

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Urška Rendulić
Socialno delo z begunci v nevladnih organizacijah
Magistrsko delo

Ljubljana, 2016

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Urška Rendulić
Socialno delo z begunci v nevladnih organizacijah
Magistrsko delo

Mentorica: doc. dr. Jelka Zorn

Ljubljana, 2016

IZJAVA

Spodaj podpisani/-a Urška Rendulić, študent/-ka drugostopenjskega študija Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko 6130190, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica magistrskega dela z naslovom:

» Socialno delo z begunci v nevladnih organizacijah«.

S svojim podpisom zagotavljam:

- da je predloženo magistrsko delo rezultat mojega samostojnega raziskovalnega dela ter da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev citirana in navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega magistrskega dela;
- da se zavedam, da je plagijatorstvo, ne glede na obliko in način predstavljanja tujega avtorskega dela kot svojega, v nasprotju z akademsko etiko in s pričakovanimi moralnimi prepričanji ter pomeni hujšo kršitev pravil in predpisov, ki urejajo to področje, kot tudi posledic, ki jih ima takšno dejanje za predloženo delo in z njim povezani status;
- da sem seznanjen/-a z določili Pravilnika o študiju na programih druge stopnje;
- da je predloženo pisno delo identično elektronski verziji istega dela;
- da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 16/07, 68/08 in 110/13) dovoljujem, da se zgoraj navedeno magistrsko delo objavi v digitalni zbirki eGrađiva in repozitoriju UL.

V Ljubljani, 15. 12. 2015

Podpis avtorja/-ice:

S svojim podpisom:

- dovoljujem knjižnici Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani uporabo svojega rojstnega datuma za namen obdelave magistrskega dela v sistemu COBISS;
- soglašam z objavo svojega magistrskega dela na svetovnem spletu;

V Ljubljani, 15. 12. 2015

Podpis avtorja/-ice:

POVZETEK

V magistrski nalogi sem želela izkušnje nad področju dela z begunci, ki sem jih pridobila med prostovoljskim delom in študijsko prakso, povezati s teorijo socialnega dela. Zanimalo me je, katere metode, koncepte in načela pri svojem delu uporabljajo zaposleni in prostovoljci v nevladnih organizacijah; katere spretnosti za to potrebujejo; kako z begunci vzpostavljajo delovni odnos; kako ravnajo z jezikovnimi in kulturnimi razlikami ter kaj jih pri njihovem delu ovira. Prav tako sem želela raziskati tudi uporabniško perspektivo. Raziskava je kvalitativna, natančneje deskriptivna in eksplorativna. Kot merski instrument sem uporabila smernice za delno strukturirane intervjuje in skupinski pogovor. Vprašanja so se nanašala na naslednjih šest tem: metode in koncepti, vzpostavljanje delovnega odnosa, jezikovne in kulturne razlike, spretnosti, načela in ovire. Opravila sem 11 intervjujev z zaposlenimi v petih nevladnih organizacijah (2 osebi sta na vprašanja odgovorili preko elektronske pošte), tri intervjuje z uporabniki, en intervju in skupinski pogovor, ki so se ga udeležile tri osebe, študentke socialnega dela, ki so na tem področju opravljale študijsko prakso oziroma prostovoljno delajo v nevladnih organizacijah na tem področju. Pri raziskavi so sodelovali zaposleni iz naslednjih organizacij: Slovenska filantropija, Društvo ODNOS, Društvo Mozaik, Inštitut za afriške študije in Center Fridolin. Podatke sem zbirala od maja do julija 2015.

Ugotovila sem, da zaposleni in prostovoljci v nevladnih organizacijah izmed metod najpogosteje uporabljajo zagovorništvo, še posebej kadar uporabnike spremljajo na različne institucije in jim pomagajo pri urejanju administrativnih zadev. Vloga zagovornika je pri tem zelo pomembna, saj so pravice beguncev, če jih sploh imajo, velikokrat kršene. Zagovorništvo, še posebej spreminjanje zakonodaje in javnega mnenja, je pomembno tudi v kontekstu odpravljanja rasizma in zatiranja. Temu vidiku zagovorništva se zaposleni in prostovoljci v nevladnih organizacijah manj posvečajo, saj morajo večji del časa nameniti zagovarjanju posameznikov in individualnemu delu z uporabniki. Zaposlenim in prostovoljkam v nevladnih organizacijah se zdi pomembno tudi širjenje socialne mreže in razvijanje skupnosti. Posebej so izpostavili vključevanje v aktivnosti v lokalni skupnosti, ki poleg širjenja socialne mreže uporabnikom omogočajo tudi hitrejšo učenje slovenskega jezika in krepitev njihove moči. Z vidika krepitve moči je pomembno tudi to, da nekatere nevladne organizacije uporabnike vključujejo v nadgrajevanje starih in oblikovanje novih programov ter v prevajanje drugim uporabnikom in raziskovanje. Kljub temu je njihov vpliv na vsebino programov še vedno zelo omejen, saj programe razpisuje ministrstvo za notranje zadeve. Za učinkovito delo z begunci morajo imeti zaposleni in prostovoljci predvsem medkulturne spretnosti in spretnost razvijanja učinkovitega pomagajočega odnosa. To pomeni, da morajo biti predvsem empatični in etnično občutljivi. Kot najpomembnejši elementi in koncepti delovnega odnosa so se izkazali dogovor o sodelovanju, etika udeležnosti in krepitev moči.

Zaposleni in študentke socialnega dela so kot oviro izpostavili pomanjkanje interesa s strani države in projektno financiranje. Pogosto so omenili, da jim za bolj učinkovito delo primanjkuje finančnih sredstev, zaradi česar ne morejo zagotoviti dovolj kadra, supervizij in dodatnih usposabljanj ter dovolj velikih prostorov. Rešitev za to vidijo v kontinuiranem financiranju. Udeležencem bi se prav tako zdelo potrebno v delo nevladnih organizacij vključevati uporabnike, tudi v obliki zaposlovanja. To bi okrepilo njihovo moč in izboljšalo kakovost storitev. Za uresničitev omenjenih spremembe bi bilo nujno izboljšati sodelovanje med nevladnimi organizacijami in med le-temi in ministrstvom.

Ključne besede: begunci, zagovorništvo, nevladne organizacije, metode, spretnosti, načela.

ABSTRACT

Title: Social Work with Refugees in Non-governmental Organizations

Through this master thesis I wanted to connect my experience in working with refugees I gained during volunteer work with social work theory. I wanted to explore what methods, concepts and principles do employees and volunteers working in non-governmental organizations use; what skills do they need; how they establish a working relationship with their users; how they handle linguistic and cultural differences and what barriers they face in their work. I also wanted to explore the user's perspective. This study is qualitative, specifically exploratory and descriptive. As a measuring instrument I used guidelines for partially structured interviews and group discussion. Questions were related to six themes: methods and concepts, the establishment of a working relationship, linguistic and cultural differences, skills, principles and barriers. I conducted 11 interviews with employees of five non-governmental organizations (2 people answered only by e-mail), three interviews with refugees, one interview and a group discussion, which was attended by three people, with social work students with experience in this area. They gained their experience during study practice and/or volunteering. Slovenska filantropija, Društvo ODNOS, Društvo Mozaik, Inštitut za afriške študije and Center Fridolin are the non-governmental organizations that participated in this study. Data was collected from May to July 2015.

I have found that employees and volunteers most commonly use the method of advocacy, especially when accompanying users to various institutions and assisting them in managing administrative affairs. This is very important because the rights of refugees, if they have any, are often violated. Advocacy, especially changing legislation and influencing public opinion, is significant for eliminating racism and oppression. Employees and volunteers dedicate less time to this aspect of advocacy since they devote most of their time to advocating for individuals and working individually with their users. Participants also emphasized the importance of social networking and community development. They highlighted the inclusion of refugees in the local community which would, in addition to the social networking, allow users to more effectively learn Slovenian language and empower them. In terms of empowerment it is also important that some non-governmental organizations include refugees in upgrading old and creating new programs, translating to other users and researching. Nevertheless, their impact on the content of the programs is still very limited since the programs are launched by the Ministry of the Interior. To work effectively employees and volunteers should have cross-cultural skills and ability to create an effective helping relationship. This means they must be especially empathetic and ethnically sensitive. Cooperation agreement, ethic of participation and empowerment have proven to be the most important elements and concepts of a good working relationship with users.

Employees and students of social work highlighted the lack of interest of the state and project funding as two big barriers for their work. They often mentioned the lack of financial resources which limits their employment options, supervision, additional training and renting appropriate offices. They proposed continuous financing as a solution to above mentioned barriers. The participants think refugees should be involved with the work of non-governmental organizations as much as possible, also in the form of employment. This would empower refugees and improve the quality of services. To achieve this changes it would be necessary to improve cooperation between different NGOs and NGO's and the Ministry of the Interior.

Keywords: refugees, advocacy, non-governmental organizations, methods, skills, principles.

KAZALO

1. UVOD	1
2. POLOŽAJ NEVLADNIH ORGANIZACIJ V SLOVENIJI.....	4
3. POLOŽAJ BEGUNCEV V SLOVENIJI	6
4. VLOGA SOCIALNEGA DELA NA PODROČJU MIGRACIJ	9
5. ETNIČNO OBČUTLJIVO IN KULTURNO KOMPETENTNO SOCIALNO DELO	11
6. VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA	13
7. KREPITEV MOČI	15
8. METODE SOCIALNEGA DELA	17
8.1. Zagovornišтво	17
8.2. Kulturna mediacija	19
8.3. Skupnostno socialno delo	20
8.4. Socialno delo s skupino	22
8.5. Pripovedovanje (življenjskih) zgodb	24
9. SPRETNOSTI SOCIALNIH DELAVCEV	29
9.1. Razvijanje učinkovitega pomagajočega odnosa	29
9.2. Komunikacijske spretnosti	30
9.3. Medkulturne spretnosti	32
10. NAČELA SOCIALNEGA DELA.....	35
10.1. Načelo ohranjanja strokovne objektivnosti in načelo interpozicije	35
10.2. Načelo spoštovanja in načelo izogibanja moralnim sodbam	35
10.3. Načelo individualizacije procesa podpore in pomoči	36
10.4. Načelo boja proti socialni nepravici	37
10.5. Načelo strokovne kompetentnosti in načelo poklicne integritete.....	37
10.6. Načelo samoodločanja.....	38
10.7. Načelo varovanja zaupnosti.....	38
11. FORMULACIJA PROBLEMA	39
12. METODOLOGIJA	40
12.1. Vrsta raziskave	40
12.2. Merski instrumenti in viri podatkov	40
12.3. Populacija in vzorec	40
12.4. Zbiranje podatkov	41
12.5. Analiza podatkov.....	42
13. REZULTATI IN RAZPRAVA	44
13.1. Metode socialnega dela na področju dela z begunci	44
13.2. Vzpostavljanje delovnega odnosa pri delu z begunci	52
13.3. Spretnosti strokovnih delavcev za delo z begunci	55

13.4.	Lastnosti strokovnih delavcev	61
13.5.	Jezikovne in kulturne razlike.....	62
13.6.	Načela za delo z begunci	65
13.7.	Ovire pri delu z begunci in predlogi za spremembe.....	70
14.	SKLEP IN PREDLOGI	78
15.	SEZNAM VIROV	81
PRILOGE		85
Priloga A		85
Priloga B		85
Priloga C		86
Priloga D		86

TEORETIČNI DEL

1. UVOD

Pri oblikovanju koncepta magistrske naloge sem se opirala predvsem na izkušnje, ki sem jih pridobila s prostovoljnim delom in študijsko prakso, kjer sem se srečevala z begunci. Tako med prostovoljstvom kot med prakso so se mi pojavljala številna vprašanja o načinu dela in o tem, kako znanja iz fakultete prenesti v prakso in obratno. Literatura o socialnem delu z begunci je skopa, zato si s pomočjo le-te nisem mogla odgovoriti na veliko vprašanj. Med pogovori z mentoricami, tako v okviru prostovoljnega dela kot tudi študijske prakse, in z drugimi prostovoljkami je postalo očitno, da ima vsak določen nabor izkušenj, iz katerih izhaja in po katerih ravna, zato me je začelo zanimati, kakšne so te izkušnje, v čem se razlikujejo, v čem so si podobne, česa me lahko naučijo.

Sakamoto (2007) opozarja, da sicer obstaja vedno več literature o socialnem delu z migranti, begunci in prosilci za mednarodno zaščito, ki izboljšuje razumevanje te raznolike skupine ljudi in njihovih potreb, vendar še vedno ne vsebuje koherentnih teoretičnih okvirjev, ki so potrebni za oblikovanje učinkovitih storitev. Branje literature o socialnem delu na tem področju zahteva kritično razmišljanje o vplivu teorij družbenih znanosti, še posebej zaradi dolgotrajne predpostavke, da se morajo ljudje asimilirati v novo in pozabiti prvotno kulturo, na kateri ne sme temeljiti praksa socialnega dela. Avtorica kot primer navaja Berryevo teorijo psihološke akulturacije¹, ki se pogosto pojavlja v literaturi o socialnem delu z migranti, in ki procese akulturacije opisuje v povezavi s patologijami, pri čemer ne upošteva moči priseljencev. Težav, s katerimi se lahko soočajo begunci in prosilci za mednarodno zaščito, ne gre prezreti, vendar se novejša literatura vedno bolj osredotoča tako na njihovo ranljivost kot na odpornost in hkrati problematizira zatiralske družbene strukture. Zanimivo je tudi to, da literatura oziroma znanje o socialnem delu na tem področju večinoma izhaja iz teorij drugih strok in ne iz prakse, kot je to večinoma značilno za socialno delo. Zaradi pomislekov, ki jih izpostavlja avtorica, sem se odločila, da bom magistrsko nalogo oblikovala tako, da bom pridobila čim več podatkov iz prakse, in tako,

¹ Berry (1997) psihološko akulturacijo definira kot učenje novih vedenjskih vzorcev, ki ustrezajo novemu kulturnemu kontekstu. Del tega je tudi 'izgubljanje kulture' oziroma opuščanje vzorcev, ki v novi kulturi niso več primerni. Pri tem lahko pride tudi do 'kulturnih konfliktov', kadar vzorci obeh kultur niso združljivi. Posamezniki uporabljajo lahko 4 različne strategije akulturacije: asimilacijo (zavrnejo staro in sprejmejo novo kulturo), integracijo (obdržijo staro in sprejmejo novo kulturo), marginalizacijo (zavračajo obe kulturi) ali separacijo (obdržijo staro in zavrčajo novo kulturo).

da bom skušala upoštevati predvsem vire, ki ne izhajajo iz drugih strok, torej so socialnodelovni.

Teorij, metod in spretnosti, ki bi jih lahko vključila v nalogo, je veliko, zato sem v teoretični uvod uvrstila samo tiste smeri oziroma teorije in metode socialnega dela ter spretnosti in načela socialnih delavcev², ki sem jih najpogosteje opazila med prostovoljnim delom in študijsko prakso. Tako kot za socialno delo na splošno je tudi za področje dela z begunci značilno, da zahteva veliko prilagajanja kontekstu in ustvarjalnosti pri soustvarjanju rešitev. Flaker (2003a) ugotavlja, da je to morda ena od najpomembnejših spretnosti socialnega delavca. Ker so metode, ki jih socialni delavci in delavke uporabljajo, in spretnosti, ki jih za to potrebujejo, odvisne od uporabnikovih potreb in nalog ter organizacije, v kateri poteka proces podpore in pomoči, je nemogoče opisati in predstaviti vse relevantne metode. Zato bom v tej nalogi poskusila opisati zgolj najpomembnejše vidike socialnega dela z begunci.

Na tem mestu je pomembno poudariti, da se v pričujoči magistrski nalogi termin begunec nanaša tako na osebe z mednarodno zaščito kot tudi na prosilce za mednarodno zaščito in tiste, ki so bili prosilci za mednarodno zaščito in le-te niso dobili, vendar kljub temu ostajajo v Sloveniji. Pri navajanju literature, ki se nanaša izključno na prosilce ali migrante, bom sicer uporabila izraz, ki ga v izvirniku uporablja avtor, vendar je znanje, ki izvira iz dela z eno skupino mogoče uporabiti tudi pri delu z drugo skupino.

Po Ženevski konvenciji oziroma Konvenciji o statusu beguncev (1951: 2) je begunec oseba, ki se

[...] zaradi utemeljenega strahu pred preganjanjem osnovanem na rasi, veri, narodni pripadnosti, pripadnosti določeni družbeni skupini ali določenem političnem prepričanju, nahaja izven države, katere državljan je, in ne more, ali zaradi takšnega strahu noče uživati varstva te države, [...]

Po Zakonu o mednarodni zaščiti (2007) je *prosilec za mednarodno zaščito* oseba, ki je podala prošnjo za mednarodno zaščito, *begunec* oziroma oseba z mednarodno zaščito pa »državljan tretje države ali oseba brez državljanstva, ki mu je priznana zaščita«. Pri tem je

² Tekom naloge bom uporabljala tako moške kot ženske oblike samostalnikov. Ne glede na spol v danem stavku se samostalnik vedno nanaša na oba spola. To velja tudi za izraze, kot so begunec, prosilec, migrant, mladoletnik, uporabnik, zaposleni, študentke, strokovni delavci.

mladoletnik brez spremstva »državljan tretje države ali oseba brez državljanstva, mlajša od 18 let, ki je na ozemlju Republike Slovenije brez staršev ali zakonitega zastopnika«. V SSKJ je izraz *migrant* definiran kot »kdor spreminja stalno ali začasno bivališče, zlasti iz gospodarskih vzrokov«. Pri tem je pomembno, da izrazov migrant in begunec ne zamenjujemo, kar se v zadnjem času pogosto dogaja. Uporabljanje besede migrant za nekoga, ki je begunec, namiguje na to, da oseba v resnici ni preganjana, ampak se je prostovoljno iz ekonomskih razlogov odločila za migracijo, torej si ne zasluži mednarodne zaščite. To velikokrat izhaja iz nepoznavanja razlike med terminoma, še večkrat pa iz ksenofobije in rasizma.

Za socialno delo z begunci je pomembno, kakšen status ima oseba, saj so od tega odvisne tudi njene pravice in dolžnosti, kar posledično vpliva na soustvarjanje rešitev socialnega delavca in uporabnika. Prav tako je od statusa osebe odvisno ali biva v azilnem domu, torej v instituciji, ali v skupnosti, saj večina prosilcev za mednarodno zaščito biva v azilnem domu, večina oseb s priznano mednarodno zaščito pa v najemniškem stanovanju ali v integracijski hiši. To je za socialno delo pomembno, saj institucionalni kontekst pomembno vpliva na potek dela. Kljub temu sem se odločila, da uporabnikov ne bom podrobneje ločevala, ker gre konec koncev za osebe, ki jih je mogoče definirati kot osebe, ki so zaradi nevarnosti zbežale iz svoje domovine, torej kot begunce. Ločevanje te skupine ljudi na tiste, ki si zaslužijo zaščito, in na tiste, ki si je ne, čeprav zgolj na pojmovni ravni, ni in ne sme biti naloga socialnega dela.

2. POLOŽAJ NEVLADNIH ORGANIZACIJ V SLOVENIJI

Večina literature o socialnem delu z begunci se nanaša na javni sektor, čeprav države to področje vedno bolj prepuščajo nevladnim organizacijam (Humphries 2005). Leskošek (2002: 259) poudarja, da postaja vloga nevladnih organizacij (v nadaljevanju NVO) v socialnem varstvu vedno bolj pomembna. S svojim delom vedno bolj posegajo na področja, ki so bila doslej spregledana, in »[...] bistveno vplivajo na spremembe doktrin, uvajajo nove pristope in metode dela ter zmanjšujejo moč javnih administracij, ki so imele v preteklosti neomejena pooblastila pri poseganju v življenja ljudi«. Iz tega opisa lahko sklepamo, da zaposleni v NVO redkeje reproducirajo zatiralske odnose, zato je potrebno literaturo, ki temelji na raziskovanju javnega sektorja, pri opisovanju nevladnega uporabljati previdno, saj se v določenih značilnostih pomembno razlikujeta.

Leskošek (2002: 360) poudarja, da odnos med državo in NVO ni bil nikoli partnerski, saj NVO »[...] niso posvetovalni organ, ko gre za spremembe politik ali kakšno drugo odločanje. Odnos je hierarhičen in temelji na tem, da dá država denar, NVO pa izvajajo storitve«. NVO so podrejene in ne morejo vplivati na politične spremembe, ampak jih večino časa skrbijo finančna sredstva in zato veliko energije vložijo v predstavljanje svojih aktivnosti in njihovega pomena. Jazbec (2010) opozarja, da je tudi na področju migracij in integracije sodelovanje med državo in NVO slabo, in da je javni sektor »[...] v premoči nad nevladnim«. Meni, da je za to odgovorna tudi sama civilna družba, znotraj katere obstaja rivalstvo, ki ga z deljenjem javnih sredstev povzroča država. Vse NVO na tem področju so nameč odvisne od javnega denarja, za katerega se potegujejo na razpisih.

Leskošek (2002: 360) meni, da je komunikacija med NVO in državo v veliki meri omejena na denar in da NVO s »[...] profesionalizacijo in institucionalizacijo, ki sta potrebni za pridobitev denarja, izgubljajo aktivistično vlogo javnega zagovorništva«. Pri tem pa opozarja, da veliko organizacij ni bilo nikoli aktivističnih, ampak so bile ustanovljene z namenom izvajanja storitev, zato si niti ne želijo biti bolj aktivne. Osredotočajo se predvsem na svoje programe in pridobivanje finančnih sredstev za njihovo izvajanje. Njihova vloga je tako podobna vlogi javnih ustanov, »[...] kar je dodaten dokaz za zmotnost predstav o NVO kot predstavnicah ljudi in njihovih potreb, javne službe pa naj bi bile predstavnice države in njenih interesov«.

Po drugi strani se organizacije, ki imajo tudi aktivistično vlogo, osredotočajo na boj proti socialni nepravilnosti in na strukturne mehanizme, ki to nepravilnost povzročajo. Takšne NVO hkrati izvajajo storitve, zaradi česar so finančno odvisne od države. Zaradi aktivističnega delovanja pogosto tvegajo ukinitve finančne podpore, od katere so odvisni tudi zaposleni. Takšne organizacije pogosto opozarjajo na pomanjkanje sodelovanja in majhen vpliv, ki ga imajo, za doseganje političnih sprememb (Leskošek 2002). Tudi na področju migracij se NVO glede prevzemanja aktivistične vloge med seboj razlikujejo. Nekatere prevzemajo tudi to vlogo, medtem ko druge samo izvajajo določene storitve.

Leskošek (2002) izpostavlja, da sodelovanje poteka samo med državo in tistimi NVO, ki imajo večjo družbeno moč, zato bi bilo potrebno zagotoviti sodelovanje, ki bi aktivističnim NVO zagotovilo večjo moč za uveljavljanje njihovih zahtev. Avtorica predlaga tudi naslednje:

Ne gre za enakosti, temveč za različnosti, ki morajo postati enakovredne in jih je mogoče uveljavljati v skupnosti z drugimi. Ne glede na vladno politiko bi morale NVO zbrati toliko moči, da se začnejo povezovati in si svojo avtonomijo zagotovijo z lastnim delovanjem. Ustrezne sogovornice lahko postanejo le tako, da presežejo svoje parcialne interese in pokažejo nekaj več samozavesti in zavesti o delovanju za skupno dobro. (Leskošek 2002: 360)

3. POLOŽAJ BEGUNCEV V SLOVENIJI

Število beguncev in prosilcev za mednarodno zaščito se v zadnjih desetletjih nedvomno povečuje. V času pisanja te naloge se je povečalo predvsem število beguncev iz Sirije, Iraka, Afganistana in nekaterih afriških držav, ki so začeli preko Turčije, Grčije in Zahodnega Balkana (tudi preko Slovenije), prihajati v Evropsko unijo. To je spodbudilo veliko razprav o tem, kdo so begunci, zakaj bežijo, kako bi morala Evropska unija z njimi ravnati itd. Te razprave so pokazale najlepše in najgrše vidike tako slovenske kot ostalih evropskih družb. Po eni strani so se začeli pojavljati diskurzi, ki temeljijo na upoštevanju človekovih pravic, solidarnosti, svobodi gibanja. Po drugi strani smo priča številnim ksenofobnim diskurzom, opozarjanjem na ogroženost nacionalne varnosti, sovražnemu govoru in rasizmu. Država po eni strani zapira meje, po drugi strani se ponaša s solidarnostjo in humano obravnavo beguncev.

Leskošek (2009) opozarja, da odnos do marginaliziranih skupin odraža prevladujočo miselnost v določenem geografskem ali kulturnem kontekstu, ki je odvisna od prevladujočih prepričanj, ki oblikujejo naše vsakdanje odnose in prakse različnih institucij. Bolj kot se sprašujemo »Kdo je 'naš' in kdo ne?«, močnejše je naše prepričanje, da smo nekaj posebnega, in da mora biti naša edinstvenost zaščitena. Hkrati se poveča strah, da bi jo lahko onesnažili tujci. Ko se ta strah pretvori v socialno akcijo, usmerjeno proti tujcem, govorimo o rasizmu, nacionalizmu in ostalih oblikah diskriminacije. Pri tem je diskurz o strahu tesno povezan z diskurzom o varnosti, ki se zadnje čase vedno pogosteje pojavlja tako na nacionalni kot tudi na evropski in globalni ravni.

Rasizem se danes ne nanaša več na biološke, ampak na kulturne razlike oziroma na domnevno nepremostljivost le-teh (Zorn 2003, Leskošek 2009). Dominelli (1995: 184) definira tri oblike oziroma ravni rasizma – osebni, institucionalni in kulturni. *Osebni rasizem* se nanaša na prepričanja in predsodke posameznikov, ki negativno vrednotijo pripadnike drugih kultur in na osebni in kolektivni ravni svojo kulturo vidijo kot večvredno. *Institucionalni rasizem* je ključen za izvajanje socialne in migracijske kontrole in se nanaša na politiko in prakso »izključevanja deprivilegiranih državljanov, da niso v celoti udeleženi v življenju nacionalne države, v kateri živijo«. Gre za institucionalizacijo diskriminacije in zatiranja. Na področju migracij je najrazvidnejši primer institucionalnega rasizma zapiranje beguncev v azilni dom in center za tujce. *Kulturni rasizem* izvira iz družbenih norm in

vrednot, ki »[...] pripisujejo nižji status deprivilegiranim državljanom in razvrednotijo vse, kar so ti prispevali ali prispevajo družbi«. Pri tem idealizirajo svojo kulturo in podpirajo individualni in institucionalni rasizem. Kulturni rasizem se v povezavi z begunci pojavlja v diskurzih, ki jih predstavljajo kot varnostno grožnjo in finančno obremenitev. Udeleženci raziskave so povedali, da se begunci v Sloveniji srečujejo z vsemi oblikami rasizma. Npr. na kulturni ravni zaposleni v NVO opažajo: »V naši družbi so še vedno zelo močno zakoreninjeni predsodki do tujcev, družba jih obravnava kot 'manjvredne' člane« (intervju s K). Vse tri ravni so med seboj povezane in se med seboj krepijo, zato npr. individualnega rasizma ne moremo razumeti brez poznavanja kulturnega konteksta in obratno.

Eden izmed glavnih vidikov izražanja rasizma in ksenofobije je sovražni govor, ki vpliva tudi na povečanje strahu pred tujci in oblikuje realnost in sovražno miselnost, s čimer ustvarja temelje za vse druge oblike sovražnosti. Funkcija jezika ni zgolj odražanje realnosti, ampak tudi njeno ustvarjanje. Besede, ki jih uporablja dominantna družbena skupina, pomembno vplivajo na vsakdanja življenja tistih, ki jih napadajo. Sovražni govor je izjemno močen, saj ga je težko definirati in kaznovati (Leskošek 2009), kar je še posebej očitno v zadnjem času, ko so družbena omrežja in spletne novice preplavljeni s sovražnim govorom o beguncih, ki ostaja popolnoma nekaznovan.

