
Srečo Dragoš, Vesna Leskošek, Polona Petrovič Erlah, Jelka Škerjanc, Špela Urh, Simona Žnidarec Demšar (2005), *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (90 str). ISBN: 961-91026-8-1.

Priročnik šestih avtorjev z naslovom *Krepitev moči* je namenjen izkušnjam z neravnovesjem moči v profesionalnih odnosih. Če razumemo krepitev moči kot procesiranje moči posameznikov, lahko opredelimo vsaj štiri načine krepitve. Moč lahko krepimo tako, da aktiviramo obstoječe vire. Drug način je ustvarjanje ali olajšanje dostopnosti virov. Poseben način je redistribuiranje. Pomemben način krepitve moči je tudi kreiranje novih virov. Za uporabljanje moči pa moramo tudi vedeti, komu koristi. Krepitev moči je regulacija razmerij odvisnosti, ne pa njihovo odpravljanje.

Srečo Dragoš v uvodnem poglavju »Moč: Navodila za uporabo« predstavlja elemente in pojme, ki jih uporabljamo pri opisovanju moči. Pri tem se opira na Webrovo opredelitev moči, kako jo razpoznati, kaj sploh pomeni in kako ravnati z njo. Moč opredeljuje kot sposobnost delovanja na druge v skladu z našimi interesi, z vplivom, avtoriteto ali kontrolo (str. 11). Uporaba moči je interakcijski proces pretvorbe ene oblike moči v drugo (str. 31). Od količine moči in od načina, kako jo uporabljajo, je odvisen tip interakcije, s katero so opremljeni akterji. Kakšna naj bo uporaba moči, da doseže zaželene učinke? Splošno pravilo je: učinkovitost dosežemo takrat, ko izkoristimo minimalno količino moči za maksimalen vpliv. Pri tem so odločilni trije dejavniki: (1) splošnost uporabe sredstev, s katerimi izvajamo moč, (2) stopnja njihovega aktiviranja v vpliv in (3) razmerje med intenzivnostjo in obsegom usmerjene moči (str. 31). Kombinacija med različnimi količinami induktivne moči (ki si prizadeva za realizacijo cilja) in rezistentne moči (ki se upira namenom drugega, ko poskuša speljati naše vedenje v drugo smer) nam pove, kakšen tip interakcije bo prevladoval med njimi. V kooperativnih situacijah, kjer akterji usklajeno delujejo v smeri skupnih ciljev, je moč vsota indukcijske moči

udeležencev. V potencialno konfliktnih situacijah, kjer so akterji nasprotno usmerjeni, pa lahko moč opredelimo kot razmerje med indukcijo in rezistenco. Odločilna je torej količina moči in njena usmerjenost, ki jo imata na voljo oba partnerja. Kombinacija med različnimi količinami induktivne in rezistentne moči, s katerimi so opremljeni akterji, nam pove, kakšen način interakcije bo prevladal, kar ponazori tabela 1 (str. 14). Iz nje je razvidno, da je pogoj za partnersko razmerje enaka porazdelitev moči med akterji, prevlado pa preprečuje simetričnost interakcij, kjer imajo vsi induktivno moč, ki omogoča participacijo vseh v odločitvah, hkrati pa je vsak zmožen tudi rezistentnega delovanja za vzdrževanje svoje avtonomije. V nasprotju s partnerstvom so dominantne tiste vrste interakcij, kjer se neravnovesje moči izraža kot prevlada induktivne moči akterja nad rezistentno močjo drugega. Dominacija je odnos do osebe, ki je postavljena pred odkrito zahtevo, da naredi kaj, česar si ne želi, in ki nima moči, da bi se tej zahtevi izognila. Kadar se take zahteve ne izražajo odkrito, gre za manipulacijo. Podrejen akter se lahko iz dominantne zveze rešuje takole: (1) okrepi svojo rezistentno moč in jo izenači z induktivno močjo prevladujočega akterja, (2) s povečanjem rezistentne moči šibkejšega se zmanjša induktivna moč dominantne strani, (3) interakcija lahko preide v vzajemno oviranje akterjev, če se dominantni odnosi spreminjajo samo z zmanjševanjem induktivne moči močnejšega, medtem ko moč šibkega ostane nespremenjena, in (4) podrejeni akter se lahko izogne dominaciji tudi s pretrganjem interakcije.

