

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**KREPITEV MOČI : VKLJUČITEV  
IZKLJUČENIH**

Mateja Lajh, Tina Šentjerc

Ljubljana 2009

## PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Mateja Lajh, Tina Šentjura

Naslov naloge: Krepitev moči: Vključitev izključenih

Kraj: Ljubljana, Maribor

Leto: 2009

Število strani: 108

Število grafov: 0

Število prilog: 3

Število virov: 34

Število tabel: 0

Mentor: Izr. prof. dr. Vito Flaker

Diskriptorji: moč, krepitev moči, duševno zdravje v skupnosti, vključitev izključenih, trening asertivnosti, razvoj nevladnih organizacij

### Povzetek:

Naloga prikazuje proces izvedbe akcijskega projekta Krepitev moči in njegove ugotovitve. Cilj naloge je bil v prvi fazi projekt izvesti in zapisati rezultate ter ugotovitve. V drugi fazi pa ugotoviti v kolikšni meri so si udeleženci okrepili moč, kako uspešen je bil izveden projekt in kaj smo z njim izvedeli več o duševnem zdravju v skupnosti. Naš namen je bil izvesti izobraževanje, delavnice, ki bodo udeležence vodile h krepitvi moči, jim omogočile, da prevzamejo odgovornost za lastna življenja, jim pomagal pridobiti samospoštovanje in spoznati vrednost svojih izkušenj, a tudi objektivno okrepil njihov položaj, jim omogočil vstop v različne in cenjene vloge, uporabil različne vire družbene moči v njihovo korist in pripomogel k pravičnejšim razmerjem moči v areni duševnega zdravja. Vključitev izključenih lahko spodbudi službe duševnega zdravja, da bodo bolj usmerjene k uporabniku, bolj zadovoljive in manj diskriminatorne in poniževalne. Izkazalo se je, da so tovrstni projekti nujno potrebni za razvoj duševnega zdravja v skupnosti.

## PARTICULARS ABOUT DIPLOMA WORK

Name and surname: Mateja Lajh, Tina Šentjura

Title of diploma work: Empowerment: Experienced involvement (EX-IN)

Place: Ljubljana, Maribor

Year: 2009

Number of pages: 108

Number of graphs: 0

Number of additions: 3

Number of sources: 34

Number of tables: 0

Mentor: Izr. prof. dr. Vito Flaker

Descriptors: power, empowerment, mental health in communities, Experienced involvement (EX-IN), training of assertiveness, development of non-government organizations

### Abstracts:

The thesis explains the process and the findings of the action project entitled Empowerment of psychiatrically treated people. In the first phase the aim of the thesis was to execute the project and collect the results. Second phase was dedicated to observing just how more empowered participants have become after the project, how successful the project was and did we learn from it about the mental health in society. Our goal was to implement educational workshops that would lead to better empowerment of the participants, enable them to take control of their own lives, help them to raise the levels of their self-respect as well as help them to value their own experience. Not only that, the project was also designed to objectively empower participants, enable them to take up different and valued social roles, use different sources of social power to their benefit and contribute to more just balance of power in the mental health arena. Inclusion of the excluded can encourage mental healthcare institutions to be more user-friendly, more satisfactory and less discriminate and humiliating. It turned out that these kinds of projects are of great importance for development of mental health in communities.

*Od blizu ni nihče normalen.*

(Altra)

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

**DIPLOMSKA NALOGA**

**KREPITEV MOČI : VKLJUČITEV  
IZKLJUČENIH**

Mentor: prof. dr. Vito Flaker

Mateja Lajh, Tina Šentjura

Ljubljana 2009

## PREDGOVOR

S Krepitvijo moči v teoriji in praksi sva se prvič seznanili med predavanji pri predmetu Duševno zdravje v skupnosti. Pod vodstvom profesorja Vita Flakerja in s pomočjo oseb z izkušnjo Nike, Boga ter Lojzeta smo študentje tedanjega 4. letnika sodelovali pri preizkusu treninga Krepitve moči.

Seminar naju je pritegnil, hkrati pa sva ga želeli izvesti z osebami z izkušnjo duševne stiske. Zanimalo naju je, kako se bova znašli v vlogi moderatork in kako bi lahko znanje, ki sva ga pridobili v času študija, uporabili na čimbolj kakovosten način. K sodelovanju sva povabili eksperta z izkušnjo, Niko Cigoj Kuzma in Boga Kranjca.

Od same izvedbe projekta in do nastanka diplomske naloge je preteklo nekaj časa. V tem času sva poglobili znanje in izkušnje s področja duševnega zdravja, ostali sva v stiku z nekaterimi udeleženci seminarja in problemi s katerimi se srečujejo. Zaradi časa, ki je vmes pretekel, sva dobili kritičen pogled na najino delo pri projektu, na strukturo projekta in njegovo izvedbo ter na širše področje duševnega zdravja v skupnosti.

V teoretičnem delu pregledava moč in krepitev moči, metodi socialnega dela, trening asertivnosti in zagovorništvo. Nadaljujemo z razvojem nevladnih organizacij in gibanj, vključevanjem uporabnikov in zaključimo z polemiko novega zakona o duševnem zdravju.

Struktura diplomske naloge je v drugem delu nekoliko neobičajna, saj gre pri projektu za akcijsko raziskovanje, ki se že samo po sebi razlikuje od klasičnih raziskav. Po opisu razvoja projekta EX-IN nadaljujemo z uvodom v seminar Krepitev moči, ki vsebuje problem, metode in tehnike zbiranja podatkov. Sledi opis poteka projekta in ovrednotenje njegovih učinkov. Vsi elementi in ravni raziskovanja so pri pričujočem delu vključeni in raziskani, vendar pa jih bralec razbere skozi vsebino in poglavja, ki so se nama zdela bistvena in nujna za prikaz kompleksnosti projekta. Želeli sva, da dobi bralec vtis o samem poteku projekta in njegovih rezultatih, ki jih interpretirava skozi tri ravni. Pri prvi se osredotočimo na udeležence in kaj so s projektom pridobili, ali so si okrepili moč, in če so si, kje je to najbolj vidno. Preko drugega vidika poskušava seznaniti bralca s prednostmi in slabostmi projekta, v katerih točkah bi ga bilo potrebno po našem mnenju spremeniti. Naslednjim izvajalcem, ki bi želeli projekt izvajati, predlagava spremembe in naj kaj bi morali biti pozorni. Na tretji ravni sva povezali ugotovitve, ki sva jih v teku projekta dobili od udeležencev, s področjem duševnega zdravja v skupnosti, njegovo teorijo in stanjem, kakršno je danes. Izpostavili sva zaposlitveno in

stanovanjsko problematiko, hospitalizacijo in zdravila ter stigmatizacijo. Diplomsko nalogo zaključiva s sklepi in predlogi, ki sva jih ugotovili skozi proces dela.

Raziskali sva učinke projekta na udeležence in kritično ovrednotili potek projekta. Več poudarka bi lahko dali na raziskovanje možnosti za motivacijo uporabnikov, da bi se začeli aktivno vključevati tako v predstavljen projekt, kot tudi v druge aktivnosti, ki jih vodijo k večji krepitvi moči. Skozi izvedbo seminarja sva se soočili z osipom udeležencev in pomanjkanjem motivacije le-teh.

Udeležencev nisva imenovali zaradi varovanja osebnih podatkov. Zato sva se tudi odločili, da spoznavnih intervjujev, zapisnikov in dnevnikov ne vključiva.

Ugotovitve, do katerih sva z izvedbo projekta prišli, ne moreva v celoti posplošiti. Vsak udeleženec je individuum zase in zato so si področja, na katerih so si okrepili moč, različna. Zaradi osipa nisva dobili relevantnih podatkov iz evalvacijskih vprašalnikov, hkrati pa bi prišli do drugačnih ugotovitev, če bi projekt umestili v drugo okolje. Do neke mere lahko posplošiva probleme, kot sta na primer stanovanjska in zaposlitvena problematika, s katerimi se srečujejo osebe z izkušnjo duševne stiske.

Zavedava se, da delo ni popolno. Izvedba projekta in njegov zapis puščata prostor za nadgradnjo in izpopolnitev.

Posebna zahvala gre Niki Cigoj Kuzma in Bogu Kranjcu za vso pomoč, ki sta nama ju nudila tekom projekta. Brez njiju in njunih izkušenj projekt ne bi bil tako kvalitetno izpeljan. Kot najina »mentorja« pri projektu sta se odlično odrezala.

Za pomoč pri izvedbi projekta in pri pisanju diplomske naloge, se zahvaljujema najinemu mentorju prof. dr. Vitu Flakerju, ki naju je ves čas usmerjal s koristnimi nasveti in strokovno pomočjo.

Na tem mestu se zahvaljujema tudi vsem udeležencem, saj brez njih projekta Krepitev moči ne bi mogli izpeljati.

In ne nazadnje se zahvaljujema tudi druga drugi za vso potrpežljivost in vztrajnost, ki sva si jo izkazali skozi ves proces dela.

## KAZALO

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. TEORETIČNI UVOD .....</b>                                  | <b>5</b>  |
| 1.1 Moč .....                                                    | 5         |
| 1.1.1 Moč kot interakcijski proces .....                         | 7         |
| 1.1.2 Dejavniki moči .....                                       | 9         |
| 1.1.3 Viri moči .....                                            | 10        |
| 1.1.4 Oblike moči .....                                          | 14        |
| 1.1.5 Aktiviranje moči .....                                     | 17        |
| 1.1.6 Moč kot sredstvo zlorabe .....                             | 18        |
| 1.2 Krepitev moči .....                                          | 20        |
| 1.2.1 Zgodovinski izvor koncepta in terminološko vprašanje ..... | 21        |
| 1.2.2 Okrepitev in koncept moči .....                            | 22        |
| 1.2.3 Kaj je krepitev moči? .....                                | 26        |
| 1.2.4 Objekt krepitev in »krepitelj« .....                       | 29        |
| 1.2.5 Procesiranje moči .....                                    | 32        |
| 1.3 Metodi socialnega dela .....                                 | 36        |
| 1.3.1 Trening asertivnosti .....                                 | 36        |
| 1.3.2 Zagovorništvo .....                                        | 39        |
| 1.4 Razvoj nevladnih organizacij in gibanj .....                 | 43        |
| 1.5 Vključevanje uporabnikov .....                               | 46        |
| 1.6 Zakon o duševnem zdravju .....                               | 50        |
| <b>2. PROJEKT KREPITEV MOČI.....</b>                             | <b>55</b> |
| 2.1 Razvoj projekta EX-IN .....                                  | 55        |
| 2.2 Uvod v seminar Krepitev moči .....                           | 56        |
| 2.2.1 Problem .....                                              | 57        |
| 2.2.2 Metode in tehnike zbiranja podatkov .....                  | 59        |
| <b>3. POTEK PROJEKTA .....</b>                                   | <b>64</b> |
| 3.1 Priprave na seminar .....                                    | 64        |
| 3.2 Izvedba seminarja .....                                      | 65        |
| <b>4. OVREDNOTENJE UČINKOV PROJEKTA.....</b>                     | <b>75</b> |
| 4.1 Opis skupine in njena dinamika .....                         | 75        |
| 4.2 Učinki projekta na udeležence .....                          | 76        |
| 4.3 Vrednotenje projekta Krepitev moči .....                     | 82        |
| 4.4 Ocena moderatorjev .....                                     | 85        |
| 4.5 Najin pogled na projekt Krepitev moči .....                  | 87        |
| <b>5. SKLEPI IN PREDLOGI .....</b>                               | <b>89</b> |
| <b>6. LITERATURA.....</b>                                        | <b>91</b> |
| <b>7. PRILOGE .....</b>                                          | <b>95</b> |
| 7.1 Kronologija .....                                            | 95        |
| 7.2 Faze raziskave .....                                         | 96        |
| 7.3 Vprašalnik za udeležence seminarja .....                     | 103       |



# 1. TEORETIČNI UVOD

## 1.1 Moč

Prva težava opredelitve moči je izrazoslovnega značaja. Beseda moč se uporablja na mnogih področjih našega življenja, npr. v fiziki kot delo, opravljeno v časovni enoti (SSKJ, 2003). V slovarju slovenskega knjižnega jezika je naštetih še 9 različnih definicij moči. Za obravnavanje moči v združbi moramo opredeliti moč kot lastnost njenih delov, to je različnih vlog, ki jih imajo ljudje (skupine) v njej ter razmerij med njimi.

Moč moramo razumeti tako abstraktno, kot tudi konkretno, kot način izboljšanja življenja določene osebe (Flaker et. al, 2007:2).

Moč je zmožnost vplivati in usmerjati posameznika, skupino, združbo proti skupnim ciljem. (Mintzberg 1983:4; po Lipar, 2004).

Moč je zmožnost določene osebe, da vpliva na druge v skladu z njihovimi željami. Moč se izraža z vplivom (Možina et. al, 1994:528).

Moč posameznika gledano predvsem sociološko, lahko opredelimo kot sposobnost vplivanja na dejanja in vedenje drugega človeka z namenom doseganja svojega cilja (Lipar M.,2004:8).

Značilnost moči je, da vedno deluje, ni pa nujna njena izraženost, da bi lahko bila učinkovita (Robbins, 2001: 352) Moč je torej potencial, ki obstaja, a ni vedno izražena, lahko pa posredno vpliva na odnose med ljudmi v skupini. Pogoji pa je, da so posamezniki seznanjeni z obstojem moči pri določenem posamezniku in to moč tudi priznavajo.

Razmerja moči so zelo pogosta in se o njih nenehno izrekamo v vsakodnevnem življenju. Moč ni vselej vidna, njeni viri in pojavne oblike pa so lahko zelo različni. Razmerja moči lahko srečamo na vsakem koraku, tudi ko gremo v naravo in ni nikjer videti nobenega človeka. Že pogled na živalski svet nam razodeva manifestiranje moči, ki je lahko popolnoma neodvisno od človeških vplivov. Moč je bila na svetu že milijarde let pred nastankom človeške vrste in v vsem tem času lahko pojav življenja najkrajše izrazimo v terminih moči: močni jedo šibke, ki jedo najšibkejše. Največjo moč pa srečamo v neživi naravi. Vulkani,

poplave, viharji, potresi so samo posamični izrazi stalnih naravnih moči, ki delujejo tudi takrat, ko jih ne zaznavamo. Ni res, da si je človek podredil naravo, kaj takega tudi ne bo zmogel. Moč nežive narave je neprimerno večja od moči, ki je lastna živim bitjem. V tem smislu lahko postavimo najsplošnejšo in najkrajšo definicijo moči: moč je zmožnost učinkovanja na okolje (Dragoš, 2008:11).

Najpomembnejša značilnost moči je odnos odvisnosti. Večja kot je odvisnost osebe ali skupine B od posameznika (skupine) A, večjo moč ima posameznik (skupina) A nad B. Moč pa obstaja samo takrat, ko ima B željo po nečem, kar je zanj pomembno, lastnik (upravljaliec) te stvari pa je A (Robbins 2001:352). Ta odnos lahko ponazorimo z odnosom staršev in otrok. Ko starši preživljajo otroka, imajo nad njim moč, saj jim daje denarna odvisnost otroka od njih staršev moč nad otroki. Ko pa se otroci finančno osamosvojijo, se vpliv te moči izdatno zmanjša. Seveda pa določen del vedno ostaja. Vendar je njen vir drugje.

Menjalna teorija moči poudarja, da kljub podrejenosti osebe od nosilca moči obstaja neko ravnotežje med dajanjem in jemanjem moči, sicer se razmerje ukine. Razlika je, da močnejša oseba lahko doseže določeno delovanje z manjšimi stroški kot manj močna oseba doseže želeno obnašanje močnejše osebe (Nastan-Ule, 1992:275). S stališča menjalne teorije je moč le drugi obraz odvisnosti.

Ker daje odvisnost izvajalcu moč, uporaba te moči povzroča ubogljivost (Daft, 2001:425). To pomeni, da bo nosilec moči dal nekomu ukaz ali ga bo prosil, da nekaj stori, ta pa bo storil kot mu je bilo naročeno. Če nosilec moči ve, kaj je treba storiti v korist ciljev združbe in če deluje etično, potem je ubogljivost za združbo pozitivna, vsaj za doseganje ciljev. Seveda pa v mnogih primerih »slepa« ubogljivost ne prinese dobrih rezultatov. Ukazi, ki temeljijo na taki vrsti ubogljivosti, so lahko neetični in neučinkoviti ter so izrabljeni za doseganje osebnih ciljev.

### 1.1.1 *Moč kot interakcijski proces*

Zanima nas človeška moč in to v nefizični obliki, ker jo največkrat uporabljamo tako v formalnih kot v neformalnih interakcijah. Če najsplošnejšo definicijo moči; moč je zmožnost učinkovanja na okolje; konkretiziramo na človeške odnose, dobimo opredelitev, ki jo je prvi preciziral sociolog Max Weber: Moč označuje vsako stopnjo verjetnosti, da akter v družbenem odnosu vsili svojo voljo kljub odporu drugega in ne glede na osnovo, iz katere ta verjetnost izhaja (Weber 1987:285).

Družbena moč je sposobnost za napovedljivi in namenski vpliv določenih subjektov, s katerim se dosega, da se drugi subjekti podrejajo željam, nameram in interesom prvih (Nastran, Ule, 1992:252).

Za temo krepitev moči so pomembni trije poudarki, na katere opozarja Weber v prejšnji definiciji:

- Moč prepozna že v »vsaki stopnji« vpliva, torej je ne reducira samo na velike količine moči, ki so jasno vidne in se jim nihče ne more upreti. Moč je že majhna stopnja vpliva, saj so njena neznatnost, zanemarljivost in šibkost zgolj atributi, ki izhajajo iz primerjave z drugimi, večjimi ali močnejšimi nosilci moči ali pa izhajajo iz primerjave z želenimi cilji (na primer: nimam dovolj moči, da bi vplival na potek sestanka)
- Celo osnova ali podlaga moči ni primerna za njeno opredelitev, tudi ne njeni viri, ampak učinek. To pomeni, da lahko vsak način vplivanja na voljo drugega označimo za moč, ne glede na okoliščine, ki akterju omogočajo, da tako ravna, in ne glede na morebitne osebnostne lastnosti, ki ga delajo močnega ( znanje, veščine, karizma, ugled, videz)
- Weber razlikuje moč od odpora, kar je prednost in hkrati pomanjkljivost njegove definicije. Prednost je v tem, ker usmerja pozornost na bilanco učinkov. Pri Weberu je izraz moč rezerviran samo za vplive, ki so močnejši od nasprotnih. Hkrati pa gre za pomanjkljivost, saj upiranju odvzema attribute moči, kar je lahko zavajajoče; tudi upor proti moči, ki je večja od moje, je izkazovanje moči, saj se izvaja »kljub odporu« drugega, čeprav neuspešno.

Odločilna je torej količina moči, ki jo imata na voljo oba partnerja. Ker pa jo lahko v interakciji oba akterja uporabita drug proti drugemu ali pa za skupne cilje, je ravno tako kot količina moči pomembna njena usmerjenost. Zato nekateri izrecno razlikujejo dve vrsti moči, induktivno in rezistentno.

Induktivna moč je tista, ki si prizadeva za realizacijo cilja, rezistentna moč pa je takrat, ko se upira namenom drugega, ki poskuša speljati naše vedenje v določeno smer. Razlikovanje med obema vrstama moči je smiselno zaradi poudarka na usmeritvi moči, ki je vsaj tako pomembna kot njena količina.

Ker moč ni samo težnja, ki se realizira kljub odporu drugega, ampak tudi hotenje, da se to ne zgodi, lahko Webrovo definicijo kontekstualiziramo glede na smer pojavljanja moči:

- V kooperativnih situacijah, kjer akterji usklajeno delujejo v smeri skupnih ciljev, je moč indukcijska vsota udeležencev. Če trije složno dvigujejo neko breme, se njihove posamične moči seštejejo, pri čemer zdaj vsak od njih razpolaga z učinkom celotne vsote moči. V skupini, katere člani upoštevajo terapevtski pakt, se med sabo podpirajo in si zaupajo, uspešnejše ravnaajo s svojimi problemi kot pa vsak sam, če ne bi bil član skupine.
- Drugače je v konfliktnih situacijah, kjer so akterji nasprotno usmerjeni. Tu se lahko moč opredeli kot razmerje med indukcijo in rezistenco. Ali se bo socialnemu delavcu posrečilo spremeniti vedenjske vzorce očeta, ki je nasilen do družinskih članov, je odvisno od strokovne moči profesionalca, od njegovega znanja, veščin, izkušenj, s katerimi skuša doseči spremembe, in hkrati tudi od rezistentne moči nasilnega očeta, ki se upira spremembi lastnega vedenja oz. vrednot.

Tako za razmerje med socialno delavko in njenim uporabnikom kot za razmerja med družinskimi člani ali med vladnimi strankami velja, da je moč partnersko razporejena takrat, ko imajo vsi vpleteni vsaj približno enako količino moči in zaradi tega noben udeleženec v interakciji ne more vsiliti svoje volje drugim. Med partnerji so mogoča nasprotna stališča, tekmovalno vedenje in konfliktna razmerja, saj bistvo partnerstva ni harmonija med njima, ampak dejstvo, da interesna in vrednotna navzkrižja presegajo s prepričevanjem in pogajanjem namesto z dominacijo. Dominacija je nerazdružljiva s partnerstvom, ne pa konflikt. Dominacija je odnos do osebe, ki je postavljena pred odkrito zahtevo, da naredi

nekaj, česar ne želi, in ki nima moči, da bi se tej zahtevi izognila. Podrejen akter se lahko iz dominantne zveze rešuje na štiri načine:

- Če toliko okrepi svojo rezistentno moč, da bo izenačena z induktivno močjo prevladujočega akterja, ga lahko s tem prisili v partnersko razmerje.
- Če se s povečanjem rezistentne moči šibkejšega hkrati zmanjša tudi induktivna moč dominantne strani. Ta prevladuje v interakcijah takrat, ko je premalo induktivne moči za realizacijo želenih ciljev in preveč rezistentne moči za ohranitev dominacije.
- Če se dominantni odnosi spreminjajo samo z zmanjševanjem induktivne moči močnejšega, medtem ko moč šibkejšega stani ostane nespremenjena, preide interakcija v vzajemno oviranje akterjev, ki zato postanejo nemočni, da bi karkoli spremenili.
- Podrejeni akter se lahko izogne dominaciji tudi s pretrganjem interakcije. V razmerah, ko je nemočen, da bi svoj položaj prevesil v partnerskega ali opozicijskega, ima pa dovolj moči, da izstopi iz interakcije, je bolje, da jo pretrga kot pa da vztraja v ovirajoči zvezi – ločitveni postopki, začaran krog nasilja ipd (Dragoš, 2008:16).