Ena izmed metod podpihovanja strahu pred tujci je konstrukcija 'deviantnega' tujca, ki normalizira kazenski pregon tujcev, saj naj bi bili takšni ukrepi namenjeni zaščititi domačinov in povečanju njihove varnosti (Leskošek 2009). Zorn (2005: 264) podobno piše o strategijah izključevanja beguncev in prosilcev za mednarodno zaščito, med katere uvršča tudi ločevanje ljudi na 'prave' begunce in ekonomske migrante, torej na tiste, ki si zaslužijo mednarodno zaščito in tiste, ki si je ne. Na takšen način naj bi zmanjšali število 'zlorab' azilnega postopka, odstranili iz države tiste, ki si ne zaslužijo mednarodne zaščite in ostalim, ki imajo podobne namene, jasno sporočili, da v Sloveniji ne morejo kar tako pridobiti mednarodne zaščite, če za to nimajo razlogov. Posledica takšnega ločevanja je kriminalizacija beguncev, katere del je poleg zapiranja tujcev tudi diskurz o t.i. boju proti ilegalnim migracijam. Avtorica poudarja, da »[...] pri imigracijski kontroli ni nelegalno (le) dejanje, kakor velja pri ostalih zakonih, ampak je nelegalnost umeščena v samo osebo, imenovano nelegalni migrant«. Tako so nekateri begunci označeni za nelegalne migrante, zaradi česar ostanejo zaprti v centru za tujce brez vseh pravic, saj so te vedno povezane s statusom, ki ga ima posameznik. Ena izmed udeleženk raziskave je o centru za tujce povedala: »Mislim, pogovarjati se o tem, kakšne pravice imajo ti ljudje znotraj 'detention'

centra, se mi zdi totalno kontradiktorno. 'Detention' center kot tak absolutno, da ne bi obstajal« (intervju s C).

Posledica naraščanja števila beguncev in strahu pred njimi je tudi zaostrovanje evropske azilne in migracijske politike, ki postaja vedno bolj restriktivna in selektivna (Humphries 2005). Eden izmed načinov izključevanja beguncev je nadzor zunanjih meja Evropske unije, ki se letos zaradi prihoda večjega števila beguncev vedno bolj zaostčuje celo v obliki postavljanja ograj, tudi na slovensko-hrvaški meji. Prav tako so se začele zaostrovati nacionalne azilne in migracijske zakonodaje (npr. v Nemčiji in na Švedskem), kar je še eden izmed načinov preprečevanja migracij. Vedno bolj se zaostčuje tudi slovenska zakonodaja, kar so izpostavili zaposleni v NVO. Menijo, da je to razvidno v ukrepu, kot je npr. podeljevanje in dolgotrajno podaljševanje subsidiarne zaščite: »Vsi smo mislili, da bo podaljševanje trajalo maksimum eno leto, pa ni. Imamo primere, ki se vlečejo več kot dve leti. Več kot to, kar mu oni lahko podaljšajo to zaščito« (intervju z A). Medtem oseba od takrat, ko ji poteče subsidiarna zaščita, do takrat, ko ji ministrstvo zaščito podaljša, nima zagotovljenih nobenih pravic. Tako je v istem položaju kot osebe, ki niso dobile nobene oblike zaščite, vendar z dovoljenjem za zadrževanje, ki ga izda policija, ostajajo v Sloveniji. Begunci tako ostajajo zunaj zakona, brez pravic oziroma, kot je povedala ena izmed udeleženk, s pravico 'dihati slovenski zrak', zaradi česar so še bolj izpostavljeni zatiranju in diskriminaciji.

Leskošek (2009) analizira tri primere institucionalnega rasizma, s čimer prikaže, da prepričanje, da določene skupine ljudi nimajo pravice do človekovih pravic, in da zato pravni red, ki ureja ravnanje represivnih organov, zanje ne velja, legitimizira takšno ravnanje. Prepričanje predstavnikov teh institucij (npr. sodišča, policija), da lahko vzamejo pravico v svoje roke, izhaja iz kolektivnega odnosa do drugih, ki opravičuje takšno ravnanje, saj naj bi s tem branili čistost naroda pred vdorom drugih. Socialno delo in institucije, ki se ukvarjajo z ljudmi v stiski, se takšnim ideologijam ne morejo izogniti. Tudi praksa socialnega dela je lahko rasistična, nacionalistična, diskriminatorna. Ko diskriminatorne prakse postanejo nesporne institucionalne prakse, govorimo o normalizaciji rasizma in nacionalizma.

4. VLOGA SOCIALNEGA DELA NA PODROČJU MIGRACIJ

Kakšna je torej vloga socialnega dela v azilnem sistemu? Dominelli (1988), ki je prva začela opozarjati na rasizem v socialnem delu, poudarja, da rasizem še zaostre in razširja nadzor v socialnem delu. Kadar je socialni delavec, ki pri svojem delu upošteva antirasistična načela, v dilemi ali pomagati Slovencu ali Afričanu, ne sme ignorirati razmerij moči in neenake porazdelitve virov v družbi. Prakso socialnega dela mora prepoznati kot politično dejavnost, pri kateri moč deluje na različnih nivojih, vključujoč moč, ki jim jo je podelila družba za razporejanje z viri. Socialni delavci izvajajo ukrepe, ki jih določa država in razlikujejo med ljudmi. Zavedati se je potrebno, »[...] da vse oblike socialnovarstvenega sistema vsebujejo koncepte tako *vključevanja* kakor *izključevanja*« (Humphries 2005: 280). Strokovni delavci odločajo, komu pomagati in kateri pogoji morajo biti za to izpolnjeni. V azilnem sistemu morajo socialni delavci pogosto uveljavljati represivno migracijsko zakonodajo. Zorn (2005) kot primer navaja, da morajo socialne delavke v centru za tujce ljudi pripraviti, da sprejmejo, da se bodo morali vrniti v matično državo, in organizirati prostočasne aktivnosti, ki si jih uporabniki v bistvu ne želijo, kar za socialno delo ni sprejemljivo.

Zorn (2003: 305) opozarja, da centri za socialno delo večinoma »[...] ne bodo pomagali beguncem in drugim osebam brez državljanstva in stalnega bivanja, ker ti ljudje nimajo pravic po zakonu o socialnem varstvu«. Strokovni delavci bi morali v skladu s kodeksom nuditi pomoč tistim, ki jo potrebujejo, in ne tistim, ki imajo samo določen status. Takšno odrekanje storitev (tudi tistim, ki so dobili mednarodno zaščito in katerih pravice so izenačene s pravicami državljanov Republike Slovenije) in pošiljanje od vrat do vrat pogosto opažajo tudi udeleženci te raziskave: »[...] marsikje bi se dalo z nekim bolj človeškim pristopom in pojasnili. Ne samo z odgovorom: 'To ni v moji pristojnosti. Pojdite v drugo pisarno.'. In potem se jih pošilja iz enega konca na drugega.« (intervju z B). Odrekanje storitev je posledica rasizma, kar opažajo tudi uporabniki: »Enkrat sem bil pri zdravnik. Je rekla 'Ne morem pomagat'. Slovencu ne bi tega rekla.« (intervju z BA), čeprav se ta povezava večinoma zanika. Rasizem je v slovenskem prostoru razumljen kot stvar posameznikov, medtem ko naj bi institucije z vsemi uporabniki ravnale enako, ne glede na njihov status ali etnično pripadnost. Zato Zorn (2003: 307) kot prvi korak za odpravljanje rasizma na vseh ravneh izpostavlja ozaveščanje, ki ga definira kot proces, v katerem »[...] prepoznamo povezavo med družbenimi odnosi, v katere stopamo (in jih reproduciramo s

svojimi vrednotami, prepričanju, vednostjo) in družbenimi pozicijami, ki jih zasedamo [...]«. To pomeni tudi ozaveščanje o prepletanju rasizma na različnih ravneh, še posebej institucionalni in osebni. Spoznanje, da pripadamo dominantni družbeni skupini, ki zatira, je sicer lahko neprijetno, vendar nam lahko omogoči, da se upremo zatiranju marginaliziranih skupin. Socialni delavci morajo pri svojem delu upoštevati antirasistična načela, kar pomeni, da se morajo zavedati strukturnih mehanizmov, katerih posledica je zatiranje; poznati in spoštovati kulturno raznolikost; poznati pomen pripadanja etničnim skupinam in pomen barve kože; poznati zakonodajo, da lahko uporabnikom posredujemo informacije o pravicah in jim pomagamo pri uresničevanju njihovih pravic; uveljavljati metode, ki temeljijo na antirasistični perspektivi (zagovorništvo, načrtovanje služb, izdelava individualnih načrtov, etnografska metoda ...) itd.

Humljan Urh (2013) dodaja, da morajo socialne delavke na osebni ravni poleg prepoznavanja in odpravljanja lastnih predsodkov, uporabnikom, ki so žrtve rasizma, pomagati povečati svoj vpliv (npr. s treningi asertivnosti). Na kulturni ravni se morajo spoprijemati tudi z rasizmom v stroki socialnega dela tako, da spodbujajo razprave o zatiranju in diskriminaciji, odpravljajo predsodke med sodelavci, jih ozaveščajo itd. Na institucionalni ravni socialni delavci odpravljajo strukturne neenakosti in diskriminacijo na nivoju celotne družbe, za kar so potrebni kolektivni pristopi in socialne akcije.

5. ETNIČNO OBČUTLJIVO IN KULTURNO KOMPETENTNO SOCIALNO DELO

V tem poglavju bom na kratko povzela etnično občutljivo in kulturno kompetentno socialno delo, ker najbolj konkretno naslavlja tako kulturo uporabnika kot kulturo socialnega delavca, kar je za delo na tem področju zelo pomembno.

Poleg že omenjenih antirasističnih načel je potrebno za kulturno kompetentno socialno delo upoštevati tudi koncept etnične občutljivosti (Humljan Urh 2013). Izrazi, kot so etnično občutljivo, kulturno kompetentno in medkulturno socialno delo, opisujejo delo z uporabniki z različnimi kulturnimi ozadji, vendar poudarjajo različne vidike dela. Humljan Urh (2013: 37) etnično občutljivost definira kot »[...] zavest o različnih kulturnih vrednotah, prepričanjih, šegah in navadah med posamezniki v družbi in razumevanje, da te vrednote, prepričanja in šege pomembno zaznamujejo interakcije med ljudmi«. V nadaljevanju opozarja, da mora imeti socialna delavka znanje o svoji kulturi in kulturah drugih ter razumeti, kako njena prepričanja vplivajo na delovni odnos z uporabnikom. Avtorica meni, da etnična občutljivost ni dovolj za uspešno delo, ampak šele predpogoj za kulturno kompetentnost, ki jo definira kot »[...] primerno usposobljenost, spretnost, ustrezno sposobnost za delo v večkulturni družbi in za delo s pripadniki različnih kultur« in »[...] zmožnost strokovnjaka za učinkovito opravljanje svoje strokovne vloge v večkulturnem okolju«.

Po Humljan Urh (2013: 41) etnična/kulturna občutljivost obsega:

- poznavanje različnih kulturnih praks in navad;
- poznavanje različnih kulturnih norm, kategorij;
- spoštovanje in upoštevanje kulturnih potreb in vrednot;
- poznavanje in upoštevanje načina družinske strukture;
- poznavanje razmerij med spoloma;
- poznavanje medgeneracijskih vlog;
- poznavanje skrbstvenih dolžnosti znotraj skupnosti;
- poznavanje zdravstvenih prepričanj;
- poznavanje odnosa do hendikepiranosti in bolezni;
- poznavanje načina prehranjevanja;
- poznavanje rabe maternega jezika;

- poznavanje in spoštovanje verskega prepričanja;
- poznavanje razmerij med posameznikom, družino in skupnostjo;
- poznavanje etnične in kulturne identifikacije.

Devore in Schlesinger (1999) opisujeta 7 stopenj razumevanja za etnično občutljivo socialno delo z begunci in novimi migranti. Na *prvi stopnji* izpostavljata razumevanje vrednot socialnega dela in etičnega kodeksa – če želimo z begunci in novimi migranti delati na etnično občutljiv način se moramo zavedati diskriminacije, povezane z raso, spolom, vero in narodnostjo, ki jo doživljajo naši uporabniki, tako da sta pri zagotavljanju podpore in pomoči, ki temelji na spretnostih in kompetencah, razvidni naši odločnost in lojalnost. Na *drugi stopnji* izpostavljata razumevanje osnovnega znanja o človeškem vedenju – če želimo razumeti begunce, moramo razumeti izkušnjo migracije in vpliv, ki ga bo imela na uporabnikovo življenje. Na *tretji stopnji* govorita o poznavanju in spremljanju politike in storitev na tem področju, na *četrty stopnji* pa opredeljujeta samozavedanje, ki vključuje tudi vpogled v lastno etničnost. Pomembno se je vprašati, kaj menimo o trenutni zakonodaji, kakšna je naša migracijska preteklost, ali cenimo prispevke beguncev in migrantov naši državi itd. Na *peti stopnji* moramo razumeti vpliv etnične realnosti na življenja novih migrantov in beguncev. Na *šesti stopnji* opredelita razumevanje, da pot, ki vodi do socialnega delavca ali delavke vpliva na dožemanje socialnih storitev. Begunci lahko pridejo v stik s socialno delavko popolnoma prostovoljno ali delno prostovoljno. Delno prostovoljno pridejo v stik s socialno delavko običajno tisti begunci, ki čutijo pomanjkanje podpore iz strani etnične skupnosti. Zadnja, *sedma, stopnja* pa zajema prilagajanje strategij in postopkov za etnično občutljivo prakso z novimi migranti in begunci.

Socialni delavci, ki so etnično občutljivi in pri svojem delu ravnaajo po antirasističnih načelih, so kulturno kompetentni in tako usposobljeni in primerni za delo z begunci.

6. VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA

Na glede skupino uporabnikov, s katero delamo, Čačinovič Vogrinčič (2007) kot prvo nalogo socialnega delavca izpostavlja vzpostavljanje delovnega odnosa. Kot elemente delovnega odnosa našteva: dogovor o sodelovanju, instrumentalno definicijo problema (Lüssi 1991 v Čačinovič Vogrinčič 2007) in soustvarjanje rešitev ter osebno vodenje (Bouwkamp, Vries 1995 v Čačinovič Vogrinčič 2007).

Delovni odnos omogoča soustvarjanje rešitev v izvirnem delovnem projektu pomoči, ki se začne z jasnim in ubesedenim dogovorom o sodelovanju, ki omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Dogovor o sodelovanju se nanaša na privolitev na sodelovanje, dogovor o času, ki je na voljo, in dogovor o načinu dela. Socialna delavka opiše svojo vlogo in vlogo udeleženi v problemu, s čimer pojasni koncept delovnega odnosa. Poleg tega poudari tudi pomen sedanjosti oziroma raziskovanja tistega, kar je mogoče storiti v tem pogovoru (Čačinovič Vogrinčič 2007).

Bistvo oblikovanja instrumentalne definicije problema in soustvarjanja rešitev je naloga socialnega delavca, da soustvari proces pomoči tako, da udeleženi v problemu raziskujejo svoj delež v rešitvi. Pri tem sta zelo pomembna dialog in sodelovanje. Vsak izmed udeleženi v problemu pove svojo definicijo problema, socialni delavec doda svoj pogled in nato začnejo oblikovati rešitve (Lüssi 1991 v Čačinovič Vogrinčič 2007).

Naloga socialne delavke pri vzpostavljanju delovnega odnosa je osebno vodenje. Socialni delavec z uporabnikom, ki je ekspert iz izkušenj, raziskuje njegovo situacijo tako, da pogovor vodi k oblikovanju zelenih izidov. To pomeni, da poskrbi, da pogovor ostane pri formulaciji možnih zelenih izidov, posreduje pomembne informacije, predlaga smer raziskovanja, pretehta različne rešitve. Ker je delovni odnos tudi osebni odnos, se socialna delavka odziva osebno, kar pomeni, da podeli svoje izkušnje, da se odziva empatično in osebno na dogajanje v odnosu (Bouwkamp, Vries 1995 v Čačinovič Vogrinčič 2007).

Čačinovič Vogrinčič (2007) izpostavlja še štiri koncepte, ki omogočajo vzpostavljanje in vzdrževanje delovnega odnosa: etika udeležnosti (Hoffman 1994), perspektiva moči (Saleebey 1997), znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993, Čačinovič Vogrinčič 2002) in ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-prisotnosti (Andersen 1994).

Etika udeležnosti pomeni, da »[...] strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada, od moči, da poseduje resnice in rešitve« (Čačinovič Vogrinčič 2007: 19). Strokovnjak uporabniku ne posreduje vnaprej pripravljenih rešitev, ki se mu zdijo zanj smiselne, ampak skupaj raziskujeta in iščeta rešitve.

Ravnati iz perspektive moči pomeni, da v uporabniku in njegovem prispevku iščemo njegovo moč, vire, spretnosti, sposobnosti, in da sprašujemo po željah, upanju, virih, opori v skupnosti, dobrih izkušnjah iz preteklosti itd. Hkrati pomeni tudi delo na povečevanju socialne moči uporabnikov ter iskanje in uporabo uporabnikovih virov moči. Saleebey je oblikoval leksikon moči, ki podrobneje opisuje ravnanje iz perspektive moči in vsebuje naslednje koncepte: *socialna krepitev* (podpreti uporabnike, da poiščejo in uporabijo svoje vire in vire v okolju); *včlanjenost* (podpreti uporabnike, če niso vključeni v skupnost, in jim pomagati pri vključevanju); *moč okrevanja* (okrevanje je osnovano na prepričanju, da imajo uporabniki moč, da okrevaajo, in da problemi ne vodijo v nemoč); *celjenje in celostnost* (se nanaša na spoznanje, da uporabnik lahko prepozna, kaj je dobro zanj); *dialog in sodelovanje* (omogočata odkrivanje in uporabo lastnih moči); *odpoved temu, da ne verjamemo* (pomeni, da uporabniku verjamemo, in da se odpovemo dvomu v to, kar nam je le-ta povedal) (Saleebey 1997 v Čačinovič Vogrinčič 2007).

Socialni delavec, ki ima znanje za ravnanje, zna tako vzpostaviti in ohranjati delovni odnos kot podeliti svoje strokovno znanje z uporabniki v jeziku, ki ga razumejo, in uporabnikove besede »prevesti« nazaj v jezik socialnega dela (Rosenfeld 1993, Čačinovič Vogrinčič 2002 v Čačinovič Vogrinčič 2007).

Ravnanje s sedanjostjo oziroma koncept so-prisotnosti (Andersen 1994 v Čačinovič Vogrinčič 2007) pomeni, da skrbno varujemo čas, v katerem se zgodi pogovor, ki omogoča izkušnjo o sodelovanju in kompetentnosti, sodelovanje, razumevanje, sporazumevanje in soustvarjanje rešitev.

7. KREPITEV MOČI

Krepitev moči je eden izmed najpomembnejših konceptov socialnega dela, ki le-to ločuje od drugih strok, ki se osredotočajo na iskanje in odpravljanje deficitov. Pri delu z begunci je ta koncept še posebej pomemben, saj je celoten azilni sistem osredotočen na negativne vidike begunske izkušnje, na katerih mora biti utemeljena njihova prošnja za mednarodno zaščito. Begunci morajo svojo zgodbo opisati tako, da sebe predstavijo kot žrtve in svoje izkušnje kot travmatične, saj v nasprotnem primeru (in velikokrat tudi v primeru, da zgodbo predstavijo na takšen način) ne dobijo mednarodne zaščite.

Dragoš (2008: 38) krepitev moči opredeljuje kot »[...] prerazporeditev moči uporabnikov socialnih storitev v smeri večje avtonomije njihovega življenja (individualnega ali kolektivnega)«. Enakomerna porazdelitev moči med vsemi udeleženi je pogoj za sodelovalen, torej tudi socialnodelovni, odnos. Avtorji so izraz 'empowerment' najprej prevajali kot 'opolnomočenje', vendar se je ta prevod kasneje izkazal za preozek, saj vključuje redistribucijo virov moči iz enega akterja na drugega, kar predstavlja samo enega izmed načinov krepitev moči. Poleg redistribucije obstajajo še štirje načini – aktiviranje obstoječih virov, ustvarjanje novih virov, povečanje dostopnosti virov in mediacija.

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) podrobneje opišejo, da krepitev moči pomeni, da uporabnik pridobi občutek, da se lahko sam odloča o svojem življenju, in da lahko te odločitve prevede v dejanja. S krepitevijo moči krepimo uporabnikovo odločitev; mu pomagamo prepoznati in razumeti družbene in osebne ovire ter strukturne neenakosti in diskriminacijo; ga spodbujamo, da razvije sposobnosti, ki mu bodo pomagale razširiti svoji vpliv (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002). Pri tem Škerjanc (2008) poudarja, da večji kot je obseg vpliva, večja je kakovost uporabnikovega življenja. Uporabniki morajo imeti vpliv nad prejetimi storitvami, torej nad vsebino, načinom izvedbe in izbiro izvajalca. V Sloveniji nad izbiro izvajalca uporabniki nimajo velikega vpliva, zato ker določene programe izvajajo samo določene NVO. Velikokrat se sicer zgodi, da pri več NVO prosijo za pomoč pri urejanju iste situacije. Če so za urejanje te situacije potrebna določena finančna sredstva, pomoč dobijo samo pri tisti organizaciji, ki izvaja program, ki ta sredstva zagotavlja. Podobno velja za vsebino in način izvedbe storitve. Begunci sami definirajo svoje probleme in način reševanja le-teh, vendar so pri iskanju rešitev še vedno precej omejeni s programom.

Socialni delavci lahko za prerazporeditev moči uporabnike vključijo vsaj tako, da jih ustrezno informirajo in zbirajo njihove ideje ter organizirajo posvetovanja. Da bi bila vključenost uporabnikov večja, jih morajo tudi odločno podpirati pri njihovih iniciativah; spodbujati, da sonačrtujejo in sooblikujejo programe in službe, kar vključuje načrtovanje izboljševanja obstoječih ter načrtovanje razvoja in oblikovanja prihodnjih služb, da bi lahko zagotovili kvalitetne storitve in programe; spodbujati, da se usposobijo za treniranje tako drugih uporabnikov kot tudi strokovnjakov; spodbujati, da raziskujejo vsa pomembna področja, in da se vključijo v skupine, v katerih delujejo kot raziskovalci (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002).

8. METODE SOCIALNEGA DELA

V nadaljevanju navajam samo tiste metode socialnega dela, ki sem jih najpogosteje opazila med opravljanjem študijske prakse in prostovoljnega dela, in metode, ki se mi na tem področju zdijo posebej pomembne.

8.1. Zagovorništvo

Zagovorništvo je zaradi položaja beguncev v Sloveniji, kot sem ga opisala v enem izmed prejšnjih poglavij, izjemno pomembna metoda in predstavlja velik delež dela z begunci. Ker so beguncem pravice pogosto kršene, ne glede na to ali jim po zakonu pripadajo ali ne, in ker se pogosto srečujejo z rasizmom, je pomembno, da v NVO delajo ljudje, ki jih želijo in znajo zagovarjati.

Sheafor in Horejsi (2003) menita, da je zagovorništvo podpora upravniku, da postane sam svoj zagovornik, medtem ko Lamovec in Flaker (1993: 42) izpostavljata, da je namen zagovorništva

[...] podpirati individualna in kolektivna prizadevanja, razumeti in transformirati konkretne probleme vsakdanjega življenja skozi proces izgradnje zaupanja, potrjevanja, podpore, spreminjanja samopodobe, povečevanja avtonomnosti in lastnega nadzora, zagotavljanje zakonske zaščite in pomoč pri izvedbi konkretnih akcij.

Zagovorništvo je metoda socialnega dela, ki vključuje krepitev moči uporabnika oziroma skupine uporabnikov, zavzemanje za cilje uporabnikov in spremembe v širšem okolju. V tem kontekstu krepitev moči pomeni, da socialni delavec uporabnika spremlja v institucije (npr. k zdravniku, na upravno enoto, center za socialno delo), informira o virih in možnostih, mu pomaga uresničiti svoje pravice, skupaj z uporabnikom išče nove možnosti in vire itd. Zavzemanje za spremembe v širšem okolju vključuje zavzemanje za spremembe zakonodaje, javnega mnenja, odpravljanje diskriminacije itd. (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002).

Krepitev moči, kot je opisana na tem mestu, je pri delu z begunci ključna, saj ob prihodu v Slovenijo ne poznajo možnosti in virov, ki so jim na voljo, ter sistema oziroma institucij, ki jim lahko te vire zagotovijo. Zaposleni v NVO so povedali, da so

[...] zagovornik, vmesnik med institucijami in ljudmi. Smo zagovorniki njihovih pravic in jim hkrati pomagamo pri uveljavljanju teh pravic pri CSDjih, pri Zavodu za zaposlovanje, pri izobraževalnih institucijah (vrtcih, šolah), specializiranih zdravstvenih ustanovah (npr. psihiatrične ambulate, ker nekateri potrebujejo tudi tovrstno podporo). (intervju s F)

Zagovorništvo lahko delimo na profesionalno in laično. *Profesionalno zagovorništvo* največkrat opravljajo socialne delavke, pravniki, drugi strokovnjaki ali uporabniki, ki imajo tako lastne izkušnje kot strokovno znanje in velikokrat delujejo v okviru uporabniških organizacij. *Laično zagovorništvo* lahko dalje delimo na vrstniško, civilno in starševsko. Vsem oblikam je skupno, da vlogo zagovornika prevzamejo ljudje, ki so v podobni situaciji in zagovarjajo drug drugega (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002).

Zagovorništvo lahko razdelimo tudi na zagovorništvo posameznega uporabnika ali skupine uporabnikov, samozagovorništvo, kolektivno zagovorništvo in politično akcijo. *Zagovorništvo posameznega uporabnika ali skupine* vključuje aktivnosti, kot je na primer spremljanje uporabnika k zdravniku ali pri urejanju različnih administrativnih zadev, posredovanje informacij, posredovanje med uporabnikom in ustanovo. To je oblika zagovorništva, ki se pri delu z begunci po mojih izkušnjah največkrat pojavlja. *Samozagovorništvo* je želeni izid zagovorništva. Pomeni, da uporabnik lahko govori zase, in da lahko zagovarja svoje pravice. *Kolektivno zagovorništvo* je ena izmed oblik samozagovorništva. Uporabniki so večinoma močnejši in bolj učinkoviti, kadar se združijo v skupine, izrazijo svoje potrebe, definirajo svoj problem, utrdijo svoje prepričanje in se zavzemajo za skupni uporabniški cilj. *Politična akcija* pomeni prizadevanje uporabnikov in zagovornikov za spremembe diskriminatornih zakonov in praks, javnega mnenja in predsodkov ter za razvoj novih služb in programov (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002).

Ne glede na obliko zagovorništva je pomembno, da pri opravljanju le-tega upoštevamo naslednje vrednote: dostojanstvo in pravice uporabnika; samoodločanje uporabnika (uporabnik sam definira svoje lastne potrebe in se odloči, na kakšen način jih bo izpolnil, zagovornik mu pri tem samo pomaga); zavzemanje za ranljive skupine oziroma za tiste, ki imajo v družbi malo ali nič moči; krepitev moči uporabnikov (uporabniki so aktivno vključeni v iskanje rešitev in s tem pridobijo moč in znanje, ki ga potrebujejo za premagovanje težavnih situacij); sočustvovanje; pristranost (zagovornik je vedno na uporabnikovi strani); socialna pravičnost. Za zagovorništvo v socialnem delu je značilno,

da upošteva perspektivo moči; se zagovorniki/zagovornice zavedajo, da je za spremembe potrebna akcija; socialni delavci nasprotujejo krivičnim družbenim strukturam in diskriminatornim praksam; delujejo na osebni in politični ravni; so vztrajni in optimistični (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002).

Za učinkovito zagovarjanje morajo zagovorniki znati krepiti uporabnikovo moč, imeti sposobnost zastopanja uporabnika ali njegovega cilja ter imeti sposobnost vplivanja na tiste, ki so na pozicijah odločanja. Prav tako je pomembno poznavanje zakonodaje, saj se mora zagovornik v primeru kršenja uporabnikovih pravic sklicevati na ustrezne zakone, in poznavanje postopka spreminjanja le-te. Zagovorniki morajo opozarjati na pomanjkljivosti zakonov in dajati pobude za izboljšanje tako zakonodaje kot prakse socialnega dela (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002).

8.2. Kulturna mediacija

Na področju dela z begunci se večkrat kot o mediaciji govori o kulturni mediaciji, ki jo Vargas (1999) definira kot proces, v katerem kulturni mediator olajša komunikacijo, ko konflikti ali nesporazumi, ki izhajajo iz jezikovnih in kulturnih razlik, predstavljajo oviro v odnosu med uporabnikom in ponudniki storitev. Kulturni mediator lahko prevede ne samo dobesednih pomenov, ampak tudi subtilne kulturne podtone, da komunikacija poteka učinkovito in nemoteno. Kadar mora begunec npr. obiskati zdravnika, je pomembno, da razume koncepte zdravja in zdravljenja, ki so lahko v njegovi kulturi drugačni, kar omogoča učinkovito zdravljenje.