Moč je odvisna od kombinacije dejavnikov, iz katerih je sestavljena – od načina, kako jo izvršujemo, od oblike njene uporabe, od sredstev, ki jih uporabljamo, in od virov, iz katerih izhaja. Iz tabele 2 (str. 18) je lepo razvidno, da

je vsakršna moč, s katero akter deluje na druge, kombinacija različnih dejavnikov. Kdor izkazuje moč, ga prepoznamo po tem, da lahko nagrajuje ali kaznuje, da mu je na voljo več materialnih sredstev, da velja za eksperta na svojem področju, ima osebni ugled ipd. Za kvalifikacijo moči je bistveno, s kakšnimi sredstvi se moč prakticira, in šele iz tega lahko sklepamo o viru, iz katerega se moč napaja. Normativno moč uporabljamo takrat, ko se sklicujemo na zakonska pooblastila, s katero je opremljena. Razlikovanje med normativnimi in drugimi viri moči je praktično pomembno zaradi treh razlogov: (1) zaradi obveščanja uporabnikov o naših kompetencah, (2) zaradi ravnanja z močjo, ki je lahko različna pri različnih opravilih in uporabljenih sredstvih, ter (3) zaradi zavedanja možnosti, ki jih imamo pri ohranjanju ali povečevanju moči. Posedovanje in dostopnost moči je smiselno obravnavati kot samostojen vir moči, ki je neodvisen od personalnih značilnosti izvajalcev in od normativnih določil. Interakcijske mreže uvrščamo v personalni vir moči. Za socialno delo so zelo pomembni personalni viri moči, kamor sodijo znanje v širšem pomenu besede, osebnostne lastnosti in socialna omrežja posameznika. Omrežja so verige oseb, s katerimi posameznik vzdržuje stike, in njihova medsebojna povezanost.

Z močjo imamo opraviti povesod, kjer gre za verjetnost, da bodo ljudje delovali tako, kot kdo zahteva od njih. Močan je tisti, ki lahko vpliva na vedenje drugih v skladu s svojimi interesi. Prisilna moč, legalna, tradicionalna legitimnost ali legalnost karizme so najsplošnejše oblike dominacije in podrejanja (str. 26). Moč v prisilni obliki zbuja odpor in največkrat blokira izvajanje (po)moči, zato jo v socialnem delu prakticiramo izjemoma, ko ni nobene druge možnosti za zaščito šibkejši strani. Nasprotno od prisilne oblike je legalna moč, ki je v socialnem delu pogosta in jo srečamo povesod, kjer so storitve kakor koli vezane na zakonska pooblastila. Tradicionalno legitimnost kot obliko moči na srečo v socialnem delu srečujemo vse redkeje, legitimnost karizme je v socialnem delu primernejša od prvih dveh, a tudi težko dosegljiva.

Pomembnost razlikovanja med posameznimi oblikami moči je v zvezi s prepoznavanjem situacij, v katerih poskušamo delovati na druge, in v zvezi z načinom usmerjanja moči. Ko je moč normirana in v potencialnem stanju, govorimo o avtoriteti. Ko je aktualizirana, ko se izvaja, se

pojavi v obliki kontrole ali pa v obliki dejanskega vplivanja. O vplivu govorimo takrat, ko dejansko učinkujemo na spremembo ravnanj ali stališč drugih, in sicer na način, ki ni vnaprej predpisan ali izrecno nadzorovan. Razmerja med temi pojmi Dragoš povzema v tabeli 3 (str. 29)

Razmerje med intenzivnostjo in obsegom moči je povezana z uspešnostjo našega delovanja.