### **1.1.2 Dejavniki moči**

Moč je odvisna od kombinacije dejavnikov iz katerih je sestavljena: od načina, kako jo izražamo, od oblike njene uporabe, od sredstev, ki jih uporabljamo in od virov iz katerih izhaja. Moč je torej kombinacija različnih dejavnikov.

Vsakršna moč, s katero akter deluje na druge, je kombinacija različnih dejavnikov. Izražanje moči oziroma njeno pojavljanje nam pove na kakšne načine se moč sploh kaže, da jo lahko zaznamo. Tistega, ki izkazuje moč, prepoznamo po tem, da lahko nagradi ali kaznuje, da mu je na voljo več materialnih stvari kot drugemu, da velja za eksperta na svojem področju, da uživa osebni ugled, da ima prednost zaradi položaja, ki ga zavzema v omrežju. Za kvalifikacijo moči je bistveno s kakšnimi sredstvi oz. v katerih medijih se moč prakticira, in šele iz tega lahko sklepamo o viru, iz katerega se moč napaja (Dragoš, 2008:18).

### **1.1.3 Viri moči**

Avtorja French in Raven (Nastran-Ule, 1992:270-274) sta uvedla razlikovanje med tipi družbene (socialne) moči glede na vire (sredstva), ki so potrebni za izvajanje moči. Družbene moči ni, če ni oseb, ki bi se podrejali tej moči. To potrjuje menjalna teorija moči, ki sta jo uvedla v socialno psihologijo. Njun teoretski del je teorija socialne izmenjave. Odnosi moči so mogoči takrat, ko so koristi in stroški nadrejenih in podrejenih oseb v ravnotežju. Osnovni tipi moči se razlikujejo glede na strukturo koristi in stroškov vključenih oseb ter glede na način doseganja ravnotežja moči v odnosih. Razlikovanje med tipi moči je mogoče tudi glede na oblike delovanja podrejenih oseb in glede na stopnjo, na kateri izvajanje moči spreminja ravnotežje moči. Tipi moči pa niso popolnoma neodvisni drug od drugega in le redko delujejo v čisti obliki. Osnovni tipi moči, ki sta jih razlikovala French in Raven, so: moč kaznovanja, moč nagrajevanja, referenčna, ekspertna in legitimna moč.

#### **Moč kaznovanja**

Moč kaznovanja temelji na prepričanju, da ima nosilec te vrste moči zmožnost kaznovanja, ki sloni na strahu (Robbins, 2001:353). Prejemnik moči se odzove na uporabo te moči, ker pričakuje negativne posledice, če bi deloval v nasprotju z ukazi (željami) nosilca te moči. Moč kaznovanja temelji na grožnji ali ukrepu, ki je lahko fizični ali pa psihološki.

Vpliv moči kaznovanja je lahko bolj skrit. Kritika, izražanje čustvene nenaklonjenosti, izražanje nenaklonjenosti do osebe so le nekateri primeri skritega izražanja moči kaznovanja (Vecchio, 2000:129). V medosebnih odnosih se naklonjenost ali nenaklonjenost pogosto uporablja kot manifestacija moči (Nastan Ule, 1992:271).

Dejstvo je, da je uporaba moči kaznovanja najpogosteje uporabljena za doseganje organizacijskih ciljev. Vendar je pri uporabi te vrste moči potrebna posebna previdnost. Možnost, da se posameznik upre uporabi te moči, je zelo velika.

#### **Moč nagrajevanja**

Nasproti moči kaznovanja je moč nagrajevanja. Ta temelji na zmožnosti osebe, da podeli neko nagrado. Dokler obstaja določena vrednost nagrade v očeh njenega prejemnika, obstaja tudi moč tistega, ki jo podeljuje. Prejemnik nagrade pa mora vedeti, da bo z določenim

načinom obnašanja to nagrado tudi dobil. Nagrade so v različnih oblikah: plača, razne ugodnosti, dopust itn. Lahko pa se s sredstvom za nagrajevanje izraža naklonjenost ali simpatija do drugega.

Moč kaznovanja in moč nagrajevanja sta si podobni med seboj (Nastan-Ule, 1992: 271). Pri obeh načinih sloni moč na odvisnosti podrejenih oseb od nagrade ali kazni. Vpliv na stopnjo moči imajo tudi minule izkušnje prejemnika moči z nosilcem in pogostost kaznovanja ali nagrajevanja. Večkrat bo oseba nagrajena (kaznovana), tem manjša bo moč nad prejemnikom moči.

Med močjo kaznovanja in nagrajevanja so vseeno velike razlike. Moč kaznovanja je manj uspešna od moči nagrajevanja in temelji na bolj zapletenih odnosih. Nagrado za dejanje lahko javno podelimo, medtem ko moramo dejanja, ki pripeljejo do kaznovanja, večinoma skrivati.

### **Moč položaja ali avtoriteta**

Moč položaja ali avtoriteta (legitimna moč) temelji na pripravljenosti odvisne osebe, da sledi pooblaščenim osebam, ki so večinoma njeni nadrejeni. Ti imajo normativne pravice, da vplivajo na obnašanje odvisne osebe. Moč izhaja iz formalne hierarhične organizacijske strukture. Moč je formalne narave in vključuje tudi moč kaznovanja in nagrajevanja.

Daft (2001:419) opredeli moč kaznovanja, moč nagrajevanja in legitimno moč, kot moči, ki izhajajo iz pretežno formalne strukture združbe. Imenuje jim moč položaja in je izid dejavnosti združbe, da moč delegira tistim, ki jo za upravljanje in ravnanje potrebujejo. Legitimna moč je avtoriteta. Avtoriteta je pravica do dejanja ali pravica, da nekomu ukažemo, da neko dejanje izvrši v smeri doseganja ciljev združbe. Je pravica in možnost odločanja, ukrepanja in ukazovanja ter možnost in pravica od drugih zahtevati določeno dejavnost (Lipovec, 1987:150). Avtoriteta je ožji pojem zelo širokega pojma koncepta moči.

### **Referenčna moč**

Četrty tip moči temelji na istovetenju osebe z nosilcem moči. Identifikacija posameznika lahko temelji na njegovih osebnostnih lastnostih, ki so v očeh opazovalca posebej privlačne, lahko pa temelji na sredstvih, katerih lastnik je. V tem primeru se moč nagrajevanja lahko razvije iz

moči kaznovanja. Tudi eksperimenti kažejo (Nastran Ule, 1992:272), da tistega, ki ima moč nagrajevanja, sodelavci bolje ocenjujejo kot tistega, ki ima le moč kaznovanja.

Referenčna moč izhaja iz občudovanja določene osebe in želje, da postanemo to, kar ta oseba je ali pomeni. Referenčna moč je podobna karizmi (Robbins, 2001:355). Karizmatična moč (George, Jones, 1999:650) izhaja iz referenčne moči in je močnejša od nje. Če karizmatična moč obstaja, legitimna moč, moč nagrajevanja in moč kaznovanja izgubijo intenzivnost, saj dajejo tisti, ki sledijo nosilcu karizmatične moči, pravico, da vlada in se odloča namesto njih.

Pomembna lastnost referenčne moči je, da lahko preobrazba osebe v vzornika popolnoma nezavedni proces za obe osebi – prejemnika in nosilca moči. Druga pomembna lastnost je, da oseba, ki je postala vzor, vpliva na prejemnike tudi takrat, ko ni več fizično navzoča; včasih vpliva tudi, ko že davno ni več izvor moči.

### **Strokovna moč**

Moč ekspertov ali strokovna moč sloni na znanju in usposobljenosti neke osebe. Moč temelji na zaupanju odvisne osebe, da bo delo, ki ga vodi strokovnjak, konkretno opravljeno. Mnogih nalog posameznik ne more opraviti sam brez sodelovanja nosilca moči.

Vpliv strokovne moči pa se spreminja. Kar je za združbo kritično v nekem trenutku morda, čez nekaj časa in v drugih okoliščinah ni več.

Referenčno in strokovno moč Daft (2001:419) opredeli kot osebno moč. Osebna moč izhaja iz osebnostnih značilnosti posameznika. Interakcija več osebnostnih značilnosti posameznika in znanja posameznika tvori vir osebne moči.

Ljudje v združbi imajo možnost, da uporabljajo vire moči zato, ker so drugi odvisni od njih (Daft, 2001:422-424). Člani združbe so drug od drugega odvisni zaradi obveznega sodelovanja za določeno nagrado, zaradi lastništva in pregleda nad informacijami in sredstvi, zaradi možnosti nagrajevanja ali iz družbene potrebe po stikih na delovnem mestu.

Pomembnost je prva značilnost virov, ki povečujejo odvisnost (Robbins, 2001:356-357). Viri v združbi so lahko pomembni iz različnih razlogov, vse pa je pomembno od tega, kako to pomembnost zaznavajo tisti, ki niso njihovi lastniki.



Socialna delavka lahko pri svojem delu prakticira različne vire moči. Normativno moč uporablja takrat, ko se sklicuje na zakonska pooblastila, s katero je opremljena njena poklicna vloga in status. Torej za aktiviranje te vrste moči ni dovolj zgolj poklicna klasifikacija. Naslednji vir, dostop do pomembnih sredstev, je lahko za socialno delavko vir moči primerih, ko odloča o dodelitvi materialnih pomoči uporabnikom, ko vpliva na namestitve v zavode ali na odpustitev iz njih, ipd. Povsod, kjer ima po službeni dolžnosti možnost kakršne koli diskrecijske presoje o dodelitvi ali odtegnitvi konkretne dobrine oz. storitve, izhaja njena moč iz dostopa do ravnanja s temi dobrinami; prav to, da ima v primerjavi z drugimi večji dostop pri odločanju o dodelitvah, je tista odločilna okoliščina, ki jo v tovrstnih interakcijah opremi z močjo. Tega ne smemo mešati s situacijami, kjer je dostop uporabnikov do dobrin opredeljen na način pravice. Socialna delavka pri tem ne odloča o ničemer, njena vloga je le kontrolna (Dragoš, 2008:19-20).

Razlikovanje med normativnimi in drugimi izviri moči je pomembno iz treh razlogov:

- Zaradi obveščanja uporabnikov o naših kompetencah; s to informacijo jim okrepimo položaj, ne le zato, ker bodo vedeli kaj lahko dobijo od nas, ampak tudi zaradi možnosti pritožbe.
- Zaradi ravnanja z močjo oziroma njeno količino, ki je lahko različna pri različnih opravilih in uporabljenih sredstvih (socialna delavka poskuša svojemu uporabniku izboljšati položaj na čakalni listi za občinsko stanovanje in ker pravilnik o dodelitvi stanovanj ne upošteva dovolj socialnih kriterijev, se v tem primeru ne bo sklicevala na normativna določila ali na svoj poklicni status, ampak bo uporabila osebno mrežo poznanstev s člani občinske stanovanjske komisije).
- Zaradi zavedanja možnosti, ki jih imamo pri ohranjanju ali povečevanju moči; normativne moči si ne moremo povečati brez spremembe pooblastil vezanih na našo poklicno vlogo ali službeni status; prav narobe velja za moč personalnega izvora, ki si je ne moremo pridobiti ne z večjimi pooblastili ne z lastnino ne s posedovanjem ključnih dobrin, saj gre za sistemske vire, ti pa so neodvisni od osebnostnih značilnosti.

Zaradi dveh razlogov je smiselno, da posedovanje in dostop obravnavamo kot samostojen vir moči, ki je neodvisen od personalnih značilnosti izvajalcev in od normativnih določil. Prvi razlog je vezan na prisotnost oziroma pogostost zelenih sredstev, drugi razlog pa je v zvezi z nadzorom nad njimi.

Materialno izražanje moči je povezano z uporabo štirih vrst medijev, ki so:

- Fizična sila, ki pomeni moč naših mišic, glasu, orodij, strojev, naravnih sil
- Dobrine, ki jih najkrajše lahko definiramo kot vse, za kar je nekdo pripravljen na stroške, da bi si jih pridobil
- Blago je tista vrsta dobrin, ki je namenjena tržni menjavi
- Kapital je taka vrednost, ki skozi produkcijske in menjalne procese na trgu oplaja sama sebe

Te vrste sredstev lahko uporabimo za produkcijo moči šele v okoliščinah, kjer sta v zvezi z njimi hkrati izpolnjena prej omenjena pogoja, pogostost in kontrola. Ko so določene dobrine, fizična sila, blago ali kapital navzoče v omejenih količinah in si jih ne more vsak pridobiti v želeni meri, morajo biti hkrati nekomu na voljo, da bi proizvajale moč.

Pomembnejši za socialno delo so personalni viri moči, kamor spadajo znanje (veščine, spretnosti, izkušnje), osebnostne lastnosti (ugled, komunikacijske sposobnosti, talent, karizma, tudi videz) in socialna omrežja posameznika. Interakcijske mreže uvrščamo v personalni vir moči zato, ker je predvsem od posamezne osebe odvisno, kako bo omrežje, ki ga ima na voljo, vzdrževala in ga izkoristila v to ali ono smer. Zlasti za socialno delo je pomembno, da ravnanja posameznikov v omrežjih, ne reduciramo na materialno ali slojno pripadnost. Razlike v vedenju akterjev znotraj njihovih mrež so vsaj tako velike, kot med omrežji, ki se zdijo tipična za posamezne sloje.

#### **1.1.4 Oblike moči**

Z močjo imamo torej opraviti povsod, kjer gre za verjetnost, da bodo ljudje delovali tako, kot nekdo zahteva od njih. Močan je tisti, ki lahko vpliva na vedenje drugih v skladu z lastnimi interesi. Večina nosilcev moči misli, da so do takega učinkovanja na druge upravičeni, da »imajo pravico« tako ravnati. V to verjamejo starši pri vzgoji otrok, učitelji pri poučevanju učencev, policaji, sodniki, socialni delavci, politiki, direktorji, itd. V primeru, ko se s takim izvajanjem strinjajo tudi podrejeni, govorimo o legitimni moči, v nasprotnem primeru pa je moč nelegitimna in jo imamo za prisilo.

Zakaj se ljudje strinjajo, da je pritisk močnejšega na njih upravičen? Kakšni so razlogi, da moč močnejših priznavajo za legitimno? Weber govori o treh splošnih razlogih:

- legitimnost lahko izhaja iz prepričanja podrejenih, da so cilji, argumenti, na katere se sklicujejo izvajalci moči, dovoljeni oziroma upravičeni, ker so v skladu z veljavno zakonodajo; v tem je primeru je legitimna moč legalna
- ko ljudje sprejemajo izvajanje moči zaradi prepričanja v smiselnost običajev in kulturno vzdrževanih nenapisanih pravil, ki se prenašajo iz roda v rod, govorimo o tradicionalni obliki legitimnosti
- če zaupamo v moč kakšne osebe zaradi njenih osebnostnih lastnosti, gre za legitimnost karizme (npr. Nelson Mandela, Jezus Kristus, Adolf Hitler, Janez Pavel II., Tito).

Prisilna moč, legalna, tradicionalna legitimnost ali legitimnost karizme so najsplošnejše oblike dominacije in podrejanja. Raziskave kažejo, da je kar 40 odstotkov uspeha pri klientih doseženega z dobrim osebnim odnosom, ki ga je vzpostavil terapevt s klientom. To pomeni, da je korekten odnos z uporabniki odločilen, verjetno še pomembnejši od strokovnega znanja.. Glavna navodila za to, kako vzpostaviti korekten odnos v socialnem delu, so podana v kodeksu profesionalne etike, ki velja za naš poklic ( Dragoš, 2008:26, 27).

Moč v prisilni obliki zbuja odpor in blokira vsako izvajanje pomoči, zato jo v socialnem delu uporabljamo le izjemoma, ko ni nobene druge možnosti za zaščito šibkejše strani pred nasiljem drugih.

Nasprotna od prisilne oblike je legalna moč, ki je v socialnem delu pogosta in jo srečujemo povsod, kjer so storitve kakor koli vezane na zakonska pooblastila. Da bi bila naša moč legalna, ni dovolj, da je v skladu s predpisi, kot tako jo morajo prepoznati tudi uporabniki, sicer jo doživijo kot prisilo. Naj bo cilj naše storitve ali vpliv, ki ga izvajamo v kakšnem postopku, še tako nujen, upravičen, dobronameran, strokovno utemeljen in zakonit - če ga uporabnik razume kot prisilo potem to tudi je.

Tradicionalna legitimnost je oblika moči, ki je tudi v socialnem delu srečamo vse redkeje. Tradicija ni več pogost, sploh pa ne primeren in tudi ne zanesljiv vir zaupanja uporabnikov socialnih storitev v njihove izvajalce, čeprav je ne smemo ignorirati. Obisk pri družini na domu, ki prihaja iz tradicionalnega okolja in vzdržuje izrazito patriarhalno kulturo, v kateri vse glavne komunikacije tečejo preko očeta kot »glave« družine, bo gotovo potekal drugače

kot v sodobni družini enakopravnih partnerjev. Socialni delavec, ki vstopa v to družino se ji mora prilagoditi.

Tretja oblika legitimnosti, ki jo Weber opiše kot legitimnost karizme, je v socialnem delu primernejša od prvih dveh, a tudi težje dosegljiva. Izvajanje pomoči in večine drugih socialnih storitev temelji na ustreznem odnosu z uporabnikom; brez tega naše delo ne bo učinkovito. Za uporabnikovo zaupanje sta zato strinjanje z normativo ali zaverovanost v tradicijo manj pomembna kot tisti razlogi, ki jih poveže z našo osebo, našimi sposobnostmi, strokovnimi uspehi in z našim vedenjem.

Že iz vsakdanje rabe vemo, da vpliv, kontrolo in avtoriteto povezujemo z močjo, s katero lahko kdo učinkuje na druge. Brez moči ne moremo izvajati vpliva, kontrolirati drugih in ne veljamo za avtoriteto (Dragoš, 2001:28). Zato lahko omenjene pojme obravnavamo kot oblike moči, kot načine in možnosti izražanja, ne smemo pa jih mešati.

Pomembnost razlikovanja med posameznimi oblikami moči je torej v zvezi s prepoznavanjem situacij, v katerih poskušamo delovati na druge in v zvezi z načinom usmerjanja moči, ki je na voljo nam samim ali našemu interakcijskemu partnerju:

- o vplivu govorimo takrat, ko dejansko učinkujemo na spremembo ravnanj ali stališč drugih in sicer na način, ki ni vnaprej predpisan ali izrecno nadzorovan (strokovni intervju ima vpliv na javnost, s starševsko vlogo vpliv na stališča otrok itn)
- avtoriteto imam takrat, ko se moč, ki jo posedujem, nanaša na priznano in zagotovljeno pravico do izvajanja vpliva. Avtoriteto ima le oseba z določenim položajem oziroma statusom v skupini ali organizaciji, ki to osebo opremi s pravili o tem, kako in s kakšnimi pogoji lahko prakticira svojo moč. Avtoriteta je torej sposobnost združena s statusom, ki nam ga v zvezi s to sposobnostjo podelijo drugi, da lahko to sposobnost realiziramo.
- Kontrola je prakticiranje avtoritete, torej usmerjanje ravnanja drugih na podlagi veljavnih norm.

Ko vplivamo na druge, zaradi svoje avtoritete ali ko izvajamo kontrolo, ni nič narobe če te oblike ravnanja opišemo kot moč, saj brez nje ta učinkovanja ne bi bila možna.

Razlika med potencialno in aktualizirano močjo nas opozarja na paradoks, da lahko z močjo učinkujemo na druge, tudi če je ne aktiviramo (učenec se brani nadlegovanja sošolcev z

grožnjo, da bo poklical na pomoč razrednika). Moč deluje tudi, če ni aktivirana, ker se ve, da bi lahko bila (Dragoš, 2008:31).

### **1.1.5 Aktiviranje moči**

Stopnja aktiviranja moči v vpliv ali avtoritete v kontrolo je proces uporabe moči. Uporaba moči je torej interakcijski proces pretvorbe ene oblike moči v drugo. Pri tem se tudi z rabo moči dogaja nekaj podobnega kot z drugimi dobrinami: uporabljamo jih lahko bolj ali manj učinkovito in smo pri tem lahko različno uspešni. Splošno pravilo je, da učinkovitost dosežemo takrat, ko izkoristimo minimalno količino moči za maksimalen vpliv. Pri tem so odločilni trije dejavniki, od katerih je tretji povezan z uspešnostjo, prva dva pa z učinkovitostjo. Ti dejavniki so: splošnost uporabe sredstev s katerimi izvajamo moč, stopnja njihovega aktiviranja v vpliv in razmerje med intenzivnostjo in obsegom usmerjanja moči.

1. Sredstva moči so različno uporabna, odvisno do socialnega konteksta, v katerem jih aktiviramo v vpliv na druge. Nekatera sredstva so primerna samo v specifičnih situacijah, druga skoraj v vseh. Fizična sila je uporabna samo v izjemnih situacijah (samoobramba, vojna). Učinkovitost je torej odvisna od primernosti sredstev za kontekst, v katerem jih aktiviramo.
2. Za učinkovitost je pomembna tudi stopnja ali raven aktiviranja sredstev, ki smo jih izbrali za vplivanje v določeni situaciji. Bolj kot se bomo opirali na izbrano sredstvo vplivanja, večja je verjetnost, da bomo zbudili odpor. Njegova verjetnost je odvisna od izbire sredstev.
3. Naslednji dejavnik aktiviranja moči v vpliv je povezan z uspešnostjo delovanja. Ta se odraža v stopnji realizacije zelenih ciljev. Bolj kot smo se približali zastavljenim ciljem, bolj smo uspešni in narobe.

O totalnem izvajanju moči govorimo v primerih, kjer z veliko intenzivnostjo vplivamo na področje večjega obsega oziroma na veliko površino medsebojnih razmerij. Področje starševske skrbi, poveljevanje vojakov, nadzor nad zaporniki, vse to so področja velikega obsega, kjer se lahko vpliv, kontrola in avtoriteta močnejšega akterja raztezajo nad številnimi dejavnostmi šibkejših oseb, pogosto nad njihovimi življenji (Dragoš, 2008: 32-33). Ko se na tako širokem področju izvaja intenziven vpliv, je moč totalna. Če je moč, ki jo praticiramo

na obsežnem področju, šibka, deluje zaradi razpršitve oslABLJeno, je difuzna; ko je razpršena na majhnem, omejenem področju interakcij, pa prehaja v nemoč.