Kulturna mediacija izvira iz neposredne potrebe strokovnih delavcev za spopadanje s situacijami, na katere jih izobraževanje in usposabljanje ni pripravilo, čeprav si prizadevajo biti občutljivi. To so situacije, v katerih pogosto pride do konfliktov, zadrege, sramu in zaradi katerih so strokovnjaki začudeni oziroma ne razumejo, kaj je šlo narobe in kaj bi morali narediti drugače. Kljub temu, da so imeli dobre namene, so jim njihove zahodne perspektive onemogočile, da bi uporabniku zagotovili storitev ali pa so mu celo škodovali (Vargas 1999).

Uspešna kulturna mediacija beguncem omogoča, da se čim prej prilagodijo novemu okolju, in prispeva k oblikovanju multikulturne družbe. Uspešna kulturna mediacija je interakcija, v kateri mediator premosti vrzel med uporabnikom in strokovnjakom. Mediator je torej

kulturni posrednik, ki se lahko z občutljivostjo uspešno premika med kulturami in jeziki. Beguncu pomaga pri vključevanju v državo gostiteljico, pri čemer ohranja uporabnikovo etnično in kulturno identiteto (Vargas 1999).

Ker v Sloveniji to še ni razvit poklic, vlogo kulturnega mediatorja velikokrat prevzemajo zaposleni in prostovoljci v NVO. Pri spremstvih na institucije so tako velikokrat hkrati v vlogi zagovornika in kulturnega mediatorja. V vlogi kulturnega mediatorja so predvsem, kadar je potrebno preprečiti ali posredovati v konfliktih, ki izhajajo iz kulturnih razlik. V vlogi zagovornika pa, kadar konflikt izhaja iz neinformiranosti o pravicah beguncev, rasizma ali drugih s kulturo nepovezanih konfliktov.

8.3. Skupnostno socialno delo

Skupnostno delo je na tem področju zelo pomembno, saj begunci, ko zapustijo svojo državo, izgubijo družino, prijatelje, sosede. Poleg tega oblikovanje socialnih mrež na različne načine ovira rasizem, tako na osebni in kulturni kot tudi na institucionalni ravni. Npr. podeljevanje mednarodne zaščite majhnemu številu prosilcev, ki je izraz rasizma (Zorn 2005), vpliva na velikost določenih etničnih skupnosti (med raziskavo sem npr. govorila z osebo, ki mi je povedala, da je bila ob prihodu v Slovenijo edina iz svoje države, ki je v Sloveniji prosila za mednarodno zaščito), kar zmanjšuje možnost oblikovanja socialne mreže s sodržavljanji. Oblikovanje in ohranjanje socialne mreže ovira tudi nastanitev beguncev v azilnem domu, ki je zelo oddaljen od centra mesta, kar ovira stike z drugimi ljudmi. Prosilci azilni dom sicer lahko zapustijo, vendar se morajo do določene ure vanj vrniti, razen če imajo posebno dovolilnico: »[...] moreš zaprosit za dovolilnico vsakič, ko hočeš it k prijatelju. Prijatelji itak ne morejo prihajat k tebi brez nekega dovoljenja oziroma lahko pridejo samo takrat, ko je to predpisano« (intervju s C).

Rapoša Tajnšek (1993) opozarja na razliko med skupnostnim pristopom in skupnostnim delom. Skupnostni pristop se nanaša na »[...] prizadevanje, da bi probleme ljudi razumeli in bolj učinkovito reševali v okviru medsebojne pomoči v življenjskem okolju, [...]« (Rapoša Tajnšek 1993: 141). Namen skupnostnega pristopa je povezati uporabnike z viri pomoči v skupnosti in zagotoviti, da se bo ta pomoč učinkovito izvajala, medtem ko je namen skupnostnega dela razvijanje novih ali spreminjanje že obstoječih oblik pomoči v skupnosti. Pri tem imajo pomembno vlogo kolektivne akcije, ki izboljšajo kakovost življenja vseh članov določene skupnosti. Za skupnostni pristop je značilno, da v procesu

podpore in pomoči upošteva kontekst življenjske situacije v skupnosti. V preteklosti je bila pomoč velikokrat neučinkovita, ker ni upoštevala pomembne vloge neformalnih mrež (prijateljev, sorodnikov, sosedov itd.), s čimer se je povečala pasivnost in nemoč ljudi. Socialne mreže so lahko tako vir pomoči pri iskanju rešitev kot tudi preventiva. Poleg tega povečujejo uporabnikovo avtonomnost in zmanjšujejo socialno izključenost. Socialno delo v skupnosti vključuje podporo in ohranjanje socialnih mrež, ki že obstajajo; razreševanje konfliktov, ki bi lahko negativno vplivali na delo; in pomoč in podporo pri vzpostavljanju socialnih mrež, če še ne obstajajo.

Repoša Tajnšek (1993: 142) skupnostno socialno delo definira kot »[...] proces pomoči ljudem in organizacijam, ki organizirajo kolektivno akcijo, s katero želijo izboljšati kakovost življenja in odnosov v skupnosti (Twelvetrees 1991) oziroma uresničiti kakšen skupen interes (Kahn 1991)«. Kot modele skupnostnega dela izpostavlja razvijanje skupnosti, skupnostno načrtovanje in socialno akcijo. Temelj *razvijanja skupnosti* je direktno povezovanje ljudi v določenem prostoru oziroma soseski ali pripadnikov določene interesne skupine, ki ne živijo v neposredni bližini, ampak jih povezujejo skupni interesi in potrebe, ki izvirajo iz podobnih problemov. Ljudje, ki se soočajo s podobnimi težavami, se morajo povezati in organizirati, da bi skupaj lahko rešili določen problem oziroma izboljšali razmere v skupnosti, saj ima večja skupina ljudi večji vpliv kot posameznik. Socialni delavci jim pri tem lahko posredno ali neposredno pomagajo,

[...], da bi se zbrali, se povezali v skupino ali organizacijo, uredili pravila ravnanja in vodenja, uspešno komunicirali med seboj in z drugimi, gradili svojo kulturo, oblikovali strategijo in ustrezne taktike, si pridobili denar in druga sredstva, se predstavili v javnosti, se povezovali v koalicije, vplivali na politične procese in nosilce političnega odločanja, analizirali dosežene rezultate, proslavljali dosežke in sprejemali neuspehe in zmote. (Rapoša Tajnšek 1993: 143).

Craig in Lovel (2005) opozarjata, da je pri razvijanju skupnosti pri delu z begunci izjemnega pomena njihova udeležенost v procesu. Za uspešnost programa je ključnega pomena sodelovanje pri prepoznavanju potreb, mobilizaciji virov, prepoznavanju morebitnih metod dela, odločanju o uporabi metod, izvajanju akcije, razvijanju spretnosti in prepoznavanju in merjenju procesa in njegovih rezultatov. Westoby (2008) podobno poudarja, da je potrebno najprej upoštevati emsko perspektivo beguncev. Kljub temu pa ima pomembno vlogo tudi perspektiva pripadnikov večinske družbe, ker so emske

perspektive ob naselitvi v novo okolje prekinjene, kar lahko vodi v zmedo. Zato je pomembno, da ustvarimo varen prostor za pogovor in pogajanje, npr. v obliki delavnic, kjer lahko steče pogovor o stiski, s katero se soočajo begunci, in o novem družbenem, kulturnem in političnem kontekstu, v katerem se trenutno nahajajo.

Pri *skupnostnem načrtovanju* organiziranje skupnosti poteka predvsem na institucionalni ravni. Namenjeno je izboljševanju obstoječih ter razvijanju novih programov in storitev, ki odgovarjajo na potrebe lokalne ali interesne skupnosti. Načrtovanje vključuje koordinacijo med pomembnimi odločevalci, izvajalci programov in storitev ter uporabniki. Kljub temu, da je udeležnost uporabnikov v načrtovanje in prostovoljcev v izvajanje programov pomembna, so temelj skupnostnega planiranja institucionalne pobude (Rapoša Tajnšek 1993).

Glavni cilj *socialne akcije* je »pomoč pri zastopanju in uveljavljanju interesov prikrajšanih in zapostavljenih, diskriminiranih skupin ali kategorij v neposrednem življenjskem okolju« (Rapoša Tajnšek 1993: 144). Socialna akcija pogosto vključuje tako razvijanje skupnosti kot socialno planiranje. Poteka lahko v okviru širšega družbenega gibanja za pravice določene skupine ljudi ali samostojno.

8.4. Socialno delo s skupino

Socialno delo s skupino se pomembno razlikuje od dela s posameznikom in skupnostnega dela. Predvsem zato, ker ponuja možnost, da vsi člani skupine postanejo pomočniki in se tako povzpnejo nad položaj odvisnega prejemnika pomoči (Clark 2006).

Majhne skupine imajo veliko pomembnih funkcij, kot so npr. zagotavljanje izkušenj in priložnosti za psihosocialni razvoj, občutka identitete in pripadnosti, podpore vrstnikov. Naloga socialnega delavca je pomoč in podpora pri razvoju in delovanju skupine. To pomeni, da vodi proces tako, da se izboljša tako delovanje posameznikov v skupni kot delovanje same skupine, in tako da skupina doseže svoje cilje (Lang 2010). Socialni delavec mora biti hkrati osredotočen na vse vidike skupine: na posameznike in njihove potrebe; na medosebne odnose na individualni in skupinski ravni; na delovanje skupine kot entitete; na interakcijo skupine z širšim okoljem; in na vso vsebino in proces izkušnje skupine. To je za socialnega delavca zahtevna naloga, vendar ga pred preobremenjenostjo

ščiti dejstvo, da vsi deli skupine ne potrebujejo sprememb, in da se spremembe ne dogajajo hkrati (Lang 2010).

Clark (2006) izpostavlja, da se socialni delavci pri delu z begunci srečujejo z ljudmi iz različnih kultur, ki govorijo zelo različne jezike, zato delo s skupino na tem področju predstavlja nekoliko večji izziv. Vodenje skupine v jeziku, ki ni materni jezik uporabnikov, je lahko tako prednost kot slabost. Po eni strani lahko skupino spodbudi k povezovanju in skupnim dosežkom, po drugi strani pa lahko vodi k prikritim konfliktom ali problemom pri uporabnikih ali med njimi. Naloga moderatorja je, da zgradi občutek zaupanja in varnosti v skupini, tako da lahko člani izražajo svoje težave in skrbi. Moderator skupine je v večji meri negotov, kot v drugih skupinah, v katerih vsi govorijo isti jezik, saj imajo člani omejeno sposobnost izražanja misli in čustev. Kljub temu, da je delo s takšnimi skupinami za moderatorja težko, so člani skupine zelo odporni, imajo veliko znanja o prilagajanju novim razmeram, so večinoma navdušeni učenci in lahko drug drugega učijo o svojih kulturah.

Metoda dela s skupino socialni delavki zagotavlja način vključevanja uporabnikov v skupinsko prizadevanje, da si pomagajo sami. Delo s skupino predstavlja pomembno nasprotje pristopu 'od zgoraj navzdol', pri katerem je znanje strokovnjaka privilegirano in bolj pomembno od uporabniškega znanja. Prav tako predstavlja pomembno nasprotje dominantnemu individualnemu pristopu izvajanja storitev. Individualni pristop begunce izolira in njihove težave loči od politične in socialne realnosti. Delo z begunci ne bi smelo biti omejeno na situacije, v katerih so uporabniki, ki potrebujejo pomoč strokovnjaka. Vključeni bi morali biti tudi v skupine in dejavnosti v večinski skupnosti. Poleg tega bi jih bilo potrebno upoštevati za vodstvene vloge, kot je moderator skupine, učitelj in svetovalec, v programih namenjenih beguncem. Tako bi lahko bili vključeni v izobraževalne programe, politično lobiranje in aktivizem (Clark 2006).

Potrebno je poudariti, da Clark (2006) in Lang (2009) pišeta o delu z manjšimi skupinami, ki jih vodijo socialni delavci, ne begunci ali strokovnjaki, ki imajo podobne izkušnje in/ali izhajajo iz iste etnične skupine. Potrebno je prepoznati tudi pomen skupin, ki jih ne vodijo socialni delavci, ampak eksperti iz izkušenj. Folgheraiter in Pasini (2009) ugotavljata, da skupine za samopomoč pomembno vplivajo na ponovno vzpostavljanje odnosov v družbi in posledično na kvaliteto življenja lokalne skupnosti. Razmerje moči med udeleženci je bolj izenačeno, kar je za begunce (in druge pripadnike marginaliziranih skupin), ki imajo

nižjo družbeno moč, izjemnega pomena, saj krepi njihovo moč. Hkrati takšne skupine pozitivno vplivajo tudi na njihovo socialno vključenost.

8.5. Pripovedovanje (življenjskih) zgodb

Med različnimi avtorji ni konsenza o tem, ali je pripovedovanje samostojna metoda ali element že obstoječih metod. Urek (2005: 189) govori o narativni perspektivi, ki »[...] dopolnjuje ostale intervencije, ki so bolj usmerjene k reševanju problemov, izobraževanju, načrtovanju, zagotavljanju resursov iz skupnosti«. Bistvo narativne perspektive je »[...] spoštovanje, poudarjanje pomena subjektivnih izkušenj in avtonomija posameznih oseb v pripisovanju pomena določenim izkušnjam in dogodkom, v nasprotju z metodami, ki razlagajo izključno od zunaj, 'objektivno', kaj se z uporabnikom dogaja« (Urek 2005: 191-192).

8.5.1. Pripovedovanje v psihosocialnem svetovanju

Pripovedovanje življenjske zgodbe je pomembno za oblikovanje posameznikove identitete. Posameznik mora »[...] integrirati dogodke, ki se dogajajo v zunanjem svetu, in jih uvrščati v 'zgodbo' o samem sebi« (Urek 2005: 188). Vsi imamo na voljo več različnih zgodb o sebi, ki si lahko tudi nasprotujejo. Poskusi omejevanje na zgolj eno avtobiografijo so »[...] huda prisila in lahko povzročijo osebne motnje« (Urek 2005: 189). Omenjevanje na eno avtobiografijo je značilno za življenje v institucijah, torej tudi za življenje v azilnem domu in centru za tujce. V času bivanja v teh dveh institucijah so begunci in njihove biografije zreducirani na razloge za beg iz države izvora in pretekle dogodke, ki jih morajo podrobno opisati in podoživeti, da bi lahko pridobili mednarodno zaščito, kar jim »[...] odvzame občutek za osebno kontinuiteto« (Urek 2005: 189). To omejevanje se začne že med podajo prošnje, pri kateri je pomembno, da podrobno predstavijo svojo zgodbo in t. i. utemeljen strah, ki je že po Ženevski konvenciji predpogoj za pridobitev mednarodne zaščite, »[...] ker če ne izkažejo nobene bojazni, strahu, potem 'Zakaj si prišel?'« (intervju z A). Zgodba, ki jo povedo med podajo, je torej za begunce izjemno pomembna, saj ima velik vpliv na njihovo prihodnost.

Kohli (2006) opisuje, kako mladoletniki brez spremstva predstavljajo svoje zgodbe in kaj v tem kontekstu pomeni njihova tišina. Ugotovila je, da mladoletniki pri podaji prošnje

pogosto povedo t. i. 'tanko zgodbo' (ang. *'thin' stories*), skrajšano oziroma omejeno različico svoje zgodbe, ki ustreza temu, kar želijo slišati odločevalci. Ker samo določene zgodbe utemeljujejo upravičenost do mednarodne zaščite, lahko pripovedovanje takšnih zgodb opredelimo kot preživetveno strategijo. 'Tanke' zgodbe pripovedujejo tudi begunci v slovenskem azilnem sistemu: »In on bo rekel, 'Tam sem bil. Bil je bombni napad. Umrlo je 15 ljudi.' In to je za odločevalko premalo oziroma preveč splošno« (intervju z A). Zaposlenim v nekaterih slovenskih NVO se zdi smiselno, da podaja prošnje za mednarodno zaščito ne bi potekala takoj po prihodu v azilni dom, da ima uporabnik čas, da ugotovi, »[...] kaj je v njegovi zgodbi najbolj pomembno, kako se na ta del zgodbe najbolj skoncentrirat in jo najbolje predstaviti tistim, ki bodo zapisovali njegovo zgodbo« (intervju z A). Ta izjava kaže na to, kako pomembno je, katere aspekte begunci vključijo v zgodbo in na kakšen način jo povedo. Takšno omejevanje zgodbe na določeno različico vedno bolj zoža in omejuje dojemanje sebe in lahko hudo zamaje kontinuiteto posameznikove identitete. Zato bi bilo potrebno beguncem v kontekstu NVO omogočiti pluralizem pripovedi o sebi, da bi lahko na svoboden in avtonomen način dosegli kontinuiteto identitete (Urek 2005).

8.5.1.1. Pripovedovanje ob stresnih³ življenjskih dogodkih

Borden (1992 v Urek 2005) izhaja iz pomena pripovedovanja pri oblikovanju in ohranjanju identitete. Ko pripovedujemo, organiziramo dogodke tako, da »[...] se nam ti pokažejo kot smiselni, skladni, nepretrgani, in da nakazujejo smer in gibanje v času« in tako, da razvijemo »notranjo konsistentno interpretacijo življenjskega cikla, tako da so preteklost, sedanjost in prihodnost skladne« (Urek 2005: 196), kar vpliva na kontinuiteto posameznikove identitete. Kadar v posameznikovem življenju pride do t.i. stresnih dogodkov (npr. vojne, bolezni, smrti, travme, rojstva, poroke), je kontinuiteta ogrožena. Zato mora posameznik reflektirati dogodek in ponovno oblikovati svojo življenjsko zgodbo, s čimer nove izkušnje razume tako, da obdrži občutek kontinuitete in premaga te dogodke.

Urek (2005) izpostavlja, da je ta pristop uporaben tudi v socialnem delu. Socialna delavka, ki uporablja ta pristop, mora uporabniku omogočiti odprt prostor, kjer lahko pripoveduje

³ Broden (1992) v originalnem viru uporablja izraz *'adverse life events'*, ki ga Urek (2005) prevaja kot 'neugodni' življenjski dogodki. Sama bom uporabljala izraz 'stresni' življenjski dogodki.

svojo zgodbo iz svoje perspektive, in poskusiti »[...] razumeti, koliko je dogodek spodkopal človekovo prejšnjo zgodbo o sebi« (Urek 2005: 197). Pri bolj poglobljenem delu lahko uporabnik razvije drugačno osebno zgodbo, v katero vključi tudi neugodni dogodek in pri tem ohrani kontinuiteto svoje identitete.

Ta način uporabe pripovedi se mi zdi za socialno delo z begunci zelo uporaben, saj so tako v državi izvora kot tudi na poti in v državi gostiteljici izpostavljeni različnim stresnim dogodkom (vojna, smrt pomembnih drugih, spolne zlorabe, izguba skupnosti, doma, družine, prijateljev, diskriminacija, zavračanje in zatiranje v novem okolju, poškodbe, bolezni itd.). Erdogan Ertorer (2014) ugotavlja, da imajo begunci v primerjavi z večinsko populacijo šibkejši občutek identitetne kontinuitete, močnejše izkusijo identitetne krize (še posebej ob prihodu v državo gostiteljico), potrebujejo več časa za ponovno oblikovanje identitete in doživljajo več stisk, povezanih z osebno in družbeno identiteto. Glede na omenjene ugotovitve je torej pomembno, da strokovni delavci podprejo in spodbujajo begunce, da pripovedujejo svoje zgodbe in neugodne dogodke vključijo v svojo življenjsko zgodbo tako, da ohranijo kontinuiteto identitete.

8.5.1.2. Reavtorizacija pripovedi

Kadar pripovedujemo nekatere vidike poudarjamo, drugim zmanjšamo pomen. Določeni občutki in izkušnje niso vključeni v prevladujočo zgodbo, ker jih ne razumemo oziroma zanje nimamo besed. Ravno te izkušnje in občutki so »pomemben vir alternativnih zgodb o sebi« (Urek 2005: 194). Namen reavtorizacije je spodbuditi uporabnika, da sestavi alternativno zgodbo o sebi. S tem razišče izkušnje in občutke, ki so bili prej izven prevladujoče zgodbe. Ker socialni delavci večinoma delajo s pripadniki marginaliziranih in ranljivih skupin, torej tudi z begunci, je pomembno, da jih spodbujajo k pripovedovanju alternativnih zgodb in jim tako pomagajo, da »[...] si ponovno izborijo pravico do pripovedovanja svojih zgodb« (Urek 2005: 194). To poudarja tudi Kholi (2006), ki ugotavlja, da mladoletniki brez spremstva najbolj zaupajo tistim socialnim delavcem, ki se iskreno zanimajo zanje kot za mladoletnike, ne samo kot prosilce za mednarodno zaščito. Ker tem socialnim delavcem bolj zaupajo, jim sčasoma, ko jim dovolj zaupajo, povedo svojo zgodbo iz različnih vidikov, kar so poudarjali tudi udeleženci moje raziskave.

8.5.1.3. Pripovedovanje v času duševnih kriz

Lamovec (2001 v Urek 2005) pripovedovanje zgodb vidi kot proces ustvarjanja, ki lahko vodi k rešitvam. Pri tem je duševna kriza del tega procesa, funkcija pripovedovanja pa spoznati, da smo zanimivi. Meni, da obstajata dva različna tipa pripovedovalcev: ljudje, ki želijo skriti vse neobičajne dogodke v svojem življenju in dajati vtis, da se jim nič ne dogaja; in ljudje, ki iz običajnih naredijo neobičajne dogodke, ki jih ne morejo nadzorovati. Geštalisti zato predlagajo delo na načelu polarnosti. Pri tistih, ki dajejo vtis, da se jim nič ne dogaja, je potrebno poiskati neobičajne dogodke. Pri drugi skupini pripovedovalcev pa je potrebno poiskati vsakdanje, običajne dogodke. Na koncu je potrebno tako običajne kot neobičajne dogodke sintetizirati.

Vsakdanji dogodki v primerjavi s krizo niso pomembni in so zato potisnjeni v ozadje. Posamezniki, ki pogosto doživljajo krize imajo pogosto »[...] občutek, da ne vedo, kdo sploh so, kadar niso v krizi. Krize nekako potrebujejo, da pridejo v stik s svojimi vitalnimi deli« (Urek 2005: 201). Lamovec (2001 v Urek 2005) predlaga, da strokovnjaki pri delu z osebami, ki pogosto in intenzivno doživljajo krize, večajo pomen vsakdanjosti in dedramatizirajo krize. Hkrati z različnimi vajami skušajo podariti pomen vsakdanjosti in zmanjšati pomen neobičajnih dogodkov. Tako lahko uporabnik najde ravnotežje med dobrimi in slabimi vidiki, med vsakdanjim in neobičajnim, in krizo umesti v celotno osebnost.

8.5.2. Pripovedovanje kot upor

Pri delu z marginaliziranimi skupinami je pripovedovanje pomembno tudi iz političnega vidika. Uporabniki socialnega dela večinoma nimajo priložnosti za pripovedovanje svoje zgodbe, saj je le-to zelo povezano z močjo, ki jo ima posameznik v družbi. Glasovi tistih, ki so na vrhu družbene hierarhije »[...] oblikujejo vprašanja, določajo agende in retoriko« (Urek 2005: 221). Tisti, ki so na dnu hierarhije tako večinoma ostanejo neslišani oziroma o njih govorijo drugi. Če lahko določene pripovedi ljudi marginalizirajo, potem lahko tudi krepijo njihovo moč. Življenjske zgodbe so se tako izkazale za pomemben del družbenih gibanj. Pripovedovanje v tem kontekstu je javno in ustvarja kolektivni spomin. Avtorica po Zaviršek (2001) povzema razliko med javnim in zasebnim spominom. Javni spomin oblikujejo institucije in je zato »[...] vladajoči spomin, ki selekcioniira in filtrira osebne in

kolektivne spomine, ki zato niso del javnega« (Urek 2005: 225). Kadar javni spomin spodbuja procese individualnega in kolektivnega spominjanja, osebne zgodbe uporabnikov dobijo »[...] simbolno dovoljenje za obstoj in postane historizirani del javnega spomina« (Urek 2005: 226). Tako skupnost uporabnikov in uporabniki dobijo moč, da povedo svojo zgodbo. Kolektivni spomin je tako podoben kolektivnemu zagovorništvu.

Kot na vseh področjih je tudi pri delu z begunci pomembno, kakšen jezik uporabljamo. Kisiara (2015) opozarja, da je težava pri zgodbah, ki jih o svojem življenju pripovedujejo begunci, že v samem izrazu 'begunec', saj se le-ta prepogosto povezuje samo s trpljenjem, odvisnostjo od drugih, nemočjo in duševnimi boleznimi. Glede izraza 'begunec' se je tudi med skupinskim pogovorom s študentkami socialnega dela pojavila dilema o tem, kateri izraz je bolj primeren: »Ker če rečeš begunec, to že predpostavlja, da ima neke begunske karakteristike, da je to del njegove osebnosti«. Gre za patologizacijo, ki ne samo napačno predstavlja raznolikost izkušenj te skupine ljudi, ampak tudi legitimizira sprejemanje odločitev brez uporabnikov, ki so nesposobni sprejemati samostojne odločitve. Kljub temu, da se je glede tega razvila dolga debata, nismo našle nobenega ustreznega alternativnega poimenovanja, ki bi izhajal iz perspektive moči, zato ostaja tudi v naslovu te naloge beseda 'begunci'. Ena izmed nalog socialnega dela je torej tudi spreminjanje reprezentacij uporabnikov kot nemočnih prejemnikov pomoči v reprezentacije odpornih in močnih posameznikov, k čemur lahko pripomorejo ravno njihove življenjske zgodbe.

9. SPRETNOSTI SOCIALNIH DELAVCEV

Flaker (2003a) kot spretnosti socialnega dela navaja velik razpon spretnosti od pogovarjanja, poslušanja, psihoterapevtskih spretnosti do dela v skupini in skupinskega dela, interaktivnega dela, od načrtovanja, izvajanja načrtov, organiziranja aktivnosti in akcij, dokumentiranja, pisanja, poročanja do krepitev moči, zagovarjanja itd. Katere spretnosti bo socialni delavec razvil je odvisno od osebnega sloga in preferenc, organizacijskega okvirja, politike in vrednotne usmeritve posameznika in njegove organizacije, v veliki meri pa tudi od uporabnikovih potreb in nalog, ki so odvisne od le-teh. Ker na uporabo spretnosti vplivajo številni dejavniki, je razpon le-teh zelo širok.

9.1. Razvijanje učinkovitega pomagajočega odnosa

Zaposleni v NVO so kot najpomembnejši vidik uspešnega dela z begunci izpostavili vzpostavljanje dobrega odnosa: »Ključ je v odnosu. Uporabniki morajo začutiti, da so ti pomembni kot ljudje, in niso zgolj eden izmed prosilcev za MZ. Pomemben je odnos.« (intervju s C).

Podobno Sheafor in Horejsi (2003) kot prvo spretnost navajata razvijanje učinkovitega pomagajočega odnosa. Temelj takšnega odnosa je iskrena skrb socialnega delavca za uporabnika. Uporabniki si želijo socialnih delavcev, ki imajo znanje, vendar temu ne posvečajo toliko pozornosti dokler vedo, da je socialnemu delavcu mar. Raziskave kažejo, da je pozitiven odnos med socialnim delavcem in uporabnikom nujen, vendar nezadosten pogoj za spremembe v uporabnikovem življenju. Potrebna je tudi uporaba primernih tehnik in postopkov. Če je odnos med sodelujočima pozitiven, je bolj verjetno, da bodo imele tehnike in postopki zaželen učinek.

Raziskave so kot ključne značilnosti pomagajočega odnosa identificirale empatijo, pozitiven pogled, osebno toplino in pristnost. *Empatija* se nanaša na zmožnost socialnega delavca, da zazna pomen uporabnikovih čustev in izkušenj, tudi kadar jih uporabnik ne zna ubesediti in kadar socialni delavec nima podobne življenjske izkušnje. Empatijo lahko pokažemo predvsem tako, da uporabniku namenimo pozornost in se odzivamo na neverbalne znake. *Pozitiven pogled* pomeni, da cenimo vse uporabnike, in da jim izkazujemo spoštovanje ne glede na njihov izgled, vedenje, življenjske okoliščine ali razloge, zaradi katerih so postali naši uporabniki. O *osebni toplini* govorimo, kadar se

socialni delavec ali delavka odziva na način, ki daje uporabniku občutek varnosti in sprejetosti. *Pristnost* pomeni, da socialni delavec ni defenziven, ampak je spontan in naredi to, kar reče. Kadar razkrije svoje misli in čustva, so le-ta resnična. Je odkrit, vendar občutljiv za čustva in potrebe drugih ljudi. Poleg omenjenih značilnosti pomagajočega odnosa so pomembne še: konkretnost (jasno in specifično izražanje lastnih misli in idej), kompetentnost (učinkovito upravljanje strokovnih nalog in aktivnosti) in objektivnost (nepriustranost in sposobnost ceniti različne poglede) (Sheafor, Horejsi 2003).