Ko se na širokem področju izvaja intenziven vpliv, je moč totalna. Če je moč, ki jo prakticiramo na obsežnem področju, šibka, deluje zaradi razpršitve oslabiljeno. Ko je razpršena na majhnem, omejenem področju interakcij, prehaja v nemoč. Kombinacije v tabeli 4 (str. 34) nas opozarjajo, da uspešnost ni pogojena z motivi vplivanja, temveč z aplikacijo moči. Dobri nameni so pogost razlog slabih učinkov. Razlikovanje med obsegom usmeritve in količino uveljavljene moči je zato nepogrešljiv začetni element delovnega odnosa, v katerem načrtujemo kakšno storitev. Pri strokovnem delu naj bi bila najpogostejša specializirana uporaba moči, ki ima večjo intenzivnost in je usmerjena na manjše področje (npr. na določen problem, na opredeljeno nalogo ipd.). Na to moramo biti pozorni zlasti v socialnem delu, ker se ta od večine drugih profesij razlikuje v dveh značilnostih, ki otežujeta usmerjanje strokovne pomoči. Prva posebnost je kompleksnost problemov, ki najpogosteje nastajajo na preseku psihičnih, interakcijskih in organizacijskih sistemov. Druga okoliščina pa je široko področje strokovnega znanja in pooblastil. Prav ti dve okoliščini lahko udeležence v interakciji zavedejo v neustrezno definiranje področja uporabe strokovne pomoči.

V prejšnjih razdelkih smo videli, kaj moč pomeni, kako je sestavljena in kako jo lahko usmerjamo. Za uporabo moči pa moramo tudi vedeti, komu koristi. Krepitev moči je regulacija razmerij odvisnosti, ne pa njihovo odpravljanje (str. 36). Razmerja odvisnosti so glavni razlog, da se sploh združujemo v skupine, da v njih zdržimo, jih spreminjamo in zamenjamo. Zato odvisnost ni zgolj vrednostno razmerje, s katerim bi označevali zaželen ali nezaželen odnos; vrednotenje je šele naknadna kvalifikacija, ki je potrebna za spreminjanje struktur in okoliščin odvisnosti, ko jih poskušamo nadomestiti z drugimi, primernejšimi. Krepitev moči lahko zato razumemo kot teoretsko in veččinski prizadevanje za porazdelitev moči v smeri večje avtonomije. Povečanje avtonomije pomeni redukcijo tveganj pri spreminjanju razmerij odvisnosti v vsakdanjem

življenjskem svetu. Načine, kako to dosežemo, prikaže Dragoš v tabeli 5 (str. 38). Za aktiviranje obstoječih virov gre v primerih, ko povečamo moč z uporabo že obstoječih virov in jih je treba le pretvoriti iz potencialne v aktualizirano obliko. Glavno vprašanje pri tem načinu krepitve moči je, kako prepoznati obstoječe vire in kako delovati na njih, da bi sprožili premik potencialne moči v dejavni vpliv. Ostali načini krepitve moči so še kreiranje novih virov, povečanje dostopnosti virov in redistribucija virov. Pomemben način krepitve moči je tudi mediacija. Pri mediaciji gre za posredovanje in zanjo je izrecno značilno neposeganje v obstoječo razporeditev virov moči. Pri vseh teh načinih ravnanja pa je treba upoštevati tri splošne pogoje, ki so pri prenosu moči na uporabnike pogosto zanemarjeni: (1) avtonomijo, (2) interakcijsko naravo moči in (3) ravnanje s tveganji. Avtor sklepa, da je razlikovanje dejavnikov od oblik moči in razlikovanje aktiviranja od krepitve moči tisto orodje, ki nas usposablja za ravnanje z močjo kot pomembno interakcijsko okoliščino. Prvi prispevek se konča s slovarčkom najpomembnejših izrazov, ki so povezani z močjo. V dodatku priročnika so navedene vaje za analizo moči. Sestavljajo jih navodila za izdelavo konkretnega načrta krepitve moči za posameznega uporabnika ali skupino, s katero delamo. Načrt krepitve moči se nanaša na oceno moči konkretnega prejemnika storitve in je sestavljen iz lokacije, formulacije in razčlenbe problema.

Problem moči Srečo Dragoš predstavi sistematično skozi razlikovanje elementov in pojmov, ki jih uporablja pri opisovanju moči. V petih razdelkih pregledno, nazorno in s primeri ponazori interakcijsko dimenzijo moči, dejavnike moči, oblike moči, razmerje med intenzivnostjo in obsegom moči in ravnanja z viri moči. Poglavje je poleg opisov konkretnih primerov, ki odstirajo pogled v vzajemno pogojena razmerja odvisnosti profesionalcev in uporabnikov, posrečeno obogaten še s slovarčkom pojmov in izrazov, ki so povezani z močjo in vajo za analizo moči. Zato je podnaslov poglavja primeren: navodila za uporabo.