Razlikovanje med obsegom usmeritve in količino uveljavljene moči je nepogrešljiv začetni element delovnega odnosa, v katerem določeno storitev načrtujemo. Na to moramo biti pozorni zlasti v socialnem delu, ker se ta dejavnost od večine drugih profesij razlikuje v dveh značilnostih, ki otežujeta usmerjanje strokovne moči. Prva posebnost je kompleksnost problemov, s katerimi se socialno delo sooča. Ti najpogosteje nastajajo na preseku psihičnih, interakcijskih in organizacijskih sistemov. Druga okoliščina pa je široko področje strokovnega znanja in pooblastil, ki jih imajo socialni delavci – prav ti dve okoliščini lahko enega ali drugega udeleženca zavedejo v neustrezno definiranje področja uporabe strokovne moči.

Uspešnost ni pogojena z motivi vplivanja, temveč z aplikacijo moči. Dobri nameni so pogosto razlog za slabe učinke. Precenjevanje dobrih namenov na račun drugih okoliščin lahko okrepi napačno ravnanje »rešiteljev«, katerih vztrajnost se še izdatneje napaja z dobrimi nameni. Poglobljanje takega začaranega kroga pelje v »misijonarski sindrom«, kjer se akterji vplivanja zatekajo v inercijo rešiteljskih rutin. Pred misijonarskim sindromom so najmanj imune tiste profesije, v katerih je moč neenakomerno porazdeljena med njenimi predstavniki in uporabniki. Večje kot je neravnovesje moči, večja je verjetnost tega sindroma. Prav socialno delo je ena takih profesij (Dragoš, 2008:35).

### **1.1.6 Moč kot sredstvo zlorabe**

Pogosto opažamo, da ljudje pojmujejo moč kot nekaj negativnega in menijo, da moč pokvari ljudi. Represija pripelje podrejene do novih konfliktov in nove deviantnosti (Nastran-Ule, 1992:288). Značilne institucije zaprtega tipa z jasno hierarhijo moči in odvisnosti so zapor. Na eni strani so pazniki, ki imajo skoraj popoln nadzor in moč nad zaporniki, na drugi strani pa so zaporniki, ki so pod popolnim nadzorom paznikov (Zimbardo).

Te domneve so potrdile različne raziskave, v katerih so posnemali položaj zapornikov. Po njegovem mnenju položaj zapornikov privede tudi najboljše ljudi do tega, da zlorabijo oblast, če dobijo v roke MOČ, kot jo imajo pazniki v zaporu nad kaznjenci.

Poleti 1971 so na Stanfordski univerzi pod vodstvom Zimbarda izvedli klasični psihološki eksperiment, ki naj bi dokazal, kaj se zgodi, če damo popolnoma nedolžnim in normalnim ljudem (testni subjekti so bili študenti) v roke skoraj popolno moč, kot jo imajo pazniki v zaporu nad kaznjenci (<http://www.prisonexp.org/>, 20.5.2009).

Izidi raziskave so potrdili tezo, da izobilje moči vodi k zlorabi le-te ter naprej do korupcije in fizičnega nasilja (Nastran-Ule, 1992:289). Osebe, ki so v Zimbardovem eksperimentu predstavljale zapornike, so hitro spremenile svoje razpoloženje: Nekateri so se prilagodili, drugi kazali znake depresije in psihosomatskih motenj. Vsi »zaporniki« pa so občutili radost, ko se je eksperiment predčasno končal.

Eksperiment je pokazal, da lahko preobilica neomejene moči povsem miroljubne ljudi spremeni v tirane in videti je bilo, da pri tem celo uživajo.

Zakaj je prišlo do monopolizacije moči pri paznikih v Zimbardovem eksperimentu, je skušal razložiti Kipnis s svojimi sodelavci (Nastran-Ule, 1992:289-290). Pri tem so ločili pet stopenj:

1. Dostop do sredstev moči poveča verjetnost, da bo moč uporabljena. Več potencialne moči imajo ljudje, večja je verjetnost, da bodo to moč uporabili.
2. Bolj ko se uporablja moč, rajši nosilec moči verjame, da nadzira dejanja podrejene osebe. Nosilci moči vidijo vpliv moči na prejemnike in njihove reakcije samo kot posledice svoje moči, ne vidijo pa drugih spremenljivk, ki so vplivale na spremembo vedenja.
3. Kolikor bolj si nosilci moči lastijo zasluge za dejanja podrejenih, toliko manj vredni se jim zdijo podrejeni.
4. Z nižanjem veljave podrejene osebe se večja družbena razdalja med podrejenim in nosilcem moči. Če nosilci velike moči težijo k znižanju moči šibkejših, potem tudi nimajo potrebe in želje, da bi bili v socialnem stiku z manj močnimi. Na šibkejše gledajo zviška in ne želijo videti sveta s stališča šibkejših.
5. Dostopnost in uporaba moči lahko povišata samozaupanje močnih. Posameznik z veliko moči verjame, da je moč znak višje samovrednosti. Nasprotno čutijo nemočni znižanje samospoštovanja. Povišano samospoštovanje ne pomeni nič slabega dokler posameznik ne začne verjeti, da zanj ne veljajo moralni standardi.

Vendar pa ne drži vedno, da gre posameznik, ki pridobi več moči skozi pet stopenj korupcije moči. Pomembno je, da se ljudje na vodilnih položajih zavedo možnosti obstoja korupcije moči in se nanjo zavestno odzovejo.

## **1.2 Krepitev moči**

Krepitev moči je tema, ki je postala v zadnjih desetletjih vse bolj popularna na najrazličnejših področjih. Kljub temu, da je izraz široko uporabljan in da je postal del jezika, v literaturi ne najdemo široke opredelitve krepitve moči, ki bi zajemala neko splošno predstavo o krepitvi moči za vsa akademska področja. Skoraj edino soglasje glede koncepta krepitve moči je v tem, da naj bi označeval procese, v okviru katerih naj bi objekt krepitve pridobival moč, kar je pravzaprav tautologija. Ko se spustimo v podrobnejši pogled tega, kar se v literaturi in v praksi pojavlja pod nazivi večanje moči, opolnomočenje, krepitev moči, in podobno, hitro ugotovimo, da gre med cilji krepitve za zelo različne stvari ( Boškić, 2005: 177).

Ker je stroka socialnega dela specializirana za izvajanje pomoči, je (ne)moč drugih osrednje vprašanje njenih storitev. Posamezniki in cele skupine postanejo uporabniki socialnega dela zato, ker sami ne morejo rešiti svojih težav. Krepitev moči je regulacija razmerij odvisnosti, ne pa njihovo odpravljanje (Dragoš, 2008:36).

Socialno delo, ki temelji na načelu krepitve moči, je usmerjeno v podporo uporabnika, da pridobi kontrolo in vpliv nad svojim življenjem. Saleebey (2002; po Urh, 2008) pravi: »Formula je preprosta: mobiliziraj moč klientov (talente, znanja, sposobnosti, vire), podporo njihova prizadevanja, da dosežejo svoje cilje in vizije, in uporabniki bodo izboljšali svojo kvaliteto življenja, tako da bo v skladu z njihovimi predstavami o kvaliteti. Čeprav je recept preprost, zahteva trdo delo.«

Srečo Dragoš (2008:36) meni, da pogosto pozabljamo, da je človek družbeno bitje, kar pomeni, da je odvisen od drugih ljudi in stvari. Šele odvisnost od drugih nas napravi socialna bitja. Odvisnost je soočanje s nasprotji. Šele v odvisnosti do drugih lahko uresničimo svoje interese, od najosnovnejših potreb po hrani in bližini do kopičenja materialnih dobrin ali ugleda. Razmerja odvisnosti so glavni razlog, da se sploh združujemo v skupine, da v njih zdržimo, jih spreminjamo in zamenjujemo. Zato pri krepitvi moči uporabnikov ne gre za odpravljanje njihove odvisnosti nasploh, temveč za spreminjanje tipa ali stopnje konkretnih



razmerij odvisnosti. Odvisnost je soočanje s nasprotji. Šele v odvisnosti do drugih lahko uresničimo svoje interese, od najosnovnejših potreb po hrani in bližini do kopičenja materialnih dobrin ali ugleda.

### **1.2.1 *Zgodovinski izvor koncepta in terminološko vprašanje***

Tako kot ne obstaja neka splošna skupna opredelitev krepitev moči, ki bi zajemala vsa področja, na katerih se ta koncept uporablja, si avtorji tudi niso enotni v tem, od kod in od kdaj izhaja sam izraz krepitev moči oziroma angleško »empowerment«. Enega od najstarejših potencialnih izvorov izraza je našel Herrmann (2003, 2004), ki navaja, da izhaja jedro izraza »empowerment« iz besede »pouair«, ki se je v 13. stoletju uporabljala za »moč«. Nanašala se je na lastnino in posest, pomenila pa (v slovenskem prevodu) »biti sposoben, biti zmožen«. Izraz naj bi se po Herrmannu (2003, 2004) uporabljal v povezavi s socialnim delom in vsako vrsto družbenega angažiranja.

V spletnih slovarjih je navedeno, da naj bi izraz »to empower« izviral iz 17. stoletja, ko naj bi v pravnem jeziku pomenil »pooblastiti, odobriti, podeliti moč« (to invest with power especially legal power and authority). Kmalu po začetku uporabe izraza naj bi se pomen razširil na »opremiti z možnostjo, sposobnostjo oziroma spretnostjo« oziroma »omogočiti« (to enable).

Walters in sodelavci (2001: 4) navajajo, da izhaja izraz »empowerment« iz 18. stoletja, kjer so ga uporabljali na medicinskem področju. Kasneje pa naj bi se bolj uveljavil v povezavi s političnimi znanostmi in sicer v kontekstu pridobitve ali izgube moči. Tudi danes se ta izraz in njegove različice pogosto uporablja v političnem jeziku, ne glede na to, s katere strani političnega spektra prihajajo ljudje, ki ga uporabljajo v svojih nagovorih. S tem se strinja tudi Friedmann (1992), ki navaja, da za krepitev moči vedno stoji določena ideologija in da se moramo zaradi tega pri obravnavi krepitev vedno dotakniti tudi moralnih vidikov krepitev.

Večina avtorjev se strinja, da izvira moderna raba izraza krepitev moči iz gibanj za državljanske pravice, torej je povezan s političnim delovanjem. Friedmann (1992: 7) razume krepitev moči kot politiko, ki se je razvila kot alternativa neoliberalizmu konec sedemdesetih in v osemdesetih letih 20. stoletja. Od tod tudi njegovo poimenovanje krepitev moči kot politike, ki predstavlja alternativno obliko razvoja. Adams vidi v procesu krepitev možnost

preseganja družbenih, političnih omejitev in osvoboditev tako delavcev, kakor tudi uporabnikov storitev. Zanj je tudi, denimo, krepilno socialno delo inherentno politična znanost, saj napredek v smeri okrepitve neizogibno pomeni zavzetje določene politične države (Adams 2003: 188).

Jezikoslovci pri American Heritage Dictionary Language (2000) razlagajo današnjo razširjenost uporabe izraza krepitev moči kot posledico potrebe po izrazu oziroma terminu, ki bi označeval možnost posameznikov oziroma uporabnikov storitev, da naj bi imeli v prihodnosti potencialno moč za večji nadzor nad svojim življenjem, nad svojo usodo. Gledano iz tega zornega kota ni nenavadno, da se je izraz najbolj zasidral ravno na področjih, kot so izobraževanje, socialno delo, medicina, organizacijske vede in podobno. Pojavlja pa se predvsem v okviru treh teoretskih pristopov (Fairweather et al. 2002:126):

- Kritični družbeni pristopi in emancipatorni pristopi, za katere so značilna prizadevanja za izboljšanje življenjskih pogojev marginaliziranih, izključenih skupin.
- Organizacijske teorije, ki se s krepitevijo moči ukvarjajo s stališča delegiranja izvajalske moči na eni strani in subjektove zmožnosti za delovanje na drugi.
- Socialno-psihološke teorije, ki so osredotočene na razvoj posameznika.

### **1.2.2 Okrepitev in koncept moči**

Že iz same vsebine angleškega izraza »empowerment« je torej jasno, da je izraz povezan s konceptom moči (power), ne glede na to, v katerem kontekstu ga uporabljamo.

Videmšek Petra navaja, da se ideje o konceptu krepitev moči v strokovni literaturi pojavijo v 60 – ih in 70 – ih letih prejšnjega stoletja, predvsem s strani aktivistov, ki so si prizadevali doseči radikalne družbene spremembe. Med omenjene avtorje sodijo Alinsky (1969) , Freire (1973) in Lukas (1974), ki so s svojimi deli opozarjali na zatirane skupine ljudi. Njihov namen je bil zmanjšati marginalizacijo različnih družbenih skupin, s posebnim poudarkom na vključevanju temnopoltih ljudi, žensk, gejev in lezbijk, etničnih manjšin, revnih in pozneje tudi hendikepiranih ljudi v polje družbenega ravnanja (Alinsky, 1969; Freire, 1973; Lukas, 1974; v Ress, 1999; po Videmšek, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

V stroki socialnega dela se koncept krepitve navezuje na delo Barbare Solomon iz leta 1976. Avtorica v svoji knjigi *Krepitev moči temnopoltih: Socialno delo v zatiranih skupnostih* (Solomon, 1976) promovira koncept krepitve moči kot poseg in strategijo za doseganje afriškoameriške avtonomije. Po njenem mnenju je krepitev moči vodilni princip za dostop zatiranih družbenih skupin k virom in je »način, ki povečuje njihovo samospoštovanje, kot tudi njihove sposobnosti reševanja problemov« (Solomon, 1976:347). Koncept v praksi socialnega dela zaživi šele v 90. letih prejšnjega stoletja. Prepoznavnost in razširjenost koncepta je močno zaznamovalo gibanje hendikepiranih ljudi, ki je sredi 80. let prejšnjega stoletja pripomoglo k družbenim spremembam. Družbene spremembe se kažejo predvsem v tem, da so se zabrisale razlike med tistimi, ki zagotavljajo storitve in tistimi, ki jih prejemajo. V polje strokovnega dela je gibanje vneslo razmislek o novih vzorcih medsebojnih odnosov, ki temeljijo na sodelovanju. Prav tako gibanje pripomore k afirmiranju drugačnosti in strpnosti do le – te.

Drugo polovico 20. stoletja je zaznamoval preobrat v načinu podpore ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja, ki je rezultat vzpostavitve skupnostnih služb. Obravnava v skupnosti odpira prostor za nove oblike (po)moči in postavlja v ospredje različne dimenzije družbene moči in statusa, ki ga posameznik z izkušnjami ima. V skupnostnih službah naj bi moč odločanja prevzel uporabnik teh služb. Tovrsten premik moči med ponudniki in uporabniki storitev je seveda uvedel »vprašanje, kdo koga nadzira« , kot sta izjavila (Grom 1993, Schafer 2002) ali kdo je zaradi koga v tej službi. Vprašanje vodi k predpostavki, da se teme moči nanašajo na razmerja. Osrednji izziv v povezavi s krepitvijo moči je, kako se izogniti razmerjem »nadzora« med uporabniki storitev in strokovnjaki in kako naj se osredotočimo na socialno delo, ki bo delo z ljudmi in ne delo na ljudeh. Konceptualni preobrat je v soustvarjanju ter v razumevanju tega, da je krepitev moči v stroki socialnega dela »orodje« za sodelujoč odnos in podpora posamezniku v neugodnem položaju za doseg njegovega cilja.

Dandanes je izraz »krepitev moči« intenzivno v uporabi in se nanaša na širok razpon zelo razlikujočih se procesov in praks. V zadnjih letih so mnoge akademske discipline (socialna politika, sociologija, psihologija, socialno delo) razvile lastne definicije in zaključke o konceptu in praksi krepitve moči. Lahko rečemo, da je po 20 letih »krepitev moči« postala moden izraz in ustvarja prostor za novo vrsto strokovnega znanja. V našem razumevanju

koncepta je to prostor za novo znanje, in sicer znanje o izkušnjah, ki ga imajo ljudje s težavami v duševnem zdravju.

Sam koncept moči pa lahko opazujemo z različnih zornih kotov. Friedmann (1992) denimo opredeljuje tri vrste moči in iz tega izpelje idejo o treh vrstah krepitev moči:

- Družbena moč je posedovanje informacij, znanja in veščin ter možnost participacije v družbenih in finančnih organizacijah.
- Politična moč se nanaša na dostop do procesov odločanja, še posebej na področju posameznikovega življenja. Friedmann (1992:33) navaja, da politična moč ne pomeni volilne pravice, marveč moč izražanja in kolektivne akcije.
- Psihološka moč je individualen občutek vpliva, ki ga lahko dosežemo tudi s krepitevijo moči na ostalih dveh področjih.

Drug način za opazovanje koncepta moči je gotovo razlikovanje med razumevanjem moči kot pasivnega in aktivnega dejavnika obstoječih družbenih odnosov. Večanje moči, ki se pojavlja pod izrazi kot so razvoj sposobnosti in zmožnosti in podobno, je bolj psihološka krepitev. Je krepitev na individualni ravni, ki vključuje tudi večanje potencialnih življenjskih izbir in večanje vpliva nad potekom lastnega življenja. V tem kontekstu govorimo o razvoju posameznika v okviru obstoječih sistemov in odnosov moči. V sociologiji bi denimo v takem primeru lahko govorili o vertikalni družbeni mobilnosti. V takem okviru je moč razumljena kot nekakšen pasiven dejavnik (Herrmann 2004). Nekdo moč ima, drugi pa ne. Izključen je konstruktivistični element – kako in zakaj so se izoblikovale obstoječe strukture moči in komu koristijo obstoječi odnosi moči, na kar opozarja Foucault (1990, 1991). O tem govori tudi Adams (2003), ko opozarja, da je lahko krepitev moči vladno orodje, s katerim dosežejo, da potrošniki storitev države blaginje ostanejo v vrstah za podporo, za storitve zasebnih ponudnikov zdravstvenih storitev in podobno. Pri tem gre za obliko discipliniranja.

Družbene odnose moči se pogosto pojmuje kot nespremenljive in pogosto naravne in večina posameznikov se skozi različne strategije (ena od najizrazitejših je na primer konformizem) čim bolj prilagodi obstoječim odnosom. Tako imenovane naravne danosti veljajo kot nevpisane, v resnici pa so družbeno določene oziroma so posledica političnih odločitev. Vprašanje je, ali ni povzpenjanje po obstoječi družbeni lestvici pravzaprav izraz nemoči–vdanosti v nespremenljivost obstoječih struktur, ne izraz moči?

Sevenhuisen (2003) opozarja, da je potrebno pri raziskovanju odnosov in politik v družbah biti vedno pozoren tudi na to, kaj se v neki družbi pojavlja kot naravna danost oziroma kot nespremenljiva situacija. S tem pa se že pomaknemo k drugačnemu pogledu na koncept moči. Tudi pri tovrstnem gledanju predpostavljamo, da ima en posameznik več moči od drugega posameznika oziroma da ima ena družbena skupina več moči od druge družbene skupine. Bistvena razlika s prvim pogledom pa je v predpostavki, da so možne spremembe v obstoječih odnosih moči in ne le pomikanje po obstoječih lestvicah moči. Večanje moči v takem kontekstu zato pomeni spremembe v družbenih razmerjih moči, spremembe v razmerjih odvisnosti in podrejenosti.

Sem prav gotovo sodijo že omenjena družbena gibanja, ki jih povezujemo s pojavom moderne rabe izraza krepitev moči. Ta gibanja, ki so delovala v različnih organizacijskih oblikah, so se zavzemala predvsem za enakopravnost z drugimi družbenimi skupinami in kategorijami, ker so se njihovi pripadniki čutili podrejeni oziroma izključeni na različnih družbenih področjih. V tem smislu razumljena moč je povezana z vprašanjem pravic in pri tovrstnem večanju moči gre za poskus pridobitve pravic. Običajno gre za pravice na področjih, pri katerih ni doseženega političnega soglasja. Herrmann opozarja, da pri tovrstni prerazporeditvi moči ne gre nujno za igro ničelne vsote oziroma situacijo »kar ti dobiš, jaz izgubim« (2003, 2004). Če neka družbena skupina zahteva pravice, ki jih drugi že imajo, to ne pomeni, da jih bodo le-ti izgubili. Če bo na primer istospolnim partnerjem v Sloveniji omogočeno, da kot svojci v bolnišnici obiščejo partnerja oziroma partnerko, to ne pomeni, da bodo raznospolni partnerji to pravico izgubili. Nekateri avtorji to imenujejo »zahteva po vrnitvi javnega prostora«, pri čemer gre za redefiniranje normalnega, družbeno sprejemljivega. Inicativam, ki delujejo proti socialni izključenosti, je skupno prizadevanje za pravice, do katerih pridemo z enakimi možnostmi (Boskić, 2005: 180-181).

Petra Videmšek koncept krepitev moči razdrobi na najmanj tri osnovne podkoncepte, in to so moč, nadzor, medsebojno razmerje (Videmšek Petra, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

### 1.2.3 *Kaj je krepitev moči?*

Pri prevodu izraza »empowerment« v slovenščino naletimo na terminološko vprašanje. V slovenskem prostoru se je na področju socialnega dela uveljavil izraz »opolnomočenje«. Opolnomočiti v slovenskem jeziku (SSKJ 1994) pomeni »pooblastiti«. O opolnomočenju lahko torej govorimo, ko en subjekt drugega za nekaj pooblasti. Opolnomočenec je »pooblaščenec«. Na področju socialnega dela denimo strokovni delavci in delavke opolnomočajo uporabnike in uporabnice, da uveljavljajo svoje že obstoječe pravice. Iz slednjega lahko izhaja, da opolnomočiti v takem kontekstu implicitno pomeni, da potrebujejo ljudje v deprivilegiranem položaju za uresničevanje svojih pravic pooblastitev s strani strokovnih delavcev.