9.2. Komunikacijske spretnosti

Komunikacijske spretnosti so pri delu z begunci zelo pomembne, saj med strokovnimi delavci in uporabniki pogosto obstajajo večje ali manjše jezikovne razlike. Zato morajo biti zaposleni v NVO še posebej pozorni na neverbalno komunikacijo in sproti povzemati pogovor, da ne pride do nesporazumov.

Flaker (2003b) kot prvo spretnost izpostavlja pogovarjanje, ki jo razdeli na naslednje spretnosti: vodenje pogovora, aktivno in empatično poslušanje, raziskovanje, reflektiranje in problematiziranje, razvijanje novosti, sklepanje dogovorov, ustvarjanje rešitev in konkretnih dejanj. V nadaljevanju avtor navaja spretnost pogajanja. Ker so le-ta velik del socialnodelovnih pogovorov, je pomembno, da so socialni delavci med pogajanjem vztrajni, pristranski, asertivni, spretni v reševanju konfliktov ter da imajo retorične spretnosti.

Sheafor in Horejsi (2003) komunikacijske spretnosti v odnosu z uporabnikom podrobneje razčlenita na naslednje vidike:

Pojasniti namen srečanja in svojo vlogo. Razlaga namena srečanja služi opredelitvi pričakovanj ter zmanjša zmedenost in anksioznost uporabnika. Namen opisa vloge in metod dela je pojasniti, kako mu socialni delavec ali delavka lahko pomaga in kakšne metode so na voljo.

Postavljanje vprašanj. Izogibati se je potrebno prekomernemu postavljanju zaprtih vprašanj, postavljanju več vprašanj hkrati, postavljanju sugestivnih vprašanj in prekomernemu postavljanju vprašanj, ki se začnejo z 'zakaj'.

Aktivno poslušanje. Vključuje osredotočanje tako na verbalna kot na neverbalna sporočila; povzemanje, da ne pride do nesporazumov; uporabljanje besed, kratkih fraz in neverbalnih kretenj, ki uporabnika spodbujajo, da še naprej govori; pojasnjevanje, parafraziranje, reflektiranje občutkov ter povzemanje in raziskovanje uporabnikovega molka.

Izkazovanje empatije, pristnosti in topline. Avtorja to spretnost delita na: izkazovanje razumevanja; ubeseditev uporabnikovih čustev in samorazkrivanje socialnega delavca (samo kadar je to primerno in samo v povezavi z uporabnikovo situacijo, zaradi česar je uporabnik bolj sproščen in lažje govori o težkih in občutljivih temah).

Vzdrževanje uporabnikove motivacije. Socialni delavec mora jasno izraziti prepričanje v potencial dela in prepoznati uporabnikove moči. Ena izmed spretnosti, ki vzdržujejo motivacijo, je tudi opozarjanje na negativne posledice, kar pomeni, da uporabnika opomnimo, da je sprememba potrebna, da se izognemo neželenim posledicam.

Ohranjanje napredka. To je mogoče storiti z delitvijo kompleksnih problemov na manjše, obvladljive komponente; ohranjanjem osredotočenosti uporabnika na določeno nalogo; vzpostavljanjem komunikacijskih povezav s tretjimi osebami; preverjanjem privolitve (kadar se uporabnik sicer strinja z določeno nalogo, vendar ji ni zares zavezan); izpodbijanjem izogibanja spremembi (vrsta konfrontacije, katere namen je opozarjanje na uporabnikov odpor); prepoznavanjem čustvenih blokad; podpiranjem uporabnika, da govori o občutljivih temah.

Zaključevanje. Pri vodenju pogovora je pomembno, da zna socialni delavec postaviti časovne omejitve in opozoriti, da se približuje konec pogovora. Pri zaključevanju je pomembno tudi, da socialna delavka uporabnika opozori, da se bliža konec njunega dela, tako da lahko skupaj načrtujeta in čim bolj izkoristita zadnjih nekaj srečanj.

Pri tem avtorja poudarjata tudi pomen neverbalne komunikacije, saj raziskave kažejo, da večino sporočil posredujemo z obraznimi izrazi, pogledom, gestami, tonom glasu itd. Večine neverbalne komunikacije se ljudje ne zavedamo, zato morajo biti socialni delavci previdni, da ne pošiljajo nenamernih sporočil. Hkrati morajo biti pozorni na neverbalne znake pri uporabnikih in pri tem upoštevati kulturo, iz katere uporabnik izhaja. Primeri: V Evropi vzpostavljanje očesnega stika pomeni odprtost in pripravljenost na komuniciranje, izogibanje očesnemu stiku pa anksioznost, zaprtost in neiskrenost. V nekaterih drugih kulturah, npr. azijskih, vzpostavljanje očesnega stika velja za zastrašujoče, nespoštljivo

in/ali spolno agresivno. Podobno opozorilo velja tudi za pozdrave. V Evropi za primeren pozdrav velja trden stisk roke, medtem ko v Aziji in na Bližnjem vzhodu takšen pozdrav kaže na agresijo, zato morajo biti socialni delavci pozorni na kulturne razlike. Eden izmed pomembnih neverbalnih elementov komunikacije je tudi osebni prostor. Tudi pri tem je pomembno upoštevati kulturne razlike. V Severni Ameriki imajo ljudje raje, da so od sogovornika oddaljeni za dolžino roke, v Aziji so raje bolj oddaljeni, v Južni Ameriki in na Bližnjem vzhodu so navajeni biti bližje drug drugemu. Socialni delavec se lahko neprimernemu poseganju v uporabnikov osebni prostor izogne z opazovanjem telesne govorice in prilagajanjem na le-to (Sheafor, Horejsi 2003).

9.3. Medkulturne spretnosti

Medkulturne spretnosti, kot jih opisujeta Sheafor in Horejsi (2003), se nanašajo na občutljivost za kulturne razlike v procesu podpore in pomoči, kar sem v določeni meri že predstavila v poglavju o etnično občutljivem in kulturno kompetentnem socialnem delu, zato na tem mestu izpostavljam samo tiste aspekte, ki do sedaj še niso bili omenjeni.

Socialni delavec ali delavka se mora zavedati, da kultura pomembno vpliva na mnoge vidike uporabnikovega življenja, npr. na vzgojo otrok, na spolne vloge, na prepričanja in vrednote. Pomembno je, da pri načrtovanju pomoči in podpore upoštevamo uporabnikovo kulturno ozadje, saj bo naše delo tako bolj uspešno. Hkrati mora biti socialni delavec pozoren tudi na lastno kulturo in kako le-ta vpliva na to, kako dojema uporabnike in kako opravlja storitve. Da bi se socialni delavec obvaroval pred etnocentričnostjo, mora biti pri sebi pozoren na naslednje signale: stereotipna pojasnila za vedenje oseb iz določene etnične ali manjšinske skupine; uporaba enakih strategij in tehnike pri delu z osebami iz določenih etničnih ali manjšinskih skupin; pomen kulture in etničnosti v uporabnikovem življenju je minimiziran ali se uporablja za razlago skoraj vsega vedenja (Sheafor, Horejsi 2003).

Socialni delavec lahko z branjem, stiki z ljudmi iz drugih kultur, obiskovanjem različnih kulturnih in verskih prireditev itd. pridobi vsaj začetno znanje o drugi kulturi. Poleg tega se je potrebno zavedati, da vsak poskus opisovanja skupine ljudi zahteva posploševanje, ki vedno vsebuje tveganje za pretirano posploševanje in stereotipizacijo. Med pripadniki določene kulturne ali etnične skupine vedno obstajajo pomembne individualne razlike. Učenje o uporabnikovi kulturi bi moralo voditi načelo, da je uporabnik ekspert za svoje življenje (Sheafor, Horejsi 2003).

Humljan Urh (2013) podobno opredeljuje kulturne kompetence, ki jih širše deli v tri skupine: razvijanje ozaveščenosti, pridobivanje znanja in vzdrževanje spretnosti. »Kulturno kompetenten strokovnjak se nenehno ukvarja s sabo, je nenehno vpet v proces (samo) refleksije, učenja tujih jezikov, spoznavanja različnih kultur ter ponotranjenja antirasistične usmerjenosti« (Humljan Urh 2013: 64). Na osebni ravni mora socialna delavka razviti naslednje kompetence: samozavedanje in spoprijemanje s predsodki in kulturnimi vrednotami; etnična občutljivost – poznavanje in razumevanje 'etnične realnosti'; etnično občutljivo komuniciranje; zavest o lastni poziciji privilegiranosti; delo po metodi krepitev moči; kulturno zagovorništvo ter socialni aktivizem in skupnostno socialno delo. Na organizacijski ravni izpostavlja zaposlovanje pripadnikov etničnih/kulturnih manjšin, na kulturni pa etnično občutljivo medijsko poročanje in raziskovanje.

Sheafor in Horejsi (2003) izpostavljata še naslednje smernice za delo z uporabniki iz različnih kulturnih okolij:

- Samozavedanje je ključnega pomena. Socialni delavec mora nenehno raziskovati lasten odnos in vedenje ter biti pozoren na možnost, da njegove odločitve temeljijo na rasizmu, predsodkih in stereotipih. Pogosto se mora vprašati, npr. 'Kako se vedem do pripadnikov drugih kultur?'.
- Na začetku vzpostavljanja delovnega odnosa je smiselno omeniti obstoj etničnih ali rasnih razlik, zato da dobi uporabnik priložnost izraziti zaskrbljenost glede diskriminacije. Uporabnike je potrebno spodbujati, da prepoznajo zaznane razlike, in da pojasnijo, kako bi lahko te razlike naslovili v delovnem odnosu.
- Izražanje posebnega zanimanja za uporabnikovo ime, kraj rojstva, skupnost, je pomembno, saj so te teme primerne za začetek pogovora in vodijo do pogovora o uporabnikovem kulturnem ozadju in etnični identiteti.
- Če socialni delavec dela z več uporabniki, ki govorijo določen jezik, je koristno, da si prizadeva naučiti čim več tega jezika. Prav tako je smiselno, da govori uporabnikov jezik, tudi če pozna samo nekaj besed ali besednih zvez. S tem pokaže spoštovanje do uporabnikovega jezika in kulture.
- Najbolj pogoste napake pri delu s posamezniki iz drugih kultur so neustrezno razbiranje neverbalne komunikacije, napačno razumevanje družinske dinamike in osredotočenost na primanjkljaje, namesto na moči. Vedenje, povezano z vero in duhovnostjo, družinske obveznosti in spolne vloge so pogosto napačno razumljeni.

Ker je prepoznavanje neverbalnih znakov pri pripadnikih drugih kultur težje, mora socialni delavec počasneje preiti k pogovoru o uporabnikovih čustvih.

- Socialni delavec mora biti pozoren na dejstvo, da so v nekaterih etničnih skupinah določeni družinski člani ključni odločevalci, in da drugi člani ne sprejemajo odločitev, brez da bi se z njim/njo posvetovali. Zato je vedno dobra ideja, da uporabnika vpraša, če želi še koga povabiti na srečanje ali vključiti v odločanje.
- Prav tako mora biti pozoren na razlike in omejitve, povezane z uporabo jezika, ker jezik pomembno vpliva na posameznikov način razmišljanja in interpretacijo izkušenj.
- Ker imajo člani etničnih manjšin izkušnje z diskriminacijo, je treba pričakovati, da bodo nekoliko nezaupljivi do strokovnjakov in organizacij, ki predstavljajo prevladujoče družbene skupine. V delovni odnos bodo vstopili previdno, kar pomeni, da bodo npr. preverili oziroma ocenili, ali je socialni delavec vreden zaupanja, tako da bodo postavljali posredna ali neposredna vprašanja o njegovih/njenih življenjskih izkušnjah, družini, otrocih in mnenjih. Socialni delavec se mora na ta vprašanja odzvati z odkritimi, nevsiljivimi odgovori. Ker obiski na domu veljajo za znak skrbi in spoštovanja, lahko socialnemu delavcu pomagajo zgraditi zaupanje.
- Socialni delavec mora uporabnika prositi, da pojasni svoja prepričanja in svojo kulturo, in vprašati, kako lahko prilagodi način dela njihovim vrednotam, tradicijam in navadam.
- Družbeni ali sistemski problemi (revščina, brezposelnost, slabi bivalni pogoji itd.) večkrat privedejo člane etničnih manjšin k strokovnjakom kot psihološki problemi. Zato je zagotavljanje konkretnih storitev in zavzemanje vloge posrednika in zagovornika posebnega pomena.

10. NAČELA SOCIALNEGA DELA

Nekateri avtorji (npr. Sheafor, Horejsi 2003) perspektivo in krepitev moči ter etiko udeležnosti uvrščajo med načela socialnega dela. Ker sem te koncepte omenjala že v poglavju o vzpostavljanju delovnega odnosa, bom na tem mestu izpostavila samo tista načela, ki iz dosedanjega besedila še niso bila razvidna, vendar so prav tako pomembna kot omenjeni koncepti.

10.1. Načelo ohranjanja strokovne objektivnosti in načelo interpozicije

Sheafor in Horjesi (2003) kot eno izmed načel socialnega dela izpostavljata ohranjanje strokovne objektivnosti. Socialna delavka procesu podpore in pomoči doda novo perspektivo, ker je od problema oddaljena in vanj ni čustveno vpletena. Ohranjanje te razdalje, brez da bi se zdeli ravnodušni, je zapleteno. Po eni strani lahko strokovnjak, ki se preveč identificira z uporabnikovo zgodbo, izgubi lastno perspektivo in objektivnost. Po drugi strani pa lahko strokovnjak, ki je preveč čustveno odmaknjen od zgodbe, uporabnika odvrne od iskanja rešitev. Hkrati je objektivnost pomembna za duševno zdravje samega socialnega delavca, ker preprečuje izgorelost in omogoča ločevanje profesionalnega in zasebnega življenja.

Lüssi (1991 v Čacinovič Vogrinčič 2007: 50-51) podobno opisuje načelo interpozicije, ki socialni delavki omogoča spreminjanje bližine in oddaljenosti od uporabnika in njegove situacije. To načelo socialni delavki omogoča, da se na uporabnikovo zgodbo odzove s sočutjem, in da se od njegove zgodbe tudi oddalji, kar ji omogoča, da reflektira svoje delo in povzame proces podpore in pomoči.

10.2. Načelo spoštovanja in načelo izogibanja moralnim sodbam

Valtonen (2008) kot prvo izmed štirih etičnih načel socialnega dela z migranti in begunci izpostavlja spoštovanje, ki ga tesno povezuje z načelom izogibanja moralnim sodbam o uporabnikih. Sheafor in Horjesi (2003) slednjega opredeljujeta kot dostojanstveno ravnanje z uporabniki. To pomeni, da mora socialna delavka sprejeti predpostavko, da si vsaka oseba ali skupina zasluži, da z njo ravnamo dostojanstveno, spoštljivo in razumevajoče ne glede

na vedenje, izgled in okoliščine. Izogibanje moralnim sodbam uporabnikom pomaga premagati strah pred obsojanjem in izboljša odnos med strokovnjakom in uporabnikom.

Sheafor in Hrojesi (2003) ne izpostavljata univerzalnega spoštovanja, ampak specifično poudarjata spoštovanje raznolikosti, kar pomeni, da mora socialna delavka razumeti in spoštovati rasne, kulturne, etnične, verske, spolne, starostne in ostale razlike. Spoštovanje raznolikosti vključuje tudi razumevanje dejstva, da različne skupine uporabnikov na različne načine doživljajo družbo, in da se tudi izkušnje posameznikov v določeni družbeni skupini med seboj razlikujejo. Zato mora socialni delavec spoštovati tudi raznolikost znotraj skupine in se izogniti predpostavljajanju na podlagi pripadnosti določeni skupini. Strokovnjaki, ki spoštujejo raznolikost, ne sklepajo na podlagi posploševanj in stereotipov.

10.3. Načelo individualizacije procesa podpore in pomoči

Načelo individualizacije pomeni, da se mora socialna delavka zavedati in biti občutljiva za edinstvenost uporabnikove zgodbe in situacije, ki ji mora ustrezno prilagoditi svoj pristop. Prav tako mora ceniti uporabnikovo sposobnost in pripravljenost za spremembe. Na začetku vsakega odnosa se je potrebno osredotočiti na problem in okoliščine, ki so za uporabnika najbolj pomembne. Če uporabnika usmerimo na probleme in rešitve, ki se jim ne zdijo pomembni, nas lahko vidijo kot nekoristne, neobčutljive in nerazumevajoče (Sheafor, Hrojesi 2003).

Valtonen (2008) načelo individualizacije povezuje tako z načelom spoštovanja kot z načelom izogibanja moralnim sodbam. Opozarja, da je za delo z uporabniki, ki izhajajo iz drugih kultur, potrebno spoznati njihovo kulturno ozadje in pretekle izkušnje. Pri delu z begunci bi to pomenilo spoznavanje travmatičnih dogodkov, ki so pripeljali do bega, in pretekle izkušnje z begunskimi taborišči. Pri delu s skupinami iz različnih družbenih okolij, kjer prevladujejo drugačne percepcije formalne socialne pomoči in njenih metod, je še posebej pomembno, da razumemo morebitno oklevanje, nepripravljenost ali nezmožnost uporabnika za sodelovanje ali celo odklanjanje pomoči. Avtorica kot primer navaja terapevtsko ali skupinsko svetovanje, ki v nekaterih kulturah velja za vdor v posameznikovo zasebno življenje. Kadar se posameznik znajde v stiski, se raje obrne na bolj neformalne vire podpore (npr. na družino in prijatelje). Individualizacija in kulturna kompetentnost ne zahtevata samo fleksibilnosti v načinu dela z uporabniki, ampak tudi

pripravljenost razviti ali prilagoditi alternativne in kulturno ustrezne podporne mehanizme kot del prakse, z namenom učinkovitega odzivanja na različne uporabnike.

10.4. Načelo boja za socialno pravičnost

Valtonen (2008) socialno pravičnost opredeljuje kot enega izmed najmočnejših elementov socialnega dela z migrantskimi in begunskimi skupnostmi in posamezniki. Podobno Sheafor in Horjesi (2003) poudarjata, da je eden izmed temeljev socialnega dela prepričanje, da številne probleme uporabnikov povzročajo diskriminacija, zatiranje in ostali dejavniki, ki omejujejo priložnosti. Odprava socialnih krivic izboljša kvaliteto življenja vseh in prepreči socialne probleme najbolj ranljivih pripadnikov družbe.

10.5. Načelo strokovne kompetentnosti in načelo poklicne integritete

Sheafor in Horjesi (2003) poudarjata, da si mora socialni delavec stalno prizadevati za rast in razvoj tako na osebnem kot na strokovnem nivoju. Za stalen osebni razvoj so ključnega pomena zbiranje idej iz zgodovine, literature, znanosti in umetnosti ter potovanja in interakcije z različnimi ljudmi. Socialni delavec mora prav tako slediti najnovejšim spremembam in informacijam na strokovnem področju. Novi koncepti, teorije in metode se redno pojavljajo v literaturi ali pa so predstavljeni v sklopu različnih delavnic, konferenc, seminarjev itd. Dolžnost socialnega delavca je, da se redno udeležuje takšnih dogodkov, in da se na takšen način razvija kot kompetenten strokovnjak.

Valtonen (2008) kot zadnje etično načelo socialnega dela z begunci in migranti izpostavlja profesionalno integriteto, katere element je tudi specializirano znanje. Poudarja, da je za učinkovito delo z priseljenskimi skupnostmi in posamezniki potrebno razviti posebno bazo znanja. Gre za dinamično grajenje lastnega nabora informacij in izkušenj ter reflektivno presojanje lastne prakse. Reflektiranje lastne prakse je pomembno, če želimo kar se da najbolje izkoristiti izkušnje, znanje in teoretične perspektive, ki vodijo socialno delo. Reflektivna praksa je aktiven proces gradnje rešitve in ne enostavna uporaba tehničnih rešitev, ki so pripravljene vnaprej in v skladu s postopki ali smernicami. Vključuje oblikovanje in prilagajanje odzivov, ki ustrezajo posebnim okoliščinam.

Drugi element poklicne integritete, ki ga avtorica izpostavlja, je sodelovanje migrantov in beguncev pri oblikovanju socialnodelovnih pristopov in njihova vključenost v faze dela,

kar ima več pomembnih posledic. Z vključevanjem članov manjšin in njihovih emskih ali »notranjih« perspektiv v delovni proces, zmanjšamo tveganje etnocentričnih ali kulturno neprimernih dejanj, ki bi ogrozila učinkovitost našega dela; razvijemo pristope in metode dela, ki bi izboljšali našo prakso; in zmanjšamo neravnovesja moči med socialno delavko in uporabnikom. Takšna oblika sodelovanja zajema tudi zaposlovanje migrantov/beguncev (Valtonen 2008).

10.6. Načelo samoodločanja

Sheafor in Horjesi (2003) poudarjata, da mora socialna delavka vzpostaviti delovni odnos in voditi proces podpore in pomoči, pri čemer je pomembno, da odločitve sprejema uporabnik, saj bodo vplivale na njegovo življenje. Uporabnike je potrebno videti kot eksperte iz izkušenj in jih podpreti pri iskanju rešitev in pri spremembah, ki si jih želijo. Naloga socialnega delavca je podpora pri raziskovanju alternativ in posledic različnih možnosti in ne sprejemanje končne odločitve.

Valtonen (2008) za spodbujanje samoodločanja pri delu z migranti in begunci predlaga vizualizacijo alternativnih načinov delovanja, tehtanje idej, perspektiv in možnih strategij. Veliko migrantov se na začetku verjetno ne zaveda razpona razpoložljivih, možnih in realnih možnosti, zato je naloga socialnega delavca pomagati uporabniku s koristnimi informacijami in spoznanji ter raziskati alternative in posledice različnih možnosti, zato da se lahko premišljeno odloči.

10.7. Načelo varovanja zaupnosti

Sheafor in Horjesi (2003) opisujeta dve obliki zaupnosti: absolutno in relativno. Absolutna se nanaša na situacije, v katerih podatki, ki jih je s socialnim delavcem delil uporabnik, ne smejo na nikakršen način priti do tretje osebe. V socialnem delu je ta stopnja zaupnosti redka. V praksi se pogosteje pojavlja relativna oblika zaupnosti. To pomeni, da socialni delavec obljubi, da bo z informacijami ravnal odgovorno, v skladu z etičnim kodeksom, obstoječimi zakoni in pravili organizacije. Varovanje zaupnosti vključuje tudi skrbno načrtovanje lokacije pogovorov in previdno izbiranje podatkov, o katerih je potrebno razpravljati z ostalimi strokovnjaki, ter jasno ločevanje zasebnega in poklicnega življenja. Slednje se nanaša na preprečevanje kršitev zaupnosti v pogovorih z družino in prijatelji.

RAZISKOVALNI DEL

11. FORMULACIJA PROBLEMA

Namen te magistrske naloge je raziskati, katere koncepte in metode socialnega dela uporabljajo zaposleni in prostovoljci v NVO pri delu z begunci, kako vzpostavljajo delovni odnos, kako ravnajo z jezikovnimi in kulturnimi razlikami in kaj jih pri njihovem delu najbolj ovira. Prav tako sem želela raziskati, kako begunci doživljajo odnos s strokovnimi delavci, kakšen je zanje dober strokovni delavec in na katerih področjih bi potrebovali še več podpore in pomoči.

Društvo ODNOS je v času opravljanja intervjujev izvajalo program Pomoč pri integraciji za osebe z mednarodno zaščito, v okviru katerega so izvajali naslednje aktivnosti: pomoč pri urejanju življenjskih situacij, učno pomoč in socialno vključevanje občutljivih skupin oseb z mednarodno zaščito. Center Fridolin je v času opravljanja intervjujev v azilnem domu izvajal program Pomoč ranljivim skupinam prosilcev za mednarodno zaščito. Društvo Mozaik je v azilnem domu nekajkrat na teden organiziralo aktivnosti za otroke. Inštitut za afriške študije je izvajal programa Izvajanje pomoči pri nastanitvi in oskrbi prosilcev za mednarodno zaščito v azilnem domu in PATS - prepoznavanje, pomoč in zaščita žrtev trgovine z ljudmi, spolnega nasilja in nasilja po spolu pri sprejemu prosilcev za mednarodno zaščito. Slovenska filantropija na področju migracij deluje od leta 1992, ko so v Slovenijo prišli begunci iz Bosne in Hercegovine. Trenutno zagotavljajo pomoč beguncem, otrokom in mladim migrantom, zagovorništvo pravic migrantskih delavcev in druge oblike podpore in pomoči na različnih področjih.

Postavila sem si naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kako zaposleni in prostovoljci v NVO vzpostavljajo delovni odnos z begunci ter katere metode in koncepte socialnega dela pri tem uporabljajo?
- Kakšne so spretnosti strokovnih delavcev, ki delajo z begunci? Kako ravnajo z jezikovnimi in kulturnimi razlikami?
- Katera so najpomembnejša načela pri delu z begunci?
- Kakšne so ovire in kako bi lahko izboljšali delo z begunci v NVO?

12. METODOLOGIJA

12.1. Vrsta raziskave

Ker sem pridobivala podatke v obliki besed, je raziskava *kvalitativna*. Raziskava je prav tako *eksplorativna ali poizvedovalna*, saj sem raziskovala področje, ki je še neraziskano. S tem sem skušala opredeliti osnovne značilnosti socialnega dela z begunci v NVO in postaviti hipoteze za nadaljnje raziskovanje, kot to predlaga Mesec (1997). Za kvalitativno, eksplorativno raziskavo sem se odločila, ker je področje slabo raziskano in ker je populacija premajhna, da bi lahko pridobila dovolj velik vzorec za kvantitativno raziskavo.

12.2. Merski instrumenti in viri podatkov

Glede na raziskovalna vprašanja sem za metodo zbiranja podatkov izbrala spraševanje, za tehniko pa delno strukturiran intervju in skupinski pogovor (Mesec 1998). Za delno strukturirane intervjuje sem se odločila zato, ker sem se želela izogniti nesporazumom, ki bi lahko nastali pri kakšni drugi tehniki, npr. pri anketi; ker sem želela imeti priložnost, da se z intrvujvanci učinkovito sporazumemo o pomenu njihovih sporočil npr. s pomočjo podvprašanj; in ker udeležencev nisem želela preveč omejevati pri odgovarjanju, saj bi lahko tako izgubila pomembne podatke. Za skupinski pogovor sem se odločila, ker sem želela, da udeleženke skupaj razpravljajo o zastavljenih vprašanjih, da bi tako dobila čim več in čim bolj raznolike podatke.

Kot merski instrument sem uporabila smernice za izvedbo intervjujev, ki so priložene magistrski nalogi. Smernice za intervjuje z uporabniki sem prevedla tudi v angleški jezik. Vprašanja sem razdelila na šest sklopov: *metode in koncepti, vzpostavljanje delovnega odnosa, jezikovne in kulturne razlike, spretnosti, načela in ovire*.

12.3. Populacija in vzorec

Populacijo sestavljajo zaposleni, s kakršnokoli izobrazbo, v NVO, ki v Sloveniji delujejo na področju dela z begunci; begunci, s kakršnimkoli pravnim statusom, ki živijo v Sloveniji; in študentke socialnega dela kateregakoli letnika Fakultete za socialno delo, ki so v zadnjem letu opravljale študijsko prakso in/ali prostovoljno delo v NVO, ki delujejo na tem področju.

Za intervjuje in skupinski pogovor sem izbrala tiste posameznike, ki so mi bili najbolj dostopni, saj sem jih spoznala med opravljanjem študijske prakse ali med prostovoljnim delom, tako da je vzorec neslučajnosten, natančneje priročen (Mesec 1997).

V raziskavi je sodelovalo 11 zaposlenih v naslednjih petih NVO: Slovenska filantropija, Društvo ODNOS, Inštitut za afriške študije, Društvo Mozaik, Center Fridolin. Med zaposlenimi so tri osebe po izobrazbi diplomirane socialne delavke, tri so socialne pedagoginje, ena pravnica, ena sociologinja, ena etnologinja in kulturna antropologinja, ena politologinja in ena mikrobiologinja. Intervjuvanci so na tem področju zaposleni od enega do 11 let.

Sodelovali so tudi trije uporabniki, ki so v Sloveniji od leta in pol do štirih let. Dve osebi imata status begunca, ena oseba ima dovoljenje za zadrževanje v Republiki Sloveniji. Vsi imajo torej tako izkušnjo azilnega postopka in bivanja v azilnem domu kot izkušnjo bivanja v lokalni skupnosti. Ena oseba je tukaj z družino, ki je v Slovenijo prišla preko postopka združevanja družine. Ena oseba je ženskega, dve osebi pa moškega spola.