Jelka Škerjanc v poglavju z naslovom »Kakovost življenja, participacija in vpliv« obravnava uresničevanje pravice do dostojnega življenja in socialno izključenost. Socialna izključenost kot novejši koncept izhaja iz socialne politike in se povezuje s konceptom kakovosti življenja, saj izhaja iz nadzora nad viri, s katerimi posameznik

zadovoljuje svoje potrebe na različnih področjih. Med obsegom vpliva posameznika nad viri, participacijo in kakovostjo življenja obstaja neposredna zveza; kdor ima nadzor nad viri, ima dostop do integrativnih mehanizmov in si z njihovo pomočjo zagotovi višjo kakovost življenja (str. 48). Kakovost življenja se odraža v obsegu posameznikovega vpliva nad integrativnimi mehanizmi v skupnosti in v kakovosti njene participacije pri tem. Na področju socialnega varstva se pojem vpliva povezuje z zatiranjem in družbenim izključevanjem na eni strani in kakovostjo na drugi. Pojem participacije razumemo kot odnos med vplivom in sodelovanjem. Obseg vpliva posameznika na okoliščine ali storitev je določena z obsegom njegovega delovanja. Obseg in možnost vplivanja se spreminjata, in sicer od morebitne pasivne navzočnosti do samostojnega odločanja in izbire, kar J. Škerjanc dobro ponazori s preglednico (str. 49). Participacija, ki ne prinaša večjega vpliva udeležencem, ne daje večjih možnosti za uveljavljanje njihovih interesov. Za zagotavljanje takega obsega participacije, ki bo uporabniku socialnih storitev omogočil izboljšati kakovost življenja, je treba vpeljati ukrepe in strokovne prakse, s katerimi bodo uporabniki socialnovarstvenih storitev prevzeli vpliv nad prejetimi storitvami. To pomeni, da bodo o njeni vsebini in načinu izvedbe odločali sami uporabniki in izbrali izvajalce storitev. Tako se uveljavlja načelo individualiziranega ocenjevanja potreb in načrtovanja ustreznih storitev po principu »od spodaj navzgor«, kar je odmik od državne skrbi in centralističnega načrtovanja storitev na osnovi splošnih ocen, ki poteka »od zgoraj navzdol«. Centralistično ocenjevanje potreb po državni skrbi prinaša uporabniku številne omejitve, saj po njem načrtuje enovite pakete storitev za povprečne potrebe neobstoječih kategorij uporabnikov. Ko gre za vprašanje definiranja kakovosti, je verjetno, da se bodo uporabniki želeli izogniti postavljanju standardov kakovosti. Kakovost namreč določi obseg ustrezne podpore, ki jo storitve zagotavljajo posamezniku za uresničevanje njegovih ciljev, in se razlikuje od uporabnika do uporabnika. Definiranje kakovosti storitev odraža zbir vrednot, na katerih nastaja, in razmerje moči udeleženi.

Načrtovanje storitev po principu »od spodaj navzgor« izhaja iz posameznikove ocene situacije in iz njegove ocene potreb po storitvah, s katerimi si bo izboljšal kakovost življenja. Pri

individualiziranem zagotavljanju storitev je uporabnik izhodišče za načrtovanje, vzpostavljanje, izvedbo in ocenitev storitev in tudi upravljavec tega procesa. Uporabnik tako zadrži vpliv nad storitvami, zaradi česar je prejeta storitev po vsebini in obsegu odgovor na uporabnikove potrebe po storitvah (str. 53).