Zato je dejansko morda bolj smiselno uporabljati izraz okrepiti, krepiti (ki ga na primer že uporabljata Dragoš in Leskošek, 2003). Okrepiti pomeni »narediti kaj (bolj) krepko ali močno«, v nedovršni obliki »okrepljevati« pa pomeni utrjevati, krepiti, večati, pomnožiti (SSKJ 1994). Nedovršna je primerna za uporabo takrat, ko želimo naglasiti procesni pomen koncepta. Ker pa se koncept pojavlja na različnih področjih in ga avtorji tudi razumejo različno, bi bilo možno v slovenskem jeziku uporabljati nekaj različic, ki bi označevale, kaj koncept pomeni na različnih področjih. V sociologiji ali pri analizi politik bi denimo težko govorili o opolnomočenju, kadar govorimo o krepitvi moči skupin ali kadar govorimo o demokratizaciji in podobno.

Dejavnosti in usmeritve, ki se pojavljajo pod izrazom »empowerment«, se pogosto povezujejo tudi z izrazoma kompetence in avtonomija. Svetlik et al. (2002: 493-494) opredeljujejo kompetence kot »izkazano zmožnost posameznika, da obvlada načine dela in uporablja spretnosti, kvalifikacije ali znanje v običajnih in spremenljivih poklicnih razmerah«. Tako razumevanje koncepta kompetence je torej bolj orientirano na izkazano zmožnost delovanja posameznika, kakor na vprašanje struktur moči, kar je bistvo koncepta »empowerment«. Avtonomija pa med drugim pomeni tudi »neodvisnost, samostojnost« (SSKJ 1994). Avtonomnost se pridobiva skozi procese avtonomizacije. Izraz pomeni »uvajanje, uvedba avtonomije« (SSKJ 1994). Tudi ta izraz pokriva teme, ki sodijo v koncept »empowermenta«, bolj kot moč pa je poudarjena navezava na neodvisnost pri delovanju. Izraz »empowerment« pa že v korenu izraza vsebuje besedo moč (power), zato sta izraza krepitev moči, okrepitev

verjetno bolj ustrezna za uporabo, sploh če izhajamo iz moderne rabe izraza, ki je povezana z delovanjem družbenih skupin iz sedemdesetih let prejšnjega stoletja (Boskić, 2005: 178-179).

»Opolnomočenje« je metoda socialnega dela. Ko jo izvajamo, oseba pridobiva občutek, da je vse bolj sposobna odločati o svojem življenju in te odločitve uresničevati v praksi. Z opolnomočenjem krepimo tisto pot in odločitve, ki jih je naredila oseba sama zase in ji pomagamo spoznavati in razumeti družbene in osebne ovire v njenem življenju. Z opolnomočenjem pomagamo človeku, da spozna družbeno ustvarjene, strukturne neenakosti in diskriminacije in ga spodbujamo, da razvije tiste sposobnosti, s katerimi lahko razširi svoj vpliv in sposobnost za uporabo moči. Z opolnomočenjem krepimo občutke samozavesti, spodbujamo osebo, da uporablja vzvode moči in delujemo tako, da pride do premika moči. Moč ni le na strani strokovnjaka, temveč tudi na strani uporabnika in uporabnice. Pridobljeno moč lahko oseba uporablja zase, za podporo drugim uporabnikom in za socialno akcijo« (Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2002:60).

V psihosocialnem modelu pomeni pojem »opolnomočenje« končni cilj, s katerim vrednotimo uspešnost skupnostnih služb in alternativnih gibanj. »Moč« ali »opolnomočenje« nista nobeni zatirani skupini ali njenemu posamezniku podarjeni, ampak si jo morajo izbojevati sami, s svojimi uporabniškimi gibanji. Opolnomočenje pa se doseže takrat, ko postane moč uporabnikov enaka moči drugih državljanov (Gošte: 2004:18).

Tanja Lamovec (1999:67) opisuje krepitev moči kot notranji proces. Uporabniki, ki se dejavno vključijo v delo organizacije, si pridobijo zaupanje vase in občutek, da lahko z lastno dejavnostjo kaj spremenijo v zunanjem svetu. Odpirati se pričnejo nove možnosti, kako lahko ob vzajemni pomoči sami rešujejo različne probleme brez pretiranega opiranja na strokovnjake. V širšem smislu pa je opolnomočenje družbeni proces, ki se izraža v spreminjanju družbenih struktur.

Opredelitve krepitve moči so raznolike, kot so raznolika tudi področja, na katerih se je uveljavila uporaba koncepta. Zato najdemo v literaturi različne opredelitve in tipologije krepitve moči. Adams navaja definicijo krepitve, kot jo postavita Thomas in Pierson (Adams 2003: 8; po Thomas, Pierson, 1995: 134-5): *»Krepitev se nanaša na participacijo uporabnikov pri storitvah in na gibanja samopomoči na splošno, v okviru katerih skupine izvajajo različne aktivnosti za izboljšanje svoje situacije, lahko v sodelovanju z obstoječimi*

*zakonskimi uredbami ali pa neodvisno od njih.*» V tej kratki opredelitvi sta zajeti tako aktivna kot pasivna konotacija moči, kakor tudi potencialni načini za dosego okrepljenosti. Krepitev moči je proces za dosego cilja oziroma rezultata, ki je okrepljenost.

Moč je osrednjega pomena. Kdo ima moč, kdo koga nadzoruje, kdo kaj prejema, kdo kaj opredeli, kdo o čem odloča itd. Avtorja Marian Barnes in Ric Bowl (2001) navajata, da krepitev moči vključuje premik v naravi razmerja med tistimi, ki usluge nudijo in tistimi, ki jih prejemajo (Barnes in Bowl 2001:15). Poglavitna zamisel koncepta je zagotoviti osebam v depriviligiranem položaju moč, glas in izbiro. V praksi socialnega dela to pomeni, da imajo uporabniki storitev priložnost izraziti svoje potrebe, namesto da jim govorijo, kaj je najbolje zanje in kakšne so njihove potrebe. O tem poročajo številni posamezniki z izkušnjami psihiatričnega zdravljenja. Izkušnje psihiatrične hospitalizacije in zdravljenja po navedbah ljudi z izkušnjami pospešujejo šibkost in odvisnost posameznikov, hkrati pa se jim dopoveduje, da je tovrsten način dela dober zanje in je v njihovo korist (Videmšek Petra, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

Imeti moč pomeni, da ima posameznik vpogled v lastne resurse in da sebe vidi kot osebo, ki je najbolje usposobljena za odločanje o svoji poti. S krepitvijo moči ljudje pridobijo občutek obvladovanja svojega življenja. Videti pa je, da je to osrednjega pomena pri doseganju visoke ravni vključevanja in obvladovanja težav. Definicija krepitve moči s strani ljudi z izkušnjami govori o tem, da je krepitev moči osebni proces in osebno potovanje.

Krepitev moči je proces, ki se odvija v nekem družbenem prostoru, zato so vedno pomembne okoliščine, v katerih se odvija. Kot pri vsaki drugi analizi, se je tudi tu potrebno vprašati, kdo ga načrtuje in izvaja ter zakaj in na drugi strani komu je namenjen in komu bo koristil. Eno izmed najbolj razčlenjenih in najbolj splošnih klasifikacij, po katerih lahko primerjamo med sabo vrste krepitve moči, je izdelal Somerville.

Njegova klasifikacija temelji na podlagi odnosov med posamezniki in organizacijami po štirih kriterijih (po Somerville 1998: 238-240):

- Smer delovanja – od zgoraj navzdol / od spodaj navzgor.
- Sprememba v razmerjih odvisnosti – naraščajoča odvisnost / naraščajoča neodvisnost/ razmerja odvisnosti se ne spremenijo. Pod procesom krepitve si



največkrat predstavljamo povečano neodvisnost, vendar ni vedno tako. Posledica nekaterih partnerstev ali povezav je večja odvisnost. Predpostavka o vzročni povezavi med krepitvijo in večanjem neodvisnosti izhaja iz tega, da krepitev povezujemo s pojmom »omogočiti«, medtem ko odvisnost povezujemo s pojmom »poslabšanje, škoda«, kar pa domnevno slabi moč. V realnosti se ljudje vedno nahajamo v medsebojnih odvisnostih, v nekaterih primerih bolj in v drugih manj in tudi recipročnost ni vedno velika. Z vidika objektov procesa krepitve moči je ta kriterij pomemben za razlikovanje med delovanjem, ki bo posledično prineslo manjšo ali večjo odvisnost od subjekta z večjo močjo.

- Način doseganja sprememb – konzervativen / radikalen / reformističen način doseganja sprememb. Proces krepitve je konzervativen takrat, ko želimo z njim ohranjati ali celo razširiti določene institucionalizirane strukture. Obratno govorimo o radikalnem procesu krepitve v primerih, ko je cilj krepitve rušenje in zamenjava obstoječih struktur in vzpostavitev novih razmerij moči. Osnovna značilnost reformističnega procesa krepitve pa je preoblikovanje obstoječih institucionaliziranih pravil tako, da je moč med subjekti bolj enakopravno porazdeljena. Kriterij načina doseganja sprememb je pomemben predvsem pri vprašanju, kakšen odnos imamo do institucionaliziranih struktur in kakšen je cilj sprememb v odnosu do institucionaliziranih struktur.
- Komu krepitev koristi – posameznikom / kolektivom / elitam. Komu je proces krepitve namenjen, se najbolje vidi iz same vsebine okrepljujočih mehanizmov (Boskić, 2005:181-182).

#### **1.2.4 Objekt krepitve in »krepitelj«**

Če želimo krepitev moči vzpostaviti v praksi, je v prvi vrsti potrebno definirati krepitev moči iz perspektive uporabnikov storitev. Literatura o krepitvi moči pokaže, da obstajajo raznovrstne perspektive, razlage in protislovja med pogledi. Primer takšnega protislovja je zavračanje mnenja s strani ljudi z izkušnjami, da krepitev moči pomeni »ponuditi nekaj ostalim« (Lawson, 1991; Chamberlin, 1988; Beresdorf & Craft, 1994; Walcraft, 1994, Schafer, 2003). Tovrstna opredelitev vzpostavlja bipolaren model, ki je neustrezen, saj gre za osrediščenje moči pri enem posamezniku (ki je v tem primeru strokovni delavec), medtem ko uporabnike postavlja v položaj pasivnega prejemnika »moči« (Videmšek Petra, Krepitev moči

ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

Avtorica članka trdi, da mora biti med vsemi koncepti v socialnem delu, prav krepitev moči, katere namen je izboljšati življenja uporabnikov storitev, odražati lastno opredelitev njihovih izkušenj in kot pravita Evans in Fisher (1999) *»odražati izkušnje s katerimi se srečujejo pri uporabi storitev, ki so ji v skupnosti namenjene«* (Evans, Fisher, 1999: 348).

Z obsegom procesa krepitev je povezano vprašanje, komu je krepitev namenjena. Iz že napisanega je možno sklepati, da je objekt krepitev lahko posameznik ali skupina. Alcock in sodelavci (2002:73) razumejo krepitev moči na ravni posameznika kot individuuma kot prevzem odgovornosti za lastno blagostanje in za blagostanje svoje družine ter posledično zmanjšanje posameznikove odvisnosti od državne skrbi. Na skupinski ravni pa je večanje moči uporaba kolektivne aktivnosti za povečanje moči skupin z manj moči.

Pristopi, orientirani na posameznika, prevladujejo. Ko nekateri avtorji in avtorice govorijo o krepitevi »uporabnika«, »klienta«, »potrošnika« se, ne glede na ideološke razlike, osredotočajo na posameznika. Herrmann (2003) najde razlog za to v tem, da se vsako družbeno dejstvo v končni fazi zgodi na nivoju posameznika. Na krepitev moči gleda s treh ravni, na katerih se odvijajo družbeni procesi:

- Pri krepitevi moči na individualni ravni gre za psihološko področje krepitev;
- Krepitev moči na mezo ravni pomeni sposobnost za delovanje po vnaprej začrtanih okvirjih (tu se opira na dosežke s področja analize organizacij);
- Krepitev moči na ravni družbe pa razume kot družbeno dejstvo. Obstajajo dejstva, ki so zunaj posameznikove zavesti (in niso stvar psihologije). Sestojijo iz delovanja, mišljenja, čustvovanja zunaj posameznika, posamezniku pa so posredovana prek vrednot.

Objekt krepitev je zanj posameznik, ki pa kot posameznik obstaja le kot član skupine ali družbe. Tudi Adams (2003) se strinja, da se krepitev začne pri sebstvu (self) in dodaja, da krepitev ne more biti izolirana in obravnavana izven politik in vprašanj moči.

Pri krepitevi moči je zelo pomembna tudi vloga krepitelja. Kot je lahko objekt krepitev posameznik ali skupina, se tudi v vlogi tistega, ki krepi, lahko pojavlja posameznik in

skupina. Najpogosteje se v tej vlogi pojavljajo posamezniki – strokovnjaki, ne glede na to, ali gre za krepitev vladnega ali nevladnega sektorja oziroma profitnega ali neprofitnega sektorja. Pomemben pogoj za to, da je posameznik sposoben prevzeti vlogo krepitelja, pa je, da mora biti sam okrepljen (Adams, 2003). Krepitelj je lahko tudi skupina ali kolektiv. Adams (2003) opozarja, da je potrebno biti pri opazovanju procesov krepitev moči v praksi pozoren na pojav, ko skupine, ki eksplicitno zagovarjajo antizatirske principe, včasih same v resnici delujejo zatiralsko. V takih primerih ne gre za krepitev, ampak za podreditev.

Basaglia loči tri tipe odnosa:

- aristokratski odnos – pogodbeni odnos med nosilcem ekonomske moči in nosilcem strokovne moči
- odnos pomoči – odnos med upravičencem in strokovnjakom (birokratom)
- institucionalen odnos – odnos čistega nadzorovanja med nosilcem institucionalne moči in brezpravnim

Prvi odnos temelji na ekonomski moči. Storitve strokovnjakov lahko kupimo (npr. psihiatrična privatna praksa) in ljudje ostanejo izven dogovorjenih uslug svobodni posamezniki. Strokovnjaki dajejo nasvete in ne ukazov. Težko je ukazovati kralju. Primer: Kralj Jurij III., britanski absolutistični monarh s konca 18. stoletja, je znorel. Zdravnikom je bilo precej težko ukazovati mu, saj je bil vrhovna oblast v državi. Zato, da je postal bolnik, je bila potrebna velika politična akcija.

Drugi odnos je povezan s socialno državo. Socialni delavec ali zdravnik imata monopol in država jima da določeno moč. Uporabniki pa lahko po drugi strani uveljavljajo svoje pravice kot državljani, so upravičenci. Gre se za birokratsko razmerje moči. Uporabniki so odvisni od strokovnjakov, vendar pa se jim vseeno dopušča nekoliko svobode in celo moči nad strokovnjakom (npr. pritožbe).

V ustanovah je moč zelo majhna, če že ne minimalna oziroma jo stanovalcem vzamejo. Varovanci ustanov so goli predmeti moči, so stvari. V vseh teh primerih strokovnjaki dobijo moč od nekoga oziroma nekje.

Pooblastila strokovnjaki večinoma dobijo od:

- Uporabnikov.
- Države (javna pooblastila) pa čeprav je vsaka oseba istočasno enakopravni upravičenec.
- Drugih (države, uporabnikovega neposrednega okolja)( Flaker et. al, 2007: 10).

Nekateri avtorji zagovarjajo tezo, da se lahko posameznik oziroma skupina okrepi le sam/a, torej da je samo-krepitev edina prava krepitev. Objekt krepitve in krepitelj je torej ista oseba, ko govorimo o krepitvi posameznika oziroma objekt krepitve in krepitelj je družbena skupina, ko govorimo o krepitvi skupine. Friedmann (1992) denimo verjame, da se prava krepitev nikoli ne more dogajati »od zunaj«. »Od zunaj« lahko dovajamo sredstva in nudimo podporo, ne moremo pa opraviti same krepitve. Krepitev se dogaja skozi učenje in kolektivno akcijo skupnosti.

Znana je raziskava, ki jo je leta 2002 v Angliji izvedel Tim Schafer (2002). Avtor v svojem delu predstavi koncept krepitve moči, ki so ga definirali uporabniki storitev in koncept opredeljujejo kot *»kontinuiran, napredujoč proces, v katerem posamezniki razvijajo večji nadzor in odgovornost do pomembnih vidikov svojega življenja«* (Schafer, 2003:99, v Ramon 2003; po Videmšek, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

Z drugimi besedami torej: ljudje morajo imeti nadzor nad svojim življenjem, kot tudi pridobiti priložnost za prevzemanje odgovornosti za lastna dejanja. Slednje vključuje tudi možnost napak in tveganja. Krepitev moči vključuje razvijanje osebne odgovornosti in obnavljanje ali privzemanje novih vlog ter izpostavljanje samega sebe tveganju in možnosti uspeha. Vključevanje v odločanje ponuja ljudem z izkušnjami priložnosti za osebni razvoj in učenje. (Videmšek, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

### **1.2.5 Procesiranje moči**

Krepitev moči moramo razumeti kot proces in ne kot izid. Predstavlja nikoli dokončan proces, kajti življenja in želje se spreminjajo. Pogostost spreminjanja posameznikovih želja nam sporoča o uspešnosti socialno delavskega ravnanja, saj smo v procesu soustvarjanja

sogovorniku omogočili prostor, kjer je izrazil svoje cilje, hkrati pa smo ga podprli pri njegovih uresničitvah (Videmšek, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

Ko govorimo o »krepitvi moči« mislimo na to, da se pojem nanaša na razpoložljivost virov (moči) in spreminjanje moči v vpliv (aktualizirana moč). Pri virih (po)moči mislimo na materialne, normativne, osebne (mreže, VIP) in simbolne (informacije, pomeni, statusi) vire. Procesiranje moči pomeni torej »krepitev moči« uporabnikov socialnega dela na enega ali več naslednjih načinov:

➤ **Aktiviranje obstoječih virov**

Na mikro ravni prakse socialnega dela je takšen primer lahko trening asertivnosti, ki je namenjen vzpodbujanju in učenju iskanja notranjih virov moči vsakega uporabnika. Na makro ravni pa lahko aktiviranje obstoječih virov pomeni npr. strategijo ko del lokalnega proračuna, namenjenega socialni instituciji, usmerimo v financiranje pomoči na domu.

➤ **Ustvarjanje ali olajševanje dostopnosti do virov**

Na mikro ravni to pomeni npr. vključitev posameznika v neko skupino za samopomoč, ali posredovanje relevantnih informacij, ali pomoč na domu kombiniramo z javnimi storitvami, neformalnimi mrežami in vključevanjem prostovoljcev. Na makro nivoju prakse lahko dostopnost omogočamo ali olajšujemo tako, da npr. razširimo radij delovanja CSD ali kakšne druge nevladne organizacije tudi na ruralna območja, ki niso bila pokrita s temi storitvami.

➤ **Redistribuiranje**

kjer seveda po logiki »zeru sum game« velja, da če enega okrepimo, drugega oslabimo. Na mikro ravni je takšen primer lahko spreminjanje patriarhalnih vzorcev v družini. Na makro nivoju pa lahko redistribuiranje pomeni npr. spremembo pri načinu financiranja invalidskih organizacij iz loterijskih sredstev ali preko prenosa (dela) pooblastil od ekspertov na uporabnike. In še zlasti v tem kontekstu lahko uporabljamo izraz »opolnomočenje«. Izraz »opolnomočenje« torej predstavlja le enega od načinov za krepitev moči uporabnikov socialnega dela.

➤ **Kreiranje novih virov**

Na mikro ravni se lahko ta način kaže kot vzpostavljanje socialnih mrež ali kot zagotavljanje novih finančnih virov za družine ipd. Na makro nivoju pa kreiranje novih virov pomeni zlasti

vzpostavljanje novih pravic za marginalizirane kategorije ali pa npr. ustanovitev državnega urada za brezdomce ipd.

### ➤ **Mediacija**

Mediacija ali posredovanje v sporu je proces, ki ga usmerja mediator in v katerega se sprte strani ali strani, ki imata določeno sporno področje ali vprašanje, vključita prostovoljno z namenom iskanja rešitve, ki bi bila sprejemljiva za obe strani. Prednost mediacije je v učinkovitosti, nizkih stroških, visoki stopnji uspešnosti in obojestranski sprejemljivosti rešitve. Poleg formalne pa je zelo koristna tudi neformalna mediacija, ki je uporabna tako v osebnih odnosih kot tudi na delovnem mestu.

Za mediacijo je značilno izrecno neposeganje v obstoječo razporeditev virov moči, ki so sprtimi stranema na voljo.

Mediator - oseba, ki je usposobljena za vodenje procesa mediacije - pomaga udeležnim v procesu, da konstruktivno izrazijo probleme, želje in potrebe in aktivno sodelujejo pri iskanju rešitve. Mediator je nevtralen in skrbi za proces, glede vsebine pa se ne opredeljuje.

Poleg hitre in zadovoljive rešitve mediacija prispeva k izboljšanju odnosov in sodelovanja med sprtima stranema, zmanjšuje možnost zaostrovanja sporov v prihodnje in prispeva k razvijanju učinkovitih oblik preprečevanja in razreševanja težav in nesoglasij.

Pri vseh teh načinih ravnanja je treba upoštevati tri splošne pogoje, ki so pri prenosu moči na uporabnike pogosto zanemarjeni:

1. avtonomijo
2. interakcijsko naravo moči
3. ravnanje s tveganji

#### **1. avtonomija**

Ne smemo pozabiti, da je vsako spreminjanje konstelacije moči poseganje v intimnost s preusmerjanjem njenega težišča. Če to zanemarimo, se pogosto zgodi, da je avtonomija šibkejših žrtvovana konsezualnim postopkom, ki jih poskušajo doseči. Za kaj gre?

Legitimnost pomeni soglasje podrejenih o izvajanju vpliva. V procesu krepitev moči se spreminja težišče tega soglasja z refleksijo (reinterpretacijo), v kateri dobijo uporabniki

interesi večjo težo. Gre za preobrat, ko žrtev nasilja, ki se v odnosu z nasilnim partnerjem emancipira, ne pristane več na prejšnje razmerje odvisnosti, v katerem se je nasilje začelo in vzdrževalo, ne sprejema več nasilja kot neizogibnega stroška interakcije. Uporabnik socialne storitve, ki se začne zavedati svojih pravic, je spremenil kriterij legitimnosti strokovne moči, tako da je profesionalc bolj odgovoren, kakor je bil prej, ko je bil uporabnik zgolj pasivni prejemnik storitve. Podobno se z večanjem moči podrejene strani spreminja tudi situacija z vidika močnejšega akterja, ker je njegov vpliv sedaj problematiziran. Pozornost na spremembi legitimnosti je nujna zato, ker so pri regulaciji moči pogosti primeri, da sprožene spremembe nastajajo z novim konsenzom med udeleženci. Pri tem je napačno enačiti konsenz z avtonomijo. Drugačno, »pravičnejše« izvajanje vpliva, ki se zgodi s premikom prejšnjih razmerij legitimnosti v nov konsenz med partnerji, bo neuspešno, če se hkrati ne poveča tudi avtonomija podrejenih.

