Jože Ramovš

PROSTOVOLJSTVO PRI DELU Z LJUDMI IN ZA LJUDI

Spoznanja o prostovoljstvu, ki jih bomo poskušali sistematično prikazati v tem članku, temeljijo na onih o socialnoimunskem sistemu samopomoči in solidarnosti (Ramovš 1992; 1995: 65-74). Glavni vir zanje so naše izkušnje s prostovoljstvom pri delu z mladimi in v socialni gerontagogiki ter raziskovanje na tem polju.

Eno naših temeljnih spoznanj je, da deluje sodobno prostovoljstvo po svoji lastni paradigmi, ki jo je treba upoštevati od pridobivanja prostovoljcev prek njihovega usposabljanja in izvajanja prostovoljskega dela in akcij vse do skrbi za vzdrževanje dobre prostovoljske kondicije. Vsi ti procesi na prostovoljskem področju se torej zelo razlikujejo od vzporednih procesov na profesionalnem, čeprav gre za isto polje dela.

Drugo vprašanje, ki se prepleta skoz ves članek, pa so razmerja med prostovoljstvom in socialno stroko: njuna skupna nevarnost patologije pri delu z ljudmi in za ljudi, poklicno higienska zaščita pred njo in sistemska komplementarnost prostovoljstva in laičnega socialnega dela s strokovnim in službenim v sodobni sociali.

KAJ JE PROSTOVOLJSTVO?

Ustavimo se najprej pri besedi prostovoljstvo.

V socialnem in pedagoškem delu in na sorodnih področjih pogosto slišimo o »prostovoljnem« delu. To je pomembna nova, postmoderna oblika socialnega delovanja, zato je nov tudi strokovni pojem zanj. Z vidika razvoja socialne stroke je pomembno, da zanj najdemo čim primernejšo besedo.

Beseda prostovoljec izraža nasprotje obveznika. Maistrovi prostovoljci so bili vojaki ob koncu prve svetovne vojne, ki so se svobodno zbrali v boj za severno slovensko mejo, v nasprotju z vsemi drugimi vojaki, ki so morali v boj obvezno, pod grožnjo smrtne kazni. Pri sklenitvi zakonske zveze mora vsak od partnerjev izjaviti, da vstopa vanjo prostovoljno, to pomeni brez kakršne koli prisile. V krogu razigrane družbe izbira vodja za družabno igro prostovoljce, ki se priglasijo, da se nadaljuje skupna zabava.

Pojem prostovoljno izraža nasprotje neprostovoljnega ali prisilnega. Ali torej hočemo poudariti, da »prostovoljci« v socialnem in vzgojnem delu opravljajo svoje delo po svobodni odločitvi, vsi drugi, npr. poklicni socialni delavci in pedagogi, pa neprostovoljno ali prisilno? Gotovo ne. Izraziti hočemo, da prvi delajo ljubiteljsko, nepoklicno, neplačano, voluntersko, drugi pa poklicno in plačano delo. Če je mogoče, moramo torej najti za tako vsebino pojma namesto »prostovoljnega socialnega dela« drugo besedo, ki ne bo namigovala, da morajo vsi drugi socialni delavci in pedagogi opravljati svoje delo nesvobodno, na primer »za ljubi kruhek«, ker drugega dela ne dobijo ali ne znajo. Kajti samo prave besede, ki izražajo jasno definirane pojme - ti pa imajo v ozadju življenjsko izkušnjo v vsakdanji praksi - so porok za napredovanje in uveljavljanje določene stroke v družbi.

Menim, da je za nepoklicno in neplačano socialno in pedagoško delo dobro uporabljati besedo *prostovoljsko socialno delo*, za splošen pojem te dejavnosti pa *prostovoljstvo*. Besedi povesta, da gre za ljubiteljsko, prosto izbrano, voluntersko, nepoklicno in neplačano dejavnost, vendar pa nova oblika besede, ki je povsem v duhu slovenskega besedotvorja, zlahka sprejme nov pojmovni poudarek, za katerega nam gre.

Preidimo od besede k vsebini. Kaj je prostovoljstvo v socialnem delu?

Prostovoljstvo je osnovna sodobna oblika osebne solidarnosti v socialnem delovanju. Je speci-

fično postmoderna oblika solidarnosti, ker gre za osebno izbiro smiselne solidarnostne socialne dejavnosti, ki se ji človek posveti del svojega prostega časa ob rednih službenih in življenjskih obveznostih.

Prostovoljstvo je specifična sodobna oblika temeljne človeške lastnosti - solidarnosti, v veliki meri pa tudi samopomoči, kajti v zdravem prostovoljstvu se najbolje vidi neločljiva povezanost med osebno koristjo in pomočjo drugim, torej med samopomočjo in solidarnostjo. Poraja se v človekovem notranjem dialogu med njegovo zavestjo in zunanjimi okoliščinami lastne (samo)uresničitve. Prostovoljstvo je tudi kompleksen socialni odnos prostovoljca - in s tem prostovoljske organizacije - z ljudmi, ki jim prostovoljci in prostovoljske organizacije pomagajo. Je dialog med prostovoljcem, ki v sebi doživlja potrebo po solidarnosti in samopomoči, in človekom, ki doživlja socialne stiske zaradi drugih nezadovoljenih socialnih potreb. Potreba prostovoljca po solidarnosti in potreba človeka v stiski po solidarnostni pomoči sta enakovredni in med seboj komplementarni potrebi, obe enako človeški in častni. Njuna zadovoljitev je v obeh primerih pogoj za ohranjanje in rast kakovosti življenja in osebnostnega (samo)uresničevanja vsakega od njiju. Če ni tako, ne gre za prostovoljstvo, ampak za *»pomagaštvo«*.

Pomagaško prostovoljstvo ni ne učinkovito ne zdravo, ker ni socialni odnos, ampak socialna samovolja; ni dialog, temveč monolog prostovoljca ali prostovoljske organizacije. Znani prostovoljec in organizator prostovoljstva Mario Picchi pravi: »Prostovoljstvo ni nadomeščanje, ampak spodbujanje človeških in družbenih moči in zmožnosti, da bi vse imele pomembno vlogo, je lastno uveljavljanje oseb, ki svojo stisko spreminjajo v pričevanje in prizadevnost.« (Picchi 1995: 41.)

