

**Jelka Škerjanc**

**PERSPEKTIVE MOČI UPORABNIKA V SOCIALNEM DELU:  
KDO ODLOČA O ČEM?**

**Gradivo za priprave na Prakso1 in za kolokvij 2012-13**

V Sloveniji odražajo razprave o teoriji in praksi socialnega dela pet desetletij razvoja in oblikovanja socialnega dela kot vede, stroke in prakse in povezovanja s podobnimi procesi v širšem prostoru. Nino Rode meni, da je položaj socialnega dela fluiden, neulovljiv in poteka na podlagi predpostavke, da 'na začetku nihče, še najmanj pa strokovnjak, ne ve dokončno, kaj je dejanski problem in kako ga rešiti' (Rode 2005:283).

Zato je pomembno, kdo opredeli problem, oblikuje rešitve in določi izvedbo pomoči. Kajti čigar resnica obvelja, tisti je uveljavil svojo moč.

Ko se v razpravo o vrednotah v socialnem delu vključijo uporabniki storitev socialnega varstva, se odpre vprašanje pojmov vpliva in moči posameznika nad odločitvami v svojem življenju, na storitve pomoči in podpore ter vpliva na procese v družbi, ki odrejajo njihove življenjske možnosti in priložnosti.

**1. Moč v posamezniku**

V delu Perspektiva moči obravnava Dennis Saleebey (1997) različne vidike notranje moči pri posamezniku, ki jih prinese v sodelovanje, tudi s socialnim delavcem. Delovanje iz perspektive moči v socialnem delu kot pomagajočem poklicu v sistemu upravljanja skrbi, je prežeto s pojmom notranja moč pri pomoči v iskanju in povezovanju s posameznikovimi viri in v pomoči, da bodo uresničili svoje cilje, sledili svojim sanjam (*ibid.*). Avtor verjame v nesporne sposobnosti posameznika, skupin, družine in skupnosti, ki so se pokazale v njegovi praksi socialnega delavca. Ugotavlja, da vsak posameznik v stiski razvije zamisli, sposobnosti, odločnost in motivacijo. Tudi najbolj sovražna okolja so izvor naravnih virov – posameznikov, družin, organizacij, obstoječih ustanov. Tudi tedaj, ko posamezniki leta garajo

v najbolj ponižujočih delovnih okoliščinah in so izpostavljeni očitkom in jih drugi odklanjajo, skoraj vedno vedo, kaj je zanje prav, ugotavlja avtor.

Kot človeška bitja imamo prirojeno sposobnost samopotrjevanja in zdravja. Zdravljenje, preobrazba, obnova in sposobnost reševanja problemov potekajo znotraj osebnih, podpirajočih in dialoških odnosov. Vsakdo ima na voljo vednosti, in nadarjenost, spretnosti, ki jih lahko uporabi v želeno življenjsko smer po svoji izbiri. V pristopu iz perspektive moči v središču pozornosti niso več težave, temveč je pozornost usmerjena v oživljanje virov osebnih moči, moči v družini in skupnosti, da se bo lahko posameznik izvil iz problema in se pomaknil naprej. Pomembna sestavina tega pristopa je ugotoviti, kaj posameznik želi zase, ko si zastavi svojo vizijo. (*ibid.*)

## **2. Koncept krepitve moči**

### *Moč izhaja iz pravic*

Naslednji koncept krepitve moči najdemo znotraj ideologije potrošništva. Namen vpeljevanja ideologije potrošništva v javni sektor v Veliki Britaniji je bil na primer popraviti nesorazmerje moči med izvajalci in prejemniki storitev. (Grebenc 2005) Pri tem je mogoče zaznati potrebo po premiku in *prerazporeditvi moči med proizvajalci in potrošniki* na področjih javnega sektorja (sociala, zdravstvo, šolstvo in podobno) in sicer v izraženih zahtevah po ustvarjanju visoko kakovostnih, vrednotenih in cenjenih storitev. Uporabniki so tako sicer dobili pravico sodelovanja pri preskrbi in razdeljevanju storitev in sicer v možnosti, da upravljalec skrbi poslušaj, kaj ima o sebi in svojem življenju uporabnik povedati in upošteva njegovo mnenje v največji možni meri. Na oblikovanje storitev in na oceno prejete storitve pa nimajo vpliva (Payne, 1995: 62).

