

Bojan Dekleva

## Razvoj in izvajanje »antideložacijskega« programa

---

»Antideložacijski program«, kot se izvaja v društvu Kralji ulice, je logična posledica večletnega razvoja prakse, konceptov in medinstitucionalnega sodelovanja med društvom in Javnim stanovanjskim skladom Mestne občine Ljubljana. Po eni strani pomeni večjo formalizacijo prejšnje nespecifične nastanitvene podpore, po drugi strani pa vnos manj formalnih socialnodelavskih in socialnopedagoških pristopov v prakso dela z najemniki bivalnih enot in neprofitnih stanovanj v Ljubljani. Opis petih resničnih primerov ponazarja značilnosti tega modela antideložacijskega dela, ki pomeni poudarek na terenskem delu oz. življenjskem prostoru stanovalcev, veliko stopnjo negotovosti pri delu z (velikokrat) zelo ranljivimi najemniki in družinami, polivalentnost ter fleksibilnost podpornega dela. Prispevek analizira različne vloge društva Kralji ulice v specifičnem sodelovanju z Javnim stanovanjskim skladom.

*Ključne besede:* nastanitev, terensko delo, breždomstvo, izselitve, Javni stanovanjski sklad, Kralji ulice.

Prof. dr. Bojan Dekleva je visokošolski učitelj na Pedagoški fakulteti Univerze v Ljubljani in zunanji sodelavec društva Kralji ulice. Kontakt: bojan.dekleva@guest.arnes.si.

### Development and implementation of an anti-eviction programme

*Anti-eviction programme as practiced in the Association Kings of the Street is a logical consequence of many years of developing practices, concepts and inter-institutional cooperation between the Association and the Public Housing Fund of the Municipality of Ljubljana. It brings, on the one hand, a greater formalisation of the previous non-specific housing support, and on the other hand, the introduction of less formal social work and socio-educational approaches in practice work with the tenants of residential units and non-profit housing in Ljubljana. A description of features of this model of anti-eviction work based on five real-life examples illustrates its basic characteristics: the emphasis on outreach work, a high degree of uncertainty when working with (often) very vulnerable tenants and families, and a great degree of versatility and flexibility of the implemented housing support. The article analyzes the different roles of the Association Kings of the Street in specific cooperation with the Public Housing Fund.*

*Keywords:* housing, outreach, homelessness, evictions, Public Housing Fund, Kings of the Streets.

Bojan Dekleva, PhD, is a professor at the Faculty of Education, University of Ljubljana, and outside co-laborator of the Association Kings of the Street. Contact: bojan.dekleva@guest.arnes.si.

---

### Razvoj izhodišč in prakse podpornega nastanitvenega dela

Društvo Kralji ulice je marca 2014 začelo v sodelovanju z Javnim stanovanjskim skladom Mestne občine Ljubljana izvajati program z uradnim imenom »Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitvenih (antideložacijski program)«, leto pozneje pa smo uspešno pridobili tudi sredstva Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti za izvajanje omenjenega programa. S 1. 1. 2017 se je začelo izvajanje podobnega programa v Mariboru. Ta prispevek opisuje najprej strokovni razvoj, ki je pripomogel k nastanku tega programa, v drugem delu pa njegovo ključno vsebino.

Delovanje društva Kralji ulice je pozimi 2004/2005 napovedal nenavaden dogodek: skupina osmih študentk se je s svojo profesorico odločila, da bo 24 ur preživela na cesti v spoznavanju brezdomnih in njihovega načina življenja. Terenska ekipa je na cesti doživela zelo topel sprejem. To je bila motivacija, da s(m)o junija 2005 sestavili in izdali prvo številko cestnega časopisa *Kralji ulice*. Razprodana je bila v nekaj dneh. Razvoj zasnove *Kraljev ulice* in s tem povezano ustanavljanje društva je dolgoročno povežalo skupino študentov, strokovnih delavcev in brezdomnih. Od brezdomnih jih je nekaj še zdaj aktivnih pri ustvarjanju časopisa, podobno število pa jih je vmes umrlo.

V letih 2006 in 2007 smo doživljali zelo naklonjene odzive, predvsem mestnih oblasti<sup>1</sup>. Te so najprej podprle izdajo prve številke časopisa, pozneje dale društvu v uporabo prostor po neprofitni ceni in naročile izdelavo prve obsežnejše raziskovalne naloge o brezdomstvu v Sloveniji (gl. Dekleva in Razpotnik, 2007; Razpotnik in Dekleva, 2007). Ti dve leti sta pomenili čas vzpostavitve rednega izdajanja časopisa, razvoj mreže njegovih avtorjev in avtoric, prodajalcev in prodajalk, vzpostavitev dnevnega in distribucijskega centra ter kadrovske konsolidacijo oz. profesionalizacijo vseh teh dejavnosti.

V teh letih smo tudi že vzpostavili stik z evropsko organizacijo FEANTSA in njeno tipologijo brezdomstva ETOS (Edgar in Meert, 2005), ki jo kot bolj ali manj sprejet konceptualni in delno tudi administrativni okvir upoštevajo številne evropske organizacije, ki se ukvarjajo s praktičnim ali raziskovalnim delom, pa tudi države, predvsem tiste, ki so začele razvijati nacionalne politike na področju brezdomstva. Po vzpostavitvi našega društva nam je postajalo jasno, da sta ključni problem brezdomstva oz. ključ do njegovega zmanjševanja – pomanjkanje dostopa do stanovanj oz. olajševanja dostopa do njih.

Že zelo zgodaj v razvoju društva se je začelo terensko delo. Najprej ga nismo tako imenovali, čeprav smo svojim članom in uporabnikom<sup>2</sup> postopno začeli zagotavljati vedno več podpore – tudi na terenu. Del te podpore se je nanašal na iskanje nastanitvenih možnosti, na dogovarjanje s stanodajalci in na podporo v kriznih situacijah, ki so pomenile tveganje za izgubo namestitve. Vendar pa so bile te (predvsem) terenske podporne dejavnosti takrat manj sistematične in bolj naključne (npr. odvisne od tega, ali je uporabnik prišel po pomoč; ali je strokovni delavki ostalo po delu v dnevnem centru kaj časa). Tega smo se začeli zavedati menda šele potem, ko smo se nastanitvene podpore lotili bolj sistematično. Takšno podporo, ki se je razvila precej spontano in nesistematično, smo poimenovali »nespecifična nastanitvena podpora« in njeno vsebino posebej evalvirali (Dekleva in Razpotnik, 2009). Med najpogostejšimi oblikami takšne dejavnosti podpore smo našli (prav tam): družabništvo, konkretno pomoč pri iskanju nastanitve ter pomoč pri sestavljanju in pošiljanju prošenj, dopisov in vlog.

<sup>1</sup> Večinoma pozitivni so bili tudi odzivi medijev in javnosti, dejavnost pa je takoj podprlo tudi resorno ministrstvo.

<sup>2</sup> V prispevku so izrazi uporabnik, stanovalec, najemnik in podobni večinoma v moški obliki, delavka, prostovoljka in podobni pa so zapisani večinoma v ženski obliki. Ne glede na to pa se vsi ti in podobni izrazi praviloma nanašajo na vse osebe s temi statusi, ne glede na njihov spol.

Ob vse večjem zavedanju o ključnem pomenu olajševanja dostopa do nastanitev smo leta 2008 začeli izvajati program »Razvijanje praktičnega modela in politike nastanitvene podpore (angl. *resettlement*) brezdomnim ljudem v Sloveniji« (s sofinanciranjem Norveškega finančnega mehanizma). Projekt je obsegal spoznavanje norveškega modela in tamkajšnjih dobrih praks (Kozar in Jurančič Šribar, 2008), nato pa razvoj slovenskega modela in njegovo implementacijo. Kuljanac (2009) je namen projekta opisal kot:

[...] vzpostavljanje novih nastanitvenih možnosti – strokovno podprtih stanovanj ter pripravo ljudi za prehod iz stanja, ko posameznik nima strehe nad glavo, v samostojno bivanje. Društvo na prostem stanovanjskem trgu najame stanovanje, v katerem določeno obdobje bivajo osebe, ki so dolgotrajno brez doma oz. ustrezne namestitve. Namen bivanja v podprtem stanovanju je, da si uporabniki v tem obdobju, z ustrezno strokovno podporo urejajo in izboljšajo pogoje svojega življenja, v večji meri dosejajo cilje, ki si jih sami zastavijo, ter da se po tem obdobju v čim večji meri bivalno osamosvojijo oz. bolj kakovostno obvladujejo svoje življenje.

Avgusta 2008 so bili v novo pridobljena stanovanja naseljeni novi stanovalci in konec leta 2008 je društvo strokovno podpiralo že 14 stanovalcev v petih stanovanjih (prav tam). Takšno nastanitveno podporo smo (interno) poimenovali »specifična nastanitvena podpora«.

Ta projekt je postal (med vsemi projekti Kraljev ulice) najbolj strukturiran, in to v treh pomenih:

1. ciljan je na povsem jasno določene uporabnike, ki v program lahko vstopijo po razmeroma zahtevnih vstopnih postopkih;
2. za vsakega uporabnika so določene njegove ključne delavke,
3. razmeroma dobro so opredeljeni postopki in oblike dejavnosti, ki pomenijo delo z uporabniki in njihovo strokovno spremljanje (Dekleva in Razpotnik, 2009).