Prostovoljsko socialno delo je vsako strokovno ali laično delo na informativnem, preventivnem, kurativnem, skrbstvenem, raziskovalnem ali katerem drugem področju socialnega dela, ki ga kdo opravlja:

- nepoklicno in brez plačila,
- v delu svojega razpoložljivega ali prostega časa ob svojih siceršnjih vsakdanjih obveznostih,
- kot svojo osebno smiselno odločitev,
- na temelju solidarnostnega stališča do človeških težav in potreb.

Glavnina sodobne organizirane samopomoči in solidarnosti, zlasti v dobrodelniških organizacijah, temelji na prostovoljstvu. V nekaterih razvitih državah Evrope in Amerike se je v zadnjih desetletjih zelo razvilo, v Italiji so npr. leta 1990 sprejeli zakon o prostovoljstvu, da bi z njim uredili delovanje milijonov prostovoljcev v državi. Zdi se, da bo v naslednjih desetletjih precejšen del kakovosti življenja na socialnem področju odvisen od razvitosti in organiziranosti samopomoči in solidarnosti, torej od prostovoljstva. Če to drži, je temeljna znanstvena dolžnost socialne stroke raziskovanje temeljev, pojavnosti, metodičnega uresničevanja in drugih vidikov prostovoljstva. Menim, da še zlasti potrebujemo:

- antropološko in psihosocialno razčlenjevanje in utemeljevanje prostovoljstva,
- razvijanje specifičnih metod za pridobivanje primernih prostovoljcev, za njihovo primerno usposabljanje in za sodobno organizacijo njihovega delovanja v socialnih mrežah,
- razvijanje smiselnih in poštenih sodobnih organizacijskih razmerij med prostovoljci in uslužbenci, med laičnimi prostovoljci in strokovnjaki,
- razvijanje antrophigienskih načinov za ohranjanje stalne svežine pri prostovoljskem delu kot protiutež patologiji prostovoljskega in poklicnega socialnega dela.

O nekaterih od teh vidikov sem že pisal (Ramovš 1995; 1996 a; 1996 b). Tukaj bom povzel nekaj misli in dodal nova, zlasti z vidika prostovoljstva v sodobnih mrežah za kakovostno starost.

ŠTIRJE NAČINI SOCIALNEGA DELOVANJA

V zgodovini človeštva so socialno pomoč pri reševanju stisk in krepitvi socialne klenosti opravljale predvsem družina, sorodstvo in soseska, širša organizirana družba pa le deloma. To velja za obe področji socialnega dela: za materialno preskrbo in za medčloveško sožitje. Ljudje so pomagali sebi in drugim samodejno po ustaljenih vzorcih in normah njihove tradicije. Vsa sociala se je torej v zgodovini (Bregant 1995; Hudej 2001) do nedavna vršila brez posebne izobrazbe in brez posebnega plačila za delo - na *laični in prostovoljski način*.

V Sloveniji je začela odpovedovati živa tradicija šele dobro generacijo nazaj, ko se je razširila industrija, tako da je postal velik del prebivalstva zaposlen in je prenehal z vaškim ter začel z urbanim načinom življenja. Strokovno šolanje socialnih strokovnjakov se je začelo že kmalu po drugi

svetovni vojni, kar je glede na razmere razmeroma zgodaj; že pred tem pa so bili seveda posamezni socialni zavodi za posebne kategorije ljudi v potrebah in stiskah. Vsekakor se pri nas izkušnje s poklicnim in strokovnim načinom socialne pomoči kopičijo kvečjemu zadnja dva rodova.

Pri socialnem delovanju so torej štirje osnovni načini:

- laični in strokovni,
- prostovoljski in poklicni.

Danes so vsi štirje načini komplementarna celota sodobnega socialnega delovanja, zato jih na kratko opišimo.

Laično socialno delo je tisto, ki ga opravljajo ljudje, ki niso končali šolanja v ustreznih šolah za pomoč ljudem v socialnih stiskah in težavah; nasprotje laičnega je strokovno socialno delo.

Strokovno socialno delo je tisto, ki ga opravlja strokovnjak, ki je za to delo dokončal ustrezno šolanje; njegovo nasprotje je laično socialno delo.

Poklicno socialno delo je tisto, ki ga strokovnjak ali laik opravlja v službeni zaposlitvi z ustrezno organiziranim in plačanim delovnim mestom s polnim ali delnim delovnim časom; nasprotje poklicnega je prostovoljsko socialno delo.

Prostovoljsko socialno delo je tisto, ki ga opravlja laik ali strokovnjak v socialnem delu brez plačila in organiziranega delovnega mesta, bodisi samostojno ali v okviru prostovoljske ali dobrodelniške organizacije.

Za naš okvir zadostuje ta kratka razmejitev. Obširnejši prikaz štirih načinov socialnega delovanja je v priročniku o socialnem delu *Slovenska sociala med včeraj in jutri* (Ramovš 1995: 120-128).

NEKATERE DILEME POKLICNE POMOČI LJUDEM V STISKI

Pri medčloveških povezavah je dobro razlikovati med medčloveškimi odnosi in medčloveškimi razmerji. Z vidika Frommove polaritete »biti, imeti« (Fromm 1976) ali Bubrove »jaz-ti, jaz-ono« (Buber 1999), so medčloveški odnosi prvi od teh dveh polov in so na osebni človeški ravni, razmerja pa drugi od navedenih polov in so na predmetni ravni materialnega preživetja. Za kakovost življenja so pomembni tako odnosi kakor razmerja. Malo prej smo dejali, da se je v zgodovini človeštva socialna pomoč v stiski dogajala zvečine v okvirih temeljnega medčloveškega odnosa, to je, v družini, med sorodniki in sosedi. Pomoč v obliki neosebnega razmerja doživlja človek kot nekaj, kar ga ponižuje in razčloveči, ali pa ob tem doživljajsko otopi, da ne čuti človeške odtujenosti niti prejemnik niti dajalec pomoči. *Zdi se, da je socialna pomoč človeku v stiski po naravi sestavljena iz pretežnega dela medčloveškega osebnega odnosa in manjšega dela objektivnega razmerja.*

V industrijski družbi se je uveljavila institucionalizirana pomoč posebnih služb in organizacij. *Sodobna socialna pomoč je družbeno organizirano poklicno razmerje.* To v celoti velja za socialno delo kot javno družbeno službo, saj mora delati po zakonskih predpisih, če hoče biti poštena do države in svojih potencialnih klientov. Tudi če bi kdo še tako želel biti oseben z vsemi ljudmi v stiski, je to človeško nemogoče, če se pri njem vrstijo taki ljudje osem ur dnevno in so mnogi v komunikaciji zelo težavni in neprijetni.