Uvajanje tržnih zakonitosti in potrošništva na področju izvajanja socialnovarstvenih storitev sicer lahko poveča raznovrstnost izvajalcev in pestrejšo ponudbo storitev, ne prinese pa nujno tudi boljše kakovosti storitev, ugotavlja Morris (1993). Temeljni razlog za to, da trg storitev ni nikoli dejansko zaživel je iskati v dejstvu, da uporabnik na novem trgu socialnovarstvenih storitev nima izbire in vpliva nad njimi. (Škerjanc 2011). Krepitev moči posameznika namreč

ni odvisna zgolj od posameznikovih izbir, temveč tudi od tega ali so na voljo ustrezne oblike pomoči, med katerimi lahko izbira.

### *Uveljavljanje družbene in ekonomske pravičnosti*

Koncept krepitev moči ima različne pomene. Saleebey (1997), na primer, postavi koncept krepitev moči (empowerment) v središče definicije socialnega dela in meni, da je namen socialnega dela podpreti ljudi v odnosih z drugimi ter z družbenimi institucijami, za uveljavljanje družbene in ekonomske pravičnosti. Po prepričanju Saleebeya je *družbena krepitev moči* mogoča, ko 'ima posameznik na razpolago vire in priložnosti za prevzemanje pomembnih družbenih vlog v svojem okolju in ko to okolje tudi sooblikuje'. (*ibid.*:61) Ko praksa socialnega dela prepozna obe vrsti pravičnosti, potrebuje metode za upravljanje z močjo in za delo v odnosih moči. Iz tega zornega kota in s stališča razumevanja osnov socialnega dela je krepitev moči uporabnika osrednje vprašanje.

### **3. Koncept participacije in vključevanja uporabnikov socialnovarstvenih storitev**

Participacija kot načelo in vrednota oblikuje v 21. stoletju temelje demokratične ureditve EU, vendar pojem participacija razumejo in interpretirajo različno za različne namene, torej mu pridajajo različen pomen. V ukrepih in politikah EU pridobiva pojem participacija vse večji pomen, kar v načelu sodelovanja državljanov v partnerstvu, 'sproža povečano zavzemanje za vključevanje uporabnikov' (Banks 2001:131) v socialnem varstvu.

Pri povezovanju pojma participacije s spodbujanjem demokracije in človekovih pravic se družboslovne raziskave pogosto sklicujejo na lestvico participacije, ki jo je leta 1969 razvila Shelly Arnstein. Prepričana je bila, da je lahko participacija glavni spodbujevalec človekovih pravic in prinaša potencial za prerazporejanje moči, kar bi tedanjim revnim, izključenim državljanom brez političnega vpliva, odpiralo v prihodnosti možnosti za svobodno vključevanje. Participacijo je razumela kot sredstvo, s katerim lahko revni vnesejo pomembne reforme in postanejo del glavnih tokov družbenega dogajanja. Vendar so bile po mnenju avtorice številne aktivnosti, ki so veljale v šestdesetih letih v ZDA za participacijo, v večini primerov zgolj birokratski prijemi za manipuliranje javnosti. Proučila je različne oblike

sodelovanja glede na obseg vpliva vključenih državljanov in tako oblikovala osem ravni participacije, ki jo predstavljamo v nadaljevanju.

Tabela 1: Lestvica participacije po Shelly Arnstein

<b>Raven</b>	<b>Vrsta participacije</b>	<b>Značilnost izkušnje</b>
8	državljanski nadzor	ravni moči državljanov
7	poverjena moč	"
6	partnerstvo	"
5	podajanje mnenja	ravni predstavništva
4	posvetovanje	"
3	obveščanje	"
2	terapija	ni participiranja
1	manipulacija	"

Vir: Arnstein 1969: 3

Aktivnosti državljanov organizira Arnsteinova v osem stopenj participacije in v tri skupine s skupnimi značilnostmi izkušnje v aktivnostih participiranja. V prvo vrsto participacije zbere aktivnosti s skupnim imenovalcem manipulacija, v drugo pa aktivnosti, ki jih poimenuje terapija. Aktivnosti iz prve in druge skupine po Arnsteinovi ne vsebujejo elementov participacije, zato jih je označila z 'ni participacije'. V tretji, četrti in peti stopnji lestvice je zbrala vrste aktivnosti, za katere je značilno, da v njih udeleženi sicer povedo svoje mnenje, vendar nimajo moči odločanja. V tipih participacije, kot so partnerstvo, poverjena moč in nadzor državljanov, pa imajo udeleženi moč odločanja.