## **2. interakcijska narava moči**

Drugi pogoj uspešnosti je upoštevanje interakcijske dimenzije moči, ki je odločilna predvsem takrat, ko ob koncu intervencije ostaja vsota moči udeležencev konstantna. V pogojih konstantne vsote moči, kjer je krepitev podrejenega akterja mogoča le na račun moči drugega, je podlaga za intervencijo predhodna ocena treh okoliščin: razvidnost moči med vsemi vpletenimi (ne le šibkejših), primernost izbire in aktiviranja posameznih virov ( saj je od tega odvisen odpor, ki ga lahko pričakujemo ali sprožimo na drugi strani), pa tudi zavedanja uporabnika o bilanci mogočih posledic. Da lažje pridemo do teh ocen, si lahko pomagamo s preprostim modelom, ki ga pri uvajanju sprememb uporabljajo menedžerji v podjetjih. Gre za naslednje poudarke:

- razumevanje sprememb ( analiza stanja)
- preseganje strahu pred spremembami ( vizija in strategija)
- zavračanje odporov ( timsko delo)
- podporni mehanizmi ( spodbujanje, opora, refleksija)
- spremljanje učinkov sprememb ( odgovornost, vrednote)

V pogojih konstantne vsote moči pomeni okrepitev ene strani oslabitev druge. Delati moramo na obeh straneh, sicer nas bo odpor presenetil.

### **3. ravnanje s tveganji**

Ker se v vsakem postopku krepitve moči soočamo s tveganji na nov način, se morajo tega dobro zavedati tudi uporabniki naših prizadevanj. Krepitev moči ne pomeni nujno izboljšanja razmer niti dosegljivosti ciljev, v vsakem primeru pa gre za spremenjeno ravnanje s tveganji, kar lahko tudi ob nerealiziranih cilji naredi ves projekt smiseln. Za vsako ravnanje skupin ali posameznikov (kot tudi za ne-ravnanje) je odločilna njihova bilanca med dobitki in stroški. Ko je pričakovana bilanca dobitkov in stroškov pozitivna, se odločamo za dejanja, sicer pa ne. Pri tem velja, da so dobitki vse, za kar smo pripravljeni prenesti kakšen strošek (materialen, psihičen, energetski, časoven), strošek pa je vse, čemur bi se radi izognili. S tega vidika lahko dominacijo opredelimo kot stopnjo vplivanja na bilanco drugih, na njihove možnosti, da bi si pridobili, kar si želijo, na njihove možnosti izogibanja stroškom.

Ko delamo v smeri krepitve moči, je nujno, da tudi sam uporabnik vzpostavi suverenost nad kalkulacijo stroškov in dobitkov, kakor je v danih razmerah mogoče. Brez tega je oteženo ravnanje s tveganji, brez te možnosti pa se zmanjšuje avtonomija (Dragoš, 2008: 40-43).

## **1.3 *Metodi socialnega dela***

### **1.3.1 *Trening asertivnosti***

Odločnost je vedenje in način komunikacije, ki temelji na spoštovanju, ustvarjanju enakopravnih odnosov, sprejemanju osebne odgovornosti, zavedanje lastnih pravic in pravic drugih ljudi.

V socialnem delu je namen asertivnosti, da posameznik dobro obvlada spretnosti poslušanja in postavljanja vprašanj, zagovorništvo in krepitev moči. Asertivno obnašanje pomeni, da imata obe strani občutek, da so bile njune potrebe in želje slišane in ustrezno sprejete (Tancek in drugi, 2008:34).

Asertivnost je obnašanje in način komunikacije, ki temelji na samospoštovanju, na ustvarjanju enakopravnih odnosov, sprejemanju osebne odgovornosti, na zavedanju lastnih pravic in pravic drugih ljudi. Metoda asertivnosti nas vzpodbudi, da izrazimo, kaj čutimo, potrebujemo



in si želimo na način, ki bo izražal našo samozavest in obenem ne bo ponižal drugih (Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2002: 36).

Mnogo ljudi enači asertivnost s samozavestjo in celo agresivnostjo, vendar gre za popolnoma različne značajske poteze. Asertivnost je pravo nasprotje agresivnosti in mnogo širši pojem kot samozavest. Asertivnost z enim stavkom pomeni učinkovito izmenjavo naših misli in občutkov v socialnih situacijah na način, ki upošteva in dopušča mnenje drugih. Asertivni ljudje si v medsebojnih odnosih krepijo samozaupanje in zadovoljstvo, neasertivni pa doživljajo pomanjkanje zaupanja v lastne misli, občutke, prepričanja in mnenja ter se v neprijetnih medosebnih situacijah raje sploh ne izpostavijo. Manj asertivni ljudje so bolj osamljeni, medtem ko so asertivni ljudje mnogo manj depresivni. K sreči se lahko asertivnosti naučimo, pravzaprav je trening asertivnosti ena izmed metod in načinov krepitev moči ter notranjih virov vsakega posameznika; je tudi prostor za učenje in iskanje možnosti za pridobivanje vpliva ter nadzora nad svojim življenjem. Trening asertivnosti pripomore k večjemu zavedanju lastnih sposobnosti in razvija zavest o lastnih zmožnostih.

To je pot, kjer ljudje postanemo jasni v tem, kaj si želimo. Odkrivati začnemo, kaj točno čutimo v posameznih situacijah in se naučimo, kako izraziti te občutke, brez da bi kršili pravice in potrebe drugih (<http://zavodvernum.blogspot.com>).

Avtorici Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004:16,17) pravita, da je trening asertivnosti praktičen proces učenja veščin za samozavestno ravnanje in učinkovito komunikacijo v interakcijskih odnosih. Je pot, na kateri nam lahko naše želje postanejo bolj jasne. Gre namreč za to, da odkrijemo, kako se počutimo v posamezni situaciji in se naučimo to izraziti. Vprašati se moramo, kakšne potrebe imamo, pri tem pa upoštevamo tudi potrebe drugih. Ne gre za to, da bi postali agresivni ali gospodovalni.

Cilj treninga asertivnosti je načiti se umetnosti globlje komunikacije in aktivnega pristopa k življenju, pri čemer je končni rezultat spoznanje, da so naši cilji mogoči. Večanje asertivnosti je usmerjeno v pridobivanje zavesti o sebi, v svoje zmožnosti in sposobnosti ter v pridobivanje spretnosti za ravnanje v vsakdanjem življenju. S pomočjo treninga asertivnosti spreminjamo svoja dejanja in vedenje, obenem pa spreminjamo tudi svoje mnenje in občutja o

sebi; tako lahko komuniciramo drug z drugim na učinkovitejši način in se postavimo zase takrat, ko se počutimo ponižane.

Asertivnost nam pomaga, da:

- Se počutimo močnejše.
- Verjamemo v lastno zmožnost odločanja.
- Lahko izražamo svoje občutke in prevzamemo odgovornost zanje.
- Rečemo: »Ne, ne morem več, potrebujem pomoč.«
- Nenehno spoznavamo in se zavedamo pravic, ki jih imamo in se borimo zanje.
- Izbiramo življenjski stil, s katerim smo sami najbolj zadovoljni.
- Se počutimo zadovoljni sami s seboj in imamo pozitivno samopodobo.
- Bolj uspešno ravnamo s konflikti v svojem življenju in v odnosih.
- Imamo občutek samozaupanja.
- Vedno pogosteje najdemo ravnovesje v življenju.
- Znamo prisluhniti telesu in svoji notranjosti.
- Izbiramo medosebne odnose v katere stopamo.
- Se počutimo samozavestne.
- Smo tisto, kar smo.
- Izražamo svoja čustva in občutke.

### 1.3.2 Zagovorništvo

Lamovec (2006) pravi, da je zagovorništvo splošna idejna usmeritev, da spoštujemo pravice uporabnikov služb duševnega zdravja v najširšem smislu. Zavzema se za to, da bi bil uporabnik deležen maksimalno učinkovite obravnave, ki bo poleg farmakološkega zdravljenja vključevala še različne oblike psihosocialne pomoči.

Zagovorništvo je ena od aktivnosti po kateri se socialno delo razlikuje od drugih pomagajočih poklicev, kot so psihologija, pedagogika, fizioterapija, medicina itd. Zagovorništvo se definira kot dejavnost, ki vključuje eno osebo, več oseb ali skupino ljudi uporabnikov socialnovarstvenih storitev, lahko tudi njihove predstavnike (to so zagovorniki), ki se zavzemajo za uresničevanje njihovih potreb in želja ali za skupen uporabniški cilj pri vplivnih drugih. Zagovorništvo pogosto poskuša preprečiti predlagane spremembe, ki bi poslabšale položaj uporabnikov. Namen zagovorništva je, da poveča občutek moči posameznice in posameznika; pomaga jima, da pridobita večje samozaupanje, postaneta asertivnejša, dobita več izbire v svojem življenju, izboljšata kvaliteto življenja in zmanjšata izgube, prikrajšanosti ter izključenosti (Robert L. Schneider in Lori Lester, 2001, po Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2002).

Pri zagovorništvu gre za vzpodbudo uporabnikov, da ob zaščiti zagovornika sami prevzamejo aktivno vlogo pri uveljavljanju in zaščiti svojih interesov (Aubreht, 1999; po Tancek in drugi, 2008:35).

Bistvo zagovorniškega načela je torej v tem, da omogočimo ljudem, da se aktivno vključijo v reševanje svojih problemov, in to v smeri, ki so si jo sami načrtali (Lamovec, 1998:142).

Socialno delavsko zagovorništvo je enkratna in skupna predstavitev ciljev uporabnika oz. uporabnikov v javnem prostoru z namenom, da bi sistematično vplivali na tiste, ki odločajo. Zagovorništvo se izvaja v okolju, ki je nepravilno oz. v sistemu, ki se ne odziva na pravice in potrebe uporabnikov.

Tanja Lamovec je pri definiranju in temeljni nalogi zagovorništva izpostavila krepitev moči ljudi. Moči uporabnikov, ustanov in svojcev so hudo nesorazmerne. Noben posameznik ne more pričakovati, da bo takemu nesorazmerju kos sam. Zato potrebujemo organizirano zagovorništvo, ki lahko požene v tek proces večanja moči uporabnikov. »(Opolnomočenje) je

*proces, ki ni nikoli končan, saj je treba pridobljeno razvijati, če želimo obdržati pravice, ki smo jih pridobili» (Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2002:81).*

### **Komu rečemo zagovornik?**

Obseg delovanja zagovorništva je širok in pogosto zajema vsa temeljna načela socialnega dela. Nekateri avtorji knjig o socialnem delu zagovorništvo enačijo s socialnim delom. To pomeni, da naj bi vsaka socialna delavka ali vsak socialni delavec bil zagovornik ljudi, s katerimi dela – to so uporabniki socialnih služb.

Znotraj totalnih institucij socialne delavke izredno težko zagovarjajo ljudi, ki stalno ali občasno živijo v teh ustanovah. Povsem neodvisen od različnih ustanov je zagovornik takrat, ko ne prejema plačila od njih. S tem je razbremenjen stalne razpetosti med koristni uporabnika na eni strani in zagovarjanjem ali opravičevanjem pravil ustanove, ki ga plačuje na drugi strani.

### **Naloge zagovorništva**

1. Krepitev moči uporabnika oz. skupine uporabnikov: informiranje, učenje spretnosti, spremljanje v institucije (na primer na center za socialno delo, na občino, k zdravniku ipd.), iskanje novih možnosti in izbir, pomoč pri uresničevanju pravic iz socialnega varstva, izdelava individualnega načrta za samostojno življenje itd.
2. zavzemanje za uporabniške cilje: ustanovitev stanovanjske skupine, organiziranje službe za osebno asistenco, ustanovitev mobilnega kriznega tima za ljudi s težavami v duševnem zdravju, odstranitev arhitektonskih ovir v lokalni skupnosti itd.
3. spremembe v širšem okolju: odpravljanje diskriminatornih praks, spremembe javnega mnenja, spremembe v zakonodaji, nabiranje sredstev za neodvisne zagovornike, vpeljava neposrednega financiranja socialnih storitev itd.

### **Ključne dimenzije (sestavine) zagovorništva:**

- potegovati se za uporabnika ali uporabniški cilj
- krepitev moči uporabnikov
- predstavljanje, zastopanje drugega
- delovanje na konkretnih nalogah

- spodbujanje spremembe, ki vključuje načelo »najprej ljudje, potem institucija«
- uporaba osebnega vpliva za politično delovanje v javnosti
- zavestna identifikacija z uporabnikom
- dobra seznanjenost z zakonodajo, da jo lahko učinkoviteje uporabljamo

### **Zagovorništvo lahko najširše delimo na:**

1. **profesionalno zagovorništvo**; običajno izvajajo strokovne delavke (socialne delavke, pravniki in drugi strokovnjaki) ali uporabniki, ki delajo v uporabniških organizacijah in imajo poleg strokovnega znanja tudi lastne izkušnje. Ta vrsta zagovorništva je ponavadi plačana. To ne pomeni, da storitve zagovorništva plačujejo uporabniki sami, temveč jih plačuje država ali donatorji; strokovne delavke prejemajo zanj plačilo. Ni pa nujno, da je profesionalno zagovorništvo vselej plačano.
2. **Laično zagovorništvo**; je običajno vrstniško, civilno in starševsko zagovorništvo. Kadar se postavimo za pravice prijatelja, sorodnika, sošolke, kolegice ipd. na neformalen način. To zagovorništvo praviloma ni plačano. So pa primeri plačanega laičnega zagovorništva (npr. medicinska sestra, ki se postavi za pravice pacienta, je zagovornica pacienta, a za svoje delo dobiva plačilo).

### **Profesionalno zagovorništvo**

Poznamo bolniške zagovornike, ki delujejo v ustanovah in zagovarjajo varovance ustanov in njihove pravice (pri sprejemu, pri vsakdanjem življenju na oddelku, pri različnih oblikah obravnave, pri odpustu). Poleg tega obstajajo skupnostni programi zagovorništva, ki stojijo ob strani uporabnikom pri njihovem uveljavljanju pravic v zvezi s skupnostnimi službami, pa tudi v povsem vsakdanjih situacijah, kjer so uporabniki praviloma diskriminirani (v delovnih okoljih, soseski, v družinskih vprašanjih, stanovanjskih itn.).

### **Laično zagovorništvo**

To so situacije, ko prostovoljci, prijatelji ali sorodniki, pa tudi nekateri delavci socialnih ali drugih služb ad hoc ali pa tudi organizirano vstopijo v vlogo zagovornika uporabnikovih pravic ali interesov. Tu je funkcija zagovornikov podeljevanje legitimnosti uporabnikovih zahtev, želja in interesov, ki so pogosto spregledani. Bolj kot za storitve gre tu za organiziranje situacij, ki to omogočajo in priznavanje legitimnosti takega početja.

### **Samozagovorništvo in vrstniško zagovorništvo**

Gre za tri tipe zagovorništva. Bodisi, da uporabnik z okrepljeno močjo in asertivnostjo zagovarja svoje interese, pravice in želje, ali da mu pri tem pomaga drug uporabnik, ki ima več izkušenj ali spretnosti ali pa za oblike kolektivnega zagovorništva, ko več uporabnikov skuša vplivati na zadeve, ki se pogosto dogajajo v določenih ustanovah, službi ali sistemu pogosto in ki se tičejo njihovega položaja.

### **Občansko zagovorništvo**

Gre za prevzemanje zagovorniške vloge s strani uglednih in vplivnih občanov, ki se zavzamejo za določeno osebo (podobno tradicionalni vlogi botra). Ta oblika zagovorništva je predvsem koristna za ljudi, ki v svojih lastnih osebnih mrežah nimajo takih oseb ali pa so nedejavne. Prednost te oblike je, da je zelo osebna, kontinuirana, omogoča celovito a hkrati tudi zelo specifično podporo. Zelo pomemben je tudi učinek, ki ga ima ta oblika na socialno integracijo uporabnikov.

### **Druge oblike zagovorništva**

Kot zagovorniki pogosto nastopajo tudi svojci uporabnikov ali pa posamezni strokovnjaki, ki se za uporabnike zavzamejo. To praviloma ni posebna storitev, vendar pa jo posamezne službe opogumljajo s tem, da svoje uslužbence k temu materialno spodbujajo s priznavanjem tovrstnega dela kot dela opisa del in nalog ter z usposabljanjem in moralno podporo. Zagovorništvo je tudi del nove strokovne drže in pristopa. To velja še posebej za postopke kot je načrtovanje skrbi, terensko delo ipd.

V praksi se oblike zagovorništva prepletajo in dopolnjujejo. Včasih je zagovorništvo, ki ga izvajamo, težko razvrstiti v enega od predalčkov.

Z vidika uporabniške perspektive je pomembno, da zagovorniška služba deluje tam, kjer jo ljudje potrebujejo oz. tam, kjer ljudje začasno ali stalno živijo, na primer v domu za upokojence, v psihiatrični bolnišnici itd. Dostopnost službe (arhitektonska dostopnost, lokacijska bližina, informacije o obstoju službe in njenih uslugah, informacije o uradnih urah, pozitivne izkušnje prijateljev ali znancev z službo itd.) veliko prispeva k temu, da se ljudje odločijo poiskati pomoč zagovornika.

Zagovorništvo pomeni tudi osveščanje o pravicah. Uporabniki pogosto ne vedo, da so njihove pravice kršene.

Značilnosti zagovorništva v socialnem delu:

- upoštevanje perspektive moči
- akcijska naravnost
- nasprotovanje krivičnim družbenim strukturam, diskriminatornim praksam in predsodkom
- delovanje na osebnem in širšem, političnem nivoju
- vztrajnost in optimizem

Zagovorništvo vključuje temeljno preusmerjanje odločanja, pomaga ljudem, ki so bili zlorabljeni in zatirani, da si pridobijo moč in vpliv nad lastnim življenjem, je zapisal David Brandon, eden od pobudnikov zagovorništva v Veliki Britaniji (Lamovec, 1996:9).

## **1.4 Razvoj nevladnih organizacij in gibanj**

Alternativna gibanja so se v razvitem svetu začela pojavljati v začetku 70-ih let prejšnjega stoletja, vzporedno s procesom dezinstitutionalizacije.

Dezinstitutionalizacija je družbeni proces, ki se je precej neopazno pričel med drugo svetovno vojno. » V svetu, pa tudi pri nas, so spoznali, da ima bivanje v ustanovi na posameznika škodljive učinke in da je to v nasprotju z vsakršno humanostjo. Totalne ustanove so doživele kritiko prav zaradi svojih segregacijskih in stigmatizacijskih učinkov, zaradi negativnih posledic hospitalizacije in institucionalizacije ter zaradi popredmetenja njihovih varovancev« (Gošte, 2004; po Tancek in drugi, 2008).

Dezinstitutionalizacija se je v svetu začela že med drugo svetovno vojno ali takoj po njej. Tako je konec sedemdesetih let in v osemdesetih letih velika večina zahodnih držav skupaj s preoblikovanjem sistema socialne varnosti temeljito spremenila politiko glede totalnih ustanov in kot uradni cilj sprejela njihovo odpravo. S tem so se radikalno zmanjšale zmožnosti duševnih bolnišnic, zavodov za duševno prizadete, domov za ostarele in drugih zavodov. V nekaterih državah (Italija, Anglija, Skandinavija) pa so se zavestno odločili, da bodo dosledno zaprli vse take ustanove (Flaker 1998: 5-6).

Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja so nastale kot gibanje na koncu 80-ih let prejšnjega stoletja. Eden mejnih dogodkov so bili tabori v Zavodu Hrastovec Trate, kjer so hoteli mladi socialni delavci z vizijo dezinstitutionalizacije odgovoriti na vprašanja, kaj delati v sistemu, ki je do svojih uporabnikov krivičen, ki jih po nepotrebnem zapira in prikrajšuje za večino možnosti, katere se vsakomur sicer zdijo samoumevne. Ti dogodki so bili odmevni, predvsem pa so sprožili niz dejavnosti, ki so sčasoma pripeljale do ustanavljanja organizacij na področju duševnega zdravja (Flaker, 2004:18).

Prva uporabniška organizacija je bila pri nas ustanovljena leta 1987 in se je najprej imenovala Odbor za družbeno zaščito norosti, kasneje so jo preimenovali v Altro. Na začetku je Odbor deloval kot uporabniška organizacija, saj je imelo več uporabnikov funkcijo nosilcev projekta, ki so soodločali o politiki in delovanju društva. Danes ta ni več uporabniška organizacija, ker v njem izključno odločajo strokovni delavci.

Vloga nevladnih organizacij je bila predvsem v uvajanju inovacij, ki so pomenile temeljne obrate v pristopu in organizaciji storitev na področju duševnega zdravja. Od leta 1992 so nevladne organizacije bolj ali manj uspešno vpeljale v naš prostor stanovanjske skupine, dnevne centre, skupine za samopomoč, socialna podjetja, individualno načrtovanje, krizne time, zagovorništvo, neposredno financiranje, osebno asistenco, terensko delo in še številne druge inovacije.

Flaker (2004:18) v članku Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja meni, da so ustvarili izkušnje, da je duševno zdravje v skupnosti možno, niso pa še ustvarili systemskega odgovora na stiske ljudi. Še vedno je velika večina ljudi, ki imajo dolgotrajne težave z duševnim zdravjem, v ustanovah, zaprtih in prikrajšanih, kot so bili leta 1987. Dnevni centri in informacijske pisarne služijo morebiti le petim odstotkom populacije, ki so ji namenjeni.