Iz tega, da je postala pomoč ljudem v stiski bolj poklicno razmerje kakor oseben medčloveški odnos, izhajajo zahtevne dileme socialnega dela, in sicer tako za tistega, ki pomaga, kakor za tistega, ki pomoč potrebuje oziroma sprejema. Poglejmo si nekatere od njih.

Za učinkovito pomoč človeku v stiski je potrebno *obojestransko zaupanje:* socialni delavec mora zaupati človeku, ki mu pomaga, da se lahko ta v resnici izkoplje iz zagat; človek, ki pomoč sprejema, pa mora zaupati socialnemu delavcu, da ne bo zlorabil njegove stiske, da bo držal poklicno molčečnost o njem in njegovem stanju, zaupati mora njegovemu znanju in sposobnosti, da mu lahko pomaga v njegovi situaciji, pa naj je to poklicni strokovnjak ali prostovoljski laik. Zaupanje je značilnost medčloveškega odnosa. V medčloveških razmerjih praviloma ni veliko zaupanja, tu vladata previdnost in preverjanje. Prva dilema službene pomoči ljudem v stiskah je torej vzpostavljanje zaupanja in medčloveškega odnosa. Ali priostreno rečeno: Bi lahko človeku v osebni stiski pomagal do nezmotljivosti izpopolnjen, toda neoseben in brezdušen robot, ki v sebi ne doživlja nikakršnega sočutja, naklonjenosti in človekoljubja? Medčloveška razmerja namreč lahko tehnološko nadomestimo z roboti, osebnih odnosov pa ne.

Naslednja dilema pa je: *Ali je mogoče biti »poklicno dober človek« - delati ljudem dobro zgolj zaradi plačila?* Trstenjak je ob svoji bogati življenjski izkušnji svetovalne pomoči ljudem v stiski dosledno ponavljal vsakomur, ki mu je hotel po

svetovanju plačati: *»Če je treba človeku v stiski za vsako dobro besedo plačati z denarjem, je blizu konec sveta!«* Duhovna izkušnja človeštva je bila, da bi bilo žaljivo ljudem za človeško dobroto ali pa duhovnim učiteljem za njihovo duhovno uslugo ponujati plačilo, kajti to so najvišje človeške kakovosti, ki nimajo nič skupnega z materialno količinskimi dobrinami, čeprav so tudi te absolutno nujne za preživetje. V tradicionalnih kulturah so »klienti« samodejno oskrbovali take ljudi po svojih zmožnostih s tistim, kar so potrebovali za preživljanje. O tem sva se ne dolgo pred njegovo tragično smrtjo pogovarjala z Janezom Svetino, ki je bil pretanjeno oplemeniten slovenski duh, obenem pa poglobljen poznavalec vzhodnih kultur. Ugotovitev je bila: enako je bilo v zahodnoevropski duhovnosti, enako se je godilo z ruskimi starci, enako z jogiji in drugimi duhovnimi ljudmi v Indiji ali na Japonskem. Pri tem gre za osnovno vprašanje stališča do svojega življenja in sožitja: ali doživljamo svoje bivanje kot dar in poskušamo živeti (»biti«) po principu darovanja, ali pa ga jemljemo kot pravico, ki si jo kupujemo, podkupujemo in izbojujemo, ter poskušamo z narcistično grabežljivostjo in skopostjo živeti po principu »imeti«. Danes brez poklicnih socialnih delavcev ne gre, ti pa morajo seveda živeti in prav je, da so za svoje delo pošteno plačani, saj je dovolj težko in zahtevno. Pri tem pa pravkar navedena antropološka dilema ostaja in terja od profesionalnega socialnega delavca dodatno človeško zrelost, da ga kvantitativni princip tržne zaposlitve ne potegne v vrtinec količinskega gledanja na ljudi, njihove probleme in njihove možnosti. Zdi se, da je eno najboljših zdravil proti temu, če profesionalni socialni delavec opravlja tudi nekaj prostovoljskega dela v svojem prostem času - enako kakor to priporoča ali morda celo organizira za prostovoljce drugih poklicev.

V sodobnih državah in družbah ostaja trajno nerešeno tudi vprašanje *nadzora nad poklicnimi zlorabami ljudi, ki so v težavah in stiskah.* Kako v demokratični družbi izoblikovati primerne modele za pravšnjo kontrolo nad delom z ljudmi in za ljudi? Stroka mora biti strokovno avtonomna, toda njena avtonomija ni absolutna, saj so poklicne zlorabe ljudi v stiski pogoste. Inšpekcijske službe ne jemljejo strokovne avtonomije na primer prehrambeni stroki, bdijo pa nad namernimi in nenamernimi spodrsljaji, ki bi kupcem škodili. Pri delu z ljudmi in za ljudi je mogočih prav toliko in prav tako hudih spodrsljajev, namernih in nenamernih: od podkupljivosti prek birokratsko oblastniškega odnosa do profesionalnih zmot. Del spodrsljajev prepreči upravna in strokovna »inšpekcija«, del pa profesionalna etika (Toplak 1996) in profesionalna združenja kot njeni nosilci. Zelo dober in nevsiljiv način socialne kontrole nad izvajanjem socialnih storitev ljudem v težavah je kombinacija poklicnega in prostovoljskega dela v javni ali zasebni socialni ustanovi.