Program je vključeval sestavljanje individualnih življenjskih načrtov, nato pa izvajanje nastanitvene podpore, ki je po svoji naravi fleksibilna in »plavajoča« (se potrebam uporabnikov prilagaja tako po času, obsegu in vsebini), vendar pa načelno obsega (Dekleva in Razpotnik, 2010):

Redna tedenska srečanja vseh stanovalcev s strokovnima delavcema, odgovornima za stanovanje.

Redne stike med posameznim uporabnikom in njegovim ključnim delavcem, pri tem pa je osnovna pozornost namenjena doseganju ciljev iz posameznikovega individualnega načrta.

Krizne intervencije, ki vključujejo 24-urno dostopnost obeh strokovnih delavcev v kriznih situacijah, ki bodo okvirno vnaprej opredeljene v pravilih stanovanja.

Občasne obiske strokovnih delavcev v stanovanju, predvsem v zvezi z urejanjem kakih (nekriznih) zadev, ki so pač potrebni v zvezi s stanovanji in bivanjem v njih.

Po prvem letu izvajanja programa smo izvedli evalvacijo, usmerjeno predvsem na cilje, ki so si jih stanovalci določili v svojih individualnih življenjskih načrtih, in na njihovo uresničevanje (prav tam). Devet v analizo vključenih sta-

novalcev si je določilo skupaj 115 ciljev, med katerimi so bili trije najpogostejši: 1. urejanje statusa in dokumentov; 2. biti uspešen v programu nastanitvene podpore; 3. najti zaposlitev. Evalvacija je pokazala, da so bili stanovalci razmeroma uspešni v doseganju prvega in drugega cilja, precej neuspešni pa pri tretjem.

Drug način analize je pokazal, da so stanovalci glede na možnosti nastanitvenega osamosvajanja (to je vključevalo stopnjo doseganja svojih lastnih ciljev) po oceni svojih ključnih delavcev v večini (7 od 9 stanovalcev) nekoliko ali očitno napredovali, 2 od 9 sta ostala na istem, nihče pa ni nazadoval. Glede na relativen neuspeh cilja »najti zaposlitev« smo strokovni delavci po tej evalvaciji spoznali, da je bilo eno od temeljnih načel programa, namreč to, da je program prehodni in začasen (omogočal naj bi namreč le 18-mesečno bivanje v stanovanju društva), zastavljeno preveč ambiciozno, in – iz današnjega pogleda, z zavedanjem o takrat prihajajoči ekonomski krizi in povečevanju nezaposlenosti – precej nerealno.

Zato smo kot posledico te evalvacije uvedli možnost druge faze programa, ki je pomenila možnost dodatnega leta vključenost v program, preden naj bi se uporabnik nastanitveno osamosvojil. Še pozneje pa smo programu dodali še možnost trajne vključenosti v program, ki se je nanašala na starejše in bolj uporabnike, pri katerih je bilo jasno, da se ne bodo mogli zaposliti ali najti drugih virov prihodka.

Načelna prehodnost programa (ki smo jo tako zastavili predvsem zaradi velikega nesorazmerja med številom brezdomnih in razpoložljivih kapacitet v naših stanovanjih) je tudi značilnost, ki naš program razlikuje od ideala iz izvirnega koncepta »Najprej stanovanje!«, ki smo si ga vendarle izbrali za osnovno vodilo in celo geslo (gl. publikacijo *Najprej stanovanje!*, Kozar, 2008).

Delovanje programa nastanitvene podpore smo znova evalvirali leta 2012, torej po polnih štirih letih od začetka delovanja programa, ko se je število oseb, ki so v tem obdobju stanovali v podprtih stanovanjih, povzpelo na 40 (Dekleva, Kozar in Razpotnik, 2012). Evalvacija je dala kompleksne rezultate. Pozitivna ugotovitev je bila, da so se v situaciji in življenju 75 % stanovalcev pokazale večje ali manjše izboljšave, negativna pa, da je bilo kar 25 % od teh 40 oseb iz programa izključenih, največkrat zaradi neplačevanja stroškov proti koncu obdobja bivanja v podprtih stanovanjih, ko se je višina stroškov že približala višini najema na prostem trgu (kamor naj bi po odhodu iz programa prešli). Po odhodu iz programa jih je le 6 odšlo na cesto ali v druge oblike ne-varne ali ne-stabilne namestitve, nastanitvena situacija preostalih pa se je izboljšala.

Ključna ugotovitev te evalvacije je bila potrditev že prej oblikovanega spoznanja, da marsikdo iz obravnavane populacije ne bo zmožni stroškov tržne najemnine in da je treba temu (finančnemu) vprašanju nameniti še več pozornosti. Dodatna ugotovitev, ki je napovedovala še pospešen razvoj v prihodnjih letih je bila, da se vedno očitneje pojavlja problematika brezdomnih družin. Hkrati se nam je izkristaliziralo spoznanje, da obstaja tudi skupina brezdomnih z izjemno povečanimi potrebami po podpori, pogosto z zelo dezorganiziranim in kaotičnim načinom življenja ter težavami z duševnim zdravjem, za katere bi potrebovali pristop nastanitve s še nižjim pragom, kot smo ga uveljavili v našem programu.

V opisanih letih se je začelo naše sodelovanje z Javnim stanovanjskim skladom Mestne občine Ljubljana poglobljati, prav tako tudi medsebojno razumevanje in zaupanje. Pojavile so se možnosti, da društvo od Javnega stanovanjskega sklada najema posamezne stanovanjske enote in se s tem izogne dragemu tržnemu najemu. Hkrati smo uvideli možnost, da bi lahko strokovni delavci društva zagotavljali nastanitveno podporo (prej brezdomnim) najemnikom bivalnih enot in tudi neprofitnih stanovanj, s čimer bi oddajanje bivalnih enot ljudem z izkušnjo brezdomstva postalo varnejše in sprejemljivejše – namreč s stališča tveganja, da bi najemniki zaradi različnih krivdnih razlogov svojo nastanitev izgubili (oz. bili deložirani). V zvezi s tem se je pokazala kot zelo relevantna naša ugotovitev iz leta 2008 (ki se je sicer nanašala na tržne najeme) (Dekleva in Razpotnik, 2009):

V veliki večini primerov take nastanitve ostajajo ogrožene z mnogo tveganji, nestabilne in podvržene zelo verjetnim prekinitvam. Za njihovo ohranjanje je velikokrat potrebno veliko podpore in urejanja mnogo težav, ki so se med uporabnikovim življenjem nakopičile, povezale in kompleksno prepletle.

Ter (prav tam):

Šele v letu 2007 in posebej leta 2008 so se delavke *Kraljev ulice* začele jasneje zavedati:

- kako smiselno je delo z uporabniki, ki so že nekje nastanjeni,
- kako veliko podpore mnogo od njih potrebuje za ohranjanje varne namestitve in
- da je nudenje podpore brezdomnim, ki so si našli (začasno in negotovo) namestitev, zelo pomemben fokus dela na področju brezdomstva.

V letih 2012 in 2013 je potekal projekt *Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene*, pri katerem sta kot partnerja sodelovala Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana in Kralji ulice (s sofinanciranjem švicarskega finančnega prispevka). Dejavnosti projekta so potekale večinoma po »modelu A« in »modelu B«; prvi je pomenil »podporno nastanitveno delo s stanovalci v stanovanjih Javnega stanovanjskega sklada Mestne občine Ljubljana, ki jih najema društvo in vanje naseljuje stanovalce« (oz. jih vključuje v svoj program podpore), drugi pa »podporno nastanitveno delo v stanovanjih, ki jih od Javnega stanovanjskega sklada Mestne občine Ljubljana najemajo neposredno stanovalci« (Dekleva, 2013). Dodatno obliko dela je pomenilo preventivno delo »... v skupnem prostoru v hiši na robu mesta« (Debenjak, Košan in Prosen, 2013).

V okviru modela A smo omogočili nastanitev v dveh stanovanjih in eni hiši. Vanje se je vselilo 10 oseb iz posebnih ranljivih skupin, in sicer tri brezdomne družine z novorojenčki, dve brezdomni ženski in brezdomni uporabnik z dolgo zgodovino psihiatričnih hospitalizacij (Cerar, Kozar in Dekleva, 2013). V okviru modela B pa je bilo vključenih 22 uporabnikov, od katerih so bili nekateri taki, ki so bili (največkrat zaradi neustrezne rabe prostorov ali neplačevanja stroškov) ogroženi v pomenu izgube nastanitve, in jih je zato Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana napolnil k nam po dodatno nastanitveno podporo, z nekaterimi pa smo bili v društvu že dolgo v stikih in

smo vedeli, da potrebujejo za ohranitev nastanitve več podpore. Spremljanje je pokazalo več ugotovitev (Strelec, Kozar, Dekleva, 2013):

[...] so bili najpogostejši vzroki za povečanje ogroženosti nastanitve tisti, ki smo jih poimenovali »osebna problematika«, »splošna materialna stiska« ter »pomanjkanje informacij za urejanje in izboljšanje socialnega in materialnega položaja« [...];

[...] so bile med vrstami in vsebinami podpor in pomoči, ki smo jih ponudili uporabnikom [...] najbolj iskane informacije o pomoči (kje in kdo jim lahko še pomaga) [...] pomoč pri opremljanju stanovanja [...] ter pomoč pri selitvi. Te tri oblike pomoči so bile tiste, ki so omogočale vzpostavitev stika in zaupanja in vzdrževanje odnosa, ki je bil potreben za nudenje drugih oblik pomoči;

da smo v času enega leta izvedli povprečno po 8,8 različnih vrst stikov z vsakim uporabnikom;

da je več kot polovici uporabnikov zadostovala manj intenzivna podpora, ki je bila glede na potrebe uporabnikov stalna ali pa le občasna.