Avtorici Leskovšek in Hrženjak (2002:7-27) ugotavljata da je bil po prvih desetih letih velik porast števila izvajalskih nevladnih organizacij. Mnoge so v tem času razvile stabilne organizacije, ki povsem enakovredno z javnimi zavodi delujejo na lokalni ali nacionalni ravni. Med državo in nevladnimi organizacijami se pojavljajo nove teme, ki jih ne smemo spregledati. Prva tema se nanaša na kakovost storitev. Izhajamo iz prepričanja, da odnos med financerji in izvajalskimi organizacijami vpliva na vsakdanjo prakso ali jo celo narekuje in je zato lahko bolj ali manj kakovostna. Načini pogodbenih odnosov, zahteve in nadzor ne smejo



biti naravnani le na ustrezno porabo financ, temveč morajo narekovati takšno storitev, kot si jo njeni uporabniki zaslužijo. Država namreč za javni denar kupuje storitve za ljudi, ki jih potrebujejo. V njenem interesu je, da kupi ustrezne in kakovostne storitve. Druga tema pa izhaja iz dejstva, da je financiranje v večini primerov še vedno naravnano na ponudbo organizacij in ne na potrebe ljudi. Država objavi razpis, organizacije se prijavijo in pridobijo sredstva za programe, ki jih izvajajo. Podobno je na lokalni ravni.

*» ... čeprav je povsem logično, da so nevladna združenja sčasoma izgubila svojo ost in entuziazem. To je predvsem posledica neustreznega financiranja in vrednotenja programov ter mesta, ki so ga nevladne organizacije sčasoma dobile v mreži socialnega varstva«* (Flaker, 2004:18).

Nova družbena gibanja uporabnikov storitev, ki so se najprej začela razvijati na področju duševnega zdravja in jih poznamo kot »antipsihiatrično gibanje«, so v osemdesetih in še posebno v devetdesetih letih povzročila odmik od blaginjskega paternalizma. Nova terminologija zajema pojem »uporabnik« in nasprotuje vsakršni kategorizaciji, ki bi ljudi uvrščala v profesionalno definirane kolektivitete. Predpostavlja aktivno vlogo ljudi, ki uporabljajo storitve in zagotavlja njihov nadzor nad lastnimi življenji. Pravice morajo biti individualizirane in dodeljene izven vsakršnih splošnih kategorij.

V večini zahodnih držav se vloga izvajalskih nevladnih organizacij krepi. V Nemčiji in Avstriji ima ta povezava že tradicijo, izvajalske NVO (nevladne organizacije) pa morajo biti neprofitne. V Veliki Britaniji število NVO narašča, država pa jih financira, če so neprofitne ali komercialne. V Italiji je največje število nevladnih organizacij, ki izvajajo storitve, registriranih kot kooperativne. Imajo dolgoletno tradicijo, zanimiv koncept in nudijo dobro osnovo za vključevanje uporabnikov v izvajanje.

Zavedanje, da je končni uporabnik človek z določeno potrebo za katerega kupujejo določeno storitev, je uradnikom dodelila novo odgovornost. Vendar le v primeru, ko je zadovoljstvo uporabnikov glavni kriterij »nakupa«. Drugače pa je takrat, ko je motiv nakupa čim cenejša storitev, ne glede na kakovost, ki jo izvajalec ponuja. Zaradi tega motiva se danes mnoge države, predvsem Združene države Amerike soočajo z resno krizo, ki pomeni razpadanje tako velikih sistemov kot manjših podjetij. Govorili bi lahko o temeljnem kršenju človekovih pravic v storitvenih privatiziranih službah, kot so na primer jetnišice, psihiatrične bolnice ali

pogrebna podjetja. Vsem je skupna želja po čim večjem dobičku in ne želja po skupnem javnem dobro, ki je glavna premisa javnih državnih služb, kjer seveda o dobičku ne moremo govoriti.

Problem je, kako zmanjšati odvisnost od virov, ki postavljajo organizacije v položaj podrejenosti in neenakopravnosti. Ena od možnih rešitev je finančna varnost, ki se v prvi vrsti doseže z različnimi viri financiranja, ki omogočajo, da organizacija ni v stalnem strahu pred izgubo sredstev. Gre torej za eksistenčno samostojnost, ki pa si je nobena od organizacij ne more popolnoma zagotoviti. Državni in lokalni viri so najpomembnejši in sestavljajo tudi do 80% proračuna NVO (Leskovšek, Hrženjak, 2002:7-27).

*»Upamo pa, da se bo sistem, predvsem sistem financiranja, toliko spremenil, da se nevladne organizacije ne bodo več rinile kot svinje pri koritu, temveč, da bodo vzpostavile oblike sodelovanja, ki so nujne, ko gre za skupno dobro tistih, ki potrebujejo pomoč v svojih stiskah«* (Flaker, 2004:19).

## **1.5 Vključevanje uporabnikov**

Leskovšek in Hrženjak (2002: 29-38) se sprašujeta: *»Kaj pravzaprav pomeni vključevanje uporabnikov ( user's involvement)?«*

To je proces spreminjanja odnosov na področju socialnih služb ter razvijanja zaupanja med uporabniki in izvajalci. Vključevanje pomeni, da imajo uporabniki moč učinkovitega vplivanja na dogajanje, spreminjanje obstoječega stanja in odločanja v organizaciji. Uporabniki se lahko, poleg tega da vzpostavljajo svoje lastne organizacije, vključujejo v zelo različne aktivnosti posameznih služb (v raziskave o potrebah, v izbiro in usposabljanje novega osebja, v administracijo in kontrolo nad sredstvi, v proces vzpostavljanja standardov kakovosti, v evalvacijske postopke,...).

Zakaj je pomembno sodelovanje uporabnikov na vseh ravneh socialnih služb?

1. ker imajo ljudje človekove, državljanske in legalne pravice do tega, da se jih sliši in lahko vplivajo.
2. Ker si večina ljudi želi imeti besedo v organizacijah in pri odločitvah, ki imajo pomemben vpliv na njihovo življenje.

3. Participacija. Vpliva na izboljšanje učinkovitosti in ekonomičnosti agencij in služb.
4. Vključevanje pomeni povečano odgovornost na vseh straneh in s tem vpliva na izboljšanje kakovosti.
5. Vključevanje uporabnikov je neposredno povezano s cilji socialnih služb, če se ti nanašajo na krepitev človekove neodvisnosti in samostojnosti pri doseganju osebnega blagostanja in rasti. Raziskave kažejo, da sodelovanje pri odločanju o lastnem življenju uporabnike okrepi, izboljša njihovo počutje, dviguje raven pričakovanj in poveča pripravljenost na samostojno življenje.
6. Vključevanje uporabnikov predstavlja izziv institucionalizirani diskriminaciji in izključenosti, ki so je deležni ljudje, ko se znajdejo v situaciji, da potrebujejo pomoč.
7. Vključevanje uporabnikov vsekakor ni neproblematičen proces. Težave, napake in konflikti so neizogibni.

Postavljanje uporabnikov in njihovih potreb v središče zanimanja vladnih in nevladnih organizacij, ki se ukvarjajo s socialnimi storitvami je več kot zgolj preizkušanje novih evropskih trendov v socialnem skrbstvu. Osrednje mesto uporabnikov in njihovih potreb pomeni temeljne spremembe v naravi in izvajanju socialnih storitev. Te spremembe so se v širši javnosti do neke mere že zgodile, zato je neizogibno, da jim sledijo tudi organizacije socialnega varstva. V 70-letih nova družbena gibanja odstopajo drugačno družbeno občutljivost in iščejo možnosti oblikovanja pravičnejših politik. Govorimo o gibanju homoseksualcev, črnskem, ženskem, ekološkem gibanju in nenazadnje o gibanju ljudi s fizičnimi, čutnimi ali duševnimi omejitvami. Ta gibanja so bila kulturno in politično inovativna, saj se niso udejstvovala skozi obstoječi politični sistem, pač pa so iskala nove in drugačne poti delovanja, participacije in vplivanja na odločanje. Udeleženci so poudarjali razliknost ljudi in pravico do enakih možnosti, prepoznavali so pomen svoje lastne zgodovine in kulture, razkrivali so svojo identiteto namesto v družbi uveljavljenega skrivanja in bili ponosni na to kar so. In predvsem, želeli so govoriti zase in v svojem imenu.

V poznih 80-ih se ponovno prebujajo ideje državljanstva, državljanskih pravic in odgovornosti, ki sprožajo vprašanja o nacionalni pripadnosti in emigracijah, revščini, marginalizaciji v javni sferi kot posledici diskriminacije na podlagi spola, starosti, izobrazbe, rase, zdravstvenega stanja, spolne usmerjenosti ipd. Ocenjevanje potreb in vključevanje uporabnikov sta procesa, mimo katerih danes ne more več nobena organizacija, ki se na kakršenkoli način ukvarja s socialnimi storitvami.

Sodelovanje uporabnikov in izvajalcev socialnih storitev je mogoče na različnih stopnjah:

- Nesodelovanje – pomeni izvajanje storitev po vnaprej določenih administrativnih in terapevtskih postopkih brez upoštevanja stališč, želja in potreb uporabnikov
- Vključevanje - je nižja raven sodelovanja in pomeni konzultiranje uporabnikov v obliki anket, vprašalnikov, varovanja osebnih podatkov, reševanja pritožbenih postopkov, dostopa do kartoteke,...
- Sodelovanje – srednja raven in obsega povabilo ljudi na sestanke o pripravi na izvajanje storitev, kar vodi v to, da uporabniki sodelujejo pri odločanju.
- Okrepitev (empowerment) – najvišja stopnja vključevanja uporabnikov v delo socialnih služb, saj pomeni, da uporabniki vodijo organizacijo, odločajo o razdelitvi virov med potrebe, ki jih je potrebno zadovoljiti.

Vključevanje od začetka daje uporabnikom občutek, da so del aktivnosti in razvoja in omogoča močnejšo identifikacijo. Uporabnikom je potrebno dovoliti, da je njihovo vključevanje fleksibilno in odprto, da je stvar izbire, ne pa prisile. Vključevanje v odločanje o lastnem življenju omogoča osebno rast in razvoj, boljše življenje, večjo stopnjo socialne integracije in večjo enakopravnost.

Izobraževanje in raziskovanje sta temi, ki sta običajno rezervirani za strokovnjake, a ne za tiste, ki imajo znanje na podlagi izkušnje na posameznem področju, npr. ljudje z izkušnjami na področju duševnega zdravja, hendikepirani ljudje, osebe iz etničnih manjšin itd. V Sloveniji poznamo poskuse vključevanja ljudi z izkušnjami v izobraževalne procese in zavedamo se, da obstaja naraščajoče število uporabnikov storitev, ki delujejo kot raziskovalci, a še vedno nismo dosegli točke, ko bi uporabniki storitev igrali pomembno vlogo pri raziskavah. Zaradi osrednje vloge pri legitimizaciji znanja smo poudarjali raziskave kot posebno pomembno dejavnost. Kot se je izkazalo v naši raziskavi, so ljudje z izkušnjami pridobili spremenjeno in vrednoteno vlogo raziskovalca, ki pomeni nov položaj in poveča njihovo moč, izkušnje pa postanejo prednost in vrednota (Videmšek, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

Pri konceptu krepitev moči je pomembno, da priznavamo strokovno znanje, ki ga zaradi izkušenj posamezniki nimajo, ljudje z izkušnjami imajo svoje izvirno, vsakodnevno znanje

ali, kot je to postavil Harry von Haaster (2007), znanje »z dna«, ki je zasnovano na osebni izkušnji. Vloga strokovnega dela je, da tovrstno znanje priznava in ga ceni. Vsekakor pa izkušnja sama po sebi še ne zadostuje. Da koncept krepitev moči oživimo, moramo kot strokovni delavci posameznika z izkušnjami spodbuditi, da nam predstavi svoje izkušnje in znanje. Področje, kjer imajo ljudje z izkušnjami možnost predstaviti svoje znanje, je raziskovanje.

Vključitev ljudi z izkušnjami v raziskovanje omogoča, da spregovorijo o svoji izkušnji ali kot navaja Shulamit Ramon (2002) » *so raziskave uporabnikov med najučinkovitejšimi orodji za krepitev moči... so bile razvite kot metoda za ustvarjanje novega znanja, do tedaj skritega ter pogosto opredeljenega kot neveljavnega s strani strokovnjakov*« (Ramon 2002:16, po Videmšek, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

Raziskovanje z ljudmi ponuja vrsto znanja in izkušenj, ki jih brez njihove popolne udeležbe ne moremo pridobiti. V tem smislu uporabniško raziskovanje ponuja »*način razvijanja teorije, vrednot in prakse na način, ki se ne naslanja na predpostavko, da vse teorije oblikujejo dominantne skupine ljudi, v praksi to pomeni predvsem strokovnjake na posameznem področju*« (Clifford et. Al, 2005:115; v Maglajić, 2007:57; po Videmšek, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

Videmšek Petra je dejala o izvajanju projekta Ex-in leta 2006: »*Lahko navedemo, da je vpletenost v projekt pomagala ljudem z izkušnjo spremeniti njihovo lastno perspektivo o njih samih. Udeleženci so se prepoznali kot strokovnjaki po njihovih posebnih okoliščinah*« (Videmšek, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

Vključevanje ljudi z izkušnjami v raziskovanje kaže, da pridobimo odgovore, ki jih ne bi pridobili, če raziskovalci ne bi imeli lastnih izkušenj. V smislu krepitev moči uporabniško raziskovanje omogoča, da so uporabniki aktivni raziskovalci, raje kot pasivni subjekti raziskovanja (Videmšek Petra, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

## **1.6 Zakon o duševnem zdravju**

Zakon o duševnem zdravju (ZDZdr) je sprejel Državni zbor Republike Slovenije na seji 15. julija 2008.

Zakon o duševnem zdravju obsega:

### **I. SPLOŠNE DOLOČBE**

### **II. PRAVICE OSEBE V ODDELKU POD POSEBNIM NADZOROM, V VAROVANEM ODDELKU IN V NADZOROVANI OBRAVNAVI**

1. Splošno
2. Pravica do dopisovanja, sprejemanja pošilk in obiskov ter uporabe telefona
3. Pravica do gibanja
4. Pravica do zastopnika

### **III. POSEBNI VAROVALNI UKREPI**

### **IV. POSTOPKI PRED SODIŠČEM**

### **V. POSTOPKI SPREJEMA OSEBE NA ZDRAVLJENJE OZIROMA OBRAVNAVO**

1. Postopek sprejema osebe na zdravljenje v psihiatrično bolnišnico v oddelek pod posebnim nadzorom (*Sprejem na zdravljenje s privolitvijo, Sprejem na zdravljenje brez privolitve, Podaljšanje zadržanja, odpust in premestitev iz oddelka pod posebnim nadzorom*)
2. Postopek sprejema v varovani oddelek socialno varstvenega zavoda (*Sprejem s privolitvijo, Sprejem brez privolitve*)
3. Nadzorovana obravnava (*Pogoji za nadzorovano obravnavo, Koordinator nadzorovane obravnave, Načrt nadzorovane obravnave*)
4. Obravnava v skupnosti (*Pogoji za obravnavo osebe v skupnosti, Načrt obravnave v skupnosti, Koordinator obravnave v skupnosti*)

### **VI. EVIDENCE IN POROČANJE**

### **VII. NADZOR**

### **VIII. KAZENSKÉ DOLOČBE**

### **IX. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE**

Zakon o duševnem zdravju je bil po 15-ih letih nastajanja in usklajevanja med stroko, laiki, bolniki in številnimi drugimi zainteresiranimi skupinami končno sprejet in to z nenavadno veliko večino v parlamentu. Predaleč bi nas odneslo, če bi želeli razpravljati o tem, zakaj nobena prejšnja različica, od katerih je bila najmanj ena bistveno boljša od zdaj sprejete, ni bila dovolj prepričljiva. Razlog, ki se poznavalcem te tematike ponuja na prvi pogled pa je naslednji: vse prejšnje različice so se ukvarjale predvsem ali skoraj izključno z elementi zdravljenja brez privolitve in so le malo ali nič posegale na tista področja psihiatrične obravnave, ki jih oseba z duševno motnjo bodisi izbere ali odkloni sama in sploh niso posegale na široko polje življenja ljudi z duševno motnjo zunaj bolnišnice, kar pa se je zgodilo v tem zakonu.

Zakon prinaša pomembne novosti in inovacije v naš prostor. Uvaja zagovornišvo, eksplicitno navaja pravice ljudi v zaprtih ustanovah, omogoča skupnostno obravnavo nasploh kot tudi nadzorovano obravnavo v skupnosti – kot alternativo hospitalizaciji proti posameznikovi volji. Te novosti imajo potencial bistveno spremeniti položaj ljudi, ki vstopijo v sistem duševnega zdravja, okrepiti njihovo moč vplivanja na svojo usodo, zmanjšati stopnjo zapiranja v ustanove in povečati možnosti normalnega življenja v skupnosti in zmanjšati stigmatizacijo ljudi s duševnimi stiskami (Flaker Vito, pripombe k predlogu Zakona o duševnem zdravju FSD, 30.9.2009 ).

Kocmur, Vošnjak (2008) v članku Nekaj misli o zakonu o duševnem zdravju pravita, da je zakon diskriminacijski do ljudi z duševno motnjo, saj naj bi le-ta predvsem razrešil stanje po ugotovitvi Ustavnega sodišča RS, da so določbe Zakona o nepravdnem postopku protiustavne v delu, ki ureja zdravljenje v psihiatričnih ustanovah brez privolitve. Tudi zato je verjetno zakon predvsem procesen in veliko bolj kot področje duševnega zdravja ureja zgolj prisilne elemente področja boja za duševno zdravje in to ne le v primerih, ko posameznik zaradi duševne bolezni »ne more izraziti svoje svobodne volje«. Poleg tega pa se Zakon, ki se v naslovu opredeljuje za duševno zdravje, niti najmanj ne ukvarja z zagotavljanjem finančnih sredstev za storitve, ki so za ohranjanje duševnega zdravja in njegovega izboljšanja, skladno s strokovnimi dognanji, nujno potrebne, pač pa se osredinja le na nadzor ljudi z duševnimi motnjami.

Zakon se ne dotakne težav, za katere so uporabniki storitev za izboljševanje duševnega zdravja najbolj in upravičeno pričakovali, da jih bo rešil. Ob tem tudi ni zanemarljivo

vprašanje, do kod bo segala zdravnikova molčečnost in koliko nezdravstvenih oseb, ki v svojem etičnem kodeksu nimajo zapovedane te molčečnosti, bo seznanjenih z najintimnejšimi podatki o neki osebi.

Povsem nova je definicija duševnega zdravja, ki je opredeljeno kot stanje posameznika, ki se kaže v njegovem mišljenju, čustvovanju, zaznavanju, vedenju ter dojemanju sebe in okolja. Tako opredelitev je zakonodajalec sicer skušal omiliti z določbo, da se neprilagojenost moralnim, socialnim, političnim ali drugim vrednotam družbe sama po sebi ne šteje za duševno motnjo. Tako prostodušne in interpretativno neskončno bogate definicije ne najdemo v nobenem sodobnem učbeniku psihiatrije, v nobeni aktualni mednarodno sprejeti klasifikaciji duševnih motenj. Taka definicija omogoča razglasiti za duševno bolnega vsakogar, ki misli, čuti, zaznava, se vede in dojema svet drugače kot večina ali drugače, kot se od njega pričakuje ( <http://vestnik.szd.si> ).

Pohvalno je, da zakon prepoveduje psihokirurške posege. Zaskrbljujoče pa je, da zakon ponovno uvaja oblike »zdravljenja«, ki jih je slovenska psihiatrija že opustila, in sicer elektro konvulzivno terapijo. Vito Flaker meni, da je potrebno to obliko intervencij tudi ukiniti, če ne pa bolj omejiti, kot to predvideva zakon.

Potrebno bi bilo dodatno zaščiti uporabnike ne z enim neodvisnim mnenjem, temveč dvema ter s komisijskim sklepanjem. Neodvisna mnenja bi morali podati zdravniki, ki niso iz iste ustanove. V poglavje o zdravstvenih ukrepih bi morali vključiti prepoved sterilizacije ali abortusa proti volji uporabnice ali uporabnika na podlagi psihiatrične diagnoze.

Terminologija zakona je mestoma zastarela in neustrezna. Tudi če pristanemo, da je formalno nekdo v bolnišnici formalno pacient ali bolnik, pa v skupnostnih službah o tem ne moremo govoriti. Zato je potrebno uporabljati boljši termin. Predlagamo *uporabnik služb duševnega zdravja* (Flaker Vito, pripombe k predlogu Zakona o duševnem zdravju FSD, 30.9.2009).

Zakon o duševnem zdravju nad šibkega (duševno bolnega) pošilja nadzor, evidence, kazni. Ne vzpostavlja enakosti med ljudmi z duševno motnjo in drugimi bolniki, še manj vzpostavlja enakost z zdravimi ljudmi. Nasprotno pa pod krinko skrbi zanje pošilja po vrsti postopkov vrsto nadzornikov, iz česar bo nastala vrsta dobro plačanih služb, vendar, žal, ne za ljudi z duševno motnjo( <http://vestnik.szd.si> ).



Zakon po nepotrebnem uvaja dvojni sistem poklicnih zagovornikov in odvetnikov v postopkih pridržanja v psihiatričnih bolnišnicah. Dvojnost zagovornikov in odvetnikov se utegne izkazati kot vir zmešnjav, hkrati pa je nekaj letna izkušnja odvetnikov kot zagovornikov pokazala, da pomanjkljivo znanje odvetnikov o duševnem zdravju in protislovjih uporabniških pravic iz njih naredi precej papirnate figure, ki so sposobne skrbeti za formalni potek postopkov, ne pa za resnično zastopanje pravic in iskanje alternativnih rešitev, ki bi nadomestile hospitalizacijo in institucionalizacijo, ali pa znotraj te iskale možnosti za uresničevanje želj, hotenj in potreb uporabnikov. Rešitev so poklicni zagovorniki, ki imajo spretnosti vodenje pravnih postopkov kot tudi socialnega dela (mediacija, zagovarjanje pravic v vsakdanjem življenju, sposobnost ustvarjanja novih rešitev). Tudi če bo zakonodajalec vztrajal pri dvojnosti zagovornikov (odvetnikov in zastopnikov), je potrebno poskrbeti, da bo zastopnik (kot zdaj zakon poimenuje zagovornika) tesno sodeloval z odvetnikom ter da bo tudi prisoten v pravnih postopkih pred sodiščem. V nasprotnem primeru je njegova vloga lahko precej jalova (Flaker Vito, pripombe k predlogu Zakona o duševnem zdravju FSD, 30.9.2009).