Naslednja dilema: *izbira poklicnega dela z ljudmi in za ljudi.* Raziskovalci in terapevti profesionalnih delavcev z ljudmi ugotavljajo (Schmidbauer 1977; 1983; Guggenbühl-Craig 1997), da se za poklicno in prostovoljsko delo z ljudmi in za ljudi dokaj pogosto odločajo ljudje, ki imajo sami nerešene socialne ali osebne težave in motnje. Delo z ljudmi in za ljudi ne more biti uspešno, če strokovnjak, ki to delo opravlja, ne preseže svoje osebne patologije ali če je njegova motnja prehuda, da bi to zmogel. Vsekakor je uspešnost strokovnjaka ali prostovoljca pri delu z ljudmi in za ljudi odvisna enako od njegovega znanja kakor od njegove osebnosti; za uspeh dela z ljudmi in za ljudi velja formula: x krat y je z; pri čemer je x znanje, y osebnost strokovnjaka, z pa uspeh njegovega dela. Torej:

- če je osebnost strokovnjaka zelo pozitivna, se z njo množi njegovo znanje; tako pri laičnem prostovoljskem delu lahko zelo kakovostna osebnost ob razmeroma majhnem znanju dosega izjemno dobre uspehe,
- če je njegova osebnost »ničla«, še tako veliko znanje daje vedno rezultat »nič«; primer za to so denimo poklicno izgoreli vrhunski strokovnjaki,
- ob negativni osebnosti pa večanje znanja samo povečuje škodo, ki jo tak človek dela - pomislimo na sposobne zdravnike, ki so v nacističnih taboriščih delali poskuse na ljudeh.

Poklicno izobraževanje daje in veča le znanje, osebnosti strokovnjaka pa ne sme in v normalnih demokratičnih razmerah tudi ne more spreminjati. Je pa enako pomembna kakor strokovno znanje. Vse to seveda velja enako za poklicno in strokovno delo in za prostovoljsko in laično delo z ljudmi in za ljudi. Iz te dileme se med drugim poraja tudi pomembno vprašanje, kako oblikovati dobre modele za motiviranje primernih ljudi za določeno prostovoljsko socialno delo.

Težka dilema je tudi, kako se pri nenehnem stiku s socialnimi motnjami *zaščititi pred »socialno infekcijo«*, ki jo pozna že stari pregovor: *»Povej mi, s kom se družiš, in povem ti, kakšen si.«* Kako

se pri dolgoletnem delu z človeškimi stiskami obvarovati pred lastno doživljajsko otopelostjo? Izkušnja kaže, da pri poklicnem delu z ljudmi v človeških stiskah in težavah in z duševno motenimi ljudmi ti »delavci« neredko postajajo čedalje bolj brezčutni, birokratsko odljudni in drugače socialno manj zmožni za dobro opravljanje dela z ljudmi in za ljudi. Prav tako govorijo podatki, da je po izteku polovice delovne dobe velik del socialnih delavcev in drugih poklicev, ki delajo z ljudmi in za ljudi, naveličanih svojega dela - »izgorelih«. Ljudska izkušnja govori o ljudeh, ki na drugih rešujejo svoje nerešene probleme, pri čemer ne uspejo prav pomagati ne sebi ne drugim. Vse to so pojavi poklicne patologije pri delu z ljudmi in za ljudi, ki se porajajo tako iz osebnosti človeka, ki to delo opravlja, kakor iz same narave tega dela. Vprašanje in odgovori nanj so tudi v okviru prostovoljskega dela s starimi ljudmi tako pomembni, da se jim bomo posvetili v posebnem naslovu.

Vse, kar smo pravkar našteli, so realni problemi in dileme, ki izhajajo iz profesionalizacije pomoči človeku v stiski, ko preide pomoč iz domene medčloveškega odnosa v medčloveška razmerja. Prostovoljstvo jih seveda ne rešuje, nakazuje pa nekatere rešitve. Profesionalna socialna pomoč je danes nepogrešljiva, vendar pa je civilna samoorganizacija prostovoljskega dela njeno prav tako nepogrešljivo dopolnilo in korektiv. Vsi načini socialnega dela zahtevajo poklicno higiensko zaščito pred patologijo pri delu z ljudmi in za ljudi, zato spregovorimo najprej o tem.

PATOLOGIJA PRI DELU Z LJUDMI IN ZA LJUDI IN POKLICNO HIGIENSKA ZAŠČITA PRED NJO

Pri delu z ljudmi in za ljudi - poklicnem in prostovoljskem - se največkrat pojavljajo naslednje štiri vrste patologije:

Patološko in patogeno žrtvovanje (Lukas 1989). *Patološko* je tisto žrtvovanje, ki je nesmiselno in vsiljivo, z njim človek ne ustvari ničesar vrednega ne sebi ne drugim, le škoduje si. Tako žrtvovanje okolje zavrača in prezira. *Patogeno* žrtvovanje pa ustvarja nekaj vrednega na svetu; njegova napaka je le, da ne izhaja iz osebne duhovne moči človeka, ki dela za druge, temveč rabi zakrivanju njegove nemoči. Pri patogenem žrtvovanju človeka ne privlači vrednota solidarnosti s človekom v potrebi, ampak ga ženejo notranji bolestni vzgibi ali pa zunanji motivi, na primer, da bi ga hvalili, da bi si »kupil« naklonjenost, žrtvuje se pod pritiskom javnega mnenja in podobno. Tovrstne žrtve okolje pogosto priznava in pridno izkorišča, ni pa zanje kaj prida hvaležno. Po daljšem času človeka poškodujejo, ker trati prevelik del svoje energije za nesmiselno delo. *Zdravo žrtvovanje* (Ramovš 1994: 258-263) pa je eden od osnovnih načinov za človekovo zrelo samouresničitev v življenju z opravljanjem smiselnih nalog v medčloveških odnosih, v kulturi, družbi in poslovnem življenju. Vsako pravo prostovoljstvo je zdravo žrtvovanje.

Izgorelostni sindrom (Burish 1989) nastopi, če človek po daljšem času dela z ljudmi in za ljudi notranje omaga. Njegova osebnostna struktura za to delo ni bila ustrezno pripravljena, ali pa ni gojil potrebne poklicne higiene.

Pomočniški sindrom (Schmidbauer 1977; 1983) pri poklicnem ali prostovoljskem delu z ljudmi in za ljudi se kaže zlasti v tem, da sami osebnostno ne prepoznavajo in ne morejo izražati lastnih čustev, potreb in šibkosti, pri tem pa kažejo navidezno vsemogočno in nedotakljivo fasado na področju pomoči ljudem.