Projekt je potrdil (prav tam), da:

pri uporabnikih bivalnih enot obstajajo potrebe po nastanitveni podpori;

je mogoče v bivalne enote nastaniti tudi uporabnike, ki jih spremljajo nekatere ogrožajoče značilnosti (predvsem večja ranljivost in povečane potrebe po podpori), če jim zraven nudimo intenzivno nastanitveno podporo;

je možno razviti in izvajati fleksibilno, celovito, v življenjsko polje uporabnika usmerjeno podporno delo z značilnostmi kriznega delovanja;

je mogoče razviti in uresničiti nov model bolj intenzivnega in partnerskega sodelovalnega dela med mestnim stanovanjskim skladom in nevladno organizacijo.

Na podlagi opisanih razvojnih korakov poteka od leta 2014 izvajanje programa »Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitvev (antideložacijski program)«, ki ga naroča Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana in ki ga je leta 2015 prvič sofinanciralo tudi Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Izvajanje programa in njegove vsebine podrobneje opisujemo v drugem delu tega prispevka.

### **Vsebine antideložacijskega programa<sup>3</sup>**

Pred začetkom antideložacijskega programa smo prepoznali Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana kot subjekt, katerega cilji delovanja, razumevanje problematike brezdomstva in strokovnost so v zelo veliki meri podobni ali skladni s cilji in razumevanji društva Kralji ulice v delu na področju brezdomstva. Na podlagi pogovorov sklepamo, da je Javni stanovanjski sklad prepoznal Kralje ulice kot strokovno organizacijo, ki se v največji meri (v primerjavi z drugimi strokovnimi organizacijami) ukvarja s terenskim psiho-

<sup>3</sup> Zahvaljujem se kolegicama Maji Kozar za pomoč pri zbiranju podatkov o antideložacijskem programu, Hani Košan pa za več pomembnih komentarjev k napisanemu in predlogov za dodatne vsebine članka.

socialnim podpornim delom na področju ohranjanja nastanitev. Po uspešnem partnerstvu v že omenjenem projektu *Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene* je bil tako »naravni« rezultat dogovor za nadaljevanje takega dela v formalnem sodelovanju med Javnim stanovanjskim skladom Mestne občine Ljubljana in Kralji ulice, opredeljenem v posebni pogodbi, ki opredeljuje tudi naročnikovo financiranje, se pravi od Javnega stanovanjskega sklada Mestne občine Ljubljana. V tej pogodbi naročnik izhaja iz prepričanj/namenov, da se bodo s preventivnim (antideložacijskim) delom:

- zmanjšali *stroški vzdrževanja stanovanj zaradi njihove ustrežnejše uporabe;*
- zmanjšali *stroški pravnih in izvršilnih postopkov zaradi uveljavljanja krivdnih razlogov za odpoved najemnega razmerja;*
- preprečevala *škoda zaradi boljšega gospodarjenja s stanovanji* (pri čemer naj bi preventivno delo stalo manj kot odprava škode);
- *preprečevale deložacije* (in s tem spet zmanjševali stroški, ki bi nastajali z urejanem stanovanj, iz katerih bi bili najemniki deložirani).

V teh alineah je moč prepoznati finančni/stroškovni vidik/interes naročnika, vendar tudi njegovo prepričanje, da je preprečevanje deložacij lahko uspešnejše od saniranja njihovih posledic in da se je torej deložacijam smiselno izogibati.

Društvo Kralji ulice pa je – v vlogi izvajalca – v svoji ponudbi, ki je sestavni del pogodbe, navedlo še te cilje programa:

- Omogočiti ohranitev varne in dostojne nastanitve (bivalne enote ali neprofitnega stanovanja) socialno izključenim osebam.
- Razvijati nove in raznovrstne oblike pomoči za socialno izključene, ki bodo pomenile korak naprej na kontinuumu ponudbe zanje.
- Omogočiti celostno strokovno podporo socialno izključenim.
- Ustvariti razmere za varno bivalno skupnost, ki bo pomenila oporo za vzdržno nastanitev.
- Olajšati vključevanje socialno izključenih ljudi v socialni, ekonomski in zdravstveni sistem ter širše družbeno življenje.
- Preprečevanje brezdomstva (povečanje kakovosti bivanja, podpora pri ohranitvi obstoječe nastanitve).
- Povečevanje socialne kohezivnosti in solidarnosti.
- Ozaveščanje in odpiranje širše diskusije o preventivnih programih stanovanjske izključenosti v Sloveniji.

Program izhaja iz načela, da je stanovanje osnovna in neodtujljiva pravica vsakega posameznika. Osnovni namen programa je, da uporabniki obdržijo varno (in večkrat tudi cenovno dostopno) nastanitev, ki jim jo zagotavlja predvsem Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana, pogosto v situacijah, ko jim grozi izguba stanovanja. Z angažiranjem celostne in individualizirane strokovne podpore uporabnikom program omogoča, da obdržijo primerno in varno nastanitev, s tem pa preprečujemo brezdomstvo, ki je pogosto prav posledica vse številčnejših deložacij v zadnjih letih.

- Konkretneje opredeljene oblike podpore v pogodbi in ponudbi so bile:
- pomoč pri vselitvi oziroma preselitvi;
  - pomoč pri opremljanju in vzdrževanju stanovanj (manjša hišniška opravila);
  - opozarjanje na redno plačevanje položnic, opozarjanje na možnost subvencionirane najemnine, razvijanje kompetenc za upravljanje z osebnimi financami ter razvijanje s tem povezanih podpornih strategij;
  - pomoč pri uveljavljanju pravic do denarne socialne pomoči;
  - razvijanje kompetenc za primerno vzdrževanje stanovanja/bivalne enote in skupnih prostorov;
  - opozarjanje na spoštovanje hišnega reda;
  - posredovanje v konfliktih med sosedi, v konfliktih zaradi souporabe kuhinje, sanitarij in skupnih prostorov;
  - fizična pomoč pri odstranjevanju nakopičenih predmetov v stanovanju/bivalni enoti in okolici;
  - razvijanje motivacije za osebno urejenost;
  - materialna pomoč v obliki pohištva, obleke, otroških igrač, šolskih potrebščin;
  - spremstvo na različne institucije, razvijanje komunikacijskih spretnosti;
  - razreševanje konfliktnih situacij v družini in v odnosih s tretjimi osebami;
  - medinstitucionalno mreženje v zvezi s posameznimi primeri;
  - informiranje najemnikov o možnostih za urejanje in izboljšanje socialnega in materialnega položaja.

Dodatni dve vsebini projekta pa sta bili še izvajanje supervizije za zaposlene pri naročniku in izvajanje preventivnega skupnostnega dela v skupnostnih prostorih na dveh mestnih lokacijah, kjer je večja koncentracija bivalnih enot in neprofitnih stanovanj.

V nadaljevanju opisujemo antideložacijsko delo v kriznih situacijah s posameznimi najemniki, ki pomeni ključni del programa.

Od vsega začetka izvajanja antideložacijskega programa organiziramo redno srečevanje delavk Javnega stanovanjskega sklada Mestne občine Ljubljana in Kraljev ulice. To srečevanje je bilo včasih pogostejše, včasih redkejše, včasih namenjeno predvsem skupnemu izobraževanju in izmenjevanju informacij, danes pa predvsem odločanju o posameznih primerih najemnikov in informiranju o delu z njimi. Takšna srečanja se dogajajo povprečno na dva meseca.

Na srečanjih delavke obeh organizacij izmenjajo informacije o poteku dela s posameznimi primeri in delno tudi oblikujejo stališča o tem, kako pristopiti k njim. Ključno dogajanje pa je odločanje o tem, s katerimi najemniki naj se delo začne in s katerimi konča. Delavke Javnega stanovanjskega sklada se odločijo, kateri »primer« bodo predale v obravnavo delavkam Kraljev ulice in jim potem posredujejo potrebne podatke o razlogih za začetek te »antideložacijske« obravnave. Ti so praviloma povezani s kršitvami najemne pogodbe, ki so večinoma treh vrst: ali gre za neplačevanje stroškov najema in uporabe stanovanja ter s tem povezanim nastajanjem in večanjem dolga, ali za neustrezno in škodljivo rabo stanovanja ali pa za konflikte in pritožbe s strani drugih stanovalcev hiše. Delavke Javnega stanovanjskega sklada pri svojem



odločanju o »predaji primerov« domnevno upoštevajo tudi višino dolga (da ni prevelika ali premajhna) in oceno, ali so bila druga sredstva, ki so skladu na voljo (razen postopka deložacije), že uporabljena. V redkejših primerih delavke stanovanjskega sklada primere in podatke o najemnikih »predajo« tudi po telefonu ali elektronski pošti.