V raziskavo sem vključila tudi štiri študentke socialnega dela. Dve sta bili v času pogovora študentki 4. letnika, dve pa študentki 3. letnika prve stopnje. Vse so v študijskem letu 2014/15 opravljale študijsko prakso v eni izmed NVO, ena ima tudi predhodnje izkušnje s prostovoljstvom na tem področju.

12.4. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbiral od maja do julija 2015. Z nekaterimi udeleženci sem stopila v stik osebno, z drugimi preko telefona in s tretjimi preko elektronsko pošte, odvisno od tega, ali smo se pred intervjujem že poznali ali ne. Pred intervjujem in skupinskim pogovorom sem vsem udeležencem pojasnila namen raziskave in jim zagotovila, da bodo njihovi odgovori popolnoma anonimni. Vse udeležence sem tudi vprašala, ali jih smem snemati z diktafonom, v kar so privolili vsi, razen ene osebe. V tem primeru sem si odgovore ročno zapisovala. Intervjuji so trajali od 45 minut do ure in pol. Skupinski pogovor je trajal eno uro in 45 minut. Z 9 zaposlenimi sem intervjuje opravila na njihovem delovnem mestu, dve osebi pa sta mi odgovore posredovali po elektronski pošti. Z begunci sem intervjuje opravila na njihovem domu ali v prostorih NVO. Z dvema beguncema sem intervju opravila v angleškem, z eno osebo pa v slovenskem jeziku. Skupinskega pogovora, ki je potekal v

prostorih Društva ODNOS, so se udeležile tri študentke. S študentko, ki se le-tega ni mogla udeležiti, sem naknadno opravila osebni intervju.

12.5. Analiza podatkov

12.5.1. Urejanje gradiva

Posnetke intervjujev in skupinskega pogovora sem najprej transkribirala. Nato sem jih poslala udeležencem, da so transkripte lahko popravili in dopolnili, v kolikor so to želeli. Potem sem dele intervjuja glede na vprašanja, na katere so se nanašala, združila v naslednje sklope: (1) metode in koncepti, (2) vzpostavljanje delovnega odnosa, (3) jezikovne in kulturne razlike, (4) spretnosti, (5) načela in (6) ovire in predlogi. Odgovore, ki so jih podali zaposleni, študentke socialnega dela in begunci, sem analizirala ločeno.

12.5.2. Določitev enot kodiranja

V vsakem sklopu posebej sem podčrtala izjave, ki so se nanašale na postavljeno vprašanje, in jih ločila od nepomembnih izjav. Da ne bi izgubila pomembnih podatkov sem označila tudi izjave, ki so se nanašale na druga vprašanja in jih premestila v ustrezen sklop.

12.5.3. Kodiranje

Teme metode in koncepti, vzpostavljanje delovnega odnosa, spretnosti in načela sem analizirala glede na koncepte, predstavljene v teoretičnem uvodu. Primer:

Kulturna mediacija

Tudi kulturno prevajanje oziroma mediacija je zraven, ker se njihovo pojmovanje zdravljenja dosti razlikuje od našega. (G5)

SD s skupino

[...] sem dosti znala delat tudi s skupino, načrtovati aktivnosti, ustvarjati prostor, kjer se bodo ljudje družili in potem tudi odprli. (B8)

Izjave, ki se niso skladale s predvidenimi kategorijami, sem na koncu samostojno kodirala.

Temi *jezikovne in kulturne razlike* ter *ovire in predlogi* sem odprto in osno kodirala.

Primer:

Odpto kodiranje:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
4E	<u>Seveda je glavna ovira, povezana s tem, denar, financiranje.</u>	Pomanjkanje denarja	Financiranje	Raven organizacije

Osno kodiranje:

Financiranje

- Pomanjkanje denarja (4E, 3G);
- Odvisnost od javne sfere in evropskih sredstev (5E).

13. REZULTATI IN RAZPRAVA

13.1. Metode socialnega dela na področju dela z begunci

13.1.1. Zagovorništvo

Tako zaposleni v NVO kot študentke socialnega dela so najpogosteje omenjali metodo zagovorništva. To, da se je zagovorništvo izkazalo kot pomembna metoda socialnega dela z begunci, ne preseneča, saj so v praksi pravice prosilcev za mednarodno zaščito in oseb s statusom begunca pogosto kršene. Hkrati obstajajo tudi uporabniki, ki niso pridobili mednarodne zaščite in so tako ostali brez vseh pravic, torej so kot piše Zorn (2008) ljudje brez pravice do pravic. Begunci se z rasizmom srečujejo tako v vsakdanjem življenju (npr. na ulici) kot pri urejanju adiministrativnih zadev v večini javnih institucij (na CSD, upravni enoti, v zdravstvenih domovih itd.), zato zagovorništvo predstavlja pomemben blažilec rasizma na vseh treh ravneh, kot jih definira Dominelli (1995). Kot posebej problematične so se večkrat izkazale zdravstvene institucije:

Smo imeli že tudi dosti negativne izkušnje, ko smo dejansko prišli na preglede in jih je zdravnica odslovila. Tudi do te mere, da niti ni vzpostavila nobenega očesnega kontakta z posamezniki, ampak je želela govorit samo z mano. Njih pa je pregnala iz ambulate. (intervju z B)

Zaradi podobnih situacij je pomembno, da imajo begunci zagovornike, ki se skupaj z njimi borijo za njihove pravice. Ker institucionalni rasizem podpirata kulturni in osebni rasizem, so poleg individualnega zagovorništva pomembni tudi kolektivni pristopi in socialne akcije.

V okviru krepitev moči uporabnika, kot jo definirajo Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002), je bilo največkrat omenjeno spremljanje na institucije. Fell in Fell (2014) spremstva definirata kot pomemben vidik procesa dela s prosilci za mednarodno zaščito, ki mora biti ponujen in ne naložen ali vsiljen. Socialna delavka se mora zavedati strokovnih mej in socialnih mrež oziroma neformalnih podpornih sistemov, ki jih uporabnik že ima. Cilj spremstev, kot cilj zagovorništva na splošno, je omogočanje samorazvoja in samozagovorništva. Begunci spremstvo največkrat potrebujejo, kadar morajo obiskati zdravnika, banko, šolo, DURS, Zavod RS za zaposlovanje, CSD, upravno enoto itd. Uporabniki so omenili, da je spremstvo smiselno tudi pri iskanju nastanitve oziroma pri

ogledu stanovanj, ker lahko zaposleni ali prostovoljci v NVO stanodajalcem bolje pojasnijo, kakšen bo način plačevanja najemnine (prva tri leta od pridobitve mednarodne zaščite jo plačuje ministrstvo za notranje zadeve, s čimer večina stanodajalcev ni seznanjena) in jim zagotovijo, da je uporabnik vreden zaupanja. To kaže tudi na to, da sta nezaupanje in strah pred tujci, ki izhajata iz konstrukcije 'deviantnega' tujca (Leskošek 2009), v Sloveniji precej izrazita, zato je pomembno, da uporabnike tudi iz tega razloga spremlja nekdo iz NVO. Študentke so izpostavile, da je spremstvo še posebej pomembno na začetku, ko uporabniki še ne poznajo institucij, njihovega delovanja in slovenskega jezika: »Samo na začetku je pa to bistveno. Ker se mi zdi, da drugače ne bi noben izmed njih nič uredil, če bi morali iti sami.« (skupinski pogovor)

Med skupinskim pogovorom se je glede zagovorništva pri spremljanju na institucije pojavila zanimiva dilema, s katero sem se v podobnih situacijah nekajkrat srečala tudi sama. Kako zagovarjati uporabnika tako, da bo čim bolj udeležen v rešitev, oziroma da ne govorim namesto njega? Ker gre za uporabnike, ki vsaj na začetku večinoma ne govorijo tekoče slovensko, lahko to predstavlja velik izziv. Ena izmed študentk je npr. povedala: »Ker vidim dosti situacij, da, ko sem šla z nekom nekam, sem bila dostikrat jaz tisti zagovornik in sem govorila v njegovem imenu. On je bil pač zraven.« Do takšnih situacij lahko pride iz več razlogov. Po eni strani uporabniki velikokrat sami prosijo zagovornika, da le-ta govori namesto njih, kar so omenile tudi študentke, ali zato, ker slabo govorijo slovensko, ali zato, ker jih je sram ali pa zato, ker še ne zmorejo sami. Po drugi strani zaposleni v mnogih omenjenih institucijah nimajo dovolj potrpljenja ali pa niso dovolj etnično občutljivi, da bi uporabniku dali dovolj časa za to, da se skuša dogovoriti sam, zato se velikokrat začnejo obračati neposredno na zagovornika. Zagovornik je posledično pod pritiskom in se mu zdi lažje, če govori namesto uporabnika, kar pa za uporabnika ni nujno koristno: »Saj kdaj je res lažje, ampak kdaj bi pa mogoče bilo boljše, da bi njih pustili, da se znajdejo«. V nadaljevanju je ista študentka razmišljala o drugačnem načinu ravnanja, ki bi povečal uporabnikovo udeleženo in bolj okrepil njegovo moč: »Mislim, da bi morali mogoče večkrat to uporabljati, da se on poskusi dogovoriti. Jaz sem pa zraven in pomagam, če ne gre.« Če se uporabnik ne more zagovarjati sam, je naloga socialnega delavca, da zagovarja njegove cilje in pravice, vendar mora pri tem nujno krepiti moč uporabnika in upoštevati njegovo pravico do samoodločanja, kot to predlagajo Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002), ter podpreti uporabnika, da postane sam svoj zagovornik, kot to predlagata Sheafor in Horejsi (2003).

Ker so to dilemo izpostavile samo študentke, bi bilo v prihodnje smiselno raziskati, kako v podobnih situacijah ravnaajo zaposleni v NVO, ki imajo več izkušenj, kako na spremstva gledajo uporabniki in kako bi lahko uporabnike uspešno pripravili na takšne situacije oziroma kako bi lahko okrepili njihovo moč.

Poleg spremstev v institucije sta bila velikokrat omenjena tudi informiranje o virih in možnostih ter pomoč pri uveljavljanju pravic, ki ju Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) v kontekstu zagovorništva opredeljujejo kot načina krepitve moči. Zaposleni v NVO begunce velikokrat informirajo o pravicah in odgovarjajo na pravna vprašanja (npr. kako poteka združevanje z družino), kar je na tem področju izjemno pomembno, saj se v Sloveniji »[...] ne znajdejo čisto, sploh v tem institucionalnem svetu, kjer je potrebno imeti neko predznanje in izkušnje, da lahko uveljavljaš svoje pravice« (intervju s F). Skupaj z uporabniki prav tako velikokrat pišejo razne dopise in pritožbe, s čimer jim pomagajo pri uveljavljanju pravic. Kadar ni mogoče uporabiti obstoječih virov, zaposleni v NVO in študentke skupaj z uporabniki iščejo nove vire in možnosti, npr. skupaj raziščejo, kakšno zaposlitev si uporabnik želi in zna opravljati, poiščejo oglase za delovna mesta, napišejo življenjepis in prošnjo za delo.

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) kot eno izmed temeljnih nalog zagovornikov izpostavljajo tudi zavzemanje za spremembe v širšem okolju. Največkrat je bilo omenjeno zavzemanje za spremembe zakonodaje, manjkrat pa zavzemanje za spremembe javnega mnenja in odpravljanje diskriminacije, čeprav izkušnje kažejo, da se ukvarjajo tudi s tem. Ta vidik zagovorništva so najbrž omenjali samo zaposleni v NVO, ker imajo izmed vseh udeležencev največji vpliv, še posebej na spremembe zakonodaje. Razlog za to, da tej obliki zagovorništva posvečajo manj pozornosti, vidijo v tem, da delajo »[...] predvsem na gašenju požarov« (intervju s C), in da so »[...] tako časovno okrnjeni, da tam [pri spremembi zakonodaje], ko bi morali najbolj participirati, nimamo časa« (intervju z E).

13.1.2. Socialno delo s skupino

To metodo socialnega dela so pogosto omenjali zaposleni v NVO in študentke, uporabniki nekoliko redkeje. Zaposleni in študentke so največkrat govorili o delu s skupino otrok, uporabniki pa o sestankih ali skupinskih aktivnostih z drugimi begunci. Clark (2006) kot poseben izziv pri delu s skupino beguncev omenja vodenje skupine v jeziku, ki ni materni jezik uporabnikov, medtem ko so zaposleni večkrat omenili, da izziv pogosto predstavljajo

kulturne razlike med uporabniki, zaradi katerih med njimi prihaja do napetosti: »Konkretno opazamo tudi, da obstajajo tenzije in kulturne razlike, ki onemogočajo včasih tudi delo skupine, da ljudje sami med seboj nočejo sodelovati.« (intervju s F). Ker zaposleni niso podrobneje govorili o napetostih, do katerih prihaja med uporabniki, je težko zaključiti ali do le-teh res prihaja zaradi kulturnih razlik ali morda zaradi kakšnih drugih dejavnikov (npr. razmerja moči, določenih situacijskih dejavnikov), ki jih zaposleni interpretirajo kot kulturne razlike. Clark (2006) v jezikovnih razlikah vidi tako prednost kot slabost. Isto bi lahko rekli za kulturne razlike. Slednje lahko vodijo do konfliktov v skupini ali pa do skupnega raziskovanja in medsebojnega učenja o kulturah posameznih udeležencev ali podskupin udeležencev. Zdi se, da je naloga moderatorja skupine, kadar se pojavijo kulturne razlike, tudi v tem, da poleg ustvarjanja varnega prostora za izražanje svojih težav in skrbi zagotovi tudi varen prostor za učenje o kulturnih razlikah. Omenjeni vidik dela s skupino na tem področju si zasluži nadaljnje raziskovanje. Delo s skupino je pomemben način za vključevanje beguncev v skupinska prizadevanja in posledično za krepitev njihove moči, saj tako niso več samo prejemniki pomoči, ampak s svojim znanjem pomagajo drugim.

Clark (2006) izpostavlja, da bi morali biti begunci vključeni tudi v skupine in dejavnosti v večinski skupnosti, kar v slovenskem prostoru predstavlja oviro, saj so »[...] marsikje zelo zaprti in potem ko slišijo, da je tujec in ne govori slovensko, ne pašejo v njihove programe, dokler se ne naučijo slovensko« (intervju z B), kar je še en primer rasizma na kulturni in institucionalni ravni. Kljub temu obstajajo primeri dobre prakse:

Mi smo enega fanta vključili v eno dejavnost, ne v okviru integracije, in se je prav videlo po mesecih, kako njegova raven slovenščine narašča, tudi v šoli napreduje in hkrati s tem je njegova samozavest zelo naraščala. On je bil precej sramežljiv. Na začetku ni niti očesnega kontakta z nikomer vzpostavljaj. Ko je spoznal nove ljudi, je bil tiho. Na koncu te aktivnosti se je jasno na glas predstavil in govoril v angleščini in v slovenščini. In je bila ena velika zmaga. Potem vidiš, da ljudje, če so res aktivni v nekih zadevah, da v celoti napredujejo. Sam tudi pravi, da ker je zaposlen z drugimi stvarmi, da lažje ponoči spi, da ga ne tlačijo več more. (intervju z B).

Vključevanje v skupine v večinski oziroma lokalni skupnosti je torej pomembno iz več vidikov: (1) preko stika s slovensko govorečimi posamezniki se lahko begunci hitreje

naučijo jezika, (2) v takšnih skupinah imajo begunci priložnost širiti svojo socialno mrežo, (3) krepi se njihova moč in samopodoba, (4) na takšen način je mogoče spodbujati medkulturni dialog in odpravljati stereotipe, predsodke in diskriminacijo.

Na področju dela s skupino bi bilo potrebno podrobneje raziskati tudi delovanje skupin za samopomoč, o katerih udeleženci raziskave niso govorili in za katere sta Folgheraiter in Pasini (2009) v svoji raziskavi ugotovila, da imajo velik vpliv na kvaliteto življenja skupnosti in na socialno vključenost članov. Ker je v takšnih skupinah razmerje moči bolj izenačeno, so zelo pomembne tudi iz vidika krepitve moči.

13.1.3. Skupnostno socialno delo

Med modeli skupnostnega socialnega dela, kot jih definira Rapoša Tajnšek (2003), so tako zaposleni v NVO kot njihovi uporabniki omenjali samo razvijanje skupnosti. Razvijanje skupnosti pomeni povezovanje ljudi v določeni skupnosti ali ljudi z istimi interesi. Zaposleni v NVO skupnost razvijajo predvsem preko različnih aktivnosti (prostočasnih, športnih itd.). O pomenu aktiviranja obstoječe socialne mreže in oblikovanja le-te, če je uporabnik nima, so govorili tako uporabniki kot zaposleni in študentke: » [...] moj cilj je tudi razširit njihovo mrežo, [...]« (intervju z B).

Craig in Lovel (2005) poudarjata pomen udeležnosti beguncev v proces razvijanja skupnosti. To pomeni, da morajo biti vključeni v prepoznavanje potreb, mobilizacijo virov, odločanje o metodah, izvajanju akcij itd. V nekaterih NVO uporabnike vključujejo tudi v načrtovanje sprememb obstoječih in načrtovanje novih programov: »Naši uporabniki prav tako sodelujejo, pri snovanju novih programov oz. ko nadgrajujemo stare« (intervju s K), kar je pomembno tudi z vidika krepitve moči, kot to poudarja Škerjanc (2008). Pri tem je smiselno tudi vključevanje v raziskovanje, kot predlagajo Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002), kar v določenih NVO tudi počnejo. Eden izmed načinov razvijanja skupnosti in hkrati krepitve moči je tudi vključevanje uporabnikov v prevajanje drugim beguncem. Tako za načrtovanje storitev kot za raziskovanje iz analize intervjujev ne morem zaključiti, v kolikšni meri NVO na omenjen način krepijo moč uporabnikov, zato bi bilo potrebno to področje dodatno raziskati.

O ostalih vidikih skupnostnega dela NVO na podlagi analize rezultatov ne morem sklepati, zato bi bilo v prihodnje smiselno bolj raziskati, na kakšne načine NVO še razvijajo

skupnost, in kako v ta proces vključujejo uporabnike. Zaposleni v nekaterih NVO so omenjali tudi skupinska srečanja beguncev, namenjena deljenju izkušenj in pogovoru, vendar za poglobljen pogovor o aktivnostih in poteku teh srečanj ni bilo časa, zato bi bilo smiselno podrobneje raziskati, kako ta srečanja potekajo, katere tehnike uporabljajo zaposleni, kako vključujejo uporabnike.

Ena izmed zaposlenih je omenila tudi, da je koristno uporabnike »[...] spodbujati tudi k temu, da se samoorganizirajo, da si pomagajo med sabo« (intervju z D), kar bi lahko opredelili tudi kot razvijanje skupnosti (Rapoša Tajnšek 1993). Pri tem je izpostavila tudi pomemben pomislek: »Čeprav tudi to je včasih, se mi zdi, zmota. Ker včasih mislimo, 'Poglejte, saj fantje iz Afganistana ste tukaj, daj pomagajte si med sabo', ampak saj to, da so iz iste države, še ne pomeni, da so nujno prijatelji ali pa da se nujno razumejo.« Pri razvijanju skupnosti je tako pomembno upoštevati kulturne razlike in odnose med uporabniki ter se izogibati posploševanju.

Skupnostnega planiranja in socialne akcije ni omenil nihče, kar se sklada z ugotovitvijo, da se zaposleni redkeje zavzemajo za spremembe v širšem okolju, kot sem zapisala v poglavju o zagovorništvu.

13.1.4. Kulturna mediacija

Zaposleni v NVO so med intervjuji omenjali predvsem kulturno mediacijo v kontekstu spremstev na institucije (npr. pri zdravniku, kjer je občasno potrebno razložiti koncept zdravljenja, ki je lahko v uporabnikovi kulturi drugačen) in v kontekstu dela s skupino (kadar se med uporabniki pojavijo konflikti, ki morda izhajajo iz kulturnih razlik). Pri spremstvu na institucije je velikokrat potrebna kulturna mediacija, ki jo Vargas (1999) definira kot proces, v katerem skuša mediator olajšati komunikacijo med uporabnikom in npr. zdravnikom, kadar konflikti, ki izhajajo tako iz jezikovnih kot iz kulturnih razlik, predstavljajo oviro v odnosu oziroma komunikaciji. Primer: »Potem sem ji na primer prevajala v francoščino, ker ni dobro razumela. Tudi kulturno prevajanje oziroma mediacija je zraven, ker se njihovo pojmovanje zdravljenja dosti razlikuje od našega.« (intervju z G)

Tudi študentke socialnega dela so med skupinskim pogovorom posebej izpostavile mediacijo v kontekstu obiskov zdravstvenih ustanov:

Sploh pa zdravniki recimo nekateri mislijo, da če se bo bolj drla, jo bo bolj razumel. [...] Poskusi mu razložiti, potem se pa začne dret. Saj ni problem v jakosti tvojega glasu. Problem je v tem, da [uporabnik] ne govori slovensko. [...] In potem si ti tam in poskusiš pomirit vse. On je živčen, ona je živčna.

V primeru, ki ga je opisala ena izmed študentk, oviro v komunikaciji na prvi pogled predstavlja predvsem jezik, vendar je iz opisa razvidno, da zdravnice njeno izobraževanje in usposabljanje ni pripravilo na etnično občutljivo komunikacijo, torej oviro predstavljajo tudi kulturne razlike. Iz navedenih primerov lahko sklepamo, da je kulturna mediacija na področju dela z begunci izjemnega pomena, saj preprečuje nesporazume, ki bi uporabniku lahko škodovali ali mu onemogočili dostop do storitev, kar ugotavlja tudi Vargas (1999).

13.1.5. Pripovedovanje življenjskih zgodb

Zaposleni so pogosto omenjali, da pri delu upoštevajo načelo, da uporabnikov ne sprašujejo po njihovih osebnih zgodbah: »In ne drezat v osebne zgodbe, ker so zelo občutljive.« (intervju s C) Ista tema se je pojavila tudi v skupinskem pogovoru s študentkami socialnega dela, ki se glede postavljanja vprašanj o osebni zgodbi niso popolnoma strinjale. Ena izmed njih je npr. povedala: »Zato jih jaz ne sprašujem, ampak slej kot prej ti sami povedo. Če ti pa ne, ti pa ne. Saj v končni fazi tega ne rabiš vedeti, da mu lahko pomagaš.« Pri tem je potrebno upoštevati, da študentke uporabnikom velikokrat pomagajo pri urejanju administrativnih zadev, pri čemer poznavanje njihove zgodbe ni nujno potrebno za proces podpore in pomoči. Kljub temu je druga študentka med skupinskim pogovorom povedala: »Nikoli ne silim v nekoga, ampak me iskreno zanima njegova zgodba. In potem pač poskusim malo potipati, koliko je pripravljen povedati. Velikokrat, če ne bi, ne bi izvedela nekaj, kar je njemu vredno povedat.«

Smiselnost postavljanja vprašanj o uporabnikovi zgodbi je utemeljila z dvema argumentoma: (1) »Mogoče je včasih vredno, da se tudi oni soočijo z nekaterimi stvarmi skozi pogovor.« in (2) »Mogoče dobijo občutek, da te zanima on in ne samo papir, ki mu ga pomagaš uredit.«

Prvi argument se sklada z ugotovitvijo, da mora posameznik dogodke v svojem življenju uvrstiti v svojo zgodbo, da ohrani kontinuiteto lastne identitete, o čemer piše Urek (2005). Ker institucije, v katerih bivajo ali so bivali uporabniki, le-te omejujejo na eno

avtobiografijo, kot sem pojasnila v teoretičnem uvodu, je naloga zaposlenih in prostovoljcev tudi, da jim omogočajo pluralizem pripovedi o sebi in razvoj drugačne osebne zgodbe, v katero so vključeni tudi dogodki, ki so jih doživeli v državi izvora, na poti in ob vključevanju v slovensko okolje. Pri tem je pomembno, da jih spodbujajo, da oblikujejo alternativno zgodbo o sebi, ki ni ponovitev zgodbe, ki so jo povedali med podajo prošnje za mednarodno zaščito.

Kholi (2006) poudarja, da mladoletniki brez spremstva najbolj zaupajo tistim socialnim delavcem, ki se iskreno zanimajo zanje, in z njimi sčasoma delijo različne vidike svoje zgodbe. Pri tem je zelo pomembno zaupanje: »Tako da veliko o sebi oziroma o svoji preteklosti ne govorijo na samem začetku. To šele kasneje, ko te res spoznajo, ko ti zaupajo. Takrat se odprejo.« (intervju z E) Zaupanje na tem področju ovira dejstvo, da večino NVO financira ministrstvo, ki mu uporabniki ne zaupajo: »Nekateri to delajo zelo počasi in rabijo tudi neko zaupanje, ker ne razumejo čisto točno, kaj je naša vloga, ker ministrstvo doživljajo kot eno avtoriteto od zunaj, ki jih je tudi zelo jasno zaslišalo in se počutijo ogrožene in so zelo previdni z informacijami,« (intervju z B) kar v svoji raziskavi ugotavlja tudi Hynes (2009). Posledično uporabniki bolj zaupajo organizacijam, ki se financirajo iz drugih virov. Iz zgornjega citata je razvidno, da k pomanjkanju zaupanja v določeni meri prispeva tudi nerazumevanje vloge NVO, o katerem bom podrobneje pisala v poglavju o vzpostavljanju delovnega odnosa. Na tem mestu je pomembno poudariti, da je ob prvem stiku pomembno dobro pojasniti svojo vlogo in vlogo organizacije.

Drugi argument se povezuje z željo uporabnikov po bolj osebnem stiku, še posebej z izjavo enega izmed uporabnikov: »Since I came here nobody asked me 'How are you feeling?'« (prevod: Odkar sem prišel sem, me nihče ni vprašal »Kako se počutiš?«) (intervju z BB). Iz tega lahko ponovno sklepamo, da si vsaj nekateri uporabniki želijo več pogovorov o svojih težavah. Torej ostaja vprašanje, kakšna je pri tem vloga zaposlenih in prostovoljcev v NVO po mnenju vseh udeleženi v proces podpore in pomoči ter kje je meja med tem, da uporabniki vprašanja zaznajo kot vsiljiva, in da jih zaznajo kot izraz zanimanja za sočloveka.

Valtonen (2008) poudarja, da je potrebno poznati uporabnikovo zgodbo, kar na tem področju pomeni tudi poznavanje travmatičnih izkušenj, ki so vodile do bega iz države izvora, in ki so jih uporabniki kasneje doživeli na poti, tudi zato, ker to omogoča upoštevanje načela individualizacije procesa podpore in pomoči. Iz tega lahko sklepamo,

da zaposleni uporabnikom ne morejo omogočiti individualiziranih storitev, če ne poznajo njihove zgodbe. Po drugi strani pa se je potrebno iz perspektive moči osredotočati na uporabnikove vire in moči za reševanje trenutnih težav. Uporabnikovo preteklost je potrebno torej poznati do te mere, da nam omogoča reševanje trenutnih težav, pri čemer se je potrebno izogniti pretiranemu osredotočanju na preteklost.

Delna rešitev dileme, ki so jo izpostavile študentke, morda leži tudi v naslednjem odgovoru enega izmed zaposlenih, ki se sicer nanaša na sposobnost empatije:

To pomeni sposobnosti vživljanja v zgodbo, v doživljanje človeka, s katerim delaš. To pomeni, da si toliko obziren, da ne drezaš tam, kjer je stvar preveč občutljiva. [...] hkrati omogočaš toliko razgovora in seveda tudi njegovega sodelovanja, da se zavedaš njegovih težav. (intervju s F)

13.2. Vzpostavljanje delovnega odnosa pri delu z begunci

Možnost za sklepanje *dogovora o sodelovanju*, kot ga definira Čačinovič Vogrinčič (2007), je odvisna od konteksta, v katerem se zaposleni in študentke v NVO srečujejo z uporabniki. Tisti, ki uporabnike prvič srečajo v azilnem domu pri podaji prošnje za mednarodno zaščito, ne morejo ustrezno predstaviti svoje vloge, kar pripisujejo temu, da (1) zaradi strukture postopka nimajo zagotovljenega prostora in časa, da bi pojasnili svojo vlogo, (2) da še niso našli ustreznega pristopa, da bi v danih okoliščinah učinkovito predstavili svojo vlogo, (3) da je pri podaji prošnje prisotnih veliko oseb, ki imajo vsaka svojo vlogo, zato so uporabniki velikokrat zmedeni. To predstavlja veliko oviro, zato ker uporabniki vlogo zaposlenih in organizacij, v katerih delajo, napačno razumejo in jim posledično »[...] ne zaupajo, ker mislijo, da smo del uradnega sistema in karkoli nam povejo po resnici, bo šlo njim v škodo in tako naprej« (intervju z A). To bi bilo po mnenju zaposlenih mogoče izboljšati tako, da: (1) bi bilo pri podaji prošnje prisotnih manj oseb; (2) bi imele NVO več časa za predstavitev svoje vloge; (3) se podaja prošnje ne bi izvajala takoj po prihodu begunca v azilni dom, ampak nekaj dni kasneje, da mu lahko zaposleni temeljito predstavijo svojo vlogo in situacijo, v kateri se je nahaja.