Birokratski sindrom se kaže kot brezosebno, »službeno«, »uradno« razmerje strokovnjaka ali prostovoljca do ljudi v stiski. Strokovnjak ali prostovoljec s to motnjo ne doživlja svojega klienta kot človeka, ne sodoživlja njegove osebne stiske, ne posveča se njemu, ampak se predaja predvsem izpolnjevanju obrazcev, predpisov in drugih formalnih pogojev, razčiščevanju krivde za nastalo težavo pri človeku v stiski in podobno. Pred osebnim stikom z ljudmi je »zaščiten« z uniformo (bele halje), z veliko pisarniško mizo, ki je založena z dokumentacijo ... Ponavadi se za tem skriva oblastniško stališče do človeka v stiski (Guggenbühl-Craig 1997), nezmožnost za učinkovito pomoč ali poklicna izgorelost.

Pred vso to in drugo patologijo pri delu z ljudmi in za ljudi ter pred socialno infekcijo in drugimi nevarnostmi, o katerih smo govorili pred tem, se morata profesionalec ali prostovoljec zavestno zaščititi, podobno kakor se morajo ščititi pred okužbami in drugimi nevarnostmi pri delu ljudje, ki delajo na drugih področjih. Poklicna ali prostovoljska zaščita na tem področju je *poklicna higiena pri delu z ljudmi in za ljudi.* Njene osnovne sestavine so:

• veselje do dela z ljudmi in za ljudi neredko izvira iz osebnostne stiske in nerešene socialne problematike; v tem primeru je treba osebnostne stiske preseči,

• dobro znanje za delo, ki ga opravlja; pridobiti si ga mora z osnovnim usposabljanjem, preden začne delati, nato pa se trajno izobraževati ob svojem delu,

• zavestna osebnostna rast med šolanjem oziroma usposabljanjem in pozneje pri poklicnem ali prostovoljskem delu,

• povezanost, sodelovanje in izmenjava izkušenj z drugimi, ki delajo podobno delo,

• dobra organiziranost dela, ki ga opravlja z ljudmi in za ljudi, in organizacije, v okviru katere to delo poteka,

• strokovna in osebnostna rast, ki ju danes združujejo nekateri modeli skupinskega strokovnega povezovanja, kot so Balintove skupine (Norell 1992), osebna ali skupinska supervizija (Miloševič *et al.* 1999), v socialni mreži medgeneracijskih programov za kakovostno starost pa zlasti intervizijske skupine,

• zmernost, to je, smiselna, zdrava mera poklicnega ali prostovoljskega dela z ljudmi in za ljudi v razmerju z vsem drugim, kar človek poklicno ali zasebno dela; stara grška modrost je štela zmernost med štiri glavne človeške odlike ali kreposti, naš filozof Janez Janžekovič (1901-1988) pa je prepričljivo pokazal, da je prav zmernost glavna človekova krepost, ker so pogoj zanjo druge tri glavne kreposti grške in s tem vse naše zahodne kulture: modrost, pravičnost in pogum (Janžekovič 1978).

RAZLOGI ZA SODOBNO PROSTOVOLJSTVO

Prostovoljsko delo je vedno osebna odločitev človeka iz njegove temeljne socialnoimunske potrebe po solidarnosti. Kakor ima solidarnost v vsakem času drugačne oblike, tako so tudi konkretni družbeni razlogi, ki ljudi nagibajo k solidarnosti, v vsakem času drugačni. Poglejmo nekatere značilne razloge za solidarno prostovoljsko socialno delovanje v današnjih razmerah evropske kulture.

V industrijskem in poindustrijskem času ljudje preživijo v službi *»tretjino budnega časa«*, svojega dela pa pogosto ne doživijo kot osebno samouresničevanje, pač pa kot suhoparno *»službo za zaslužek«*. S sodelavci so v tesnih povezavah, toda večinoma brezosebnih razmerjih. Tako delo človeka odtujuje in ne prispeva k njegovi človeški samouresničitvi, zato kliče po izravnavi in dopolnilu. Najpomembnejša izravnava je lastna družina in prijateljska družba, vendar ne edina. Precejšen del ljudi živi brez družine ali ne uspeva zadovoljivo oblikovati družinskih in prijateljskih odnosov. V tem kontekstu je kakšna ura socialnega prostovoljstva tedensko zelo dobro uravnoteženje k odtujujoči in popredmeteni službi, z druge strani pa prava učilnica za ustrezne socialne odnose in komuniciranje, ki obogati človekovo sožitje v lastni družini. Prostovoljstvo je torej za današnjega človeka košček osebnega časa za *»biti«* v nasprotju v glavnino njegovega časa za *»imeti«*.

Za prostovoljsko socialno delo se najpogosteje odločajo ljudje srednjega sloja. Srednji sloj je bil vedno kazalec napredka in prihodnjega razvoja družbe. To kaže, da je prostovoljsko socialno delovanje v sodobnih razmerah nova niša za iskanje zdravega ravnotežja med osebno in skupno blaginjo, med delom za materialno korist in neprofitnim človeškim delovanjem, med individualno svobodo in komunikacijsko povezanostjo v socialni mreži.

Za prostovoljsko socialno delo se odločajo večinoma ženske. Ob koncu večtisočletne moške premoči še vedno živi vsa zahodna kultura v povsem patriarhalnih institucijah. Te pa so v hudi krizi, ker njihova paradigma ne zmore več proizvajati zadovoljivih vzorcev za medčloveško sožitje na mikro (družinski) in na makro (družbeni) ravni, za odnos do okolja in za človekov osebni odnos do svojega notranjega, duhovnega sveta. V tej luči lahko žensko prostovoljstvo razlagamo kot znamenje novih socialnih struktur. Kaže, namreč, da ženske, ko zasedejo stare patriarhalne strukture, v tekmovanju z moško večino po navadi tudi same ponavljajo tipične patriarhalne pomanjkljivosti. Prostovoljstvo pa je nova socialna struktura z novo, postmoderno paradigmo, v kateri se zdi, da živijo ženske in moški brez negativnih spon patriarhalne kompetitivnosti.

V današnji družbi se ljudje počutijo negotove v vsakdanjih medčloveških odnosih. Marsikdo je negotov, ali bo uspel v svojih medčloveških odnosih ali ne, ga kdo sprejema ali so do njega vsi brezbrižni, je komu v resnici pomemben ali pa se morda kdo celo zavzema, da bi zgubil samostojnost in svobodo. V prostovoljski socialni mreži, ki povezuje zelo različne ljudi, pa po navadi vsakdo hitro najde sebi primerno socialno nišo ljudi

in odnosov, s katerimi je tako blizu, kot to ustreza vsakemu od njih, ne da bi se pri tem med seboj ogrožali. Dobre socialne izkušnje medčloveškega sožitja v prostovoljski socialni mreži pa seveda človek spontano prenaša v druge, bolj obvezujoče socialne mreže svojega vsakdanjega življenja.