Nato se vzpostavi stik z najemniki. To se zgodi redkeje tako, da se delavke Kraljev ulice kar na terenu oglasijo pri najemniku ali pa da najemnika obiščeta delavka Kraljev ulice in delavka Javnega stanovanjskega sklada skupaj, pogosteje pa tako, da Javni stanovanjski sklad vabi najemnike v prostore sklada in jim tam predstavi delavke Kraljev ulice in jih obvesti, da obstajajo krivdni razlogi, zaradi katerih bi se lahko najemna pogodba odpovedala, da pa imajo možnost, da s sodelovanjem s Kralji ulice, ki jim bo zagotovila podporo, ti krivdni razlogi odpravijo. Ta sestanek in srečanje ima lahko tudi tako obliko, da se od najemnikov »zahteva« (oz. se jim ponudi), da podpišejo poseben tristranski dogovor, s katerim se zavežejo za sodelovanje z delavkami Kraljev ulice v antideložacijskem programu. Tako dobijo priložnost, da se jim NE izda odpoved najemnega razmerja, da se jih NE deložira, da NE bo vložena tožba ali izvršba.

Ponudba podpornega odnosa ali dejavnosti pomoči je torej vedno dana v kontekstu grožnje oziroma v diskurzu krivde in kazni (kot vnaprej pogodbeno določene posledice kršitve pravil). Končni namen tega je vendarle, da se deložacija ne bo zgodila, ker bodo v doglednem času krivdni razlogi odpravljeni.

Na skupnih srečanjih nato delavke Kraljev ulice poročajo o svojem delu z najemniki. Čas za obravnavo posameznih primerov je načelno odmerjen na šest mesecev, in to obdobje je tudi zapisano v dogovoru o sodelovanju<sup>4</sup>. Po poročanju o obravnavi primerov (in praviloma po šestih mesecih dela) se delavke Javnega stanovanjskega sklada odločajo, ali so bili (dovolj) izpolnjeni cilji odprave krivdnih razlogov (in kakšne so možnosti nadaljnjega napredka v tej smeri) in ali se torej »splača« s primeri ukvarjati še naprej. Če je odločitev negativna, se najemnika izbriše s seznama primerov, s katerimi delajo delavke Kraljev ulice v okviru pogodbe o antideložacijskem programu z Javnim stanovanjskim skladom Mestne občine Ljubljana. Funkcija tega brisanja je ta, da se sprostijo kapacitete za sprejem v obravnavo novih primerov, pač v okviru dogovorjenega obsega financiranja.

Včasih delavke Kraljev ulice začnejo v okviru lastne »nespecifične nastanitvene podpore« (gl. zgoraj) zagotavljati nastanitveno podporo komu, za katerega se pokaže, da je najemnik bivalne enote ali neprofitnega stanovanja Javnega stanovanjskega sklada. V takih primerih lahko predlagajo Javnemu stanovanjskemu skladu, da tudi te najemnike uvrsti na – v prejšnjem odstavku omenjen – »seznam primerov«. To se potem lahko zgodi ali pa tudi ne.

Po sprejetju primera delavke Kraljev ulice gredo na teren, praviloma v paru, in poskušajo vzpostaviti stik z najemnikom in njegovimi sostanovalci ali družino. Čeprav izhajajo iz »konteksta grožnje« in čeprav jih najemniki sprva velikokrat doživljajo kot neželjeno obliko mehke prisile ali podaljšane

<sup>4</sup> Omenjena načelna omejitev na šest mesecev antideložacijskega dela pa nikakor ni absolutna. V resnici so najemniki/družine, s katerimi antideložacijsko delo poteka že več kot dve leti.

roke nekoga (predvsem Javnega stanovanjskega sklada), je prvi namen v delu z najemniki vzpostaviti stik in zaupanje in nato dober delovni odnos, ki bo omogočal komunikacijo, določanje ciljev in delovanje za doseganje teh ciljev. Pogosto se po prvih stikih, ko sta na terenu dve delavki, pri zagotavljanju podpore specifičnemu najemniku angažira predvsem ena. Niso pa redki tudi primeri, posebej v delu z družinami, da se s posameznimi člani družine srečuje tudi več oseb, tudi prostovoljke, podobno pa velja za izvajanje selitev.

Z delom v okviru antideložacijskega programa se ukvarja pet redno zaposlenih strokovnih delavk (vendar le v delu svojega delovnega časa), ena pripravnica in več prostovoljnih sodelavk. Občasno, predvsem v primeru selitev, pa še dodatni javni delavci in prostovoljne sodelavke. Delo poteka v največji meri v obliki terenskega dela, torej na lokacijah, kjer ljudje živijo, in ob najrazličnejšem času. Antideložacijsko delo obsega tudi redno tedensko intervizijsko delo, ločeno supervizijo za delavke naročnika in izvajalca ter letno interno evalviranje. Leta 2015 smo tako sodelovali z 98 različnimi stanovalci 48 stanovanj, od katerih je bilo 22 samskih stanovanj in 26 stanovanj družin z 2–9 člani. Leta 2016 pa s 110 različnimi stanovalci 48 stanovanj, od katerih je bilo 23 samskih stanovanj in 25 stanovanj družin z 2–9 člani. Ti podatki ne vključujejo števila stanovanj in stanovalcev, s katerimi smo se srečali v okviru preventivnega skupnostnega dela v skupnostnih prostorih in pozneje z njimi intenzivneje sodelovali.

Primeri so zelo različni. Prav tako tudi naša uspešnost v vzpostavljanju stikov in razvoju delovnega odnosa ter v doseganju ciljev odprave krivdnih razlogov. Za ilustracijo načina in okoliščin našega dela v nadaljevanju prikazujemo pet opisov primerov, izpod peresa štirih različnih strokovnih delavk<sup>5</sup>. Primeri niso bili izbrani po kakem sistematičnem ključu, ampak so preprosto nastali po pozivu delavkam, naj izberejo in opišejo kak svoj primer, ki bo koristen za ilustracijo antideložacijskega dela. Opise primerov spremljajo kratki komentarji, ki usmerjajo pozornost na zanimive vidike takega dela. Podrobnosti primerov so bile zaradi zaščite osebnih podatkov anonimizirane.

## Primer 1

Napoteni smo bili k reševanju primera dveh sorodnikov A in B, od katerih je A nosilec najemne pogodbe in zato najbolj odgovoren za dogajanje v stanovanju, torej tudi za dejanja sostanovalca B. Razlog naše napotitve je bila neustrezna raba stanovanja, ne pa neplačevanje najemnine ali obratovalnih stroškov. To je tudi pogostejši razlog, zaradi katerega stanovalcem grozi deložacija. V tem stanovanju pa je plačevanje stroškov teklo povsem brez zamud.

V stanovanju je bivala tudi oseba C, partnerka od A. Njeno bivanje v bloku je bilo ilegalno, saj ni bila zapisana v pogodbi o najemu. To je bil dodaten razlog, zaradi katerega naj bi se naš antideložacijski tim posvetil njihovemu primeru. Poleg tega so bili A, B in C pri drugih stanovalcih bloka kot bivalna skupnost zelo nepriljubljeni, upravniku in Javnemu stanovanjskemu skladu

<sup>5</sup> Za opis primerov se zahvaljujem kolegicam Moniki Cerar, Tanji Vuzem, Niki Verdnik in Barbari Rakun.

so omenjali takšne razloge: vrtenje glasne glasbe ves dan in pozno v noč, B-ja so stigmatizirali kot »džankija«, A je kot lastnik več mačkov z občasnimi mladički in občasnim smradom iz stanovanja motil druge, A naj bi nabiral stvari kot »hrček« in uporabljal eno od sob v stanovanju samo za nabiranje in shranjevanje starih stvari, C pa naj bi se kot ilegalna prebivalka tega stanovanja izognila plačevanju stroškov in jih s tem prevalila na druge stanovalce v bloku.

Po informacijah, ki smo jih pridobili, naj bi bila A in B preseljena v sedanje stanovanje po prekinitvi najemne pogodbe za prejšnje stanovanje na drugem koncu Ljubljane. Javni stanovanjski sklad se je odločil, da bo na prejšnji lokaciji nekaj gradil in zato A-ja in B-ja (po smrti njunih sorodnikov, ki so bili verjetno nosilci pravice bivanja tam) izselil oziroma preselil. A in B se s selitvijo nista strinjala in takrat se je začel konflikt med njima in Javnim stanovanjskim skladom. Med selitvijo so jima ponudili dve manjši samostojni stanovanji, a tega zaradi nam neznanih razlogov nista sprejela.

A je videl v Javnem stanovanjskem skladu samo velikega sovražnika, ki je vedno na strani vseh drugih prebivalcev bloka, ki njih ne sprejemajo. Oziroma kot nekoga, ki jim želi samo škodovati. Nas, delavke antideložacijskega tima, pa je sprva »popredalčkal« kot desno roko stanovanjskega sklada in zato ni sprejemal sodelovanja z nami.