Zaposlenim v NVO se zdi na začetku zelo pomembno predstaviti svojo vlogo, vlogo organizacije, kaj lahko uporabniki od njih pričakujejo, ugotoviti kakšna so pričakovanja

uporabnikov in se dogovoriti kdaj, so jim zaposleni v NVO na voljo. Ena izmed zaposlenih je npr. izpostavila, da je

[...] zelo pomembno, da ne vzbujaš prevelikih pričakovanj. Glede na to, da govorimo o beguncih, je jasno, da je ogromno stvari, ki jih oni v tistem trenutku potrebujejo, in mi je zelo pomembno, da vejo, kaj je realno pričakovat, drugače lahko pride do razočaranj. (intervju s C)

Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev sta edina elementa delovnega odnosa, ki so ju omenili tudi uporabniki. Hkrati je to element delovnega odnosa, o katerem so največ govorili tudi zaposleni v NVO. Slednji so poudarili, da uporabnike po sklenjenem dogovoru o sodelovanju vprašajo, kako jim lahko pomagajo in v nadaljevanju izhajajo iz uporabnikovih potreb in želja. Pri tem se jim zdi zelo pomembno uporabnikovo sodelovanje. Vprašajo jih tudi, ali so že iskali humanitarno pomoč (npr. na Karitasu in Rdečem križu) in kakšna je njihova socialna mreža oziroma kdo jim lahko pomaga (prijatelji, znanci, druge NVO). Na koncu se z uporabniki še dogovorijo, kdaj se bodo naslednjič srečali in kaj bodo do takrat naredili.

Etiko udeležnosti so v večji meri omenjale študentke v skupinskem pogovoru:

Po moje etika udeležnosti, ampak v smislu, da ne delaš vsega za njih. Lahko bi, ampak, da tudi če ta oseba sedi zraven tebe in ti izpolnjuješ nekaj, hočem, da je zraven, da gleda, kaj delam. Ne da je on zdaj tukaj in mu bom jaz poiskala stanovanje. Jaz pač rabim vedeti, da je pripravljen sodelovati. V tem smislu, da mu jaz rečem: 'Glej, to to to. Ti je to vredno? Ti ni vredno? Kaj ti misliš o tem?' Ne da bi zdaj jaz našla 5, 6 stanovanj, ki se meni zdijo vredno, in ima to na izbiro. (skupinski pogovor)

Zgornja izjava poleg etike udeležnosti dobro ponazarja tudi načelo samoodločanja. Oba koncepta sta iz vidika krepitev moči izjemno pomembna, kar izpostavljata tudi Sheafor in Horejsi (2003), saj menita, da je potrebno delati z uporabnikom in ne zanj. To pomeni, da socialni delavec uporabniku ne predlaga vnaprej pripravljenih rešitev, ampak skupaj soustvarjata rešitve. Škerjanc (2008) opozarja, da so storitve, ki temeljijo na predvidevanjih strokovnjakov o potrebah določenih skupin uporabnikov, neučinkovite. Hkrati uporabnika pasivizirajo in povzročajo njegovo odvisnost. Pomembno je torej, da proces podpore in pomoči izhaja iz uporabnikovih potreb, in da je udeležen v raziskovanju in iskanju rešitev.

Tudi *perspektiva moči* se je izkazala za pomemben koncept pri delu na tem področju. Ena izmed zaposlenih je npr. povedala: »Brez viktimizacije, brez poniževanja, brez uveljavljanja moči.« (intervju s C) Pri tem so tako zaposleni kot študentke poudarjali negativne posledice viktimizacije in poudarili, da uporabniki »[...] ne potrebujejo neke miloščine in pametovanja, pokroviteljskega pristopa. Potrebujejo samo razumevanje neke svoje situacije in podporo tam, kjer jo pač izrazijo« (intervju s F). To so potrdili tudi uporabniki: »Včasih [zaposleni v azilnem domu] rečejo tudi 'Ti nimaš nič. Nimaš staršev.' [...] Boljše, da reče 'Bo vse v redu. Bomo.' [...] To je ful pomembno.« (intervju z BA)

Ena izmed zaposlenih je posebej izpostavila tudi enega izmed konceptov Saleebeyevega leksikona moči, ki ga povzema Čačinovič Vogrinčič (2007) – *odpoved temu, da ne verjamemo*:

[...] da vsaj *mi* ne bi smeli soditi ljudi. V smislu, 'Ne laži mi.' Jaz mu rečem, 'Glej, jaz mislim, da ni tako, kot mi praviš. Bom kupila vse, kar mi poveš, samo če tako poveš, boš moral znat tam pojasnit.' [...] Ne bi smeli bit mi tisti, ki rečemo, 'To je nemogoče.' (intervju z A)

Uporaba tega koncepta je na tem področju še posebej pomembna. V azilnem sistemu je namreč globoko zasidrana t. i. kultura nezaupanja, ki se med drugim kaže tudi v ločevanju beguncev na 'prave' in ekonomske migrante (Zorn 2005) ter v dvomu v zgodbe beguncev in njihovo upravičenost do mednarodne zaščite. Zato morajo v uradnem postopku povedati in dokazati svojo zgodbo na način, ki jih bo prikazal kot čim bolj nemočne žrtve in odločevalce prepričal, da so upravičeni do mednarodne zaščite. Dokazati morajo, da obstaja utemeljen strah, da bodo preganjani, kar jim preprečuje vrnitev v državo izvora. Pri tem morajo povedati zgodbo svojega življenja na točno določen način, kar zmanjša kontinuiteto njihove identitete, saj omejuje pluralizem pripovedi in jih konec koncev tudi utiša (Urek 2005). Tako iz vidika krepitve moči in povečanja kontinuitete identitete kot iz političnega vidika je torej pomembno, da vsaj zaposleni in prostovoljci v NVO verjamejo njihovim zgodbam, in da v njih vidijo moči in potenciale in potem: »[...] na tem potencialu skupaj z njimi, zelo je pomembno sodelovanje iz obeh strani, gradiš možnosti, kakršne pač so« (intervju s C). Na to so nekatere NVO pozorne tudi pri izbiri prostovoljcev: »Tudi kadar razmišljamo o tem, ali je nekdo primeren kot prostovoljec ali ne, nam je zelo pomemben ta filter, da ne pride nekdo, ki želi pomagat, ker so oni ubogi. Ker seveda gre takoj za viktimizacijo.« (intervju s C).

Ostalih elementov delovnega odnosa udeleženci niso omenjali. Vzrok je morda v tem, da je vzpostavljanje delovnega odnosa socialnodelovni koncept, ki ga zaposleni v NVO, ki po izobrazbi niso socialni delavci, ne poznajo. To je edina tema, kjer je bila razlika med odgovori socialnih delavk in ostalih zaposlenih, ki po izobrazbi niso socialni delavci, zelo izrazita.

13.3. Spretnosti strokovnih delavcev za delo z begunci

13.3.1. Razvijanje učinkovitega pomagajočega odnosa

Na vprašanje o spretnostih, ki jih morajo imeti strokovni delavci, ki delajo z begunci, so tako zaposleni v NVO kot študentke socialnega dela najpogosteje odgovorili, da morajo biti empatični. Kot manj (a vseeno) pomembna sta se izkazala tudi pozitiven pogled in pristnost. Empatijo opisujejo kot sposobnost »življenja v svet in občutke uporabnika« (intervju s K).

Uporabniki so poudarili, da morajo biti zaposleni v NVO predvsem prijazni, torej morajo izražati osebno toplino, kar Sheafor in Horejsi (2003) opredelujeta kot odzivanje, ki uporabniku daje občutek varnosti in sprejetosti. Eden izmed uporabnikov je npr. povedal, da: »First of all, you have to be a person who has a warm heart to welcome other people.« (prevod: Najprej moraš biti oseba, ki ima toplo srce, da sprejme druge ljudi.) (intervju z BB). Ko sem istega uporabnika vprašala, kakšno znanje bi morali imeti strokovni delavci, je odgovoril, da je bolj kot znanje pomembno, da so empatični in prijazni. To se sklada z ugotovitvami raziskav, ki jih povzemata Sheafor in Horejsi (2003), da si uporabniki sicer želijo socialnih delavcev, ki imajo znanje, vendar temu ne posvečajo toliko pozornosti, dokler imajo občutek, da jim je mar.

Kljub temu, da je uporabnikom bolj pomembno, da je strokovnjak prijazen in empatičen, Sheafor in Horejsi (2003) poudarjata, da je dober odnos med delavcem in uporabnikom sicer nujen, a ne zadosten pogoj za učinkovito delo. Za spremembe v uporabnikovem življenju so potrebne tudi tehnike in postopki, zato mora imeti strokovni delavec tudi določene spretnosti.

13.3.2. Komunikacijske spretnosti

Zaposleni v NVO in študentke socialnega dela so nekajkrat izpostavili tudi komunikacijske spretnosti, posebej aktivno poslušanje, izkazovanje empatije, pristnosti in topline ter vzdrževanje motivacije. Kot sem omenila v poglavju o vzpostavljanju delovnega odnosa, se jim zdi pomembno tudi, da zna strokovnjak pojasniti svojo vlogo in namen srečanja, kar zmanjša uporabnikovo zmedenost in služi opredelitvi pričakovanj.

Glede komunikacijskih spretnosti so na splošno povedali, da morajo imeti strokovni delavci na tem področju spretnost vodenja pogovora in etnično občutljivega komuniciranja, ki jo Humljan Urh (2013) opredeljuje kot eno izmed kulturnih kompetenc. Pri tem je pomembno, da je komunikacija čim bolj jasna, oziroma da sproti preverjajo, ali jih uporabnik razume. Ena izmed zaposlenih v NVO je npr. povedala, da na koncu pogovora vedno vpraša: »'Ali mi lahko s svojimi besedami poveš, kaj bo naslednji korak, kaj sva se domenila?'« (intervju z D)

Tako zaposleni kot študentke komunikacijskih spretnosti niso omenjali tako podrobno kot jih razdelata Sheafor in Horejsi (2003), zato bi bilo v prihodnje smiselno natančneje raziskati, katere komunikacijske spretnosti so zanje še pomembne pri delu z begunci.

13.3.3. Medkulturne spretnosti in kulturne kompetence

13.3.3.1. Etnična občutljivost

Tako zaposleni v NVO kot študentke so izmed vseh kulturnih kompetenc, kot jih definira Humljan Urh (2013), največkrat poudarili etnično občutljivost, ki jo opredeljujejo predvsem kot poznavanje drugih kultur, prehranjevalnih navad, praznikov, navad, načinov pozdravljanja ter spoštovanje kulturnih razlik. Poudarili so, da kulturne razlike pri njihovem delu ne predstavljajo ovire, oziroma da zaradi kulturnih razlik ne prihaja do nesporazumov z uporabniki. Povedali so tudi, da s kulturnimi razlikami ravnaajo na različne načine. Najpogostejši načini ravnanja so:

- priprava pred prvim srečanjem (če imajo informacijo o državi izvora, se pred prvim srečanjem podučijo o kulturi, situaciji v državi itd.);
- pogovor z uporabniki (če pride do kakšnega nesporazuma, se o tem pogovorijo z uporabnikom);

- pogovor s sodelavci (npr. intervizije).

Etnično občutljivost razvijajo predvsem z branjem knjig, gledanjem filmov, stiki z ljudmi iz drugih kultur, potovanji ter pogovori z uporabniki, ki jim predstavljajo svojo kulturo. Slednje izpostavljata tudi Sheafor in Horejsi (2003), ki poudarjata, da mora učenje o uporabnikovi kulturi voditi načelo, da je uporabnik ekspert za svoje življenje, in zavedanje, da med pripadniki določene skupine vedno obstajajo pomembne individualne razlike. To je izpostavila tudi ena izmed zaposlenih, ko je govorila o uporabnikih, ki so večinoma muslimanske vere: »Obstajajo pa tudi fantje, ki prihajajo iz določenih držav in misliš, da ne jejo svinjine, pa jo kljub tem jejo.« (intervju s C)

13.3.3.2. Samozavedanje

Humljan Urh (2013) ter Sheafor in Horejsi (2003) kot pomembno komponento kulturnih kompetenc oziroma medkulturnih spretnosti izpostavljata tudi samozavedanje in spoprijemanje z lastnimi predsodki in kulturnimi vrednotami. Tudi za nekatere zaposlene v NVO je pomembno, da strokovnjak na tem področju »[...] prepozna tudi kakšne predsodke pri sebi, da je tudi toliko samokritičen do sebe. Niti ne da je samokritičen, ampak da se zaveda. Samozavedanje« (intervju z G).

Humphries (2005) opozarja, da je v socialnem varstvu vedno prisotno tako vključevanje kot izključevanje. Razmerje moči med strokovnimi delavci in uporabniki nikoli ni izenačeno, ker strokovni delavci odločajo komu pomagati in pod katerimi pogoji. Zorn (2003) zato kot prvi korak za odpravljanje rasizma na vseh treh ravneh, kot jih definira Dominelli (1995), predlaga ozaveščanje o povezavi med odnosi in pozicijami, ki jih zasedamo v družbi. Spoznanje, da pripadamo dominantni družbeni skupini, je torej prvi korak k odpravi rasizma. Zaposleni in prostovoljci morajo raziskovati svoj odnos in vedenje do uporabnikov in biti pozorni na možnost, da se odločajo na podlagi predsodkov. Kljub temu, da v NVO na tem področju delajo posamezniki, ki načeloma naj ne bi imeli predsodkov glede pripadnikov drugih kultur, je to pomembna kompetenca, saj lahko strokovnjak, ki se ne spoprijema z lastnimi predsodki, uporabniku in odnosu zelo škoduje (npr. tako da uporabniku določene kulture v večji meri pomagajo pri iskanju službe kot pripadniku druge kulture) ter prispeva k rasizmu in zatiranju.

13.3.3.3. Znanje tujih jezikov

Humljan Urh (2013) izpostavlja, da se kulturno kompetenten strokovnjak uči tudi tujih jezikov, kar so izpostavili tudi uporabniki in zaposleni v NVO. Sheafor in Horejsi (2003) predlagata, da se strokovnjaki naučijo čim več jezika, ki ga govori uporabnik, saj s tem pokažejo spoštovanje do uporabnikovega jezika in kulture, kar pa pomaga pri vzpostavljanju stika in delovnega odnosa. Ena izmed študentk je npr. povedala: »Ali pa poskušam povpraševati, kaj pomenijo stvari, da lahko rečem že v njihovem jeziku. Poznam tudi nekaj arabskih besed, tako da tudi to izkoristim pri vzpostavljanju stika.« (intervju s P)

Znanje tujih jezikov lahko zelo olajša delo na tem področju, vendar je nemogoče poznati jezike vseh uporabnikov, zato je pomembno, kako uporabniki, zaposleni in prostovoljci ravnaajo v takšnih situacijah. Ko zaposleni ali prostovoljci v NVO z uporabnikom ne govorijo istega jezika in ni zagotovljenega formalnega prevajalca, običajno:

- prevajajo drugi prosilci za mednarodno zaščito ali osebe s priznano mednarodno zaščito: »Dejansko je par ljudi, ki so tudi sami dobili mednarodno zaščito, redno na telefonu oziroma spremljajo te ljudi tudi k zdravniku, na določene inštitucije ali pa delajo vzporedno z mano ali pa s kom drugim.« (intervju s F);
- brezplačno prevajajo formalni prevajalci: »Pokličem prevajalca in vprašam, če bi malo šenkal 15, 20 minut, samo toliko, da tiste osnovne stvari rešimo s prosilcem, ali da se mu pojasni, ali da se ga vpraša.« (intervju z A);
- uporabijo neverbalno komunikacijo (npr. risanje, kretnje);
- uporabijo spletne prevajalnike (npr. google translate);
- uporabijo slovarje;
- za pomoč prosijo sodelavce, ki govorijo ta jezik;
- uporabljajo čim bolj enostavne besede (kadar oseba pozna osnove angleškega ali slovenskega jezika).

Zaposleni v NVO in študentke so največkrat izpostavili, da za prevajanje zaprosijo druge prosilce za mednarodno zaščito (tisti zaposleni, ki delajo v azilnem domu) ali osebe z mednarodno zaščito (tisti zaposleni, ki delajo v azilnem domu in zunaj le-tega). Razlog za to je v tem, da so formalni prevajalci zagotovljeni samo za uradni postopek, torej za podajo prošnje za mednarodno zaščito in nadaljnji postopek, kar je bilo med intervjuji velikokrat

izpostavljeno kot ovira za delo. Eni izmed zaposlenih v NVO se je prevajanje drugih beguncev zdelo sporno, ker se potem

[...] že sami med sabo pogovarjajo in že imajo odgovore. Sploh ne rabijo mene. Se že zmenijo in potem jaz nimam pojma, zakaj smo se dobili. [...] vsakdo od njih ima neko svojo zgodovino in že ima neko svojo predstavo, kaj bi in kakšen odgovor bi jaz morala dobit. In že itak malo tako prevede na svoj način. Pa odgovor verjetno tudi. Ne, da ne bi verjela, ampak vidim tudi tako pri uradnih prevajalcih. To kar nekam zapelje, to se kar ene debate. Pa ne da bi imela kaj proti debatam. Naj, samo ko se postopek zaključi, ko jaz dobim odgovor. Ko imaš prevajalca, če le malo razumeš, vidiš, da to vprašanje daleč od tega, da bi bilo prevedeno v pravem smislu. (intervju z A)

Prevajanje drugih uporabnikov sicer ne more biti opravljeno tako strokovno, kot če bi prevajal formalni prevajalec, vendar obstoječi sistem oziroma ministrstvo za notranje zadeve ne pušča drugih možnosti. Zagotavljanje neformalnih prevajalcev je po besedah zaposlenih v NVO tudi »[...] obveznost tega programa – da zagotavljamo neformalno mrežo prevajalcev« (intervju s F). Programi, ki jih razpisuje ministrstvo, ne zagotavljajo finančnih sredstev za formalne prevajalce in od NVO zahtevajo, da zagotovijo neformalno mrežo prevajalcev, kar lahko negativno vpliva na kvaliteto dela, če prevajanje ni zanesljivo (npr. pri obisku zdravnika). Zaposleni bi si zato želeli, da bi njihovi programi vključevali tudi formalne prevajalce, kar bi izboljšalo kakovost storitev in jim olajšalo delo.

Zaposleni v NVO na splošno menijo, da jezik ne predstavlja velike ovire za njihovo delo, in da je pri ravnanju z jezikovnimi razlikami potrebna predvsem iznajdljivost: »Mislim, se mi zdi, da se potem glede na situacijo poskušaš znajti.« (intervju s C) Jezik pri vzpostavljanju stika za zaposlene v NVO ne predstavlja velike ovire, večji »[...] problem so, kadar je z uporabnikom stik že vzpostavljen, mi pa mu želimo nuditi psihosocialno pomoč« (intervju z J). Sheafor in Horejsi (2003) opozarjata, da jezik pomembno vpliva na posameznikov način razmišljanja in interpretacijo izkušenj, zato morajo biti strokovni delavci pozorni tudi na ta vidik. Ker so uporabniki in zaposleni izrazili potrebo po boljši psihosocialni pomoči, pri kateri jezik predstavlja oviro in na katero jezik pomembno vpliva, bi bilo potrebno zagotoviti tolmače ali kulturne mediatorje tudi za to obliko pomoči.

Študentke menijo, da se zaposleni v NVO

[...] znajdejo, ampak jezikovno je res problem, ker jim moraš razložiti res zapletene stvari, na primer kakšen je sistem. Ali pa jim včasih poskusiš razložiti, da nekaj ne bo šlo in ne razumejo, zakaj. [...] In je res zahtevno in potrebuješ veliko potrpljenja. (skupinski pogovor)

Študentke morda jezik vidijo kot večjo oviro, ker imajo manj izkušenj ali pa se jezikovnih razlik bolj zavedajo. Opažajo tudi, da nepoznavanje jezika uporabnike odvrča od iskanja pomoči NVO in urejanja administrativnih zadev: »Se mi zdi, da ne prihajajo tako zelo, če ne znajo nobenega jezika, če se ne morejo sporazumevati. Kolikor sem jaz videla, jim je zelo neprijetno. Ali pa kamorkoli hodit, ker se ne more sporazumevat. Se vidi, da je to problem.« (skupinski pogovor) Iz slednjega citata je razvidno, da jezik uporabnike ovira pri iskanju pomoči, in da so jim storitve posledično manj dostopne, zato bi bilo smiselno delo organizirati na takšen način, da bi bil ob vsakem srečanju z uporabnikom, s katerim zaposleni ne govorijo skupnega jezika, prisoten prevajalec, oziroma da bi zaposlovali osebe, ki govorijo čim več jezikov uporabnikov.

13.3.3.4. Ostale kulturne kompetence

O ostalih kulturnih kompetencah, ki jih opredeljuje Humljan Urh (2013), udeleženci v kontekstu spretnosti niso posebej govorili. O delu po metodi krepitve moči so kot že omenjeno na primer govorili bolj kot o načelu. Zagovornišvo in skupnostno socialno delo so med intervjuji posredno navajali pri opisovanju svojega dela, zato sem ju obravnavala v poglavju o metodah socialnega dela. Zanimivo je, da nihče izmed zaposlenih na nobeni točki ni posebej izpostavil zavesti o lastni poziciji privilegiranosti. Humljan Urh (2013) opozarja, da morajo biti socialni delavci kritični do svoje pozicije privilegiranosti, zato da nenamerno ne vzdržujejo neenakih razmerij moči. To se sicer nanaša predvsem na socialne delavke v javnem sektorju, ampak je po mojem mnenju pomembno tudi v nevladnem sektorju pri delu z begunci, kjer praviloma sicer delajo ljudje, ki imajo manj predsodkov, vendar to še ne pomeni, da nenamerno ne reproducirajo razmerij moči. Ta aspekt kulturne kompetentnosti si tako kot samozavedanje zato zasluži še dodatno pozornost.

Udeležence sem spraševala o spretnostih strokovnih delavcev, torej o kompetencah na osebni ravni, medtem ko se na organizacijsko (zaposlovanje pripadnikov etničnih/kulturnih

manjšin) in kulturno (etnično občutljivo poročanje in raziskovanje) raven, kot ju definira Humljan Urh (2013), nisem posebej osredotočala. Nekatere NVO zaposlujejo tudi pripadnike etničnih/kulturnih manjšin, kar kaže na kulturno kompetentnost teh organizacij. Zaposleni so poudarili tudi, da bi bilo »[...] dobro, da bi tudi sami begunci delali z begunci, ker so bolj 'insiderji' in bolj poznajo situacijo, tudi lažje pomagajo. Samo pri nas to še ni razvito« (intervju z G). Zakaj pri nas to še ni razvito? Zakaj pripadnikov manjšin ne zaposlujejo vse NVO? Zaradi birokratskih ovir? Pomanjkanja denarja? Pomanjkanja interesa? Tako organizacijsko kot kulturno raven bi bilo smiselno še podrobneje raziskati.

13.3.4. Specifično znanje

Zaposleni v NVO poudarjajo tudi pomen razvoja specifičnega znanja, ki je po Valtonen (2008) del poklicne integritete, ki jo sicer definira kot eno izmed načel dela z begunci in migranti. Pomembno se jim zdi predvsem:

- poznavanje osnovnih pojmov na tem področju oziroma osnovno poznavanje področja;
- poznavanje razmer v svetu in političnih situacij v državah, iz katerih prihajajo uporabniki;
- poznavanje in razumevanje migracij na splošno;
- poznavanje zakonodaje.

Poznavanje zakonodaje je še posebej pomembno, ker omogoča učinkovito zagovorništvo. Če strokovni delavec, ne ve »[...] iz katerega zakona neka pravica ali dolžnost izhaja, ne boš znal svetovati ali pa ga boš zavedel, kar je pa še toliko slabše« (intervju z E). Poznavanje zakonodaje je ključno za informiranje o možnostih in virih, pomoč pri uresničevanju pravic, skupno iskanje novih virov in možnosti itd., kar Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) opredeljujejo kot krepitev moči uporabnika, eno izmed temeljnih nalog zagovorništva.

Poznavanje in razumevanje migracij se zdi zaposlenim pomembno, ker »[...] ti omogoča refleksijo in delo z konkretnimi ljudmi« (intervju s F).

13.4. Lastnosti strokovnih delavcev

Zaposleni, študentke in uporabniki so med spretnosti pogosto uvrstili tudi določene lastnosti, ki jih morajo imeti po njihovem mnenju osebe, ki delajo z begunci.

Pogosto so omenjali vztrajnost in potrpežljivost. Potrpežljivost je pomembna, »[...] zato ker naletiš na probleme, ki so trenutno nerešljivi« (skupinski pogovor). Tako potrpežljivost kot tudi vztrajnost se nanašata bolj na delo z institucijami in na izzive, ki jih le-to predstavlja, kot na delo z samimi uporabniki:

Saj v končni fazi je to neraziskan teren. To, kar mi delamo. Sploh pa pri teh spremstvih. Večina teh institucij ne ve, kakšne pravice imajo, kdo so, na podlagi česa so tukaj, kateri zakon to ureja. [...] Potem greš recimo do zdravnikov in vidiš, da jih odpravijo prej kot bi slovenske paciente, in moraš biti toliko vztrajen, da dobiš to, kar si želel dobiti. (skupinski pogovor)

Za pomembno lastnost se je izkazala tudi fleksibilnost, ker je delo na tem področju precej dinamično in od posameznika zahteva prilagajanje oziroma »[...] da vseeno slediš nekim korakom, kljub temu da se marsikdaj plan podre« (intervju z B).

Prav tako je pomembna tudi odprtost »[...] do soljudi in odprtost do sprejemanja novega« (intervju z I).

13.5. Jezikovne in kulturne razlike

Jezikovnim razlikam na tem mestu ne bom posvečala toliko pozornosti, ker je bilo nekaj napisanega že v poglavju o znanju tujih jezikov. Uporabniki so tako glede jezikovnih kot glede kulturnih razlik povedali, da v odnosu z zaposlenimi v NVO ne predstavljajo ovire, in pri tem poudarili, da imajo zaradi kulturnih razlik več težav s širšim okoljem. Ker sem opravila intervjuje samo s tremi uporabniki, ki že nekaj časa živijo v Sloveniji, torej bolje poznajo slovensko kulturo in imajo v Sloveniji širšo socialno mrežo, tega ne gre posploševati. Potrebno bi bilo podrobneje raziskati, kako uporabniki doživljajo kulturne in jezikovne razlike, še posebej kmalu po prihodu v Slovenijo.

13.5.1. Spol

Kot zanimiva kulturna razlika na tem področju se je izkazal spol strokovnih delavcev in uporabnikov. Zaposleni v NVO in študentke poročajo, da se občasno srečujejo z uporabniki, ki želijo delati s strokovnimi delavci istega spola: »Mogoče bi se moški raje na kakega moškega obrnili.« (intervju z B) Nekateri zaposleni se s tem še vedno srečujejo, medtem ko so se drugi s tem srečevali v preteklosti, npr.:

[...] sploh niso sprejemali ženske kot, pa ne da bi hotela biti avtoriteta, ampak v smislu nekoga, ki daje informacije, nekoga, ki nekaj ve. [...] Vse, kar sva midve rekli, je to itak nekaj brez veze, ker midve sva ženski, midve ne znava, ne veva. (intervju z A)

Po drugi strani je ena izmed zaposlenih povedala, da, zato ker je ženska, lažje vstopa v delo z družinami: »Ampak jaz pri družinah lažje pridem zraven. Družine sploh fantov prostovoljcev niso ravno najbolj vesele vsaj na začetku ne« (intervju z B). Zdi se, da je spol strokovnega delavca pri delu z uporabniki lahko tako prednost kot slabost, odvisno od uporabnika, njegovega kulturnega ozadja in konteksta dela, zato bi bilo smiselno, da bi na tem področju delalo enako število moških in žensk. To je tudi predlog nekaterih zaposlenih v NVO, kjer so v večji meri zaposlene ženske.

13.5.2. 'Kulturne razlike?'

Zaposleni v NVO so večinoma poročali, da se pri svojem delu ne srečujejo s kulturnimi razlikami, kar je zanimivo, saj se pri delu srečujejo z ljudmi z drugačnim kulturnim ozadjem. Takšne odgovore bi lahko podajali iz več razlogov: (1) ker drugače definirajo kulturne razlike; (2) ker kulturnih razlik ne zaznavajo; (3) ker uporabniki ne opozarjajo na kulturne razlike; (4) ker kulturnih razlik ne opredeljujejo kot težavo.