Kakovost življenja, participacija in vpliv so neločljivo povezani pojmi, ki jih je treba razlikovati zaradi prepletenosti. Kako prevesti vpliv v dejansko participacijo pri kreiranju socialnih storitev, je razvidno iz poglavja. Ljudje bodo prejeli ustrezne socialnovarstvene storitve, ko bodo njihovi uporabniki prevzeli osrednjo vlogo v razpravah o njihovi kakovosti. V tem kontekstu pomeni vključevanje uporabnikov pot do zagotavljanja kakovosti, obseg njihove vključenosti pa sredstvo za merjenje kakovosti storitve. Za uresničevanje teh ciljev je treba spremeniti nesorazmerje vpliva med uporabnikom in strokovnim delavcem ter zagotoviti participacijo uporabnikov storitev pri oceni potreb, pri izvajanju storitev in pri ugotavljanju kakovosti prejete socialnovarstvene storitve. Avtorica z zagovarjanjem načrtovanja storitev po principu »od spodaj navzgor« dokazuje, da bi bila kakovost, vsebina in obseg prejetih socialnih storitev v tem primeru bolj učinkovita in v sorazmerju z vloženim denarjem. To »slepo pego« naj bi odpravila individualizacija pri načrtovanju storitev, ki izhaja iz pravic. Pravice so legitimna upravičenja, ki obstajajo neodvisno od strokovnih načrtov. Zato z načrtovanjem sistema storitev prilagajamo vsebino profesionalne ponudbe pravicam in ne narobe – tega pa se ne da narediti brez vpliva uporabnikov.

Konkretizacija tega obrata od strategije skrbi k strategiji pravic je razčlenjena v prispevku Špele Urh. Avtorica na podlagi svojega terenskega dela v poglavju z naslovom »Krepitev romske skupnosti« povzema problematiko Romov v Sloveniji. Socialni status številnih pripadnikov romske skupnosti je nižji od socialnega statusa drugih skupnosti. Pripadniki te manjšine so najpogosteje na dnu socialnih lestvic (str. 59). Socialna izključenost pomeni otežen ali onemogočen dostop do možnosti, ki jih imajo drugi. Pripadniki romske skupnosti so pogosti uporabniki socialnovarstvenih služb zaradi strukturne izključenosti, ki jim onemogoča dostojno življenje, mnogim pa zaradi revščine tudi vsakdanje preživetje (str. 61). Avtorica na podlagi terenskega dela in pri pregledu oziroma analizi situacij povzame v sed-

mih točkah ovire, ki se najpogosteje pojavljajo med pripadniki romske skupnosti in socialnimi delavci. Ti primeri pokažejo, da imajo strokovne delavke in delavci veliko moč, nadzor nad storitvami in s tem tudi nad izbiro. Stroka se pogosto odloča po principu »mi vemo, kaj je za vas dobro«, s čimer še bolj krepí njihovo družbeno izključenost in odvzem družbene moči. Avtorica opozarja, da je škodljivo enačiti ljudi ne glede na razlike oziroma specifične izkušnje. Socialno delo osredotoči svoje metode dela na družbeno šibkejšo, izključeno in deprivilegirano, pri čemer bi se moralo zavzemati za socialne spremembe, enakopravnejši položaj in kvaliteto življenja uporabnikov. Naj bo cilj naše storitve ali vpliv, ki ga izvajamo v kakšnem postopku, še tako nujen, upravičen, dobronameran, strokovno utemeljen in zakonit – če ga uporabnik razume kot prisilo, potem to tudi je. Socialni delavci in delavke ne smejo še dodatno prispevati k socialni izključenosti uporabnikov socialnovarstvenih storitev. V nadaljevanju je predstavljen načrt krepitve moči oziroma so navedeni predlogi za boljšo prakso socialnega dela na podlagi opisanih ovir.

Zaradi strukturne izključenosti in kulturne različnosti Romov avtorica opozarja, da je treba v socialnem delu z Romi upoštevati partikularno perspektivo, ki se v nasprotju z univerzalno ne osredotoči na princip »vsí ljudje so enaki«.

V tem prispevku je nazorno predstavljen problem, kako vsakodnevne ovire v interakcijah s posamezniki kreirajo razisem, ko se kombinirajo s splošnim pomanjkanjem moči na skupnostni ravni in s pomanjkljivo opredeljenostjo družbenega statusa Romov. Podlaga strategij za preprečevanja družbene izključenosti je kombinacija samoudeležbe uporabniških skupin in državnih posegov.