B je dolgoletni uporabnik prepovedanih drog. Sobo je uporabljal, kot bi uporabljal »bazo« (to je slengovski izraz za kak zapuščen prostor v mestu, ki ga zasedejo in občasno uporabljajo brezdomni ali uporabniki drog, in se v njem kopičijo smeti in odpadki). Javni stanovanjski sklad je to opredelil kot neprimer-no uporabo bivalnega prostora in pozval nas iz antideložacijskega programa, da pristopimo k stanovalcem in to uredimo. B nas ni »spustil blizu«, ob prvem (napovedanem) obisku doma ga namerno ni bilo doma, stekel je samo precej nekonstruktiven pogovor z A. Nekako nam je pozneje po več poskusih uspelo »uloviti njegov svetel trenutek«, Javni stanovanjski sklad ga je pozval na sestanek k njim, na katerega se je celo odzval. Na tem sestanku je bil dobro razpoložen in oba sorodnika sta podpisala dogovor o sodelovanju z nami.

Za tem nas je B, glede na dogovor na sestanku, tudi spustil v svoj bivalni prostor. V vsem tem času naših poskusov vzpostaviti stik z njim (ogromno terenskih poskusov, iskanje na lokacijah, kjer se je po navadi zadrževal, obiski na domu itd.) je očitno zaznal, da je težava resna in da se lahko oba z A najdeta na cesti. Sam od sebe se je zorganiziral, pospravil sobo, da je bila ob našem prvem obisku presenetljivo urejena. Za Javni stanovanjski sklad je bil s tem rešen problem ustrezne uporabe stanovanja, nam pa se je naknadno pokazalo, da je pri B-ju treba urediti še veliko kompleksnih težav, a nas žal po tem ni več »spustil zraven« oziroma se je sčasoma naše sodelovanje z njim sklenilo.

Eni izmed naši korakov približevanja so bili tudi poskusi obiskov na domu. Pred nekim takim poskusom obiska sva stanovalce klicala po telefonu, a se niso odzivali na klice. Tako sva se odločili, da greva na obisk brez predhodne najave. Po razmisleku, kakšen bi bil najuspešnejši način vzpostavitve stika, sva se na poti v stanovanje ustavili v trgovini, nabavili hrano za mačke, ki jih je imel najemnik A zelo rad, ob tem pa sva – ker je bil tisti dan ravno dan žena – na blagajni prejeli še brezplačni vrtnici. Na poti do stanovanja sva se spomnili, da lahko z

vrtnicama obdariva tudi C, partnerko A-ja, in morda tako najdeva pot do njih. Seveda nama tisti dan niso odprli, čeprav sva jasno slišala, da so doma. Darilca sva pustili pred vrati in dodali sporočilce, da sva jih želeli obiskati in jima hkrati s podarjenimi malenkostmi polepšati dan. Še isti dan popoldne sem (prvič!) prejela klic od A-jeve partnerke C in lahko sva se dogovorili za srečanje.

Naše naslednje srečanje je potekalo že precej praktično, prilagajali smo se takratnim potrebam A-ja in C, iskanju posode po second hand shopih, pomagali smo jima najti stare omare, ki sta jih potrebovala. Podobni sta bili naši naslednji srečanja, za tem pa sta me začela klicati že sama, začeli smo se srečevati tudi v prostorih našega društva in tako postopno začeli reševati tudi tiste manj prijetne, birokratsko obarvane reči.

V času dogodkov sta se A in C razšla, z njo več nimamo stikov, z A-jem pa jih še imamo po potrebi.

Primer 1 kaže, da po vstopu na teren oz. v življenjsko polje najemnikov najdemo kompleksne in velikokrat nepredvidene socialne situacije. Druga značilnost takega dela je, da vedno pridemo v »zgodbo s predzgodovino«, pogosto predzgodovino konfliktnih odnosov, zamer in sovražnega odnosa najemnikov do stanovanjskega sklada ali drugih formalnih organizacij. Za vzpostavljanje kolikor toliko dobrih delovnih odnosov je v takem kontekstu potrebnih veliko fleksibilnosti, prilagajanja okoliščinam in tudi sreče (ki jo imajo pogumne in iniciativne delavke).

## Primer 2

V obravnavo smo dobili primer gospe D v zvezi z njenimi dolgovi in nerednim plačevanjem stanovanjskih stroškov. Gospe je Javni stanovanjski sklad zaradi neplačevanja odpovedal najemno pogodbo, se pravi, da živi v stanovanju brez veljavne pogodbe s statusom »uporabnice«, zato nima možnosti za uveljavljanje subvencije za najemnino stanovanja. Javni stanovanjski sklad se je odločil, da še ne bo vložil tožbe proti gospe D, ker ji bo dal možnost, da s sodelovanjem v antideložacijskem programu sanira svoje dolgove in začne stroške redno plačevati. Razumeli smo, da je glavni cilj našega sodelovanja saniranje dolgov in vzpostavitev razmer, v katerih bi gospa D spet pridobila/ podpisala najemno pogodbo.

Z gospo sva vzpostavili dober delovni odnos. Vedno me prijazno sprejme. Najprej malo poklepetava, kako je ona, kako je sin, kaj se ji kaj dogaja. Potem pa preideva na zadeve, ki jih trenutno urejamo. Večkrat mi pove, da je zelo vesela, da jima pomagam, da jo spodbujam, naj se premakne z mrtve točke. Všeč ji je predvsem to, da pridem do nje in si vzamem čas samo zanjo. Včasih me pokliče samo za kak nasvet ali da mi potarna o kakšni novi izvršbi, včasih pa tudi, da se ji je zgodilo kaj lepega.

Da bi dosegli zastavljene cilje sem/sva med drugim opravili (med drugim):

- Vzpostavili stik s centrom za socialno delo glede izrednih denarnih podpor, ki so bile namenjene pokrivanju dolgov in izvedene kot neposredna nakazila upnikom;

- Šli sva k županu na njegov »dan odprtih vrat« s prošnjo, da bi pomagal v zvezi z odpisom dolga gospe D. Župan je obljubil svoj pozitivni angažma pri iskanju rešitve za odpis polovice njenega dolga s pogojem, da prej sama odplača polovico dolga. To se je tudi zgodilo in odpisali si ji okoli 1500 € dolga.
- Sestavili in odposlali sva različne prošnje za odpis dolgov upnikom na državni ravni in banki.
- Sodelovali sva pri pregledu njenih prihodkov in razporejanju njihove porabe, predvsem za namen pokrivanja dolgov.
- Opravila sem različne klice in gospe pomagala pri sestavljanju dopisov, namenjenih sodišču, izvršiteljem, Javnemu stanovanjskemu skladu, centru za socialno delo ...
- Pomagala sem ji doseči oprostitev plačila za RTV prispevek.
- Pomagala sem ji doseči oprostitev plačila nadomestila za stavbno zemljišče.

Med vsem tem dogajanjem pa sem gospo vabila na različne (brezplačne) dejavnosti, ki jih organizira društvo Kralji ulice, kot so otroške gledališke predstave in rajanja, obisk živalskega vrta, obisk Dedka Mraza, kopanje v bazenu ... S sinom se z veseljem udeležujeta teh dejavnosti in zdi se mi, da je to ključna okoliščina, zaradi katere imava vzpostavljen dober delovni odnos in se sploh lahko lotevava drugih težavnih in bolečih tem.

Spomnim se še dogodka, ko so ji izklopili elektriko. Vsa objokana me je klicala, da ne ve, kaj naj naredi, in da sem edina, na katero se lahko obrne. Predvsem je jokala zaradi zamrznjene hrane, ki bi šla v nič (bilo je poletje). Takrat sem klicala na Elektro podjetje in se dogovorila, da so ji na podlagi okoliščine socialne ogroženosti znižali ceno odklopa/priklopa z 90 € na okoli 50 €. Nekaj denarja si je izposodila, nekaj malega sem primaknila še jaz, da so ji v roku nekaj dni spet priklopili elektriko.

Gospa D zdaj redno plačuje stroške in se trudi poravnati še preostali dolg pri upravniku stavbe. Po plačilu tega dolga pa obstaja možnost ponovne sklenitve najemne pogodbe.

Primer 2 kaže na to, da kompleksnost problematike stanovalcev pogosto zahteva tudi veliko ukvarjanja z drugimi institucijami, institucionalnega mreženja in pomoči pri administrativno-upravnih poslih. Primer še ponazarja, da v izvajanje takega dela lahko vključujemo številne druge ponudbe in možnosti drugih programov Kraljev ulice, predvsem tudi, če gre za družine in otroke. Te druge ponudbe (npr. za otroke ali kaka tehnično materialna pomoč) je uporabnikom dragocena sama po sebi, z vidika antideložacijskega programa pa pomeni dodatno in pomembno možnost vzpostavitve zaupanja, ki omogoča nadaljnje delo.