Z lestvico participacije je avtorica oblikovala pripomoček za boljši uvid v bistvo pojma participacija, to pa je *obseg moči, ki jo imajo državljani v določeni situaciji in določenih okoliščinah*. Iz opisanih značilnosti pojma participacija lahko sklenemo, da sama raba izraza participacija še nič ne pove o obsegu nadzora, ki ga imajo državljani v določeni situaciji.

V praksi socialnega dela in v zagotavljanju socialnovarstvenih storitev nasploh, se pojem participacija pogosto povezuje z izrazom 'vključevanje'. Izraza vključevanje in participacija se ponekod pojavljata tudi kot sinonima, torej izmenljivo. Drugod spet se izraza uporabljata drug

drugemu v dopolnitev, na primer participacija in vključevanje. Pogled na pojma participacija in vključevanje skozi pripadajoči obseg vpliva je koristen za razumevanje pojmovnih povezav uporabnik socialnovarstvenih storitev, participacija in vključevanje. Odnos med vključenostjo posameznika in obsegom nadzora smo predstavili v naslednji tabeli.

Tabela 2: Ravni vključenosti in obseg nadzora

<b>Raven vključenosti</b>	<b>Obseg nadzora</b>
odločitve sprejemajo drugi	nima nadzora
zastopanje svojca, strokovnjaka	manjši posredni nadzor
zastopa ga vrstniška organizacija	velik posredni nadzor
izrazi svoje mnenje	manjši neposreden nadzor
sodeluje pri odločitvah	velik neposreden nadzor
odloča in izbira sam	prevzame nadzor

Vir: Škerjanc v Dragoš *in dr.* 2005: 49

V tabeli 2. prepoznavamo različne ravni vključenosti ljudi v odločitve: od tega, da odločitve sprejemajo drugi in zastopanja, do tega, da odločitve sprejema in posameznik sam. Vsaka izmed ravni vključenosti prinaša tudi drugačen obseg moči odločanja.

Nesorazmerje moči v teoriji in praksi socialnega dela, med katerimi je tudi koncept moči, se odrazi v Foucaultovi misli in ideji, da gre za 'velika dejanja podrejanja diskurza, ki ga opravijo določene skupine družbenih subjektov.' (Foucault 1991:14). Eno teh dejanj je po prepričanju avtorjev Drisdale in Purcela (1999) tudi uvajanje koncepta participacije, ki je povečini namenjeno temu, 'da strokovni delavci določijo sebi vlogo in s tem ohranijo sebi v prid nesorazmerje moči med strokovnjaki in skupnostjo.' (*ibid.*: 1999:8). Participacija je po njunem mnenju ideološko utemeljen pojem, ki ga je ustvarila politika in ga uporablja stroka zato, da ohranja in vzdržuje nesorazmerje moči med sistemom in državljani.

#### **4. Moč uporabniških gibanj in izvedenstva z izkušnjo**

Z gotovostjo lahko trdimo, da so k spreminjanju javnega mnenja o družbeni izključenosti zaradi psihofizičnih lastnosti največ prispevali sami ljudje s to izkušnjo. Desetletja

političnega, znanstvenega in aktivističnega delovanja stotin in tisočev ljudi, ki uporabljajo socialnovarstvene ali zdravstvene storitve, so utrla tudi nekatere poti in z njimi priložnosti za sodelovanje pri načrtovanju ukrepov, programov in storitev. Vendar njihov prispevek ni bil samoumeven. Pravico do prispevanja so si morali izboriti (Carr 2004).

V raziskavah in v teoretičnih delih so izpodbili dotedanje prevladujoče teoretične koncepte ter opozorili, da je *njihova resničnost izkušnja zatiranja in družbene izključenosti*. V uporabniških gibanjih so hendikepirani ljudje oblikovali Družbeno teorijo onesposobljanja (Social Theory of Disablement) (Oliver 1993, Morris 1993 idr.), in z njo preusmerili pozornost od stanja telesa v delovanje družbe. Razloge za ovire, ki preprečujejo številnim posameznikom in skupinam polno življenje v skupnosti prepoznavajo v načinu, kako je organizirana sodobna zahodna družba, v kateri ni prostora za tiste, ki odstopajo po svojih psihofizičnih ali drugih značilnostih od večine.

