanjem socialno-varstvenem sistemu postala oblika pomoči na domu, dejansko pa pomeni tudi osebno pomoč, saj človek brez nje ne bi mogel ostati in ustrezno funkcionirati v svojem dotedanjem življenjskem okolju. Profesionalne vloge socialnega delavca so v primeru, ko starostniku zagotavlja socialno oskrbo, enake kakor takrat, kadar gre za vodenje.

c) Pomoč družini za dom. Človek ostane član svoje družine tudi takrat, ko je star. Še več, družina zanj postaja vse pomembnejša, tako v psihološkem kakor tudi v instrumentalnem smislu.

Medgeneracijska pomoč v družini je recipročna, poteka med člani vseh gene-

racij v smislu dajanja in sprejemanja. Vendar se mora družina, ki se sooči s starostno oslabelelostjo svojega člana, naučiti funkcionirati na nov način in tako, da pri tem ne bo ogrožen kdo od družinskih članov. Pri tem učenju gre tako za vzpostavljanje novih, drugačnih medosebnih odnosov, kakor tudi novo razporeditev socialnih vlog in nalog družinskih članov. Za tako učenje je potreben čas, veliko tolerance, pa tudi podpore od zunaj.

Socialni delavec lahko v smislu pomoči za dom opravlja vlogo svetovalca, usposabljevalca, učitelja, pogajalca, koordinatorja pomoči, oskrbovalca in priskrbovalca.

č) Pomoč na domu in socialni servis. Gerontološka znanost je že zdavnaj poudarila spoznanje, da je treba starim ljudem zagotoviti možnost, da ostanejo v svojem dotedanjem življenjskem okolju. To velja seveda tudi za tiste stare ljudi, ki potrebujejo pomoč. Dejavnosti naj bi se torej razvijale predvsem v tem smislu, da bi podpirale stare ljudi v njihovem geografskem in socialnem okolju.

Gre torej za zagotovitev družbeno organizirane in kvalitetne skrbi, katere namen je zlasti podpirati samostojnost starega človeka. Pri tem je pomembno, da ima uporabnik možnost izbirati med različnimi izvajalci in se odločati za tisto ponudbo, ki je zanj v vseh pogledih najustrežnejša. Tudi cena pri tem ni nepomembna. Ta pomoč mora biti organizirana v dogovoru z družinskimi člani in doogovorjena tako, da z njo zapolnimo vrzeli, ki se pokažejo med tem, kaj star človek še zmore sam in kaj zanj lahko postorijo svojci. Pri načrtovanju je vedno treba misliti na vse ure dneva in na vse dni v tednu. V načrt pomoči seveda vključimo tudi druge člane starostnikove neformalne socialne mreže – sosede, prijatelje, druge sorodnike in prostovoljce. Če ljudem zagotovimo potrebne storitve in jim tako omogočimo, da ostanejo v svojem domu, smo pripomogli k temu, da ohranjajo svojo avtonomijo in zasebnost in se tako izognejo dolgotrajnemu prilagajanju na življenje v ustanovi (dokler in če to ni nujno potrebno).

Profesionalne vloge socialnega delavca pri storitvi pomoči na domu so lahko: no-

silec primera/koordinator, svetovalec, osposabljevalec, učitelj, posrednik, pogajalec, iniciator, zastopnik, zagovornik, posrednik, aktivist, organizator, supervizor prostovoljcem.

d) *Institucionalno varstvo*. Socialni delavec v domu za stare ljudi je zlasti povezovallec med stanovalcem in okoljem, iz katerega je prišel (in v katerega se bo morda spet vrnil). To pa pomeni, da mora domski socialni delavec vse svoje delo zasnovati v tem smislu. Da bi dotedanje socialne mreže stanovalca ostale aktivne tudi po sprejemu v dom, jih mora socialni delavec že pred tem dobro spoznati in poskušati vzpostaviti stik s čim več ljudmi iz stanovalčevega življenjskega okolja (otroci, vnuki, sorojenci, prijatelji, sosedje, člani društev in organizacij). Na vzdrževanju in negovanju teh stikov mora socialni delavec delati tudi v času bivanja stanovalca v domu. Nedvomno predstavljajo svojci stanovalcev domov potencial, ki bi ga bilo smiselno izkoristiti še kako drugače kot tako, da jih dom enkrat letno povabi na srečanje s svojci. Kontinuirano in odprto sodelovanje med delavci doma in svojci bi omogočilo njihov trajen dialog v dobro stanovalcev in tudi delavcev. To bi stanovalcem zmanjšalo občutek ogroženosti in socialne izolacije. Čutili bi, da so še vedno pomembni in so povezani z dogajanjem v domu in izven njega.