Pri nadaljnjem raziskovanju ravnanja s kulturnimi razlikami bi bilo na začetku potrebno udeležence vprašati, kakšna je njihova definicija kulturnih razlik in predstaviti svojo. Med intervjuji so zaposleni in študentke najpogosteje govorili o razlikah v prehranjevalnih navadah, načinu oblačenja, praznikih in pozdravljanju. Kot eno izmed najpomembnejših spretnosti so izpostavljali etnično občutljivost, ki po Humljan Urh (2013) poleg poznavanja kulturnih razlik, ki so jih omenjali zaposleni in študentke, vključuje tudi poznavanje različnih kulturnih norm, kategorij, družinske strukture, razmerij med spoloma, medgeneracijskih vlog, skrbstvenih dolžnosti znotraj skupnosti, odnosa do hendikepiranosti itd. Mogoče je torej, da zaposleni kulturne razlike definirajo ožje kot jih definira literatura. Pri ostalih vprašanjih so posredno namreč govorili tudi o drugih kulturnih razlikah. Ena izmed teh razlik je npr. zagotavljanje zasebnosti med osebnimi pogovori, kadar je v pisarni prisotnih več uporabnikov:

Ko jih prosiš, da naj gredo ven, nekateri sicer odidejo. Ampak, ker se poznajo med seboj, mislijo, da lahko prisostvujejo pogovoru nekoga drugega. [...] In to težko razumejo in so užaljeni, če jih prosiš, da zapustijo prostor. Skratka njim je način komune, skupine normalen, da vse delajo skupaj. [...] Niso tako individualni, kot smo mi. Sej to je lahko tudi naš minus. (intervju s C)

Naslednja izjava ene izmed zaposlenih dobro ponazarja drugi razlog: »Ne vem, kaj bi rekla glede kulturnih razlik. Mislim, kulturne razlike so, ampak mogoče sem že toliko vpeta v to delo, da sploh več ne opazim.« (intervju z D) Ista oseba je v nadaljevanju opozorila tudi na to, da včasih ne gre toliko za kulturne kot za osebne razlike: »Zelo različno, ker imaš fanta iz dveh delov Afganistana ali pa iz istega, ki drugače reagirata. Ne bi mogla reči, da so to kulturne razlike, mogoče bolj osebne.« (intervju z D) S tem je opozorila na nevarnost kulturnega determinizma, ki ga Humljan Urh (2013) opredeljuje kot sistem idej, ki temelji na prepričanju, da vse odločitve, potrebe in dejanja posameznikov določa njihova kultura.

Tretji razlog za takšne odgovore, na katerega so opozorile študentke, je morda v tem, da uporabniki ne opozarjajo na kulturne razlike:

Problem je mogoče takrat, ko ne poznaš teh stvari in narediš nekaj drugega. Ti ne veš, kaj bi moral narediti. Oni pa tudi ne razlagajo. Se mi zdi, da se pričakuje od socialnega delavca, ki dela na tem mestu, da bo že vedel vse te stvari vnaprej. In če jih ne ve, se lahko spravi v zelo nerodno situacijo. Ker oni pa ne bodo rekli, mi pa tega ne. Vsaj jaz tega še nisem doživela, da bi mi kdo od njih nekaj pojasnil. (skupinski pogovor)

Zanimivo bi bilo raziskati, ali uporabniki o kulturnih razlikah ne poročajo, ker se le-te dejansko ne pojavljajo oziroma ne predstavljajo ovire ali zato, ker jih pri izražanju nezadovoljstva ob neupoštevanju kulturnih posebnosti nekaj ovira. Morda uporabniki iz strani družbe čutijo pritisk po asimilaciji, pri čemer zaposlene v NVO, ki sicer poudarjajo integracijo in ne asimilacije, vidijo kot pripadnike dominantne družbene skupine in posledično manj govorijo o kulturnih razlikah. Berry (1997) opredeljuje štiri strategije ravnanja s spremembami, do katerih pride zaradi migracije. Med njimi sta tudi asimilacija in integracija. Asimilirajo se tisti begunci, ki si prizadevajo za interakcije z domačini, se izogibajo stikom s svojo etnično skupino in ne ohranjajo kulturnih vrednot svoje izvirne družbe. Integrirajo se tisti begunci, ki želijo biti v stiku z domačini, vendar želijo hkrati

ohraniti tudi svojo kulturo. Sakamoto (2007) poudarja, da ideja asimilacije ni več tako relevantna in jo je vsaj na idejni ravni zamenjala integracija. Kljub temu tako zakonodaja kot socialne storitve še danes velikokrat temeljijo na ideji asimilacije, saj je uspešna integracija odvisna od prilagoditve dominantni kulturi. Pripadniki slednje so tudi zaposleni v NVO, ki so povedali, da uporabniki velikokrat ne razumejo njihove vloge in jih vidijo kot podaljšek ministrstva za notranje zadeve. Zato je mogoče, da uporabniki nimajo občutka, da lahko o tem govorijo. Tako morda ne gre za neposredno posledico ravnanja zaposlenih, ki poudarjajo etnično občutljivost, organizirajo aktivnosti, ki spodbujajo medkulturni dialog itd., ampak za posredno posledico pomanjkanja zaupanja uporabnikov, ki izhaja iz rasizma na kulturni in institucionalni ravni, kot ju definira Dominelli (1995).

Kot četrti razlog sem izpostavila, da zaposleni v NVO kulturnih razlik ne opredeljujejo kot težavo. Moje vprašanje je bilo: 'Kako ravnate kadar se pri svojem delu srečate z jezikovnimi in/ali kulturnimi razlikami?' in se ni nanašalo na kulturne razlike kot težave. Kljub temu so zaposleni velikokrat poudarili, da jim to ne povzroča težav. Temu je najbrž tako, zato ker se zavedajo, da se sodobni rasizem ne nanaša na biološke, ampak na kulturne razlike oziroma na njihovo nepremostljivost (Zorn 2003, Leskošek 2009) in na to ne pristajajo, saj pri svojem delu izhajajo iz tega, da kulturne razlike ne predstavljajo ovire, ampak menijo, da »[...] raznolikost bogati. Če vedo, da spoštuješ njihovo kulturo, spoštujejo oni tvojo« (intervju z I).

13.6. Načela za delo z begunci

Tako zaposlenim kot študentkam socialnega dela se za učinkovito delo na tem področju zdijo bolj pomembna načela kot spretnosti. Opisala bom samo tista načela, ki so se med intervjuji največkrat pojavila in zato sklepam, da so za delo na tem področju najbolj pomembna.

13.6.1. Načelo spoštovanja in načelo izogibanja moralnim sodbam

Kot najpomembnejši načeli sta se izkazali načelo spoštovanja, kot ga definira Valtonen (2008), in načelo spoštovanja raznolikosti, kot ga definirata Sheafor in Horejsi (2003). Slednjega je ena izmed zaposlenih pojasnila takole: »Se pravi, da ne razlikuješ. Vsi so za tebe ljudje.« (intervju s H) To pomeni, da mora strokovni delavec razumeti in spoštovati

rasne, kulturne, etnične, verske, spolne, starostne in ostale razlike. Načelo spoštovanja raznolikosti so poudarili tudi uporabniki: »Ne smejo reči 'Ti si drugačen'. [...] Vsakega moraš gledat isto.« (intervju z BA) Sheafor in Horejsi (2003) pri načelu spoštovanja raznolikosti izpostavljata, da le-to vključuje tudi razumevanje, da različne skupine uporabnikov drugače doživljajo družbo, in da se izkušnje posameznikov v določeni skupini med seboj razlikujejo. Zato je pomembno, da socialni delavec spoštuje tudi raznolikost znotraj skupine in o uporabniku ne sklepa na podlagi njegove pripadnosti določeni etnični skupini. Tega vidika spoštovanja raznolikosti zaposleni sicer niso posebej izpostavili, vendar so poudarjali načelo individualizacije procesa podpore in pomoči: »Ne daš vse v en koš, kajti vsak posameznik je edinstveno bitje in ljudje imajo tudi različne potrebe« (intervju s F)

Načelu spoštovanja zaposleni tako kot Sheafor in Horejsi (2003) dodajajo tudi načelo izogibanja moralnim sodbam, ko poudarjajo, da je potrebno z vsemi uporabniki ravnati dostojanstveno, spoštljivo in razumevajoče: »[...] razumevanje in spoštovanje človekovega dostojanstva kot takega« (intervju s F).

13.6.2. Načelo ohranjanja strokovne objektivnosti in načelo interpozicije

Tako zaposleni kot študentke so o načelu ohranjanja strokovne objektivnosti govorili predvsem v kontekstu postavljanja mej. Postavljanje meja pogosto opredeljujejo kot to, da »Ne moreš biti njihov prijatelj.« (intervju s H). Menijo torej, da se z uporabniki ne smejo preveč zblížati in pri tem navajajo predvsem dva razloga:

- ker onemogoča enakovreden odnos z vsemi uporabniki: »Ker potem tu ni več te enake obravnave. [...] Občutek, ki ga daješ drugim [uporabnikom], je zelo napačen.« (intervju z A);
- ker onemogoča profesionalen odnos z uporabniki: »Nimaš prijateljskega odnosa, ker ko imaš enkrat prijateljski odnos, takrat ko je treba, ne moreš imeti več profesionalnega odnosa.« (intervju s H).

Tako kot Sheafor in Horejsi (2003) tudi zaposleni in študentke socialnega dela poudarjajo, da jim ohranjanje določene razdalje od problema omogoča učinkovito delo z uporabniki. Prav tako kot avtorja na tem mestu izpostavljajo pomen empatije: »[...] empatičnost, ampak hkrati tudi postavljanje meja« (intervju z B), kar se sklada tudi z poudarjanjem

empatije kot ene izmed ključnih spretnosti, ki jih potrebuje strokovni delavec. Študentke so na podoben način poudarile, da je pomembno, da »[...] ne vzameš celega problema nase kot on, da se ne vživiš toliko, da ne bi bil sposoben naprej delati z njim« (skupinski pogovor). Tudi Lüssi (v Čačinovič Vogrinčič 2007) podobno opisuje načelo interpozicije, ki socialni delavki omogoča, da je tako sočutna kot tudi oddaljena od uporabnikove zgodbe. Tako lahko reflektira in povzame proces podpore in pomoči. Za soustvarjanje rešitev je torej ključnega pomena, da so zaposleni in prostovoljci empatični, vendar pri tem postavljajo jasne meje.

Nekateri so izpostavili, da so imeli na začetku težave s postavljanjem mej, vendar so kmalu ugotovili, da je le-to ključno tudi pri preprečevanju izgorelosti, kar poudarjata tudi Sheafor in Horejsi (2003). Tako kot avtorja poudarjajo, da je pomembno ločevati med profesionalnim in zasebnim življenjem, »[...] da znaš kot eno oblačilo, ko stopiš domov, odložiti to delo, da lahko kombiniraš s svojim prostim časom, ker drugače pride zelo hitro do izgorevanja« (intervju z B). Zanimivo je, da so postavljanje meja omenjali tudi pri spretnostih, torej kot nekaj, česar se je potrebno naučiti. Menijo, da mora strokovni delavec znati »[...] poskrbeti za lastno psihohigieno. Delo s to populacijo je zelo naporno in izčrpljujoče in nevarnost izgorelosti velika« (intervju z I). Diaconescu (2015) navaja tri vrste strategij za spoprijemanje z izgorelostjo, o katerih so poročali študenti socialnega dela: vedenjske strategije (npr. športne aktivnosti, vaje za sproščanje), odnosne strategije (pogovor s prijatelji, sodelavci, partnerjem, supervizorji, mentorji ali terapevti, aktivnosti z najbližjimi) in kognitivne strategije (npr. namerno preusmerjanje pozornosti s pomočjo filmov, glasbe). Zaposleni so omenjali predvsem dve odnosni strategiji – pogovor s sodelavci in supervizijo:

[...] preko nekih pogovorov s sodelavci ali pa pri superviziji prideš spet do neke točke, ko greš lahko naprej ali pa greš na dopust. Ker drugače, če ni tega, se mi zdi nestrokovno, da tak delavec dela na takem delovnem mestu. (intervju s C)

Po drugi strani so uporabniki izpostavili, da bi si od zaposlenih v NVO želeli bolj osebni stik, ki ga opredeljujejo kot neformalno druženje (npr. kavo ali sprehod v centru mesta, obisk na domu). Sheafor in Horejsi (2003) poudarjata, da je ohranjanje razdalje od problema, brez da bi se zdeli ravnodušni, za socialnega delavca zelo zahtevno. Glede na to, da uporabniki izražajo željo po tem, da bi bila ta razdalja manjša, medtem ko zaposleni poudarjajo pomen ohranjanja določene razdalje, bi bilo potrebno ta vidik dela z begunci

podrobneje raziskati. Mogoče je, da (1) zaposleni v NVO ne ohranjajo ustrezne razdalje; (2) ohranjajo razdaljo od uporabnika, namesto od problema, zaradi česar uporabniki dobijo občutek, da niso razumljeni, oziroma da zaposleni ne sočustvujejo z njihovo situacijo; (3) se uporabniki, zaradi svoje trenutne situacije in šibke socialne mreže, navežejo na zaposlene in napačno interpretirajo njihovo vlogo. Ena izmed zaposlenih je npr. povedala, da opaza »[...] da se uporabniki hitro navežejo na eno izmed oseb. Kljub temu, da nas je v timu pet, se vedno obračajo na eno in isto osebo« (intervju z D). Vzrok za to vidi v tem, da uporabniki iščejo varen odnos:

Ampak saj je jasno. Jaz mislim, da osebe so ranjene, od azilnega doma do drugih organizacij imajo toliko stikov z ljudmi, da včasih več ne vedo, komu bi kaj povedali, komu zaupali in je normalno, da iščejo nek varen odnos, ki je že znan, da ni treba na novo spet spoznavat in razlagat. (intervju z D)

Eden izmed razlogov za željo po bolj osebnem stiku je morda tudi pomanjkanje psihološke podpore. NVO na tem področju nimajo zaposlenih psihologov, ki bi uporabnikom lahko svetovali, zato uporabniki predlagajo, da bi to vlogo prevzeli zaposleni v NVO: »And also in most cases NGO's don't have a psychologist in their section. Maybe they also have to play a role like a psychologist.« (prevod: V večini primerov NVO v svojem oddelku nimajo psihologa. Morda morajo prevzeti tudi vlogo psihologa.) (intervju z BB). Svetovanje ali celo izvajanje terapij, za katere zaposleni niso usposobljeni, lahko povzroči več škode kot koristi in je v nasprotju z etičnimi načeli. Kljub temu pa ta izjava kaže na potrebo uporabnikov po večji psihološki podpori, kar bi bilo mogoče urediti z zaposlitvijo psihologov (za primere, v katerih je potrebna strokovna psihološka pomoč) ali pa z dodatnimi usposabljanji zaposlenih v NVO (za primere, v katerih uporabniki potrebujejo samo pogovor). Na to so nekajkrat opozorili tudi zaposleni: »Potrebovali bi še kakšnega psihoterapevta, ki ga zdaj vedno znova iščemo. Mi lahko zagotavljamo neko psihosocialno podporo, ki pa ni specializirana.« (intervju s F)

13.6.3. Načelo varovanja zaupnosti

Zaposleni v NVO so pogosto omenjali tudi načelo varovanja zaupnosti, ki je zanje pomembno, ker »[...] to se zelo hitro nehote zlorabi. Nehote narediš napako, mogoče preveč poveš kakšno ime. Begunci se radi pogovarjajo, in če ti nekomu nekaj omeniš, lahko med seboj naredijo zgodbo in potem lahko nekomu narediš veliko škodo« (intervju z E).

Sheafor in Horejsi (2003) izpostavljata, da načelo varovanja zaupnosti zajema tudi skrbno načrtovanje lokacije pogovorov z uporabniki. Zaposleni tega v intervjujih sicer niso omenjali v kontekstu načel, ampak kot eno izmed ovir pri delu:

Nimamo ključa v vratih oziroma ne zaklepamo. Pridejo, ko pridejo. Ko jih prosiš, da naj gredo ven, nekateri sicer odidejo. Ampak, ker se poznajo med seboj, mislijo, da lahko prisostvujejo pogovoru nekoga drugega. To je tisto, kar mene zelo moti. Smo rekli, da moremo to spremenit, če bomo šli s tem programom naprej. Bo pa ključ v notranji strani vrat in bomo imeli zaklenjeno, ko bomo imeli z nekom res osebni pogovor. (intervju z E)

Zagotavljanje diskretnosti v mnogih NVO predstavlja izziv zaradi prostorske stiske, ki izhaja iz pomanjkanja finančnih sredstev. Kljub temu se zavedajo pomena diskretnosti in jo skušajo po najboljših močeh zagotavljati.

13.6.4. Načelo samoodločanja

Valtonen (2008) poudarja, da je naloga socialne delavke informiranje uporabnika in podpora pri raziskovanju rešitev in posledic različnih možnosti. Nasprotno naloga socialne delavke ni sprejemanje končnih odločitev. S tem se strinjajo tako zaposleni v NVO kot študentke socialnega dela. Ena izmed zaposlenih je npr. povedala, da je uporabniku potrebno »[...] ponuditi različne rešitve, ne da mu rečeš, tako je, zato ker je to za moje pojme najboljša rešitev. [...] Torej na ta način, da mu damo tudi možnosti in mu ne povemo samo eno možnost« (intervju z A). Na tem področju se mi to zdi še posebej pomembno, saj se s tem krepi uporabnikova moč, ki mu je v azilnem sistemu v veliki meri odvzeta.

13.6.5. Načelo boja za socialno pravičnost

To načelo so omenjali samo zaposleni v NVO. Ker so pravice njihovih uporabnikov velikokrat kršene, se jim zdi pomembno »[...] boriti, da te pravice, ki jim pripadajo, po katerih so definitivno izenačeni z državljani Slovenije, da jih dejansko v praksi tudi dobijo« (intervju z D). Za Valtonen (2008) je to eden najmočnejših elementov socialnega dela s to skupino ljudi. Omenila sem že, da so zaposleni redko omenjali zavzemanje za spremembe v širšem okolju, ki predstavlja eno izmed temeljnih nalog zagovornika, kot jih definirajo Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002). Kljub temu pa so velikokrat omenili načelo boja za

socialno pravičnost, zato lahko sklepamo, da se jim le-to zdi pomembno, vendar ga upoštevajo predvsem pri delu s posameznimi uporabniki (ko se npr. borijo, da uporabniku ne znižajo denarne socialne pomoči) in ne toliko na sistemski oziroma kulturni ravni.

13.7. Ovire pri delu z begunci in predlogi za spremembe

Zaposleni v NVO so opozorili, da je njihovo delo pogosto zgolj 'gašenje požarov', ker

[...] je sistem naravnan na ta način, da ti onemogoča drugačno delovanje. [...] dejansko se dnevno srečujemo s primeri in situacijami beguncev, ko se ti zdi, da je vedno znova neka štala, ampak samo zaradi tega, ker sistem ne deluje, ker ni povezan, ker ni neke koordinacije, sodelovanja, nekih skupnih dogovorov. Vedno se mi zdi, da je vsaka situacija, kot da imamo prvič begunce v Sloveniji. Kaj pa zdaj? Sistem ni naravnan na ta način. (intervju s C)

Ena izmed posledic nedelovanja oziroma neobstoja sistema je individualno urejanje administrativnih zadev: »Ogromno je administrativnih ovir, zaradi neobstoja sistema. Občutek je, da moramo vse individualno urejat.« (intervju z D) Posledično zaposleni v NVO porabijo veliko časa za urejanje administrativnih zadev in manj časa posvetijo drugemu delu (npr. psihosocialni pomoči, zavzemanju za spremembe zakonodaje) oziroma uporabnikom kot takim, kar opažajo tudi uporabniki: »They should work with refugees more.« (prevod: Več bi morali delati z begunci.) (intervju z BB).

Eden izmed razlogov za neobstoje sistema je morda v majhnem številu beguncev, kar zaposleni vidijo tudi kot izgovor:

Beguncev je pri nas precej malo v primerjavi z drugimi državami. Se mi zdi, da na nek način vedno rečejo: 'Joj, Slovenija je tako majhna pa tako majhno število beguncev ima.' Se mi zdi, da to vzamemo kot velik izgovor. Hkrati pa ravno na majhni številki bi lahko vzpostavili ekstremno dober sistem in ljudem marsikaj ponudili, da bi se v bistvu tudi opolnomočili do te mere, da bodo imeli spretnosti in moč, da kamorkoli bodo šli, bodo prav zares zaživel in se znašli. Mislim, da tega manjka. (intervju z D)

Študentke vzrok za slabo delovanje sistema vidijo predvsem v pomanjkanju interesa s strani vlade: »Očitno tukaj sploh ni velikega interesa. To je prva stvar. Da to ni neka ciljna

populacija, s katero bi se naša vlada želela ukvarjati. [...] Če bi bil interes, bi se tudi ostale stvari spremenile. Tako pa pač delaš s tem, kar imaš.« (skupinski pogovor) V prihodnje bi bilo torej smiselno raziskati, na kakšen način bi lahko vzbudili interes za to skupino ljudi pri pomembnih odločevalcih.

Nedelovanje sistema, o katerem so govorili udeleženci, oziroma pomanjkanje interesa za vzpostavitev učinkovitega sistema, je še eden izmed izrazov rasizma na vseh ravneh. Strategija izključevanja beguncev je – poleg ločevanja na 'prave' begunce in ekonomske migrante, boja proti ilegalnim migracijam, zapiranja beguncev v azilni dom in center za tujce, zaostrovanja zakonodaje itd. (Zorn 2005) – tudi oteževanje urejanja administrativnih zadev, s katerim država beguncem otežuje uresničevanje pravic, ki jim po zakonu pripadajo.

Večina NVO, vključenih v raziskavo, izvaja ali pa je izvajala programe, ki jih razpisuje in financira ministrstvo za notranje zadeve (v nadaljevanju: ministrstvo). Za le-to so zaposleni v NVO povedali, da »[...] v zadostni meri ne upošteva ugotovitev in predlogov [NVO]. NVO in MNZ so pogosto 'na drugem bregu'« (intervju z I). Ministrstvo zaposleni vidijo kot deloma nepripravljeno na sodelovanje in menijo, da bi moralo »[...] bolj prisluhniti opažanju in mnenju NVO, ki imajo po navadi tesnejši stik s to populacijo« (intervju z I). To se sklada z ugotovitvami Leskošek (2002), ki poudarja, da odnos med državo in NVO nikoli ni bil partnerski, in da NVO niso posvetovalni organ za spreminjanje politike, ampak da so bile vedno v podrejenem položaju. Pri tem je komunikacija med državo in NVO večinoma omejena samo na finančna sredstva, kar drži tudi za to področje.

Kot oviro so zaposleni izpostavili tudi odvisnost od programov, ki jih razpisuje ministrstvo:

Ampak ovira je pa seveda pri tem, da smo vezani na določene programe. V okviru teh programov smo seveda vezani na obveznosti vsakega programa. Pogoji in smernice tega programa so ponavadi narejeni vnaprej, in ko se prijaviš na program, daš svojo vsebino noter in delaš po svojih načelih. Po drugi strani pa so seveda nekateri okvirji, ki lahko ovirajo konkretno delo z ljudmi. Se pravi ta odvisnost, nezagotavljanje kontinuitete. (intervju s F)

Študentke socialnega dela vidijo ovire predvsem v programih, ki jih razpisuje ministrstvo. Povedale so na primer: »Prvi problem je v tem, da se ta program [...] financira za dve leti in to zelo slabo.« in »In da se ta program seli od organizacije do organizacije« (skupinski

pogovor). Težave torej vidijo predvsem v kratkotrajnosti programov (večinoma se razpisujejo za 2 leti), slabem financiranju in prestavljanju programov iz ene na drugo organizacijo. Z večino omenjenih pomislov se strinjajo tudi zaposleni v NVO.

Glede trajanja programov so zaposleni povedali: »Mogoče tudi tako sistemsko, kot je zastavljeno, ni najboljša, ker so vseeno to krajši programi in se mi zdi, da ravno ko zalaufajo stvari, se zaključi in je spet nov razpis.« (intervju z B). Če temu dodamo še to, da na novem razpisu program dobi druga organizacija in se mora: »[...] začeti na novo vse to učiti, ker se v tem času vse spremeni« (skupinski pogovor) Pri tem pa posledice nosijo uporabniki: »To je neverjetno, ker potem begunci pridejo do tja, v novo organizacijo, vidijo, da ti nimajo pojma, in hodijo še naprej na staro. Ampak ta stara pa se včasih ni več sposobna s tem ukvarjat. Tukaj ni nobene kontinuitete v tej pomoči.« (skupinski pogovor). Kratkotrajnost programov ima še dve pomembni posledici: (1) negativno lahko vpliva na motiviranost zaposlenih: »Tudi dosti nesigurne službe so. Motivacija zaposlenih ljudi, ki delajo na tem, mora biti zelo močna, ker pogoji dela niso idealni, daleč od tega.« (intervju z B); (2) povečuje konkurenčnost in negativno vpliva na sodelovanje med NVO: »Čeprav se mi zdi, da se še vedno zaznava konkurenčnost na trgu, kar je v bistvu žalostno, ker vsi sledimo istemu cilju.« (intervju z B) Pri tem Jazbec (2010) opozarja, da so za rivalstvo odgovorne tudi NVO, vendar ga z deljenjem javnih sredstev povzroča država. To so opazile tudi študentke:

Kot da je namenoma narejeno, da teh nekaj organizacij, ki se s tem ukvarja, da se bolj tepejo za denar, ki obstaja, kot da bi se nekako združevale in razdelile to delo, to pomoč, ki jo te osebe rabijo, na celoten spekter organizacij. Ker če ne dobiš denarja za to, ne boš delal. (skupinski pogovor)

Slabo medsebojno sodelovanje NVO so omenjali tudi zaposleni: »NVO bi morale med seboj bolje sodelovati, vsaka na področju, kjer je 'močna'. Med njimi ne bi smelo biti tekmovalnosti, kdo bo 'dobil projekt'.« (intervju z I) Poleg tega, da slabo sodelovanje med NVO negativno vpliva na kakovost storitev in posledično na uporabnike, je ena izmed posledic tudi podvajanje dela:

Tako kot rečejo – več babic, kilavo dete. [...] Tako da smo v bistvu iz štirih različnih koncev urejali eno stvar. In potem včasih malo nestrokovno izpade, ko v bistvu vsi kličejo na upravo enoto isto osebo, ker potem reče: 'Glejte, vsi me kličete iz vseh

koncev. Gremo doreči eno osebo, s katero bomo imeli stik in urejali situacije.' To je malo nerodno vse skupaj. (intervju z D)

Do takšnih situacij prihaja tudi zato, ker uporabniki velikokrat ne povedo, pri kateri organizaciji so že prosili za pomoč, s čimer si želijo izboljšati možnosti, da se bo njihova situacija čim prej rešila, ali pa ne vedo, kakšna je vloga posamezne organizacije, zato za pomoč raje zaprosijo v več NVO. V vsakem primeru bi bilo potrebno podrobneje raziskati, zakaj tega ne povedo, in glede na ugotovljeno prilagoditi pristop oziroma način dela. Poleg tega, da zgornja situacija izpade nestrokovno, se s podvajanjem dela izgublja čas, ki bi ga lahko namenili konkretnemu delu z uporabniki. Sodelovanje med NVO bi morali razviti na takšen način, da se delo ne bi podvajalo, in da bi bili uporabniki deležni čim bolj celostne podpore in pomoči.

Izpostavljeno je bilo tudi pomanjkanje zagnanosti za zavzemanje za spremembe med zaposlenimi v različnih NVO: »Tako da te zagnanosti ni. In to me zelo moti. [...] Nismo usklajeni, nismo na istih stališčih pa bi morali bit, ker brez tega gre samo na slabše. Pa nobenemu se to ne zdi blazno hudo.« (intervju z A) Pomanjkanje zagnanosti je še eden izmed možnih razlogov, da zaposleni pogosto niso omenjali zavzemanja za spremembe v širšem okolju, ki po Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) vključuje zavzemanje za spremembe zakonodaje, javnega mnenja in odpravljanje diskriminacije. Leskošek (2002) opozarja, da veliko NVO nikoli ni bilo aktivističnih, ampak so bile od začetka ustanovljene zgolj z namenom izvajanja storitev, zaradi česar najbrž nimajo želje po zavzemanju za spremembe. Potrebno je upoštevati, da so pomanjkanje zagnanosti omenjali zaposleni iz aktivističnih NVO, tako da tukaj obstajajo pomembne razlike med organizacijami. V vsakem primeru je pomanjkanje zagnanosti zaskrbljujoče, zato bi bilo potrebno ugotoviti, zakaj med NVO ni tako sodelovanja kot zagnanosti za doseganje sprememb, saj ima oboje negativne posledice predvsem za uporabnike.