Izhodišče uporabniške perspektive v razumevanju pojava družbene izključenosti in zatiranja temelji na spoznanju, da *odreja posameznikovo delovanje in vloge njegovo družbeno in ekonomsko okolje. Vendar je to okolje organizirano tako, da zadovoljuje potrebe vladajoče skupine ljudi brez izkušnje družbene izključenosti - skupine, ki ima moč*.

S pomanjkanjem vpliva nad prejetimi storitvami so se posamezniki in skupine ljudi, ki uporabljajo socialnovarstvene storitve spoprijemali po štirih vidnejših poteh in sicer *z bojem* (s kampanjami za spreminjanje storitev), *z izboljšavami* (z dajanjem nasvetov načrtovalcem in izvajalcem storitev), *z izogibanjem* (priskrbiti varno okolje, da se storitvam izogneš) in *z nadomeščanjem* (razviti alternativne uporabniško vodene programe). (Kemshall in Littlechild 2000)

V vseh naštetih pristopih gre za to, da *vključujejo izvedentsvo ljudi s prejetjem pomoči in podpore socialnovarstvenih storitev in programov in njihov nadzor nad prejeta pomočjo*, ki se odraža *v načelu uporabnikove zadnje besede* (Škerjanc 2011) To pomeni, da ima *uporabnik vpliv in zadnjo besedo pri opredelitvi svoje stiske, rešitev za njeno preseganje in na prejeta pomoč*.

Dokler uporabnik socialnovarstvenih storitev ne bo imel v sodelovanju s strokovnim delavcem prostora, kjer bo obveljala njegova resnica o njegovem svetu, vse dokler se bo za svojo resnico in o njej moral pogajati v neenakovrednem položaju, ostajata koncept moči za

položaj posameznika marginalen pojem. Pomeni še enega izmed neuspešnih konceptov, da bi se v praksi in teoriji socialnega dela začele resne vsebinske razprave o nesorazmerju moči med posameznikom in sistemom socialnega varstva, vključujoč socialno delo.

## Literatura

1. Arnstein, S. (1969) A ladder of citizen participation, Journal of the American Institute of Planners, Vol 35 No 4: 216-24.
2. Banks, S. (2001) Ethics and values in social work. British Association of Social Workers
3. Barnes, M. in Warren, L. (1999) Paths to Empowerment. The Policy Press, Bristol
4. Carr, S. (2004): Has service user participation made a difference to social care services? Position Paper No3. March 2004. The Social Care Institute for Excellence. The Policy Press. London.
5. Dragoš S., Leskošek V., Petrovič Erlih P., Škerjanc J., Urh Š., Žnidarec Demšar P. (2005) Krepitev moči. Katalog socialnega dela. Fakulteta za socialno delo Ljubljana.
6. Drysdale, J. and Purcell, R. (1999) Reclaiming the Agenda: Participation in Practice. A Handbook for Working in Communities. Produced for the Community Work Resources Library. [www.community-work-training.org.uk](http://www.community-work-training.org.uk)
7. Grebenc, V. (2005) Ocena potreb in raziskovanje lokalnih vednosti kot izhodišče za delovanje v socialnem delu: doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
8. Morris, J. (1993) Independent Lives? Community Care and Disabled People. The Macmillan Press LTD.
9. Oliver M. (1993) The Politics of Disablement. London: Macmillan Press LTD.
10. Payne, M. (1995) Social Work and Community Care. Macmillan Press. Ltd. Houndmills.
11. Rode, N. (2005) Socialno delo kot posrednik med življenjskim svetom in sistemom. Doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
12. Saleebey, D. (1997) The strengths perspective in social work practice. Dennis Saleebey, ed. University of Kansas. Allyn and Bacon.
13. Škerjanc, J. (2011) Individualizacija storitev socialnega varstva. Fakulteta za socialno delo Ljubljana.
14. Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J. (2007) Življenjski svet uporabnika. Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.
15. Tyler, G. (2006) Addressing Barriers to Participation: Service User Involvement in Social Work Training. Social Work Education. Vol.25, No 4, June 2006, pp 385-392. Routledge Taylor and Francis Group.
16. Wilcox, D. (1995) The Guide to Effective Participation. York, Joseph Rowntree Foundation. Williams, Paul & Bonnie Shoultz (1991) : We Can Speak for Ourselves, London: Souvenir Press.