Kakovost posameznikovega življenja se pač ne more spremeniti s tem, da mu pravo pove, da je to kakovost dosegel. Kakovost je potrebno občutiti. In čisto za konec le še bolj ali manj retorično vprašanje: ali bo Zakon o duševnem zdravju omogočil boljšo kakovost življenja ljudem z duševno motnjo?( <http://vestnik.szd.si> ).

Varuhinja človekovih pravic dr. Zdenka Čebašek-Travnik ugotavlja, da k stigmatizaciji tako psihiatrije kot oseb z duševno motnjo na žalost prispeva tudi zakon o duševnem zdravju s svojimi določili, ki posega v samo zdravljenje in tudi v obravnavo oseb z duševno motnjo kot neko posebno skupino ljudi.

*»Čas bo pokazal, da je treba zakon o duševnem zdravju spremeniti in da bolnike ter njihove svojce in zdravstvene delavce opozoriti na to, da bodo pri uporabi zakona pozorni na določila, ki so za bolnika neživljenjska in celo škodljiva, ter tudi s pomočjo varuha človekovih pravic poskušali privedi do tega, da bi se pripravila novela zakona,«* je dejala varuhinja človekovih pravic dr. Čebašek-Travnikova (<http://www.varuh-rs.si>).

Vsebina Zakona o duševnem zdravju opredeljuje glavne izvajalce skrbi na področju zdravstvenega in socialnega varstva, določa in razmejuje njihove kompetence, pristojnosti in

dolžnosti. Poleg tega vpeljuje in zagotavlja varstvo pravic ljudi s težavami v duševnem zdravju v vseh postopkih obravnave in zdravljenju. Pri tem upošteva primere neprostovoljne in prostovoljne hospitalizacije v nadzorovani ali skupnostni obravnavi ter tudi pri obravnavi in zdravljenju na varovanem oddelku socialnovarstvenega zavoda. Čeprav so zakon mnogi kritizirali, meniva, da je pomemben korak že to, da obravnava prostovoljno hospitalizacijo in da človeku da vsaj majhno možnost, da o sebi odloča sam. Tako je v teoriji, kako pa je v praksi?

## 2. PROJEKT KREPITEV MOČI

### *2.1 Razvoj projekta EX-IN*

V pilotskem projektu EX-IN so razvili izobraževalni modul »Krepitev moči v teoriji in praksi«, kjer so s skupino ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja poskušali opredeliti tista orodja, ki omogočajo koncept krepitev moči in zagotavljajo pretvorbo teorije ravnanja v prakso vsakdanjega socialnega dela. Izplen sodelovanja in opredelitve KAKO zagotoviti ta prehod prav gotovo v prvi vrsti izhaja iz opredelitve razumevanja pomena krepitev moči s perspektive vključenega posameznika v soustvarjanje (Videmšek, Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju, dosegljivo na [www.google.si](http://www.google.si), 23.7.2009).

Pilotsko raziskovanje z ljudmi z izkušnjami se je pričelo oblikovati konec leta 2006 kot nadaljevanje razvoja projekta EX-IN. Namen izbire tovrstnega raziskovanja je vodila želja, da uporabniško raziskovanje, ki se je v svetu pojavilo že v letih 1980 in 1990, preizkusimo in izpeljemo tudi v slovenskem prostoru, kot tudi želja, da se učimo drug od drugega v kontekstu, ko smo vsi v poziciji, da aktivno participiramo. Raziskovanje se je tako na eni strani začelo na podlagi želje ljudi z izkušnjami, da se preizkusijo v novi, družbeno priznani vlogi, na drugi strani pa je predstavljalo korak v avtoričinem akademskem nadaljevanju doktorske dizertacije.

EX-IN (EXperienced Involvement – vključitev izkušenih) je pilotni projekt, ki ga financira evropski program Leonardo da Vinci. Cilj projekta je izobraževanje za pridobitev poklicne kvalifikacije strokovnjaka z izkušnjo v duševnem zdravju za delo v psihiatričnih službah ali za usposabljanje strokovnjakov na področju duševnega zdravja. V okviru projekta izkušene osebe, strokovnjaki s področja duševnega zdravja in učitelji iz sedmih evropskih držav delajo skupaj, da bi razvili posebno izobraževanje, osredotočeno na izkušnje sodelujočih.

Projekt EX-IN se izvaja v 10 organizacijah po Evropi. Partnerji projekta so Nemčija, Nizozemska, Norveška, Švedska, Velika Britanija ter Slovenija.

Fakulteta za socialno delo je bila odgovorna za pripravo modula »Krepitev moči v teoriji in praksi«. Ostali moduli v okviru projekta pa so: Slišanje glasov (Nizozemska), Izkušnje in udeležba (Nizozemska), Trialog med ljudmi z izkušnjo, skrbniki in strokovnjaki (Nemčija),

Okrevanje (Norveška in Švedska), vrstniško zagovorništvo (Norveška), Ocenitev potreb (UK), Vrstniška podpora (Nemčija), Poučevanje (Nemčija).

V pripravi učnega materiala za modul so v projektnem timu sodelovali tudi ljudje z izkušnjo duševne stiske in študentke ter študentje na smeri duševno zdravje v skupnosti. Program so ustvarjali postopoma ter ga v procesu spreminjali in prilagajali. Prvo pilotiranje so opravili konec decembra 2006. Srečanja so potekala v skupini sedmih oseb z izkušnjo. Modul so ponovno obdelali in preverili maja 2007. Ker so ocenili, da so potrebni večji popravki, so pripravili novo verzijo in jo preskusili oktobra 2007. Tokrat je vodja projekta skupaj s tremi moderatorji z izkušnjo preskusil vsebino s študentkami in študenti socialnega dela na področju duševnega zdravja v skupnosti. Vključene so bile študentke in študenti 4. letnika v okviru predmeta »Oblike duševnega zdravja v skupnosti« in v okviru obvezne prakse. Pri predmetu so študentje skupaj s tremi moderatorji z izkušnjo in vodjo projekta preskusili vsebino modula.

V okviru obvezne prakse, januarja in februarja 2008, sva skupaj z dvema moderatorjema z izkušnjo ( Nika Cigoj in Bogo Kranjc) na Fakulteti za socialno delo izvedli modul »Krepitev moči v teoriji in praksi« v obliki večdnevni delavnic. Ta projekt bova opisali in predstavili v nadaljevanju. V februarju 2009 sva z Niko Cigoj izvedli dvodnevni seminar, ki ga je razpisala Fakulteta za socialno delo.

## ***2.2 Uvod v seminar Krepitev moči***

Fakulteta za socialno delo v Ljubljani je izrazila potrebo po krepitvi moči uporabnikov psihiatričnih storitev, posredno pa so potrebo izrazili tudi uporabniki psihiatričnih storitev, saj se želijo aktivno vključevati v odločanje o svojem življenju. Potrebe za izhodišče projekta so: okrepiti moč uporabnika, hkrati podpreti strokovnjaka pri kakovostnejšem delu z uporabniki, uporabnikom omogočiti, da prevzamejo odgovornost za svoje življenje, pridobijo samozaupanje in samospoštovanje, da spoznajo vrednost svojih izkušenj, vstop v različne cenjene vloge, uporabo različnih virov družbene moči v svojo korist.

### **2.2.1 Problem**

S krepitvijo moči v teoriji in praksi sva se prvič seznanili med predavanji pri predmetu Duševno zdravje v skupnosti. Pod vodstvom profesorja Vita Flakerja in s pomočjo oseb z izkušnjo Nike, Boga ter Lojzeta smo študentje tedanjega 4. letnika sodelovali pri preizkusu treninga Krepitve moči.

Profesor nas je na koncu izobraževanja povabil k sodelovanju pri nadaljnjem vodenju seminarja. Ker naju je tema zelo zanimala in ker še nisva imeli izbrani učni bazi, kjer bi opravljali prakso, sva se odločili, da prevzameva to nalogo. Kako se bova znašli v vlogi moderatork, nama je predstavljalo izziv, poleg tega pa sva želeli preizkusiti najine organizacijske sposobnosti. Zlasti naju je zanimalo, kako bi lahko pridobljeno znanje uporabili na čimbolj kakovosten način. Skozi izobraževanje sva želeli udeležence spoznati, jih razumeti in se seznaniti z njihovim načinom življenja in razmišljanja. Profesor Flaker je predlagal sodelovanje z Niko Cigoj, ki je ekspert na področju duševnega zdravja in sodelavka na Fakulteti za socialno delo ter Bogom Kranjcem in Lojzetom Smoletom, ki sta osebi z izkušnjo in hkrati aktivista na področju duševnega zdravja.

Problem, ki nas je zanimal, so bila področja, ki udeležence interesirajo, na katerih od teh področij so si najbolj okrepili moč, kaj so od seminarja odnesli in koliko usposobljene se čutijo na določenih področjih kot je razumevanje njihovih lastnih izkušenj, reflektiranje le – teh. Želeli sva tudi ugotoviti, kaj bi morala biti prioriteta v tem treningu in katere fraze najboljše opisujejo pogled o tem, kaj je bolj pomembno za njih in njihovo učenje.

Predvsem pa naju je zanimalo njihovo lastno mnenje o projektu krepitev moči. Kaj mislijo o njem? Je uporaben? Kaj so kot udeleženci odnesli od tega izobraževanja? Kaj bi spremenili ali dodali? Kateri so egativni in pozitivni vidiki treninga krepitve moči?

Po drugi strani pa sva se tudi sami vprašali :kakšna so najina pričakovanja od projekta? Ali pričakujeva preveč? Kaj sva kot moderatorki odnesli od projekta? In ne nazadnje, ali sva si okrepili moč s tem treningom?

Program je zasnovan kot možnost in prostor za razpravo in refleksijo vključevanja v skupnost krepitve moči. Namenjen je tistim, ki imajo izkušnjo duševne stiske, kot tudi strokovnjakom.

Temelji na praksi krepitev moči, ki hkrati upošteva osebne, medosebne in družbene ravni moči ter vztraja bolj pri samodeterminaciji, prenosu moči s strokovnjakov ter suverenosti uporabnikov.

Naš namen je bil pripraviti izobraževanje, delavnice, ki bodo udeležence vodile h krepitevi moči, jim omogočile, da prevzamejo odgovornost za lastna življenja, jim pomagale pridobiti samospoštovanje in spoznati vrednost svojih izkušenj, a tudi objektivno okrepil njihov položaj, jim omogočile vstop v različne in cenjene vloge, uporabiti različne vire družbene moči v njihovo korist in pripomogel k pravičnejšim razmerjem moči v areni duševnega zdravja. Vključevanje izkušenih lahko spodbudi službe duševnega zdravja, da bodo bolj usmerjene k uporabniku, bolj zadovoljive in manj diskriminatorne in poniževalne.

#### **Cilji izobraževanja:**

- Spodbujanje krepitev moči oseb z izkušnjo duševne stiske;
- Omogočiti orientacijo v zgodovini, idejah in sistemu duševnega zdravja v skupnosti;
- Omogočiti ljudem razpravljati o krepitevi moči v teoriji in praksi – jim dati informacije, praktično podporo, pomagati razviti samozavest in samospoštovanje;
- Ponuditi udeležencem orodja za razumevanje in »merjenje« svoje pogodbene moči ter za spreminjanje razmerij moči;
- Razvijati razumevanje specifičnosti vsakdanjega življenja uporabnika služb duševnega zdravja;
- Omogočiti razvijanje osnovnih spretnosti raziskovanja in zavesti o pomenu znanja uporabnikov ter na tak način olajšati nastanek raziskav, ki jih vodijo uporabniki;
- Omogočiti sodelovanje, s katerimi bodo udeleženci pridobili odločnost in izkušnje za prevzemanje novih družbenih vlog;
- Skozi delavnice udeležencem prikazati, kako različne vloge izvajajo iz nas ustreznega čustva, stališča in poze, ki so potrebni, da se v njih znajdemo;
- Da udeleženci razširijo svojo mrežo, druge stike z znanci poglobijo in ohranijo.

### ***2.2.2 Metode in tehnike zbiranja podatkov***

Projekt Krepitev moči je akcijsko raziskovanje, je eksperiment s katerim smo spoznavali njegove učinke. Projekt je merski instrument akcijskega raziskovanja, ker nama je omogočil videti stvari, ki jih drugače ne bi.

Moderatorji seminarja smo delovali po treh antizatirajočih pristopih: po pristopu krepitve moči, po pristopu sodelovanja z udeleženci v partnerskem odnosu in po načelu minimalne intervencije.

Skozi proces izobraževanja smo poskušali zastopati interese udeležencev, ki imajo manj moči ter pri tem uveljavljati njihove obstoječe pravice na način, da so s svojim znanjem, izkušnjami, razumevanjem in idejami prevzeli mesto, ki jim je omogočalo izkusiti vlogo, ki je cenjena in pomembna. Skupaj so definirali cilje in ideje, ki jih želijo uresničiti, saj imajo podobno preteklost, izkušnje in interese.

Po pristopih antidiskriminatorne perspektive smo udeležence preko pogovora spodbujali, da prevzamejo družbene vloge, ki so v družbi cenjene, da izrazijo svojo perspektivo življenja in razumevanje situacij, v katerih se pogostokrat znajdejo.

Z modelom socialne akcije smo želeli prispevati k spremembam v družbi oziroma odpravljati vzgibe, ki povzročajo različne oblike izključevanja. Probleme, s katerimi smo se preko diskusij srečevali, smo definirali kot družbene, strukturalne in ne kot individualne.

V pomoč so nama bile naslednje metode:

- Metoda spoznavnega intervjuja;
- Metoda beleženja : vodenje dnevnikov in zapisnikov;
- Metoda skupinskega dela: igre vlog, dialog, sodelovanje, reflektiranje v skupini, trening asertivnosti, reflektiranje prakticiranja, eksploracija življenjskega sveta uporabnikov, podoba življenjskega prostora, ocena resursov, ocena moči uporabnika, predavanja in diskusije, evalvacije, usposabljanje v socialnih spretnostih, reševanje konfliktov ( med udeleženci ), timsko delo, ustvarjalne skupine;
- Metoda vodenja projekta, načrtovanje projekta;

- metoda poučevanja, predavanje;
- Evalvacijski vprašalniki.

Določene metode sva neposredno uporabili v najinem seminarju (igra vlog, dialog, sodelovanje, reflektiranje v skupini, predavanja in diskusije, evalvacija, ocena resursov, ocena moči uporabnika, ustvarjalne skupine, timsko delo...), nekatere pa so nama služile kot orodje, s katerim sva lažje in učinkoviteje izpeljali seminar in sva jih posredno uporabile (trening asertivnosti, reševanje konfliktov, usposabljanje v socialnih spretnostih...).

V nadaljevanju bova podrobneje opisali metodo spoznavnega intervjuja in metodo pisanja zapisnikov. Ti metodi sta nama bili pomemben merski instrument.

### ***Metoda spoznavnega intervjuja***

Namen spoznavnih intervjujev je bil spoznati udeležence seminarja na osebni, pristen način, skozi njihovo življenjsko zgodbo. To se nama je zdela tudi dobra podlaga za vzpostavitev odnosa, ki smo ga kasneje razvijali skozi projekt. S tem sva se želeli seznaniti s spremembami v njihovem življenju (pred in po) izvajanju tega projekta. Nisva pričakovali, da bodo udeleženci po seminarju našli delo ali rešili stanovanjske probleme, temveč so naju zanimale majhne spremembe v posameznikovem obnašanju, načinu razmišljanja in življenjskem stilu. Krepitev moči je pot, kjer se uporabnik še bolj osamosvoji, se usposobi, razširi svojo mrežo, se okrepi, da bi dosegel cilj, ki si ga je zadal. Zato so nama bili spoznavni intervjuji v veliko pomoč.

Opravili sva jih s pogovorom, ki je značilen za vsakdanje spoznavanje, na način, ki je v navadi med novimi znanci, ki so načeloma enakopravni. Pogovor sva začeli brez predpostavke, da je z uporabnikom nekaj »narobe«, pač pa s predpostavko, da gre za zanimivo osebo, ki naju lahko marsičesa nauči. Med pogovorom sva tudi sami odgovarjali na ista vprašanja, da bi vzpostavili enakopraven odnos. Še posebej so nas zanimala naslednja področja:

ljudje ( Kdo so njihovi prijatelji/ce, sorodniki/ce? S kom ima stike? Kdo je pomemben/na zanj/o? Ob kakšnih priložnostih se videvajo? Kako se ima z njimi? Kaj mu/ji ti stiki dajejo in kaj on/a daje njim?),

stiki ( Kakšno izobrazbo ima? S čim se ukvarja, kakšne hobije ima? Kaj ga/jo zanima? Na kaj je ponosen/a? Kaj mu/ji daje zadovoljstvo?)



dogodki ( Kaj je bilo zanj/o zanimivo, veselo, žalostno? Kaj ga/jo posebno jezi? Česa se rad/a spominja, kaj mu/ji je spremenilo življenje?)

stigma ( kaj je njegova/ njena stigma? Kako se izogne dodatnemu ali povečanemu stigmatiziranju ali sploh stigmatiziranju, ali jo skriva in kdaj? Kakšen je odziv »občinstva« na stigmo? Kaj mu je/ji dostopno, kar »normalnim« ni? Kakšni so njegove stiki z »normalnimi«? Na kaj mora paziti v teh stikih? V čem so »normalni« v stiki z njo/njim okorni? Česa ne vedo?)

stiska in pomoč ( Kaj mu/ji pomaga, ko doživlja stisko, kakšne »trike« pri tem uporablja, na koga se zanese itn.)

Zainteresirane udeležence sva osebno poklicali in se dogovorili za kraj in datum srečanja. Upoštevali sva njihove predloge, saj je pomembno, da se sogovorniki med intervjujem počutijo domače. Trudili sva se tudi izbrati nevtralna področja, torej kraje, ki omogočajo enakopravnost, saj je intervjuvancem s tem lažje preskočiti spoznavne okvirje.

Za vajo sva najprej naredili spoznavni intervju z Niko in Bogom. Na podlagi teh intervjujev sva lahko predvideli, kje lahko nastanejo ovire, katera so tista področja, ki utegnejo biti zahtevna tako za naju, kot za intervjuvanca. Po eni strani sta skozi oči uporabnika povedala svoji življenjski zgodbi, po drugi strani pa kot eksperta z izkušnjo svetovala, kako lahko bolj iznajdljivo zastaviva vprašanja. Ob tem sva še ponovili potek intervjuja in se tako dobro pripravili na naslednja izvajanja.

Intervjuvanci so bili s to metodo spoznavanja zadovoljni in so brez težav odgovarjali na vprašanja. Dobili sva občutek, da jim je všeč, da so poslušani, da jih sogovornik poskuša razumeti in jih pri tem ne kategorizira. Ob zaključku sva dobili tudi odgovore na vprašanje v zvezi z njihovimi pričakovanji glede treninga Krepitev moči, predvsem kaj pričakujejo od moderatorjev in kakšni časovni termini in intervali bi jim najbolj ustrezali. Prav s tem smo dobili pomemben podatek, da naš načrtovani začetek v decembru ni najprimernejši, saj v tem mesecu poteka veliko prireditev in dejavnosti, ki uporabnikom vzamejo veliko časa. Izobraževanje smo prestavili v mesec januar. Udeleženci so se strinjali, da trening izvedemo na Fakulteti za socialno delo, ker predstavlja nevtrarno območje, območje v katero različne politike organizacij duševnega zdravja ne posegajo.

Nekateri udeleženci niso želeli narediti spoznavnega intervjuja, čeprav so se seminarja udeležili. Odločitev smo sprejeli, saj spoznavni intervju ni bil pogoj za udeležbo na treningu.

Na žalost pa se ena od udeleženk seminarja ni udeležila, čeprav je bil narejen spoznavni intervju in je sprva izkazala veliko mero zainteresiranosti.

### ***Metoda pisanja zapisnikov***

Moderatorji smo se že na začetku dogovorili, da bomo imeli na seminarju objektivnega zapisovalca, ki bo spremljal in zapisoval potek dogajanj. Ker sva bili v proces izobraževanja osebno vključeni in je bilo najino mnenje pogosto subjektivno, sva želeli dobiti tudi nevtralen pogled na celoten trening krepitve moči. Kolikor je bilo le mogoče smo imeli nevtralnega opazovalca (študenta FSD), ki je pisal zapisnik. Ta je opazoval celoten potek srečanj, uvod, začetni pozdrav, potek predavanj in delavnic, vzdušje med udeleženci in odnose med njimi, zapisal je konflikte, debate, ki so jih posebej zanimale, ocenjeval je delo moderatorjev, njihovo povezovanje in vključevanje v delavnice. Zapisniki so pomembni predvsem zato, ker so oko neopredeljenega opazovalca, ki gleda na celotno situacijo nepristransko in daje realne informacije o poteku dela. S pomočjo zapisnikov sva dobili vpogled v preteklo srečanje, obnovili sva podatke, konflikte in zgodbe, ki so bili med izobraževanjem izraženi. Lahko sva primerjali, v kolikšni meri se najina interpretacija razlikuje od interpretacije zapisovalca, opazovalca. Pomembno se nama zdi opozoriti na pomanjkljivost zapisnikov proti koncu izvajanja seminarja, saj smo izgubili nevtralnega zapisovalca in smo s pisanjem zapisnikov nadaljevali kar sami. Meniva, da so s tem izgubili na verodostojnosti kar se tiče objektivnega mnenja dogajanja na seminarju.

Sproti sva pisali vsaka svoj dnevnik in vanj zapisovali dnevno dogajanje in potek seminarja. Tako sva tudi z dnevniki dobili vrednotenje seminarja, saj sva jih lahko med seboj primerjali, predvsem najino subjektivno mnenje z objektivnim zapisom zapisnika.

Refleksije udeležencev na koncu vsakega srečanja so bile merski instrument, s pomočjo katerega sva dobili vpogled na preteklo srečanje. S tem sva dobili tudi povratno informacijo o najinem vodenju, kaj jim je bilo všeč in kaj bi spremenili. Spregovorili pa so tudi o svojih občutkih med seminarjem, katere teme so se jih še posebej čustveno dotaknile ter kakšna se jim je zdela skupinska dinamika in klima. Na podlagi mnenj in predlogov sva se učili in jih upoštevali na vseh naslednjih srečanjih.