### Primer 3

Z gospo E se je začelo sodelovanje zaradi neprimerne rabe stanovanja (po merilih Javnega stanovanjskega sklada). Najprej sva jo z delavko sklada F skupaj obiskali v stanovanju. Gospa nama je prestrašeno odprla in naju, po najini predstavitvi, povabila v stanovanje. Malo stanovanje je bilo vlažno in zatoхло,

povsod nabasano z najrazličnejšimi stvarmi. F ji je razložila, da so na skladu prejeli klic sosedov, da iz stanovanja smrdi in da je neurejeno ter da smo zato prišli na ogled. Pove, kdo sem jaz (sodelavka antideložacijskega programa društva Kralji ulice) in da sem zraven zato, da ji pomagam pri pospravljanju stanovanja. Gospa je sprva rekla, da ne potrebuje pomoči, da bo že sama, da ji bo pomagal sin. Potem ko smo se še nekaj časa pogovarjali, je privolila, da bi ji pomoč prišla prav. Z gospo sva se dogovorili in prišla sem na obisk, da začneva čiščenje. Na takih obiskih vedno najprej nekaj minut posvetim pogovoru. Med uvodnim klepetom sva počasi začeli s pripravami vrečk za selekcijo predmetov. Sprva se je zdelo, da se bo zelo težko ločila od vsakega kosa, a ko sem ji razložila, da lahko stvari tudi podari Posredovalnici rabljenih predmetov pri društvu Kralji ulice in da bo s tem naredila nekaj dobrega, se ji je to zdelo že bolj sprejemljivo in počasi sva napredovali. Vmes sva se pogovarjali o marsičem ... Tako sva se dobili še enkrat, potem pa se mi ni več javljala na telefon. Ko sem prišla na lokacijo in pozvonila, mi je vrata odprl njen sin in mi rekel, da mame ni doma in da ne ve, kdaj pride. To se je zgodilo še trikrat, potem pa tja nisem več šla. F je uredila, da se je v primer vključil center za socialno delo, ki mi je dal tudi moj kontakt za morebitno sodelovanje, vendar pozneje nihče ni stopil v stik z menoj. Pozneje smo primer gospe E na sestanku z Javnim stanovanjskim skladom umaknili s seznama aktualnih primerov.

Primer 3 kaže, da je terensko antideložacijsko delo, ki poteka kot podporno delo v kontekstu grožnje z odpovedjo najemnega razmerja, velikokrat nepredvidljivo. Druga značilnost primera je, da kaže na »polivalentnost« takega dela, ki vključuje na primer tudi delo s smetmi, njihovo selekcijo in odnašanje, predvsem pa motiviranje, ki je potrebno, da se to sploh lahko zgodi.

#### Primer 4

Na kratko bom opisala primer gospoda G, ki ne sodi med bolj zapletene. Pri njem pa je zanimivo to, da je podpis dogovora o sodelovanju »čudežno« deloval. Druga, manj prijetna zanimivost pa je, da bo morda Javni stanovanjski sklad gospoda, kljub upoštevanju prvotnega (neformalnega) dogovora o rednem plačevanju stroškov, kljub vsemu preselil v manjše stanovanje.

Javni stanovanjski sklad nas je pozval, da začnemo spremljati gospoda G, ker se mu kopičijo dolgovi in ker ne plačuje tekočih stroškov (razen elektrike). Po smrti svoje mame je bival v neprofitnem stanovanju, ki mu po kvadraturi ni pripadalo (ker je bila zdaj v stanovanju samo ena oseba in ne več dve), in je obstajala ideja, da se ga preseli v manjše stanovanje, ker očitno ni zmožgal pokrивati stroškov. Z gospodom smo se pol leta trudili srečati in navezati stik, vendar se ga je vztrajno izogibal.

Nato ga je Javni stanovanjski sklad pozval na sestanek, kjer mu je referentka vse prijazno razložila. Gospod se je skesal, češ da ve, da je bilo vse narobe, odslej pa bo drugače. Podpisali smo pogodbo o sodelovanju z društvom Kralji ulice – s tem je bilo pogojeno nadaljnje bivanje v tem stanovanju. In res je od podpisa te pogodbe redno plačeval tekoče stroške. Na sestanku je referentka poudarila pomembnost plačevanja sprotnih stroškov in da v tem trenutku

dolg ni tako zelo pomemben. Tega naj poplača z izrednimi denarnimi pomočmi. Gospod je to tudi storil in je z izredno denarno pomočjo poplačal dolg v zneskih, ki so bili možni. Nekaj dolga pa se mu je leta 2016 tudi odpisalo v »akciji« odpisa dolgov.

Z menoj se nekako ni imel želje preveč družiti ali sprejeti kako pomoč od mene. Vse ureja sam. Ni želel, da ga spremljam pri plačilu, ker zmore sam. Od decembra 2015 me vsak mesec 21. pokliče in sporoči, da so položnice poravnane. To od časa do časa preverim pri referentki na Javnem stanovanjskem skladu. Sicer mu načelno zaupam, a se le bojim, da bi se spet začeli kopičiti dolgovi za tekoče stroške.

Na enem od zadnjih sestankov delavk Kraljev ulice in referentov Javnega stanovanjskega sklada Mestne občine Ljubljana pa je bilo rečeno, da se bo moral preseliti v manjše stanovanje (čeprav to močno zavrača) ne glede na upoštevanju dogovora o plačilu sprotnih stroškov, ker mu bivanje v tem stanovanju ne pripada in ker ne plačuje dolga. V resnici več dolga, kot ga je povrnil, ne more vrniti, saj je denarna socialna pomoč njegov edini vir prihodkov. Po mojih informacijah postopek selitve oziroma menjanja najemne pogodbe še ni sprožen.

Primer 4 ne kaže kakega omembe vrednega razvoja zaupnosti ali sploh zaupanja med delavko in najemnikom. Bolj ponazarja eno varianto (sicer ne zelo pogosto) delovanja zunanje prisile ali recimo »motiviranja«, ki je bila s stališča delavke nepričakovana, nepredvidljiva ali kar »čudežna«. Druga značilnost primera se nanaša na okoliščine, v katerih strokovna delavka ne nadzoruje »zunanjih« pogojev in vzvodov dela s primerom, ker je ta v pristojnosti drugega subjekta, v imenu in po naročilu katerega dela.

## Primer 5

Z družino H sva se s sodelavko prvič srečali na sestanku na Javnem stanovanjskem skladu. Tam smo podpisali dogovor o sodelovanju družine in društva Kralji ulice v antideložacijskem programu, z osnovnim namenom, da se družini pomaga pri rednem plačevanju položnic, odplačevanju dolga in drugih kritičnih stvareh.

Gospod H in njegova dva otroka so prej živeli v neprofitnem stanovanju, velikem več kot 70 kvadratnih metrov. Zaradi trajnega neplačevanja rednih obratovalnih stroškov, najemnine in nabiranja dolga je bila najemna pogodba odpovedana in dodelili so jim 30 kvadratnih metrov veliko bivalno enoto na drugem koncu Ljubljane.

Pri selitvi smo jim veliko pomagali, po temeljitem poprejšnjem dogovoru, kako bomo to izvedli. Sodelovalo je tudi več prostovoljcev in še druga sodelavka, ki je bila takrat pri nas v programu usposabljanja. Delali smo kot tri ekipe, ena v prejšnjem stanovanju, druga v novem, tretja pa je odvažala odvečne stvari na deponijo. Selitev je bila velik izziv, saj se je družina selila v več kot pol manjše stanovanje.

Gospod je bil na začetku zelo nezaupljiv do nas, saj je ves čas govoril, da ima slabe izkušnje s sodelovanjem s centrom za socialno delo, ki je spremljalo

njegovo družino. Spodbujala sem ga, češ da bo novo okolje dobro vplivalo na vse tri – to se je pokazalo za resnično. En njegov otrok je moral zaradi selitve menjati šolo, drugi pa je ponavljal razred – vsi trije so potrebovali oporo. Gospod je vsem trem uredil stalno prebivališče na novem naslovu.

Obiske pri njih sem sprva načrtovala vsak teden, vendar se to zaradi službe gospoda H ni izšlo. Delal je večinoma ponoči, in to po 12 ur na dan, tudi med vikendi. Otroka ob mojih obiskih večinoma nista bila doma, saj sem gospoda obiskovala, kadar se je pač dalo, to pa je bilo večinoma v dopoldanskih urah, ko ni delal, otroka pa sta bila v šoli.

Prizadevala sem si, da bi gospod redno plačeval položnice, za dolg pa je bilo rečeno, da naj ga ne skrbi, ker je zdaj v bivalni enoti, ter da je najpomembneje, da ne »dela« več novega dolga. Gospod to upošteva, vsak mesec mi prinese pokazat odrezke plačanih položnic. Zdaj imava že zaupnejši odnos, velikokrat se smejiva kakim njegovim prigodam v prejšnjih službah. Včasih pa se potoži, da težko preživi s plačo. Saj ima poleg dolga na Javnem stanovanjskem skladu (ki ga za zdaj še ne odplačuje in ni jasno, kdaj bi ga lahko; sklad pa pravi, da bo to »šlo v izvršbo«) tudi še druge dolgove, ki mu neposredno bremenijo plačo. Včasih mu ne ostane niti za hrano, kaj šele, da bi sinovoma kupil kake obleke ali kaj za šolo. Pomagala sem mu pri pisanju prošenj na Karitas, v načrtu imava iti vprašat na Zvezo prijateljev mladine Moste Polje, če bi lahko kako pomagali z botrstvom (ki so ga že imeli, a je s temi sredstvi več let upravljala njegova nekdanja žena, ki pa je denar, namenjen otrokoma, porabila tudi po svoje). Po zbranih informacijah je velikokrat njegova nekdanja žena dobila kaka sredstva, imela odobreno izredno socialno denarno pomoč, pa otroka nista imela veliko od tega.

Ko smo dobili na Kralje ulice kake donacije (hrano), sem gospoda vedno poklicala, da je kaj prišel iskat tudi zase in za otroka. Je dober kuhar, tako da poskuša čim več skuhati, da lahko otroka jesta, tudi če ga ni doma. Za šolska kosila se ni odločil, saj bi kljub subvencionirani prehrani moral še kaj doplačevati, denarja pa ni imel.