Prispevek Špele Urh je dragocena ilustracija partikularnega pristopa v socialnem delu, ki je nujen pri uporabnikih, ki imajo specifično izkušnjo prikrajšanosti zaradi različnih vzrokov in pri katerih se zaradi njihove prikrajšanosti pokaže potreba po njim prilagojenih metodah dela.

Tehnike krepitve moči na mikro ravneh obravnava poglavje soavtoric Simone Žnidarec Demšar in Polone Petrovič Erlih. Če tehnike, ki so uporabne tudi posamično, povežemo, učinkujejo kot »Trening asertivnosti«. Na mikro ravni procesiranja moči je lahko trening asertivnosti zelo učinkovita metoda aktiviranja posameznikovih notranjih virov. Ta oblika dela je namenjena

ravno učenju, kako vrednotiti sebe, kako razviti samozaupanje in graditi na lastnih zmožnostih. Vključuje tudi učenje, kako poiskati notranje vire, ki bodo omogočili izkušnjo večje moči. Asertivnost je osebnostno-vedenjska značilnost, ki jo lahko pridobimo, jo okrepimo ali pa izgubimo. Opredelimo jo lahko kot interpersonalno oziroma interakcijsko zmožnost zavedanja in uveljavljanja osebnih interesov ali kot učinkovito izmenjavo misli in občutkov v socialnih situacijah na način, ki upošteva in dopušča mnenje drugih (str. 67). S psihološkega vidika je asertivnost značajska lastnost, v socialnem smislu pa sklop veščin vzdrževanja avtonomije v medsebojnih odnosih. Krepitev moči lahko razumemo na več ravneh delovanja, trening asertivnosti pa ponuja metodo in obliko dela, ki operacionalizira ta koncept na več načinov. V tem pogledu je trening asertivnosti metoda in način krepitev moči notranjih, personalnih potencialov posameznika. Je tudi prostor za učenje in iskanje možnosti za pridobivanje vpliva in nadzora nad svojim življenjem. V nadaljevanju prispevka avtorici, ki sta izdali tudi poseben priročnik, namenjen sistematičnemu usposabljanju voditeljev za trening asertivnosti, v enajstih korakih jedrnatopovzameta vedenja in spretnosti, kako si s treningom asertivnosti povečamo vpliv. Naučeno asertivno vedenje lahko prispeva tudi k redistribuciji moči. Socialni delavci, ki ravnajo asertivno, omogočajo ustvarjanje enakopravnih odnosov, ki temeljijo na zavedanju svojih pravic in sprejemanju osebne odgovornosti. Z vidika regulacije moči ponuja poglavje o treningu asertivnosti dober odgovor na vprašanje, kako z domišljenimi, sistematičnimi in enostavnimi veščinami opremiti akterje z več moči oz. pretvoriti moč v vpliv, ki ga potem akterji sami usmerjajo v odnosih z dominantnimi drugimi. Z metodo asertivnosti lahko spodbudimo druge, da izrazijo, kaj čutijo in potrebujejo, omogočimo komunikacijo in prostor za učenje asertivnih veščin – kako se postaviti zase, odločiti o sebi, postaviti meje itn. Pomembno sporočilo prispevka je, da je asertivnost zagotovo veščina, ki lahko okrepi našo moč in poveča vpliv pri načrtovanju, definiranju in nadzorovanju lastnega življenja, vendar sama po sebi še ni rešitev. Bistveno se je odločiti, da želimo asertivnost pridobiti in uporabljati.

Podobno kot prepoznamo učinke krepitev moči na psihični ravni posameznika skozi asertivnost, se krepitev moči uporabnikov na ravni institucije odraža v pritožbenih postopkih. Če

teh v organizacijah ni, je odsotna tudi moč uporabnikov. V zadnjem prispevku Vesna Leskošek prikaže, zakaj je pritožbeni postopek nepogrešljiv element krepitev položaja uporabnikov. Postopek pritožbe je bistveni element krepitev moči uporabnikov, ker je edino legalno (z zakonom določeno) orodje za omejevanje moči institucij (str. 77). Sam institut pritožbe mora omogočiti, da lahko uporabniki storitev izrazijo svoje nezadovoljstvo pred neodvisnim organom. Pritožbena pot mora biti določena tako, da se veže na neodvisnost organov in ljudi, ki pritožbo preiskujejo in o njej odločajo. Pritožbeni postopek postavi meje, ki so hkrati meje med našo močjo in močjo uporabnikov, in krepiti zavedanje, da imajo ljudje pravico odločati o tem, kako bodo živeli.