ORGANIZACIJSKA PARADIGMA SODOBNEGA PROSTOVOLJSTVA

Sodobno prostovoljstvo ima svojo lastno paradigmo. Če zanj uporabljamo strokovno paradigmo, ne uspeva. Temeljna značilnost *prostovoljske paradigme* je samokrmilnost in samospodbujevalnost ali avtopoetičnost (Stritih, Možina 1992) vseh procesov, ki so povezani s prostovoljstvom. To pomeni, da je vse dogajanje:

- osebno - izhaja iz osebne odločitve prostovoljca kot človeka,
- dialoško - se odvija v človeškem dvogovoru in pogovoru med vsemi udeleženci,
- celostno - zajema celega človeka, celotno življenjsko izkušnjo in celotni življenjski kontekst, v katerem se odvija,
- temeljno - dosega najgloblje človeško jedro prostovoljca in tistih, ki z njimi dela.

Logiko posebne prostovoljske paradigme je treba upoštevati v vseh fazah prostovoljskega procesa, torej:

- pri *pridobivanju prostovoljcev:* začne se lahko le z osebno odločitvijo,
- pri *usposabljanju prostovoljcev:* potekati mora po principih socialnega učenja iz življenjskih izkušenj in ne intelektualnega učenja,
- pri *izvajanju prostovoljnega dela ali akcije:* biti mora osebni odnos človeka s človekom, posamezno ali v skupini, in ne brezosebno razmerje prostovoljske organizacije z brezosebnimi potrebami družbe,
- pri *skrbi za prostovoljce v prostovoljski organizaciji:* prostovoljsko kondicijo je mogoče vzdrževati le z doživljanjem lastne človeške bogatitve in ne z zunanjimi nagradami, s pristnimi odnosi v prostovoljski organizaciji in ne z izpopolnjeno organiziranostjo institucije, z bazičnim intervizijskim samoučenjem in samopotrjevanjem prostovoljcev iz lastnih izkušenj - to je, v rednem srečevanju temeljne intervizijske skupine prostovoljcev - in ne le s teoretskim in metodičnim stalnim izpopolnjevanjem ali z zagotavljanjem vrhunske strokovne supervizije.

Z vidika prostovoljske paradigme je *pridobivanje prostovoljcev* sestavni del celostnega procesa za zadovoljevanje določene potrebe v skupnosti ali reševanje določene težave. Povezano je s širšim informacijskim ozaveščanjem celotne socialne mreže o tej potrebi ali težavi. Če gre za pristno potrebo ali težavo ljudi in če je informativno ozaveščanje vse socialne mreže ustrezno, se za prostovoljsko usposabljanje in sodelovanje spontano odloči potrebno število primernih ljudi.

Iskanje in pridobivanje prostovoljcev, ki so primerni za določeno socialno, vzgojno ali drugo delo z ljudmi in za ljudi, je eno od osrednjih vprašanj prostovoljskih organizacij. Navedli bomo nekaj spoznanj in izkušenj o tem:

- veliko dobrih sodobnih prostovoljcev je izmed ljudi, ki to dejavnost potrebujejo zase ali za svoje najbližje - v tem primeru je njihova prostovoljska solidarnost nadaljevanje samopomoči ali strokovnega reševanja lastnih težav in nalog te vrste;
- veliko dobrih prostovoljcev je izmed ljudi, ki so življenjsko usmerjeni v tovrstno delo, pa imajo na voljo nekaj prostega časa: socialni, vzgojiteljski, izobraževalni, zdravstveni in podobni strokovnjaki, ki poklicno in službeno delajo z ljudmi in za ljudi;
- neizčrpna rezerva za prostovoljstvo so zgodaj upokojeni ljudje, ki so kronološko v poznih srednjih ali zgodnjih starostnih letih;
- zelo smiselno je pridobivati in usposabljati prostovoljce med dijaki, študenti in mladimi strokovnjaki za delo z ljudmi in za ljudi, ki še niso dobili ustrezne službe v svojem poklicu;
- v razvitem evropskem svetu je velik del prostovoljk izmed nezaposlenih žensk.

Za prostovoljstvo se v določenem okolju dandanes odloča tem več primernih ljudi, čim bolj je prostovoljstvo v tem okolju razvito, znano in uspešno.

Večino prostovoljskega socialnega dela opravljajo laiki, ki niso šolani za socialno delo. Šibka stran tega so napake pri izvajanju pomoči, zlasti pri zahtevnejših socialnih težavah. Temu se izogibamo z dobrim osnovnim usposabljanjem prostovoljcev ob začetku njihovega dela in nato s stalnim usposabljanjem ob delu, zlasti v obliki mesečnega intervizijskega srečevanja prostovoljcev. Velike prednosti laičnega prostovoljstva v socialnem delu pa so zlasti:

- v reševanje socialne težave ali v preventivno socialno akcijo prinašajo realizem sistemske

celote vsakdanjega življenja,

• ljudje v hudih socialnih težavah, ki jih vodijo zveriženo bolni obrambni mehanizmi (npr. zasvojenci in njihovi svojci), pogosto lažje najdejo stik s prostovoljcem in pridejo ob njegovi pristni življenjski izkušnji lažje do uvida v bistvo svoje težave in v stvarne rešitve kakor ob informaciji strokovnjaka,

• v socialnem okolju se krepijo socialnoimunske zmožnosti in dviga zavest odgovornosti za njihovo krepitev,

• nizka cena ali zastonjskost reševanja težav ali preventivnih akcij za družbeno skupnost oziroma za ljudi v težavah.