Pomen zavzemanja za spremembe so poudarjali tudi uporabniki, ki menijo, da bi morale NVO tesneje sodelovati z ministrstvi, da bi dosegle določene spremembe (npr. na področju izobraževanja in zaposlovanja): »So NGO's need to [...] see how to change the system with the ministry of education and also with the ministry who is in charge for the refugees.« (prevod: NVO morajo torej ugotoviti, kako lahko z ministrstvom za šolstvo in ministrstvom za notranje zadeve spremenijo sistem.) (intervju z BB). Pri tem poudarjajo, da bodo begunci še naprej zapuščali Slovenijo (kar se zadnje čase pogosto dogaja predvsem zaradi slabih

možnosti zaposlovanja), če ne bo prišlo do sprememb na sistemski ravni, za kar so odgovorne tudi NVO. Odhajanje beguncev v druge evropske države ne predstavlja tako velikega problema za ministrstvo, ampak za NVO, kar so sicer omenili tudi zaposleni. Eden izmed uporabnikov je povedal:

If the refugees are not here it will be a problem for you. Because you need to work with them. [...] At least you say you are working with the refugees it's nice that they come to your office, you do one or two things with them and you have them in your system, on your lists, in your files but when they go who are you going to put on your list. Nobody. (prevod: Če beguncev ni tukaj, bo to problem za vas. Ker morate delati z njimi. Če rečete, da delate z begunci, je lepo, da pridejo do vas v pisarno, zanje naredite eno ali dve stvari in jih imate v vašem sistemu, na vaših seznamih, v vaših datotekah, ampak ko gredo, koga boste dali na svoj seznam. Nikogar. [...])
(intervju z BB)

Glede financiranja programov so zaposleni poudarjali predvsem to, da imajo zagotovljenih premalo sredstev. Posledica tega pa je pomanjkanje kadra, premalo dodatnih usposabljanj in supervizij ter prostorska stiska.

Pomanjkanje kadra so opazili tudi uporabniki: »[...] not enough people work there« (prevod: »[...] tam [v eni izmed NVO] ne dela dovolj ljudi« (intervju z BC). Pomanjkanje kadra ima lahko več posledic. Za uporabnike to pomeni predvsem, da so storitve manj kakovostne, in da jim zaposleni ne morejo nameniti dovolj časa oziroma se ne morejo poglobljeno ukvarjati z njimi. Za zaposlene pomanjkanje kadra pomeni tudi pomanjkanje časa, preobremenjenost in nevarnost izgorevanja. Študentke so glede kadra povedale, da preveč aktivnosti opravljajo prostovoljci, oziroma da se nekatere NVO preveč zanašajo na prostovoljce. Zanašanje na prostovoljce je eden izmed načinov, s katerim NVO nadomeščajo pomanjkanje kadra. Pri tem vidijo študentke problem, ker »[...] če prostovoljci nimajo dovolj časa, ne morejo ali pa niso dovolj zagnani, niso resni, se program ne izvaja« (skupinski pogovor). Hkrati jih skrbi usposobljenost prostovoljcev: »Kolikor podpiram prostovoljsko delo, je to vseeno riskantna naložba. Ker jaz zdaj na primer učim nekoga slovenski jezik, pa nisem za to usposobljena. [...] In to se mi zdi tudi malo neodgovorno.« (skupinski pogovor) Zaposleni v NVO se zavedajo pomena svojih prostovoljcev, vendar želijo hkrati zaradi zagotavljanja kvalitete dela zaposliti dodatno, usposobljen kader:

Zagotoviti več kadra, ne samo prostovoljcev, ampak tudi zaposlenih ljudi. To je dejstvo, ker prostovoljci so zelo pomemben del. [...] Brez te pomoči bi bil program sila okrnjen. Po drugi strani pa bi zaradi kontinuitete in poglobljenosti dela bilo potrebno zagotavljati tudi dodaten kader in jim seveda omogočiti tudi zaposlitev tukaj. (intervju s F)

To oviro bi lahko premagali »[...] na tak način, da bi bila zagotovljena bolj kontinuirana sistemska finančna podpora nevladnim organizacijam, tudi nam, na tem področju« (intervju s F).

Uporabniki so glede kadra predlagali tudi tesnejše sodelovanje NVO z begunci:

And even in their offices I think they need to also give some refugees opportunities to be with them. In a way that they can organize some project together with the refugees and give them opportunities to share some ideas and see how they can come up with something. (prevod: In mislim, da je treba celo v njihovih pisarnah dati nekaj beguncem možnost, da so z njimi [zaposlenimi v NVO]. Na način, da lahko skupaj z begunci organizirajo nek projekt in jim dajo priložnost, da delijo nekaj svojih idej in vidijo, kaj lahko naredijo.) (intervju z BB)

Valtonen (2008) sodelovanje uporabnikov pri oblikovanju socialnodelovnih pristopov in njihovo vključenost v faze dela opredeljuje kot element poklicne integritete. Hkrati je sodelovanje z uporabniki pomembno z vidika krepitev moči. Ena izmed oblik sodelovanja je tudi zaposlovanje beguncev, česar si želijo tudi uporabniki, ki so sodelovali v tej raziskavi:

Yes, even if it's not full time employment. Like temporary employment for a short period to do one or two things. And they can also work with other refugees because he knows more about refugees than them who are NGO's. He has been a refugee, he knows the feelings, he knows what refugees have been through. So he can easily explain the situation of the refugees. (prevod: Ja, tudi če ni za polni delovni čas. Tako kot začasna zaposlitev za krajši čas, da naredijo eno ali dve stvari. In lahko delajo tudi z drugimi begunci, ker vedo več o beguncih kot oni, ki so zaposleni v NVO. Bil je begunec, pozna občutke, ve, kaj so begunci prestali. Torej lahko zlahka razloži položaj beguncev.) (intervju z BB)

Uporabniki bi delu lahko dodali uporabniško perspektivo in NVO pomagali razviti pristope in metode dela, ki bi izboljšali njihovo prakso. S tem bi lahko zmanjšali tudi neravnovesje moči med zaposlenimi in uporabniki oziroma krepili moč uporabnikov. Nekatere NVO uporabnike sicer vključujejo v svoje delo tako, da jim le-ti pomagajo s prevajanjem drugim beguncem, in tako, da jih zaposlujejo, vendar jih pri tem ponovno ovira pomanjkanje sredstev, zato bi morali programi, ki jih razpisuje ministrstvo, vključevati tudi zaposlovanje ekspertov iz izkušenj.

Zaposleni v NVO kot oviro pri svojem delu izpostavljajo tudi pomanjkanje denarja za dodatna usposabljanja in redne supervizije, kar negativno vpliva na strokovno kompetentnost, kot jo definirata Sheafor in Horejsi (2003), in poklicno integriteto, kot jo definira Valtonen (2008). To je najbrž tudi razlog, da so zaposleni redkeje omenjali načeli strokovne kompetentnosti in poklicne integritete. Določeno načelo je lahko posamezniku pomembno, vendar ga morda zaradi omejitev za dosledno upoštevanje tega načela, ki jih pozna in se jih zaveda (v tem primeru pomanjkanje sredstev), ne omenja tako pogosto. Pri tem je pomembno, da se zaposleni v NVO na drugačne načine razvijajo kot kompetentni strokovnjaki (npr. z branjem relevantne literature, udeležbo na brezplačnih delavnicah, seminarjih), kar predlagata tudi Sheafor in Horejsi (2003).

Tretja ovira, ki izhaja iz pomanjkanja denarja, je prostorska stiska, ki NVO onemogoča zagotavljanje diskretnosti in vzporedno delo z več uporabniki, kar sem omenila že v enem izmed prejšnjih poglavij. To pa tako kot ostale ovire negativno vpliva na kakovost storitev.

Uporabniki so prav tako izpostavili, da zaposleni v NVO premalo delajo na terenu: »Because most of them only remember you when you come to their office. If you never come they say you're fine. [...] They only want you to come and tell them your problems« (prevod: Večina [NVO] se te spomni, ko prideš v njihovo pisarno. Če nikoli ne prideš, rečejo da si v redu. [...] Oni želijo samo, da prideš in jim poveš, kakšne so tvoje težave.) (intervju z BB). Razlog za to je morda v pomanjkanju kadra in posledično v pomanjkanju časa. Isti uporabnik je izpostavil, da imajo begunci veliko problemov, zaradi česar velikokrat ne zmorejo priti do NVO: »Refugees all have problems. But sometimes it's difficult for them. Sometimes they are tired of coming to NGO's and telling them their problems.« (prevod: Vsi begunci imajo težave. Ampak včasih jim je težko. Včasih so naveličani prihajanja na NVO in pojasnjevanja svojih težavah.) (intervju BB) Med uporabniki torej obstaja potreba po obiskih na domu. Ker so bili v raziskavo vključeni samo

trije uporabniki, bi bilo potrebno podrobneje raziskati, kakšna je potreba po terenskem delu med ostalimi uporabniki in ustrezno prilagoditi način dela. Milošević Arnold (2009) izpostavlja, da je terensko delo koristno takrat, ko je za razumevanje uporabnikove situacije pomembno spoznati tudi njegove socialne mreže in življenjsko okolje, in da je za vsako poseganje v uporabnikovo okolje potrebno prositi za njegovo soglasje.

14. SKLEP IN PREDLOGI

Namen naloge je bil raziskati, katere koncepte in metode socialnega dela uporabljajo zaposleni in prostovoljci v NVO, katera načela jih vodijo pri njihovem delu, katere spretnosti potrebujejo in s kakšnimi ovirami se srečujejo. Pri tem me je posebej zanimala tudi uporabniška perspektiva in perspektiva študentk socialnega dela. Pomanjkljivost te raziskave je predvsem v nizkem številu uporabnikov, ki so pri le-tej sodelovali, zato podatkov, ki sem jih dobila od uporabnikov, ne moremo brezskrbno posploševati. V prihodnjih raziskavah bi bilo potrebno bolje poskrbeti za zagotavljanje glasu uporabnikov. Odprta vprašanja so nekaterim uporabnikom predstavljala izziv, zato bi bilo v prihodnje morda smiselno uporabljati bolj strukturirane metode spraševanja. Na rezultate je vplivalo tudi to, da sta dve osebi na vprašanja odgovorili preko elektronske pošte, zato so bili njuni odgovori manj izčrpni. Posplošljivost rezultatov je nekoliko omejena tudi zato, ker sem v nekaj NVO naredila intervjuje z več zaposlenimi kot v drugih, zaradi česar sem dobila več vpogleda v delovanje nekaterih organizacij. Določene udeležence, zaradi prostovoljskega dela in opravljanja študijske prakse, bolje poznam kot druge, kar je najverjetneje vplivalo na interpretacijo njihovih odgovorov.

Ugotovila sem, da zaposleni in prostovoljci v NVO najpogosteje prevzemajo vlogo zagovornika, saj so pravice uporabnikov velikokrat kršene. Uporabnike največkrat zagovarjajo pri spremstvu v institucije, jih informirajo o virih in možnostih, jim pomagajo pri uveljavljanju pravic itd.. Zaradi zatiranja, s katerim se uporabniki srečujejo v vsakdanjem življenju, je pomembno, da NVO prevzemajo vlogo zagovornika in skušajo na vseh ravneh odpraviti razizem. Pri zagovarjanju imajo študentke socialnega dela včasih pomisleke o tem, ali krepijo uporabnikovo moč ali prevečkrat govorijo namesto uporabnika in jim tako moč odvzemajo. Zaradi te dileme in same pogostosti opravljanja zagovorništva bi bilo smiselno ta vidik še dodatno raziskati, še posebej kako zaposleni ravnaajo v podobnih situacijah in kako različne načine ravnanja zaznavajo uporabniki.

Različni avtorji in zaposleni v NVO poudarjajo, da bi morali biti begunci vključeni v skupine in dejavnosti v večinski skupnosti. To ima lahko veliko pozitivnih posledic, kot je npr. dodatno in predvsem bolj interaktivno učenje slovenskega jezika, širjenje socialne mreže, spodbujanje medkulturnega dialoga in odpravljanje diskriminacije. Ker NVO svojih uporabnikov, zaradi nezadostnega znanja slovenskega jezika, velikokrat ne morejo

vključiti v takšne aktivnosti, bi bilo smiselno raziskati, kako tesneje sodelovati z organizacijami, ki organizirajo takšne aktivnosti, in na kakšen način vključevati uporabnike, da jezik ne bi predstavljal ovire. Prav tako bi bilo potrebno podrobneje raziskati skupine za samopomoč.

Nekatere NVO uporabnike vključujejo v svoje delo tako, da sodelujejo pri nadgrajevanju že obstoječih in oblikovanju prihodnjih programov ter pri raziskovanju. Možnosti uporabnikov za vplivanje na programe so kljub temu omejene, ker programe večinoma razpisuje ministrstvo, zato bi bilo potrebno ugotoviti, kako povečati njihov vpliv na programe, ki so jim namenjeni. Prav tako jih NVO v svoje delo vključujejo s prevajanjem drugim beguncem, kar je iz vidika krepitve moči in razvijanja skupnosti izjemno pomembno. V prihodnosti bi bilo potrebno raziskati še druge morebitne potenciale za vključevanje beguncev v delo NVO, npr. zaposlovanje beguncev kot ekspertov iz izkušenj.

Najpomembnejše spretnosti za delo z begunci so razvijanje učinkovitega pomagajočega odnosa (še posebej empatije) in medkulturne spretnosti (predvsem etnične občutljivosti, znanja tujih jezikov in znanja, ki je specifično za to področje). Uporabniki so posebej izpostavili, da sta zanje bolj pomembni empatija in osebna toplina kot spretnosti strokovnega delavca. Čeprav so zaposleni omenjali nekatere vidike kulturne kompetentnosti (npr. etnično občutljivost), bi bilo smiselno le-to podrobneje raziskati.

Za delo na tem področju je pomembno upoštevati predvsem naslednja načela: načelo spoštovanja in izogibanja moralnim sodbam ter strokovne objektivnosti in interpozicije. Glede načel so se udeleženci večinoma strinjali. Največje nestrinjanje se je pojavilo pri zadnjih dveh načelih, saj so zaposleni poudarjali pomen upoštevanja le-teh, medtem ko so uporabniki izrazili potrebo po bolj osebnem stiku. Zaposleni pomen ohranjanja strokovne objektivnosti vidijo predvsem v omogočanju enakovrednega in profesionalnega odnosa z vsem uporabniki ter preprečevanja izgorelosti, kar se sklada z literaturo na tem področju. Ker so bili v raziskavo vključeni samo trije uporabniki, bi bilo potrebno bolje raziskati, ali imajo tudi ostali uporabniki potrebo po bolj osebnem stiku in poskusiti temu prilagoditi način dela. Prav tako se je izkazalo, da so dogovor o sodelovanju (posebej predstavitev lastne vloge), etika udeležnosti in krepitev moči po mnenju zaposlenih in študentk najpomembnejši koncepti in elementi vzpostavljanja delovnega odnosa.

V mnogih tematskih sklopih (pri zagovorništvu, skupnostnem socialnem delu, spretnostih, vlogah in načelih) je bilo razvidno, da zaposleni in prostovoljci več časa delajo

individualno, torej s posameznimi uporabniki, in manj časa posvetijo odpravljanju diskriminacije in zavzemanju za spremembe javnega mnenja. Za to sta se skozi analizo podatkov izoblikovala dva možna vzroka. Nekateri zaposleni poudarjajo, da jim za ta vidik dela zmanjkuje časa, ker se morajo ukvarjati z 'gašenjem požarov'. Drugi menijo, da za zavzemanje za spremembe v širšem okolju med zaposlenimi ni dovolj zagnanosti. Izvor nezagnanosti bi moral biti deležen še nadaljnjega raziskovanja. Poznavanje vzroka je pomembno predvsem zato, da ugotovimo, kako ga odstraniti. Ne glede na vzroke rezultat trenutno ostaja enak in najbolj negativno vpliva na uporabnike, ki menijo, da so za spremembe v veliki meri odgovorne NVO. Pri tem ne smemo spregledati tudi odgovornosti beguncev, ki so del teh sprememb. V prihodnje bi se bilo smiselno bolj poglobiti v ovire za delovanje na tej ravni in v način odpravljanja le-teh.

Če je glavna ovira za zavzemanje za spremembe v širšem okolju predvsem pomanjkanje časa, potem je potrebno ponovno pregledati programe, ki jih izvajajo NVO. Programi bi morali temeljiti na potrebah uporabnikov, zato je pomembno, da so vključeni v njihovo oblikovanje. Prav tako je pomembno pri oblikovanju programov upoštevati zmogljivosti NVO in le-tim zagotoviti dovolj finančnih sredstev za zaposlovanje usposobljenega in dovolj številčnega kadra, ki je kos vsem nalogam, tudi zavzemanju za spremembe v širšem okolju. Zanašanje na prostovoljce, ki se mu NVO ob pomanjkanju kadra težko izognejo, je neprimerno in predvsem neodgovorno, saj vpliva na kakovost storitev in lahko ponovno povzroči škodo predvsem uporabnikom. NVO bi bilo potrebno zagotoviti zadostno in kontinuirano financiranje, ki bi jim prav tako omogočalo najem ustreznih prostorov, v katerih bi lahko vzporedno delali z več uporabniki, in dodatna usposabljanja, ki bi jim pomagala ohranjati strokovno kompetentnost, ter supervizije, ki predstavljajo pomemben varovalni dejavnik pred izogrevanjem. Za izboljšanje kakovosti storitev bi bilo potrebno v čim večji meri upoštevati mnenje in potrebe uporabnikov ter jim omogočiti zaposlovanje v NVO, s čimer bi procesu dela dodali uporabniško perspektivo, zmanjšali neravnovesje moči in krepili njihovo moč.

Predvsem je potrebno uporabnikom dati priložnost, prepoznati njihove potenciale, upoštevati njihove želje, potrebe in mnenja ter delati z njimi, ne za njih. To velja tako za NVO in državo kot za slovensko družbo.

15. SEZNAM VIROV

- Berry, J.W. (1997), Immigration, Acculturation, and Adaptation. *Applied psychology: An international review*, 46, 1: 5–34 .
- Borden, W. (1992), Narrative perspectives in psychosocial intervention following adverse life events. *Social Work*, 37, 2: 135–141.
- Clark, V. (2006), Group work practice with Australia's asylum seekers. *Australian Social Work*, 59, 4: 378–390.
- Craig, G., Lovel, H. (2005), Community development with refugees : towards a framework for action. *Community Development Journal*, 40, 2: 131–136.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2007), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Devore, W., Schlesinger, E.G. (1999), *Ethnic-sensitive social work practice*. Boston: Allyn and Bacon.
- Diaconescu, M. (2015), Burnout, secondary trauma and compassion fatigue in social work. *Revista de Asistența Socială*, 14, 3: 57–63.
- Dominelli, L. (1988), *Anti-racist social work: a challenge for white practitioners and educators*. Basingstoke: Macmillan.
- Dominelli, L. (1995), Antirasistične perspektive v evropskem socialnem delu. *Socialno delo*, 34, 3: 181–193.
- Dragoš, S. (2008), Moč – navodila za uporabo. V: Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Humljan Urh, Š., Žnidarec Demšar, S. (ur.), *Krepitev moči*. Ljubljana : Fakulteta za socialno delo (10–47).
- Erdogan Ertorer, S. (2014), Managing identity in the face of resettlement. *Identity: An International Journal of Theory and Research*, 14, 4: 268–285.
- Fell, B., Fell, P. (2014), Welfare across borders : a social work process with adult asylum seekers. *British Journal of Social Work*, 44: 1322–1339.
- Flaker, V. (2003a), *Oris metod socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. (2003b), Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42, 4/5: 237–257.

Folgheraiter, F., Pasini, A. (2009), Self-help groups and social capital : new directions in welfare policies? *Social Work Education*, 28, 3: 253–267.

Green, J.W. (1982), *Cultural awareness in the human services*. Boston: Allyn and Bacon.

Humljan Urh, Š. (2013), *Kulturno kompetentno socialno delo : etnična občutljivost in antirasistična perspektiva v socialnem delu za učinkovito delo s pripadniki etničnih manjšin in za učinkovito delo v večkulturnem okolju*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Humphries, B. (2005), Kako podpreti prosilce in prosilke za azil : praksa in etična vprašanja za strokovnjake v socialnem varstvu in zdravstvu v Evropi. *Socialno delo*, 44, 4/5: 277–285.

Hynes, P. (2009), Contemporary compulsory dispersal and the absence of space for restoration of trust. *Journal of Refugee Studies*, 22, 1: 97–121.

Jazbec, F. (2010), Migracijska in integracijska politika v Sloveniji : vloga javne uprave in civilne družbe. V: Medica, K., Lukič, G., Bufon, M. (ur.), *Migranti v Sloveniji - med integracijo in alienacijo*. Koper: Univerza na Primorskem (203–220).

Kholi, R. K. S. (2006), The sound of silence : listening to what unaccompanied asylum-seeking children say and do not say. *British Journal of Social Work*, 36: 707–721.

Kisiara, O. (2015), Marginalized at the centre : how public narratives of suffering perpetuate perceptions of refugees' helplessness and dependency. *Migration Letters*, 12, 2: 162–171.

Konvencija o statusu beguncev (1951). Dostopno na http://www.unhcr-centraleurope.org/assets/files/content/resources/pdf_si/refugee_convention/1951_Convention_status_refugees-svn.pdf (15. april 2015).

Lamovec, T., Flaker, V. (1993), Zagovorništvo v akciji – proces emancipacije. *Socialno delo*, 32, 3/4: 39–51.

Lang, N.C. (2010), *Group work practice to advance social competence : a specialized methodology for social work*. New York : Columbia University Press.

Leskošek, V. (2002), Mesto nevladnih organizacij v socialnem varstvu. *Socialno delo*, 41, 6: 351–363.

Leskošek, V. (2009), The construction of the 'deviant foreigner' and its impact on social work. V: Leskošek, V. (ur.), *Theories and methods of social work : exploring different perspectives*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (125–145).

Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I : študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Mesec, B. (1998), Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Miloševič Arnold, V. (2009), Uvod. V: Miloševič Arnold, V., Urh, Š. (ur.), *Terensko delo : institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (7–19).

Rapoša Tajnšek, P. (1993), Skupnostno socialno delo in skupnostna usmeritev v praksi socialnega dela v Sloveniji. *Socialno delo*, 32, 5/6: 139–151.

Sakamoto, I. (2007), A critical examination of immigrant acculturation: toward an anti-oppressive social work model with immigrant adults in a pluralistic society. *British Journal of Social Work*, 37: 515–535.

Sheafor, B.W., Horejsi, C.R. (2003), *Techniques and guidelines for social work practice*. Boston : Allyn and Bacon.

Škerjanc, J. (2008), Kakovost življenja, participacija in vpliv. V: Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlih, P., Škerjanc, J., Humljan Urh, Š., Žnidarec Demšar, S. (ur.), *Krepitev moči*. Ljubljana : Fakulteta za socialno delo (48–58).

Slovar slovenskega knjižnega jezika (SSKJ). Dostopno na: http://bos.zrc-sazu.si/cgi/a03.exe?name=sskj_testa&expression=migrant+&hs=1 (20. april 2015).

Urek, M. (2005), *Zgodbe na delu : pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu*. Ljubljana: Založba / *cf.

Valtonen, K. (2008), *Social Work and Migration: immigrant and refugee settlement and integration*. Burlington: Ashgate Publishing Limited.

Vargas, C. M. (1999), Cultural mediation for refugee children: a comparative derived model. *Journal of Refugee Studies*, 12, 3: 284–306.

Westoby, P. (2008), Developing a community – development approach through engaging resettling Southern Sudanese refugees within Australia. *Community Development Journal*, 43, 4: 483–495.

Zakon o mednarodni zaščiti (2007), Ur. l. RS št. 111/07 (ZMZ). Dostopno na <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO4911#> (18. april 2015)

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu : opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana : Študentska založba.

Zorn, J. (2003), Antirasistična perspektiva v socialnem delu : kako prepoznati rasizem v vsakdanjem življenju in kulturna kompetentnost služb. *Socialno delo*, 42, 4/5: 303–310.

Zorn, J. (2005), Strategije izključevanja begunk, beguncev oziroma prosilcev za azil in oseb brez statusa. *Socialno delo*, 44, 4/5: 259–275.

Zorn, J. (2008), Ljudje brez pravice do pravic in vloga socialnega dela. *Socialno delo*, 37, 3/6: 115–131.

PRILOGE

Priloga A

Smernice za intervjuje z zaposlenimi v NVO

1. Metode, koncepti: Prosim, opišite vaš tipičen delovni dan.
2. Vzpostavljanje delovnega odnosa: Prosim, opišite tipično prvo srečanje z novim uporabnikom. Kako se potem razvija vaš odnos?
3. Jezikovne in kulturne razlike: Kako ravnate kadar se pri svojem delu srečate z jezikovnimi in/ali kulturnimi razlikami?
4. Spretnosti: Katere spretnosti mora imeti po vašem mnenju strokovni delavec, ki dela z begunci?
5. Načela: Katera so najpomembnejša načela, ki bi se jih morali po vašem mnenju držati vsi, ki delajo z begunci?
6. Ovire in predlogi: Na kakšne ovire naletite pri delu z begunci? Kako bi lahko izboljšali storitve in programe namenjene beguncem? Kakšne programe bi bilo potrebno razviti in na katerih področjih?

Priloga B

Smernice za intervjuje z uporabniki

1. Metode, koncepti: Prosim, opišite vaš tipičen obisk nevladne organizacije. / Prosim, opišite tipičen obisk zaposlenih ali prostovoljcev iz nevladnih organizacij pri vas doma.
2. Vzpostavljanje delovnega odnosa: Kako vam nevladne organizacije največkrat pomagajo? Kakšno je bilo vaše prvo srečanje z nevladnimi organizacijami v Sloveniji? Kako bi opisali svoj trenutni odnos z zaposlenimi v nevladnih organizacijah?
3. Jezikovne in kulturne razlike: Kako ravnate v situacijah, v katerih pride do jezikovnih in/ali kulturnih razlik? Kako ravnaajo zaposleni v nevladnih organizacijah?
4. Spretnosti: Kakšen je po vašem mnenju dober strokovni delavec, ki dela z begunci? Kakšne bi morale biti njegove spretnosti?
5. Načela: Katera so najpomembnejša načela, ki bi se jih morali po vašem mnenju držati vsi, ki delajo z begunci?

6. Ovire in predlogi: Na katerih področjih bi potrebovali več podpore in pomoči kot vam je trenutno na voljo? Kako bi lahko izboljšali storitve in programe na tem področju? Kakšne programe bi bilo potrebno razviti?

Priloga C

Smernice za intervjuje z uporabniki – angleški prevod

1. Please describe your typical visit to NGOs. / Please describe a typical visit of staff or volunteers from NGOs at your home.
2. How do NGOs usually help you? What was your first meeting with staff from NGOs in Slovenia like? How would you describe your current relationship with the staff of NGOs?
3. What do you do if language or cultural differences emerge when you are talking to somebody from NGOs? What does the staff from NGOs usually do?
4. What do you think is a good professional worker who works with refugees? What skills should he or she have?
5. What are the most important principles that everybody working with refugees should follow?
6. In which areas would you need more help and support than is currently available? How could we improve programs and services for refugees? What programs should we develop in the future?

Priloga D

Smernice za skupinski pogovor

1. Metode, koncepti: Prosim, da poveste v okviru katere organizacije se srečujete z begunci in opišete kako poteka eno običajno srečanje. Katere koncepte in metode socialnega dela uporabljate pri svojem delu z begunci?
2. Vzpostavljanje delovnega odnosa: Prosim, opišite tipično prvo srečanje z novim uporabnikom. Kako po prvem srečanju razvijate delovni odnos?
3. Jezikovne in kulturne razlike: Kako ravirate kadar se pri svojem delu srečate z jezikovnimi in/ali kulturnimi razlikami?
4. Spretnosti: Katere spretnosti mora imeti po vašem mnenju strokovni delavec, ki dela z begunci?
5. Načela: Katera so najpomembnejša načela, ki bi se jih morali po vašem mnenju držati vsi, ki delajo z begunci?

6. Ovire in predlogi: Na kakšne ovire naletite pri delu z begunci? Kako bi lahko izboljšali storitve in programe namenjene beguncem? Kakšne programe bi bilo potrebno razviti in na katerih področjih?