Selitev iz enega dela mesta v drugega je povzročila tudi prenos pristojnosti z enega centra za socialno delo na drugega. S tem v zvezi smo imeli veliko stikov z enim in drugim centrom za socialno delo, med katerima pa prenos aktivnosti, inicijativnosti in občutka odgovornosti za družino ni stekel prav hitro, niti ne prav celovito. Pokazalo se je, da gre pri tej družini za zelo kompleksno situacijo, zares za družino s številnimi težavami, ki so bile v veliki meri povezane z odnosom med gospodom H in njegovo nekdanjo ženo. (Verjetno tudi) zato je družino že obravnavalo veliko strokovnih delavcev\_k in dobila sem o družini veliko različnih informacij (ki so bile »obremenjujoče« oz. so kazale na večdimenzionalnost ranljivosti).

V družini naj bi bilo veliko nasilja, ljubosumnosti, prepiranja, ob tem pa sta največ škode utrpela otroka, ki sta veliko manjkala pri pouku, menda največkrat takrat, ko sta bila pri mami, ki naj bi živela precej neodgovorno življenje, se pogosto selila, povzročila veliko dolgov, tudi s ponarejanjem podpisa svojega moža, ki naj bi jih zdaj moral vračati. Izvedela sem tudi, da je že dolgo prejemale otroške dodatke, a jih je porabljal za svoje potrebe in ne za otroka.



Gospod H naj bi bil po besedah delavke s centra za socialno delo bolan, omenjala je raka, vendar pa meni tega ni nikoli povedal. Iz izjav strokovne delavke sem razumela, da se družina ni odzivala na njihova vabila k sodelovanju, zato je bil njihov vpogled vanjo omejen, zaradi konfliktna situacije med staršema pa tudi poln različnih in nasprotujočih si informacij.

Vse te okoliščine (in še številne druge, ki jih nisem omenila) vplivajo na kakovost bivanja in sposobnosti družine za redno plačevanje najemnine in stroškov. Da bi izboljšali to sposobnost, bi bilo po mojem mnenju potrebno urejanje množice drugih težav, čeprav to sicer počasi že poteka. Svojo vlogo pri tem vidim (med drugim) v: 1. zagotavljanju podpore, čustvene in praktične, za uporabo dostopnih virov finančne pomoči; 2. podpornemu odzivanju ob razreševanju številnih malih, sprotih težav in problemov, ki grozijo, da bodo – v kombinaciji z drugimi okoliščinami – prerasli v velike probleme in ogrozili redno pokrivanje stroškov za stanovanje; 3. spodbujanju drugih organizacij (mreženje), da se aktivneje posvečajo svojemu delu s to družino.

Primer 5 je verjetno eden bolj kompleksnih primerov in ponazarja hkrati več že prej omenjenih značilnosti, v njem pa je dodatno nakazano spoznanje, da terensko delo z najemniki, ki sodijo med najbolj ranljive in težko dostopne podskupine prebivalstva, pogosto v veliki meri vključuje tudi medinstitucionalno delo oziroma pomeni delo v »nemogočih razmerah«, ko so življenjske okoliščine videti načelno preveč omejujoče in zapleteno zavozlane, da bi lahko pričakovali preprosto in hitro doseganje zastavljenih rezultatov ali pričakovanj. To se zelo pogosto pokaže posebej pri delu z zelo ranljivimi družinami, saj zapletenost situacije povečuje dileme v zvezi z varovanjem otrokovih pravic.

## Komentar 1

Včasih sem pri svojem delu prepričana, da je moj pristop, ki vključuje to, da uporabnikom namenim čas, da povedo, kako si oni želijo sodelovati, izpostavimo, kaj je njim pomembno in kako oni vidijo svojo situacijo, privedel do delovnega odnosa, ki se počasi vzpostavi, gradi in dograjuje. Ljudje spoznajo, da sem tam zanje, saj sem prišla k njim na dom, da jim pomagam, da ta dom obdržijo. Vidijo, da jim imam nekaj za ponuditi in da nisem le tista, ki nekaj zahteva. Začnejo mi zaupati in se dostikrat obračajo name tudi glede drugih zadev, ki se ne tičejo neposredno stanovanja. Postanem njihov zaupnik in rešilna bilka. Pri nekaterih se zgradi dober delovni odnos in so veseli, ko pridem. Pri nekaterih imam občasno občutek, da sem jim nekako odveč, da me vidijo kot tistega, ki jim je prišel »težit« (predvsem ko postavim vprašanje plačila položnic), ko pa jim pomagam izpolniti kak obrazec ali grem z njimi na Rdeči križ po paket, pa vidijo, da nisem zgolj rabelj ... Pri nekaterih imam občutek, da bo sodelovanje konstruktivno, vendar se na določeni točki pokaže, da določenih ovir ni mogoče razrešiti (oz. jih začeti razreševati) zaradi različnih vzrokov (bolezen; prevelik dolg, ki je morda že povzročil izvršbo; prepoved vložitve prošnje za izredno denarno pomoč; pozabijo podaljšati denarno socialno pomoč; referentu na Javnem stanovanjskem skladu ne uspe najti znotraj svojega institucionalnega konteksta

pravih možnosti za delno uresničitev pričakovanj; stanovanje je zaradi vlage, konstrukcijskih problemov, dotrajanosti ali drugih razlogov manj primerno za bivanje, ipd.).

Ena od strokovnih delavk je svoje izkušnje in pogled na antideložacijsko delo povzela v komentarju 1. Omenja značilnosti dela v kriznih trenutkih in »pod grožnjo«, a vendarle nakazuje možnost vzpostavljanja sodelovalnega odnosa in podpornega dela, ki pa je včasih omejeno ali onemogočeno zaradi nepremostljivih ovir.

## Razprava

Antideložacijski program pomeni precej razviden (in redok?) primer ureničevanja preventivnega načela na področju brezdomstva oz. večkratno izključenih in ranljivih skupin prebivalstva. Ta dejavnost se izvaja, naroča in financira (domnevno predvsem) zaradi spoznanja in domneve naročnika, da je mogoče z antideložacijskim delovanjem prihraniti denar oz. zmanjšati stroške temeljne dejavnosti naročnika, to je upravljanja s stanovanjskim skladom za namene nastanitveno ogroženih in ranljivih skupin prebivalstva. V izvajanju antideložacijskega programa sta razvili precej tesno sodelovanje – kar je tudi razmeroma redko – javna in nevladna organizacija, ki poskušata doseči isti cilj (ali vsaj zelo podobne cilje) – preprečevati brezdomstvo oz. omogočati ljudem dostop do čim varnejše in trajnejše nastanitve. To antideložacijsko delo ima sicer značilnosti tako imenovane sekundarne preventive, torej dela z ljudmi, pri katerih se (večinoma) že kažejo številne problemske situacije, z namenom, da bi se preprečilo poslabšanje situacije in poglobljanje »začaranih krogov« socialnega izključevanja. To je seveda še daleč od ideje razvite sistematične nacionalne politike, ki bi morala povezovati vse sektorje dejavnosti in v skupnem načrtu izrecno zastavlja določeno prioriteto vzpostavljanju takih življenjskih pogojev, da ljudje sploh ne bi postali nastanitveno ogroženi (Razpotnik, 2010).

Prispevek prikazuje nekaj ilustrativnih primerov antideložacijskega dela, ki pa niso izbrani na kak sistematičen način in zato ne prikazujejo celotnega spektra takega dela. Uspešnosti in drugih značilnosti antideložacijskega dela še nismo sistematično in poglobljeno evalvirali (seveda pa izvajalci antideložacijskega programa opravljajo redne in letne evalvacije, ki pa imajo predvsem funkcijo usmerjanja sprotnega dela). Opisani primeri večinoma kažejo na več stvari:

- Na veliko kompleksnost stisk in dimenzij ogroženosti najemnikov, ki se znajdejo v nevarnosti za deložacijo, prav tako pa na izrazito šibkost njihovih socialnih mrež in omejenost/pogojnost dostopa do različnih, formalnih in neformalnih izvorov podpore.
- Na veliko stopnjo negotovosti in nepredvidljivosti, s katero se srečujejo strokovne delavke antideložacijskega programa pri svojem terenskem delu. Ti dve značilnosti sta v zvezi s tem, da: 1. o značilnosti primera vnaprej vedo zelo malo; 2. da gre za krizne situacije, ki so za vse udeležene čustveno intenzivne in stresne; 3. da gre za sodelovanje v kontekstu grožnje (izgube stanovanja), ki se (upravičeno) pripisuje naročniku antideložacijske dejavnosti in zato sproža številna negativna čustva in odpore najemnikov.