Pritožbeni postopek mora (1) omogočiti uporabniku storitev in njegovim zastopnikom učinkovit način pritožbe zaradi kakovosti ali narave storitve, (2) zagotoviti, da bo služba ob pritožbi pravočasno ukrepala, (3) imeti za cilj hitro rešitev pritožbe, (4) dati možnosti ljudem, da nasprotujejo odločitvi, (5) zagotoviti natančno določen postopek in (6) omogočiti dodatne načine nadzorovanja učinkovitosti izvedbe in doseganja ciljev (str. 79). Preden se kdo pritoži, mora imeti informacije o pravicah, standardih storitve, načinu pritožbe, poznati mora različne faze pritožbenega postopka, organizacija mora navesti roke za sprejemanje pritožb in odgovorov in uporabnik mora biti obveščen o tem, kaj lahko pričakuje, če toži. V. Leskošek smiselno in pregledno naniza nekaj splošnih, a bistvenih informacij o postopku pritožbe in koristih, ki iz tega izhajajo. Uporabnik socialne storitve, ki se začne zavedati svojih pravic, spreminja kriterije legitimnosti strokovne moči, tako da je profesionalce bolj odgovoren, kakor je bil, ko je bil uporabnik zgolj pasivni prejemnik storitve. Avtorica v prispevku prikaže, da je pritožbeni postopek nepogrešljiv element krepitev položaja uporabnikov in je lahko koristen tudi za institucije, čeprav omejuje njihovo moč. V. Leskošek to povzame v razdelkih, kjer obravnava koristi pritožbenih postopkov za širšo javnost, za izvajalce storitev in za socialno profesijo. Pritožbeni postopek krepiti tudi zavedanje, da so ljudje, ki potrebujejo storitve javnih služb, ranljivi in se težko spopadajo z zahtevami okolja, v katerem živijo. Institut pritožbe pripomore tudi tako, da strokovnjakom pomaga prepoznati tista področja, kjer lahko izboljšajo svoje delo in storitve, in da

uporabijo svojo moč tako, da zmanjšujejo uporabnikovo ranljivost. Pomembna misel tega poglavja je, da bo korektna obravnava pritožb sistemsko vplivala na zmanjševanje napak pri strokovnem delu, omogočala vidnost najpogostejših »slepih peg« strokovnjakov, okrepila njihovo refleksijo, izboljšala raven profesionalnih storitev, dvignila zaupanje uporabnikov in posledično povečala ugled socialne stroke v javnosti.

Priročnik jasno formulira in definira moč, njeno najsplošnejšo definicijo pa konkretizira na človeške odnose, kar naj bi bil pogoj za dobro strokovno prakso v socialnem delu. Odlika tega priročnika je sistematičnost, jasnost in preglednost obravnavanja problema z močjo. Opisi in razlage konceptov moči so podani natančno, nazorno in plastično. Pisci so imeli v mislih bralce in ne le stroke, saj so s preglednicami in tabelami znatno povečali zanimivost svojega pisanja.

Priročnik ustrezno prilagodi jezik in razlage bralcem ter jih sistematično vodi od klasificiranih definicij moči in njenih interakcij do konkretnih področij ravnanja z močjo. Pred seboj imamo zelo uporabna besedilo, ki bo dobra komunikativna popotnica tako strokovnjakom na področju socialnega dela pa tudi, gledano v najširšem smislu, vsakemu posamezniku pri izobraževanju, vzgoji, pri stikih z najrazličnejšimi ustanovami, pri delu in v vsakdanjem življenju. *Krepitev moči* je tiste vrste priročnik, ki bi ga morala socialna stroka vedno imeti pri sebi. Daje namreč to, kar vsi najbolj potrebujemo pred izzivi prihodnosti – vir moči na delovnem mestu, varnost in raziskovalno samozavest. Prispevki so odličen primer strokovnega pisanja, zato bo priročnik gotovo zanimiv in koristen tudi za manj strokovnega bralca, zlasti za uporabnike.

Rastislav Knez