Prostovoljci pa so tudi socialni strokovnjaki. Izkušnje kažejo, da je kombinacija poklicnega socialnega dela s prostovoljstvom večstransko koristna; med drugim deluje tudi kot odlično zdravilo proti poklicni patologiji izgorelostnega in birokratskega sindroma. Seveda mora biti službeno delo od prostovoljstva jasno ločeno po načelu *»služba je služba, družba je družba«*. Kakšna ura poživljajočega prostovoljskega vodenja medgeneracijske skupine ali osebnega družabništva z osamljenim starim človekom tedensko v prostem času je zdravilo proti socialni otopitvi v štiridesetih urah delovnega tedna poklicnega socialnega dela. Prav tako je ura ali dve prostovoljskega socialnega dela tedensko rešitev za številne socialne delavce, ki so v službi izven svojega poklica; z rednim prostovoljskim socialnim delom ohranjajo svojo strokovno svežino in povezavo s poklicem.

Odločilnega pomena pa je *prostovoljsko delo uslužbencev v prostovoljskih organizacijah*; le na ta način je rešljiv problem usklajevanja prostovoljske večine in profesionalnega administrativno-strokovnega servisa v prostovoljski organizaciji. Profesionalni uslužbenci, ki skrbijo za pridobivanje prostovoljcev, njihovo usposabljanje in organizacijo dela, morajo izhajati iz istega duha prostovoljstva kakor vsi drugi prostovoljci v tej organizaciji. Pa ne le v stališčih in besedah, ampak tako, da je vsak ob svoji zaposlitvi v prostovoljski organizaciji tudi prostovoljec nekaj ur tedensko pri bistveni prostovoljski dejavnosti, ki jo opravljajo vsi drugi prostovoljci v organizaciji.

Ob zakonu o prostovoljstvu v Italiji so doživljali pravo krizo identitete »prostovoljci« v solidarnostnih organizacijah, ki imajo tradicionalno socialno strukturo. Zakon pravi, da je prostovoljstvo *»tista dejavnost, ki je opravljena brezplačno na oseben in spontan način ter zastopa organizacijo, ki ji prostovoljec pripada, samo za solidarnostne namene«.*

Picchi navaja v članku Zakaj smo prostovoljci (Picchi 1992) bridko javno izjavo nekega voditelja komune za socialno urejanje zasvojencev, ki – verjetno kot zdravljeni zasvojenec – »poklicno« vodi komuno, obenem pa ima zavest, da je popoln prostovoljec:

> Ker nimam lastnih sredstev, ki bi jih porabil za to, da bi poravnal stroške svoje dejavnosti, in ker imam celo potrebo po tem, da jem, se oblačim, spim, da bi lahko delal poln delovni čas pri svojem združenju, ugotavljam, da nisem več (ali da nisem nikoli bil) prostovoljec. Postaja pa mi tudi jasno, da prostovoljci niso niti redovniki ali nune, niti don Pierino, don Picchi, don Ciotti, niti mati Terezija iz Kalkute, niti njihovi bližnji sodelavci, kajti vsi jedo, se oblačijo, spijo, potujejo in morda tudi malo počivajo na račun institucije, združenja, društva, ki mu pripadajo.

Gre za izrazit nesporazum med postmodernim prostovoljstvom, ko človek del svojega prostega časa posveti solidarnostnemu delu za druge, in med dobrodelnostjo v tradicionalni ustanovi pred moderno družbeno delitvijo dela, ko ljudje še niso *»hodili v službo«*, ampak so se preživljali v svojem temeljnem mikrosocialnem življenjskem okolju, ki je bilo lahko tudi izrecno usmerjeno v dobrodelnost, npr. v samostanih. Današnje prostovoljstvo se energetsko napaja iz istega vira solidarnosti ali dobrodelnosti in ima enake vrednote, organizacijsko pa je prilagojeno današnji delitvi časa na »službo« za zaslužek in preživljanje ter na prosti čas, katerega večji ali manjši del lahko človek nameni prostovoljskemu socialnemu delu. To je splošen način današnjega uresničevanja solidarnosti. Mati Terezija in redovniške skupnosti, ki imajo tradicionalno organizacijsko obliko življenja, so pri tem deloma izjema, povsem pa tudi ne, saj so praviloma pri svojem socialnem, vzgojnem ali podobnem delu tudi ti ljudje formalno zaposleni.

PROSTOVOLJSTVO V SODOBNI SOCIALNI GERONTAGOGIKI

Socialna gerontagogika se vrši pretežno na prostovoljski način. To ne pomeni, da socialna stroka in socialno varstvene službe ne delajo veliko za stare ljudi in z njimi. Toda stroka dela z manjšino prebivalstva, ki ima posebne potrebe, večina prebivalstva pa poskrbi za svojo starost in za starost svojih bližnjih sama s samopomočjo in solidarnostjo. Redburn navaja, da je v razvitem svetu vsaj 75% ljudi, starih nad 60 let, ki so zmožni skrbeti za svoje vsakdanje potrebe brez tuje pomoči (Redburn 1998: 14), nadaljnjih 10% in več pa je povsem v oskrbi domačih, tako da delna profesionalna in službena socialna pomoč doseže nekako osmino starih ljudi. V popolni, domski strokovni oskrbi je pri nas - in enako v Zahodni Evropi - vsak dvajseti človek, star nad 65 let.

Na samopomoči temeljijo osebna in družinska priprava na kakovostno starost in civilna združenja samopomoči, na primer društva upokojencev, seniorski klubi, univerza za tretje življenjsko obdobje in podobno. V takih organizacijah je velik delež dejavnosti prostovoljski.

Povsem na prostovoljstvu delujejo dobrodelniške organizacije, ki materialno ali medčloveško skrbijo za potrebne stare ljudi, na primer Karitas, Rdeči križ in podobni.

V razvitem svetu je tudi delovanje zavodov za stare ljudi, kakršni so domovi za stare, kombinacija strokovnih služb in prostovoljskega sodelovanja. Tudi v naših domovih in zavodih za stare ljudi se prostovoljstvo čedalje bolj širi, zlasti prostovoljstvo srednješolcev, ki lahko izberejo to dejavnost za izbirno šolsko vsebino. Nekateri domovi so to možnost ne samo naklonjeno sprejeli, ampak so jo začeli sistematično razvijati. V vsaki ustanovi za stare ljudi bi se morala polno posvečati prostovoljcem za to specializirana socialna delavka.