- Poseben del strokovnih kompetenc za delo v negotovosti se nanaša na sposobnost za delo z »manj motiviranimi« uporabniki oz. na sposobnost za prenašanje negotovih, razmeroma pogosto tudi manj pozitivnih izidov dela.
- Na potrebo po polivalentnem delu, to je delu, ki ga označuje kompetenca strokovnih delavk, da pač delajo vse, kar je treba narediti (tudi čistijo ali razvrščajo smeti), ker pač nimajo na voljo »specialistov«, ki bi jim lahko predale v obravnavo probleme, ki naj ne bi sodili na področje strokovnosti terenskih antideložacijskih delavk. Te morajo, nasprotno, biti bolj ali manj strokovnjakinje za vse, na kar se je treba odzivati »tu in zdaj«<sup>6</sup>.
- Na pomembnost obstoja mnogih različnih storitev, ki jih lahko zagotavljajo Kralji ulice, oziroma na množstvo priložnosti za vključevanje uporabnikov v druge programe Kraljev ulice. To, da imamo na Kreljih ulice ponudbe za delo z otroki, skladišče oblek, skladišče pohištva, donacije v obliki hrane (pogosto tudi za pse), kombi za selitve in kadre za njihovo izvedbo, ne nazadnje pa tudi možnost skromnega zaslužka, če se uporabnik odloči za ulično prodajo časopisa *Kralji ulice*, omogoča, da lahko skoraj vsakemu najemniku ponudimo še kaj od tega, kar potrebuje, razen le »pritiska k rednemu plačevanju položnic«. To pa precej olajšuje vzpostavljanje dobrega delovnega odnosa.

Ne nazadnje pa je treba omeniti še naš občutek, da se mehanizmi nastanitvene podpore v času, ko že grozi deložacija, velikokrat sprožijo prepozno, ko so dolgovi že preveliki, in da bi bilo tako delo lahko uspešnejše, če bi se ga lotili bolj zgodaj.

Različnost strukturne umestitve Javnega stanovanjskega sklada in Kraljev ulice seveda sproža številne dileme, je potencialno konfliktna in sproža vprašanja vlog ene in druge organizacije v sodelovanju. Pri tem je izhodiščno pomembna formalna značilnost, da je Javni stanovanjski sklad naročnik, Kralji ulice pa izvajalec, to pa nakazuje vlogo Kraljev ulice kot podaljšane roke Javnega stanovanjskega sklada, ki deluje na »mehkejš« načine. Tako večinoma na začetku odnosa najemniki v položaju tveganja za deložacijo tudi razumejo vlogo delavk Kraljev ulice. Po drugi strani antideložacijsko delovanje Kraljev ulice v odnosu zaseda tudi vlogo garanta, ki Javnemu stanovanjskemu skladu pomeni, da bo imel v kritičnih situacijah na voljo dodatno terensko psiho-socialno podporo in s tem nekakšno garancijo, da se bo s kritičnimi primeri lahko delalo ter da bo obstajalo realno upanje, da krize niso nerešljive, in da je torej smiselno s (predragimi in negotovimi, pa tudi za ljudi škodljivimi) postopki deložacije počakati oziroma jih odlagati, dokler se ne bodo izvedli še ti dodatni, »mehkejši« poskusi nastanitvene podpore, ki naj bi zagotovili na primer vzpostavitev rednega plačevanja položnic. V tem delu se delavke Kraljev ulice velikokrat znajdejo v vlogah zagovornic najemnikov. To je dobro in koristno, kadar gre za tretje organizacije, po drugi strani pa naporno in – za medsebojno sodelovanje – obremenjujoče, kadar gre za Javni stanovanjski sklad. V takih primerih je potrebno previdno in z medsebojnim spoštovanjem obarvano razčiščevanje meja vlog in pristojnosti enih in drugih. Ne nazadnje

<sup>6</sup> Müller (2006) to nasprotje med specialističnim in polivalentnim delom opisuje z bogato metaforo o »naseljencih in vodnikih«.

(in morda predvsem!) antideložacijski program pomeni nekakšen razvojni laboratorij ali odprt prostor vzajemnega učenja in prenosa znanj med dvema sektorjema, stanovanjskim in psihosocialnim, ter razvoj novih praks, ki naj bi se potem razširile še na druga mesta in občine.

Večkrat doslej smo zaznali različne poglede med delavkami Javnega stanovanjskega sklada in Kraljev ulice pri vprašanju meril, koga vključiti na seznam primerov ter koga in kdaj ga izključiti. Zdi se, da je Javni stanovanjski sklad pri odločanju o tem upošteval dokaj jasno opredeljena merila, namreč predvsem uspešnost ukrepanja, merjeno s tem, ali je najemnik začel plačevati položnice in ali zmanjšuje dolg in odpravlja morebitne druge krivdne razloge. Javni stanovanjski sklad tako uresničuje predvsem zelo jasno opredeljen cilj, preprečevanje deložacij ob upoštevanja pravil iz najemne pogodbe.

Ta kontekst bi lahko v strokovnem pomenu torej opredelili kot kontekst strokovnega dela »ne najnižjega praga«. Večina drugih programov Kraljev ulice pa so vendarle programi najnižjega praga, se pravi, da delamo z vsemi, ki se obrnejo na nas, ne glede na njihovo ustrežanje kakim zahtevnim pogojem (pri tem je telesno nasilje vendarle meja), oziroma drugače povedano, da ljudje, ko izgubijo vse drugo, lahko pridejo po pomoč na Kralje ulice (in druge podobne nizkopražne organizacije).

Temeljna strokovno-etična usmerjenost Kraljev ulice je torej ta, da pomagamo vsem, ki se obrnejo na nas. Ta usmerjenost pa je v nasprotju z zahtevami Javnega stanovanjskega sklada, naj nekatere uporabnike damo z seznama primerov antideložacijskega programa in nehamo delati z njimi. To nasprotje je bilo videti nepremostljivo, vendar se je rešitev pojavila z dodatnim financiranjem, ki ga je zagotovilo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Ministrstvo v skladu s prijavljenim in verificiranim programom namreč ne določa drugih meril za podporno delo z ljudmi kot strokovno-etična (in seveda opredelitev v prijavljenem programu). Obstoj dveh virov financiranja antideložacijskega programa nam omogoča, da z Javnim stanovanjskim skladom konstruktivno sodelujemo po ožje določenih merilih, z uporabniki pa sodelujemo v skladu s širšimi kriteriji, ki zagotavljanja psihosocialne podpore ne omejujejo z doseganjem kakih pogojev. Tako lahko sodelujemo z najemniki (ali deložiranci), če seveda tako želijo, tudi po tem, ko se je že pokazalo, da so krivdni razlogi odstranjeni ali pa da so zaradi njih izgubili nastanitev.

## Viri

- Cerar, M., Kozar, M., & Dekleva, B. (2013). MODEL A: nastanitveno podporno delo z osebami, ki živijo v bivalnih enotah, katerih najemnik je društvo Kralji ulice. V B. Dekleva (ur.), *Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene*. Ljubljana: Društvo Kralji ulice, str. 47–53.
- Debenjak, K., Košan, H., & Prosen, P. (2013). Udomačevanje skupnega prostora v hiši na robu mesta. V B. Dekleva (ur.), *Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene*. Ljubljana: Društvo Kralji ulice, str. 78–83.
- Dekleva, B. (2013). Predstavitev projekta, partnerjev in vsebin dela. V B. Dekleva (ur.), *Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene*. Ljubljana: Društvo Kralji ulice, str. 7–14.

- Dekleva, B., Kozar, M., & Razpotnik, Š. (2012). Evalvacija programa nastanitvene podpore društva Kralji ulice po prvih štirih letih. *Socialna pedagogika*, 16, št. 2, str. 95–132.
- Dekleva, B., & Razpotnik, Š. (2007). *Brezdomstvo v Ljubljani*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta v Ljubljani.
- Dekleva, B., & Razpotnik, Š. (2009). Evalvacija nespecifične terenske nastanitvene podpore brezdomnim. *Socialna pedagogika*, 13, št. 3, str. 259–288.
- Dekleva, B., & Razpotnik, Š. (2010). Evalvacija prvega leta delovanja programa nastanitvene podpore v društvu Kralji ulice. *Socialna pedagogika*, 14, št. 1, str. 1–36.
- Edgar, B., & Meert, H. (2005). *Fourth review of statistics on homelessness in Europe, The ETHOS definition of homelessness*. Brussels: FEANTSA.
- Kozar, M. (ur.) (2008). *Mednarodna konferenca Najprej stanovanje! Program nastanitvene podpore za brezdomne*. Ljubljana: Društvo Kralji ulice.
- Kozar, M., & Jurančič Šribar, L. (2008). Nastanjevanje brezdomnih – norveška politika in praksa. *Socialna pedagogika*, 12, št. 4, str. 437–446.
- Kuljanac, B. (2009). Pilotski projekt nastanitvene podpore za brezdomne. *Socialni izziv*, 15, št. 30, str. 36–38.
- Müller, B. (2006). Naseljenci in vodniki – o strokovni identiteti socialnih pedagogov. V M. Sande, B. Dekleva, A. Kobolt, Š. Razpotnik, & D. Zorc-Maver (ur.). *Socialna pedagogika, izbrani koncepti stroke*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Razpotnik, Š. (2010). Smernice in predlogi za oblikovanje politik na področju brezdomstva. V B. Dekleva, & Š. Razpotnik (ur.), *Konferenca o socialni izključenosti, revščini in brezdomstvu*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta in Društvo Kralji ulice, str. 64–71.
- Razpotnik, Š., & Dekleva, B. (2007). *Na cesti – brezdomci o sebi in drugi o njih*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Strelec, Š., Kozar, M., & Dekleva, B. (2013). MODEL B: nastanitveno podporno delo z osebami, ki so najemniki bivalnih enot. V B. Dekleva (ur.), *Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene*. Ljubljana: Društvo Kralji ulice, str. 54–74.