V institucionalnem varstvu lahko socialni delavec opravlja praktično vse možne profesionalne vloge, zato jih tukaj ne bom ponovno naštevala. Vseeno pa bi poudarila dve vlogi kot pomembnejši med njimi. Sem sodi vloga *povezovalca* v tem smislu, da je socialni delavec tisti, s katerim stanovallec najprej vzpostavi stik in mu je dolžan natančno (in večkrat) predstaviti vse dejavnosti, ki v domu potekajo, in ga tudi motivirati, da se vanje vključi. Vloga *zagovornika* je v naših razmerah pomembna zaradi prevladujočega medicinskega modela v domovih. Socialni delavec mora vedno poudarjati predvsem preostale sposobnosti vsakega stanovalca posebej in vztrajati, da se te v domskem sistemu ohranjajo (denimo prinašanje hrane v sobo delno gibljivemu stanovalcu, prehitro ponujanje plenice ipd.). Zagovorništvo v širšem smislu pa pomeni

skrb za dosledno spoštovanje dostojanstva vsakega stanovalca in spreminjanje delovna institucije, kadar se to ne upošteva. Socialni delavec mora torej spremljati splošno klimo v domu in neprestano opozarjati na potrebo po celostnem pogledu na stare ljudi kot uporabnike storitev institucije.

SKLEP

Iz povedanega smo lahko videli, da so vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi raznolike in zahtevne. Z njimi vedno posega na vse ravni: mikro (posameznik in družina), mezo (skupina, soseska, institucija, društvo, organizacija) in makro (občina, država).

Število storitev, ki so namenjene potrebam starih ljudi, postopoma raste in v prihodnje jih bomo potrebovali še več. Za socialne delavce je področje dela s starimi ljudmi nedvomno perspektivno. Že samo razvoj oblik dejavnosti in novih storitev, ki jih pri nas načrtujemo za to skupino prebivalstva (denimo, dnevni centri in varovana stanovanja bodo lahko izziv za oblikovanje novih profesionalnih vlog socialnih delavcev na tem področju).

Vsekakor skrb za stare ljudi v postmoder- ni dobi ne pomeni zgolj zagotavljanja potrebnih storitev v sistemu zdravstvenega in socialnega varstva, temveč postaja tudi del kulture. Vprašanja, kako uspešno reševati vsakodnevne življenjske probleme in v čem najti smisel življenja v starih letih, postajajo prav tako pomembna, kot je zadovoljevanje osnovnih življenjskih potreb. In prav tukaj ima gerontološko socialno delo svoje najpomembnejše področje delovanja (Koskinen 1997: 115).

Seveda pa bomo morali socialnim delavcem na tem področju zagotoviti možnosti za podiplomsko izobraževanje (bodisi kot specializacijo in/ali magistrski študij). Verjetno ne bi bilo odveč organizirati dodatno funkcionalno usposabljanje za opravljanje profesionalnih vlog, ki se v naši praksi šele uveljavljajo in ki se bodo še razvile. Prav gotovo pa je nujno potrebno socialnim delavcem (tudi v institucionalnem varstvu!) zagotoviti supervizijo.

Literatura

- B. ACCETTO (1987), *Starost in staranje: Osnove medicinske gerontologije*, Ljubljana: Cankarjeva založba.
- C. B. BURACK-WEISS (1991), *Social Work with the Elderly*. New York: The Haworth Press.
- B. COMPTON, B. GALAWAY (1987), *Social Work Processes*. Chicago: The Dorsey Press.
- D. HEPWORTH, J. A. LARSEN (1993), *Direct Social Work Practice*. Pacific Grove, Cal.: Brooks/Cole.
- I. HOJNIK ZUPANC (1991), Priprava na upokožitev. V: *Sedanost in prihodnost gerontoloških dejavnosti: Okrogla miza Gerontološkega društva Slovenije*. Ljubljana: Gerontološko društvo.
- N. R. HOOYMAN, H. ASUMAN KIYAK (1993), *Social Gerontology: A Multidisciplinary Perspective*. Boston: Allyn and Bacon.
- S. KOSKINEN (1997), Aging and Social Work. V: N. STROPNIK (ur.), *Social and Economic Aspects of Ageing Societies: 5th Biannual European Inter-University Consortium for International Social Development – European Branch*. Ljubljana: Institute for Economic Research.
- M. MARSHALL, M. DIXON (1996), *Social Work with Older People*. London: Macmillan Press.
- M. MARSHALL, Ch. ROWLINGS (1998), Facing our Futures: Discrimination in Later Life. V: B. LEŠNIK (ur.), *Countering Discrimination in Social Work*. Aldershot: Ashgate.
- MINISTRSTVO ZA DELO, DRUŽINO IN SOCIALNE ZADEVE (2000), *Program razvoja družbenega varstva starih ljudi na področju socialnega varstva do leta 2005*. Ljubljana.
- V. MILOŠEVIČ ARNOLD (1999), Razvoj socialnega dela s starimi ljudmi. V: *Kaljenje 1*, Bilten Skupnosti Centrov za socialno delo.
- L. MORGAN, S. KUNKEL (1998), *Aging in Societal Context*. Thousand Oaks, Cal., London, New Delhi: Pine Forge Press.
- NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS (1994), *Social Work with Older People*. Washington, D.C.: NASW Press.
- J. RAMOVŠ *et al.* (1992), *Skupine starih za samopomoč*, Ljubljana: Inštitut za socialno medicino.
- Ch. ZASTROW (1992), *The Practice of Social Work*. Belmont, Cal.: Wadsworth Publishing Company.
- Ch. ZASTROW, K. K. KIRST-ASHMAN (1997), *Understanding Human Behavior and the Social Environment*. Whitewater: Nelson-Hall Series in Social Work, University of Wisconsin.