Tudi medgeneracijski programi krajevne mreže za kakovostno starost, ki jih razvijamo (Ramovš 2000), delujejo povsem na prostovoljstvu. Izkušnje pri iskanju, usposabljanju in intervizijskem sodelovanju več sto prostovoljcev v teh programih je pokazalo nekatere posebne značilnosti prostovoljstva na področju gerontatogike. Ena od njih je zelo visoka in zavestna motivacija, ki vedno združuje osebno energijo samopomoči in solidarnosti, pogosto pa to notranjo energijo poveča še zunanja motivacija ugodnih zunanjih okoliščin ali sprožilec v okolju; prostovoljec včasih reče: »*Dobro je, da človeka kdo malo brcne, sicer se ne zbudi za tako dobro stvar!*« Ta zunanji sprožilec je največkrat dober glas pri uvajanju medgeneracijskih programov v kraju in ugled teh programov, ko že delujejo. Konkretno se prostovoljci v medgeneracijskih programih za kakovostno starost odločajo za prostovoljsko delo predvsem:

- zaradi starejšega svojca,
- zaradi sebe in svojega strahu ob pogledu na starajoče se vrstnike,
- zaradi poklicne humanitarne usmerjenosti, torej socialni delavci, pedagogi, medicinske sestre in podobni.

Dosedanje izkušnje pri uvajanju medgeneracijskih programov za kakovostno starost so pokazale, da se je zanje odločilo vedno dovolj zelo dobrih prostovoljk in prostovoljcev, ki pri svojem prostovoljskem delu vztrajajo leta in leta, pri tem pa poudarjajo svojo izkušnjo, da so sami več dobili kakor dali.

SKLEP

Ob koncu bi rad poudaril odločilno spoznanje: *prostovoljstvo ni samo delanje dobrega drugemu, ampak enako tudi sebi.* Prostovoljec se mora zavedati svoje motivacije, ki je vedno tudi zadovoljevanje lastnih potreb s prostovoljstvom. Prostovoljstvo je zdravo za prostovoljca in koristno za tiste, ki jim ponuja socialno pomoč, če je prostovoljec zavestno prostovoljec zaradi samega sebe, ker ve in doživlja, da njegovo prostovoljsko socialno delo koristi njemu samemu, obenem pa je v enaki meri zavestno prostovoljec zato, ker doživlja v sebi solidarnost do ljudi s potrebo ali v stiski. Skrivnost dobrega prostovoljstva je torej uravnovešena dvocentričnost motivacije iz samopomoči in iz solidarnosti.

V današnjih razmerah se naravni socialnoimunski zmožnosti samopomoči in solidarnosti najbolje razvijata in izražata v prostovoljstvu, razvito in organizirano prostovoljstvo pa vzvratno v družbenem okolju pospešuje zavest skrbi za razvoj socialnoimunskih zmožnosti in dviga raven njihovega delovanja v tem okolju. Prostovoljstvo se bo torej razvijalo tem bolje, čim bolj zavestno bomo odkrivali in čim skrbneje gojili imunske energetske vzgibe zanj v človeški naravi in v sedanjih družbenih razmerah. Raziskovanje socialne imunologije v socialni znanosti je ena pomembnih osnov za razvoj socialnega prostovoljstva.

LITERATURA

Veronika BREGANT (1995), *Zgodovina socialne pomoči do druge svetovne vojne na območju Kranjske gore in Jesenic*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).

Martin BUBER (1999), *Dialoški princip*. Ljubljana: Dvatisoč.

Matthias BURISCH (1989), *Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung*. Berlin, Heidelberg, New York: Springer Verlag.

Erich FROMM (1976), *Haben oder Sein*. Stuttgart: Deutsche Verlags-Anstalt.

Adolf GUGGENBÜHL-CRAIG (1997), *Pomoč ali premoč: Psihologija in patologija medčloveških odnosov pri delu z ljudmi*. Ljubljana: Fors, Založba Sophia.

Bojana HUDEJ (2001), *Socialni problemi in njihovo reševanje v zgodovini Zgornje Savinske doline*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).

Janez JANŽEKOVIČ (1978). Salomon s palico. V: *Osnove spoznavoslovja in druge razprave*. 5. zvezek. Celje: Mohorjeva družba (244-253).

Elisabeth LUKAS (1989), *Psychologische Vorsorge: Krisenprävention und Innenschutz aus logotherapeutischer Sicht*. Freiburg im Breisgau: Herder.

Vida MILOŠEVIČ ARNOLD, Marta VODEB BONAČ, Doris ERZAR METELKO, Miran MOŽINA (1999), *Supervizija - znanje za ravnanje*. Ljubljana: Sociana zbornica Slovenije.

Jack NORELL (1992), Vidiki samopomoči in samoorganizacije v Balintovih skupinah. *Socialno delo*, XXXI, 1-2: 90-97.

Mario PICCHI (1992), Zakaj smo prostovoljci. *Socialno delo*, XXXI, 1-2: 180-184.

- (1995), *Projekt človek*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.

Jože RAMOVŠ (1992), Socialni imunski sistem. *Socialno delo*, XXXI, 1-2: 130-143.

- (1994), *Sto domačih zdravil za dušo in telo 2: Antropohigiena*. Celje: Mohorjeva družba.

- (1995), *Slovenska sociala med včeraj in jutri*. Druga, predelana in dopolnjena izdaja. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.

- (1996 a), Logotheoretische Grundlagen der Anthropohigiene. *Journal des Viktor-Frankl-Instituts / An International Journal for Logotherapy and Existential Analysis*, 4, 1 (Spring): 78-96.

- (1996 b), Psihosocialne dimenzije prostovoljnega dela na socialnem področju. V: *1. slovenski kongres prostovoljcev: Zbornik prispevkov*. Ljubljana: Slovenska fondacija in Socialna zbornica Slovenije (44-53).

- (2000), Krajevna mreža medgeneracijskih skupin za kakovostno starost. *Kakovostna starost*, 3, 1-4: 2-18.

David E. REDBURN (1998), The »Graying« of the World's Population. V: David E. REDBURN, Robert P. MCNAMARA (ur.), *Social gerontology*. Westport, London: Auburn House (1-16).

Wolfgang SCHMIDBAUER (1977), *Die hilflosen Helfer*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

- (1983), *Helfen als Beruf*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.

Bernard STRITIH, Miran MOŽINA (1992), Avtopoeza: Procesi samoorganiziranja in samopomoči. *Socialno delo*, 31, 1-2: 18-73.

Ludvik TOPLAK (ur.) (1996), *Profesionalna etika pri delu z ljudmi*. Maribor: Univerza, Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.