Akcijski projekt Krepitev moči smo izvedli v januarju in februarju 2008, v prostorih Fakultete za socialno delo. K projektu se je prijavilo sedem oseb z izkušnjo na področju duševnega zdravja, starih od 42 do 56 let. Od tega je bilo pet moških in dve ženski. Vsak je

imel enako možnost, da se udeleži predstavitve projekta in se nato odloči, ali se bo seminarja udeležil ali ne. Vrsta raziskave, ki sva jo uporabili, je deskriptivna in zasnovana na kvalitativnih metodah.

### **3. POTEK PROJEKTA**

#### ***3.1 Priprave na seminar***

Prvič smo se sestali novembra 2007. Sestanka so se poleg naju udeležili Vito Flaker, Lojze, Bogo, Nika ter študent Boštjan, ki je sodeloval pri ustanovitvi uporabniškega društva Mostovi. Pogovarjali smo se o pripravljenosti na skupno sodelovanje, kjer smo pa naleteli na težave, saj sta se Bogo in Lojze sporekla, kar je posledično pripeljalo do Lojzetovega odstopa od projekta. Med njima je že v preteklosti prihajalo do nesoglasij, zato se je Lojze že na prvem sestanku odločil, da ne bo sodeloval z nami. Z Niko in Bogom smo se okvirno dogovorili za naslednja srečanja in si zastavili cilj, da seminar uspešno izpeljemo.

V fazi priprave na seminar in kasneje v celotnem procesu izvajanja smo dileme in vprašanja, ki so se nam porajala, reševali na formalen način v sklopu mentorskih skupin, ki so potekale pod okriljem profesorja in neformalen način, kjer smo študentje med seboj izmenjevali izkušnje, predloge, mnenja. Povezani sva bili s študenti, ki so pomagali pri ustanovitvi uporabniškega društva Mostovi. To nama je bilo v veliko pomoč, kajti nekateri člani društva so bili najini udeleženci in obratno. Naše vzajemno sodelovanje s študenti je bilo uspešno, kajti priskočili so nama na pomoč pri pisanju zapisnikov. Pomembno je namreč, da je zapisovalec objektivni in da ni vključen v sam proces izobraževanja. Sami pa sva se vključili v njihove fokusne skupine ter jim pomagali pri reševanju problemov.

Na prihodnjih srečanjih smo predelali priročnik, si razdelili naloge na podlagi interesov in želja. Vsak si je izbral teme, ki jih najbolj pozna, ki so mu blizu in domače. Med srečanji so se nam porajala vprašanja glede poteka projekta. Kdaj bi projekt izvedli? Kje bi ga izvedli? V kakšnih časovnih presledkih in terminih? Kaj bi bilo za udeležence najbolj ustrezno? Med razmišljanjem o tem smo prišli do sklepa, da bomo na ta vprašanja lahko odgovorili le skupaj z udeleženci, hkrati pa smo ugotovili, da udeležencev sploh še nimamo. Morali smo se soočiti z našim največjim problemom: kako pridobiti uporabnike in jih motivirati za seminar?

Naš prvi korak v smeri iskanja uporabnikov je bil dogovor z organizacijama Šent in Altra, ki delujeta na področju duševnega zdravja. Dogovorili smo se za termine, v okviru katerih smo predstavili projekt krepitve moči, vzporedno pa je potekala tudi predstavitev časopisa Most in

nastajajočega uporabniškega društva Mostovi. Skupaj z zaposlenimi smo uskladili termine, za katere so bili mnjenja, da se jih bo udeležilo največje število uporabnikov. Sestavili smo kratko predstavitev projekta. Glavni cilj je bil pozitivno vzpodbuditi uporabnike in jih motivirati, da se ga udeležijo. Na predstavitvah smo naleteli na manjše število udeležencev, ki pa so v tistem trenutku pokazali veliko mero zanimanja. Kljub temu se je kasneje izkazalo, da se je na seminar prijavilo le nekaj posameznikov. Razlog pripisujemo naši lahkovernosti, kajti pričakovali smo, da bodo strokovni delavci v organizacijah v večji meri spodbujali in opogumljali potencialne udeležence, da se udeležijo našega seminarja, kar pa se ni zgodilo. Predstavitve smo ponovili s to razliko, da smo tokrat osebno pristopili do udeležencev in si z zainteresiranimi izmenjali telefonske številke. Kljub temu smo jih težko priklicali. V tej fazi nam je bil v veliko pomoč Bogo. Dnevno je namreč hodil na Šent, se pogovarjal in spodbujal uporabnike k udeležbi. K tej nam je uspelo prepričati osem uporabnikov. Kljub prevelikim pričakovanjem, sva bili s številom zadovoljni.

Porajati so se začela vprašanja, na kakšen način in kako bi lahko ugotovili, v kolikšni meri je seminar udeležencem pomagal pri krepitevi moči. Po posvetu s profesorji sva prišli do sklepa, da bova lahko to dosegli s pomočjo spoznavnih intervjujev.

Pred samim seminarjem smo se morali dogovoriti in se soočiti tudi s tehničnimi težavami npr. rezervacijo učilnic za izvajanje vsakodnevnih seminarjev in pridobitev materiala. Gre za stvari, kot so plakati, flumastri, fotokopije, prenosni računalnik, samostoječa tabla za zapisovanje opornih točk in okrepčilo med odmori (kava, čaj, piškoti).

Meniva, da sva se na izvedbo seminarja dobro pripravili in uspešno rešili težave, s katerimi smo se srečali. Z udeleženci smo vzpostavili stik iz katerega lahko izhajamo v nadaljevanju.

### ***3.2 Izvedba seminarja***

#### **Prvi teden**

Z izvedbo seminarja na FSD smo začeli sredi januarja (natančneje 14.1.) 2008. Od sedmih prijavljenih, se je prvega dne treninga udeležila le ena udeleženka, saj so se drugi udeležili izleta, ki ga je organiziral Šent. Žal smo to informacijo dobili prepozno, vseeno pa smo skupaj z njo pregledali teme, ki bi jih morali predelati in ta čas izkoristili za pogovor. Pogovor je

tekkel v smeri kaj je duševno zdravje v skupnosti in na kakšen način bi lahko motivirali osebe z izkušnjo, da se takšnih stvari, kot je naš seminar, udeležijo. Udeleženko je najbolj zmotil izraz »duševno zdravje«, meni namreč, da je ta izraz preveč »duhamoren« in da je za študente. Hkrati pa misli, da je duševno zdravje tudi to, da človek sprejme odločitev in pride na to delavnico, saj uporabniki zaradi osamljenosti hitro padejo v obup in so srečni, da so hospitalizirani.

Naslednji dan se je izobraževanja udeležilo šest udeležencev. Začeli smo s pozdravom, kateremu je sledil uvod s predstavitvijo vseh sodelujočih. Ob tem so izrazili svoja pričakovanja, potrebe in skrbi. Ker se je večina udeležencev med seboj poznala že od prej, je bilo ozračje sproščeno, nihče ni imel predsodkov pred drugimi in vzpostavili smo dobro komunikacijo. Nato smo na kratko predstavili projekt in njegov potek, sledila so osnovna pravila usposabljanja, ki smo jih skupaj določili. Dogovorili smo se, da se bomo pravil, kot so: ne segamo v besedo, poslušamo, enakopravnost..., držali skozi vsa naslednja srečanja, kar pa ni bilo lahko in je nekaj udeležencem predstavljalo manjše probleme.

Sledila je diskusija na vprašanje: » Kaj je duševno zdravje v skupnosti?«. Udeleženci so govorili o kritiki obstoječih društev, ki so primarno imela drugačen pomen, kot ga imajo danes. Njihov namen je bil premik iz institucij v »normalno« okolje, vendar si že s tem, ko si član takšnega društva, stigmatiziran. *»Beseda duševni bolnik še vedno boli. Kako vpliva na stanje posameznika, je odvisno od priznavanja duševne bolezni«.* (udeleženec seminarja)

Eden izmed udeležencev je dejal, da ima probleme v stiku z »normalnimi«. Za boljše razumevanje nam je predstavil primer, kako vsakič, ko stopi v lokal, misli, da ga vsi gledajo in da vedo: *»Stigma se ponotranji in si občutljiv tudi, ko te okolje ne stigmatizira.«*

Po diskusiji smo predelali teorije duševnega zdravja v skupnosti, njegove cilje, načela in definicije. Pri ciljih duševnega zdravja v skupnosti se je razvila dobra razprava o samopomoči, kriznih timih, svojcih in prijateljih, ki ti lahko pomagajo in s tem preprečijo hospitalizacijo. Udeleženci so izpostavili cilje, ki so njim najbolj pomembni. Ti so: preprečevanje kriz, omogočanje preživljanja kriz v najmanj restriktivnem okolju, preprečevanje stigmatizacije in razkrajanje stereotipov, da se uporabnike jemlje resno, da imajo moč vplivati na to, kakšne usluge dobijo. Cilje moramo krojiti po željah, potrebah in nujah uporabnikov in uporabnic. Zavzemajo se za to, da imajo uporabniki in uporabnice nadzor nad sredstvi, ki so namenjena za njihovo podporo. Menijo, da bi bilo dobro ljudi usposobiti za ustvarjalno reševanje stisk, predvsem pa, da se najprej vidi človeka in šele nato

njegovo stisko ali njegovo stigmo. Želijo si enakopravnost na trgu dela za vse. Nika je izpostavila sebe kot primer, saj je zaposlena samo za štiri ure, čeprav v službi preživi po osem ali več ur. Želi si normalen osem urni delavnik, vendar ji to invalidska upokojitev preprečuje.

Pri primerjavi institucije in skupnosti, ki se je nanašala na načelo duševnega zdravja, smo razpravljali o problematiki psihofarmakov, njihovih stranskih učinkih, in drogah, ki so imele v preteklosti popolnoma drugačen status, kot ga imajo danes. Ker imajo vsi izkušnjo z jemanjem psihofarmakov in se jih je tema osebno dotaknila, so pokazali željo, da o tem spregovorijo in povedo svoje mnenje. Vsi udeleženci so se aktivno vključili v debato, se dopolnjevali v stavkih, jasno izražali strinjanja in nestrinjanja. Še posebej Bogo je veliko govoril in se razburil, ter drugim udeležencem posegal v besedo. Eden od udeležencev je dejal: » *ko začneš s tabletami se znajdeš v začaranem krogu*«, ostali udeleženci pa so se z njim strinjali. Izrazili so mnenje, da imajo psihofarmaki in droge sorodne posledice. S tem mislijo predvsem na odvisnost, odmik od realnega sveta, da to niso več oni, ampak popačena senca. Zdravila krivijo za svojo odmaknjenost, apatičnost, pasivnost. Strinjajo se, da se zdravila predpisujejo v preveliki meri in da so sredstvo zlorab. Nekateri izmed udeležencev so izrazili željo, da bodo nekoč sposobni živeti popolnoma brez zdravil. Menijo, da je to odvisno od volje posameznika in da se z močno voljo ter motivacijo da veliko doseči.

Obravnavali smo tudi sledečo definicijo duševnega zdravja v skupnosti. "Duševno zdravje v skupnosti je interdisciplinarno področje delovanja, ki se je razvilo na terenu psihiatrije, z namenom zasledovanja emancipatoričnih ciljev ob upoštevanju skupnostnih načel. Ti cilji so: izboljšanje življenjskega položaja ljudi z duševno stisko, izboljšanje in spreminjanje služb, da bodo bolj sledile potrebam, željam in nujam uporabnikov, družbeno prevrednotenje duševne stiske in norosti, ter vzpostavljanje takih družbenih pogojev, ki bodo onemogočile destruktivne izide in vzpodbujali ustvarjalno reševanje človeških stisk.« Ob tej definiciji so udeleženci opozorili na pomanjkljivost pri preventivi. Menijo, da se preventiva ne izvaja. Šele ko človek pride do te točke, da postane problem, »nevaren zase in druge«, ga začnejo obravnavati. Pred tem je prepuščen sam sebi.

Na koncu seminarja smo naredili refleksijo, kjer je vsak udeleženec povedal svoje mnenje o srečanju, kaj je bilo zanimivo, kaj je od treninga odnesel. Menili so, da je bilo srečanje zanimivo in koristno, s treningom so bili zadovoljni. Zanimivi sta se jim predvsem zdeli diskusiji na temi stigmatizacije in jemanju psihofarmakov in posledic, ki jih le –ti prinesejo.

Udeležba na drugem srečanju je bila boljša, kot sva po slabem začetku pričakovali. Premagali sva začetno tremo in napetost pred javnim nastopanjem, saj je bilo vzdušje pozitivno, udeleženci pa so bili sproščeni in pripravljeni deliti izkušnje z drugimi. Začetek je bil naporen, predvsem usmerjanje udeležencev po časovnem in vsebinskem planu, saj gre za osebe z izkušnjo in imajo o tem veliko povedati. Pojavila se je dilema, kdaj bi bilo potrebno debato preusmeriti in jo vrniti na načrtano temo. Pustili sva, da se diskusije razvijejo v skladu z interesi udeležencev, ne glede na čas, ki smo ga za njih predvideli. Včasih je bilo težko slediti vsemu povedanemu, saj so bile nekatere stvari povsem nove in specifične za to področje. Na koncu sva bili izčrpani, saj sva skozi seminar aktivno poslušali, se vključevali, hkrati pa poskušali usmerjati trening po časovnem in vsebinskem planu.

Nika in Bogo sta nama bila v veliko oporo. Nika je olajšala delo predvsem v tehničnih in organizacijskih zadevah, Bogo pa se je nekoliko manj vključeval kot moderator in toliko bolj v diskusije, ki so se razvile. Zaradi njegovih bogatih izkušenj v duševnem zdravju in večdesetletnem aktivnem delovanju na tem področju, je prevzemal debate in jih razvijal v svoje monologe in ni pustil drugim do besede. Kot bomo lahko videli v nadaljevanju smo se s tem problemom srečevali skozi cel proces izobraževanja.

Naslednji dan je bilo vzdušje napeto zaradi Bogovega neprestanega skakanja v besedo in nenehnega govorjenja. Udeleženci so v zvezi s tem imeli različne občutke. Večini je bilo neugodno in neprijetno ter so menili, da bi ga morali kot moderatorji ustaviti in dati besedo tudi drugim. Čeprav sva ga nenehno opominjali, da se ne drži skupinskih pravil, ki smo jih na začetku skupaj določili in ga opozarjali, da so njegove razprave predolge, nisva prišli do želenih rezultatov. Bogo se je strinjal, da preveč govori in se je udeležencem tudi opravičil, vendar pa ga je spet hitro zaneslo, kadar smo prišli do teme, ki ga je vznemirila. Eden od udeležencev je bil jezen nanj, hkrati pa je menil, da imajo stvari, ki jih pove rep in glavo: *»Sem smo prišli zato, da si širimo obzorja. Moramo biti obzirni eden do drugega.«*

Poleg Boga so tudi ostale udeležence zanimale teme, ki so bile ta dan na sporedu in so se vključevali v debato kolikor je bilo mogoče. Veliko smo govorili o kritiki starega sistema, večina se jih je strinjala, da do danes ni prišlo do bistvenih premikov kar se tiče njihovih temeljnih človekovih potreb. Hospitalizacija še vedno povzroča stigmo in s tem posledice, ki jih ta prinese. Osebe, ki so sprejete, se še vedno počutijo kot objekti obravnave in jim je s tem odvzeto človeško dostojanstvo. Udeleženci seminarja so kot primere izpostavili plastične



natikače, odvzem oblačil in osebnih stvari. Na zaprtem oddelku izgubijo stik z zunanjim svetom, psihiatri pa jim dajo občutek krivde: » *Najlepše spomine na bolnico imam takrat, ko sem psihiatrinjo spravil v jok.*« (udeleženec seminarja)

Ena izmed udeleženk je pripovedovala osebno izkušnjo o izgubi prijateljice zaradi hospitalizacije. Menila je, da ji je to onemogočilo ponoven stik z njo, katerega tudi do danes ni mogla vzpostaviti, pa čeprav je bila hospitalizirana že mnogo let nazaj.

V nadaljevanju se je znova razvila debata na temo psihofarmakov in o odvisnosti, ki jo povzročajo. Udeleženci so med drugim izražali naslednja mnenja. »*Zdravniki nekaj pišejo pa sploh ne vejo kaj*« »*Jaz se strinjam, da brez zdravil ne gre, vendar bi jih morali zmanjševati.*« »*Imam minimalni doping.*« »*Jaz sem tudi na tem, da čim manjši doping.*« Menijo, da so zdravila potrebna, vendar jih je potrebno radikalno zmanjšati. Ena izmed udeleženk pa meni, da lahko osebi pomagaš tudi z besedo in ne samo z zdravili.

Ko so ljudje v bolnišnicah, imajo posebne potrebe – zapustiti bolnišnico, izbrati zdravljenje in strokovnjake, možnost pritožbe. Ljudje potrebujejo informacije o zdravilih in njihovih stranskih učinkih, o poteku zdravljenja. Potrebujejo zaščito pred zlorabami, potrebujejo obravnavo v skupnosti. Ljudje si zato želijo in potrebujejo prijazno in odprto osebje, ki je pozorno in človeško. Po drugi strani pa tudi strokovnjaki potrebujejo oporo, zaščito pred izgorevanjem. Strokovnjaki iz drugih služb potrebujejo več znanja o duševnem zdravju.

Skozi celoten seminar so se udeleženci vračali na problematiko uporabniške organizacije, katere člani so. »*Kaj bi lahko Šent še več ponudil? V kakšni obliki bi človek moral dobiti pomoč. Nobeden se nič ne spremeni.*« (udeleženec seminarja)

Po mnenju udeležencev so kljub temu, da poteka veliko aktivnosti v dnevnih centrih, te produkt idej zaposlenih, osebne želje uporabnikov pa so mnogokrat spregledane. Kar pa je velikokrat posledica omejenosti finančnih sredstev, ki ga takšne organizacije imajo. Država vlaga premalo denarja v razvoj duševnega zdravja v skupnosti.

Pri kvizu o zgodovini norosti in psihiatrije je udeležence posebej pritegnilo naslednje vprašanje. Katero izmed naštetih drog medicina ni nikoli uporabila kot zdravilo za duševne stiske? Možni odgovori so bili: canabis, heroin, kokain, LSD, amfetamini, haldon, apaurin. Po zanimivi diskusiji smo ugotovili, da so včasih zdravili duševne bolezni z drogami, ki so danes

prepovedane in kazensko sankcionirane. Ena izmed udeleženk je zanimivo povezala glasbo in droge: *»... Beatli so začeli z yelow submarine --- simbol rumene tabletk.«*

Udeleženec je povedal osebno izkušnjo z jemanjem prepovedanih substanc: *»Hašiš je bil včasih veliko boljši kot ta zdajle na Metelkovi... Zadeti smo bili kot opice...Marihuana je spadala med svete rastline.«*

Refleksija na koncu je pokazala, da se je napeto vzdušje skozi seminar stopnjevalo in je na koncu pripeljalo do manjšega konflikta med vsemi prisotnimi. Moderatorji smo se nato med seboj o tem pogovorili in sklenili, da na naslednjem srečanju obnovimo pravila skupine. Prav tako smo se morali uskladiti v svojih vlogah in si enakopravno razdeliti funkcije vodenja. Teme so bile za udeležence zelo zanimive in aktualne, saj se z njimi srečujejo v vsakdanjem življenju.

Sami sva se tega dne slabo počutili, saj sva dobili občutek, da nama stvari uhajajo izpod nadzora. Medtem, ko se je ena postavila v ozadje, je druga vzkipljivo reagirala.

### **Drugi teden**

V drugem tednu izvajanja krepitve moči smo v uvodu naprej obnovili pravila skupine. Pogovorili smo se o občutkih, ki jih imamo v povezavi s seminarjem do sedaj. Udeležencem se zdi seminar zanimiv in prijeten, saj se jim porajajo različna vprašanja in dileme.

*» Iz tega treninga bomo potegnili veliko dobrih stvari.«* (udeleženec seminarja)

*» Slišala sem marsikaj dobrega.«* (udeleženka seminarja)

Ena izmed udeleženk je izpostavila svojo dilemo: *» Ni osebne stika med strokovnjaki in uporabniki.«*

Udeležba v tem tednu je upadla, bili so prisotni le trije udeleženci in kot bomo videli v nadaljevanju je bila udeležba vse slabša. S tem problemom smo se srečevali do konca seminarja. Porajati se nama je začelo vprašanje ali je seminar preobsežno zastavljen in s tem naporen za udeležence. Izpostavili smo problem osipa in kaj narediti, da bi udeleženci prihajali pogosteje.

Vzdušje na seminarju je bilo sproščeno, ko smo izvajali delavnico z igro vlog pri kateri smo se nasmejali in z zanimanjem opazovali ter sodelovali pri »sprejemu pacienta v bolnišnico«. Preko igre vlog so uporabniki dobili priložnost videti, kako različne vloge izvajajo iz nas ustrezna čustva, stališča in poze, ki so potrebne, da se v njih znajdemo. Vaja nam pokaže naš osebni odnos do oblasti, avtoritete, kot tudi do podrejenosti, ubogljivosti in nam da

priložnost, da smo bolj odločni. S temi vajami smo pokazali kako lahko v različnih situacijah odreagirajo in s tem pridobijo tudi več moči.

Razvila se je odlična debata o izkušnjah s hospitalizacijami. Kdo lahko odvzame svobodo in v kakšnih primerih? Eden izmed udeležencev je dejal: *»Vse je zelo nedefinirano!«* Hospitalizacijo so primerjali z služenjem kazni v zaporu. *» V zaporu odslužiš kazen in greš ven. V bolnišnici kazni ni, ker zločina ni in se zato čas v njej vleče in s tem hospitalizacija podaljšuje«* (udeleženec seminarja).

V nasprotju od prve, je bila druga igra vlog bolj aktualna, saj so se udeleženci skozi njo vrnili na problematiko stanovanjskih skupin. Ustavili so se pri vprašanju, ki se je nanašalo na samostojnost v stanovanjskih skupinah in njihovi vlogi. Primarna vloga stanovanjskih skupin je bila prehodna oblika bivanja, dejstvo pa je, da stanovalci v njih obtičijo: *»Vrtimo se v začaranem krogu, to se dejansko dogaja.«* Živijo s stanovalci, ki si jih niso sami izbrali, bivanje v njih morajo prilagoditi drug drugemu. Čutijo pritisk *»od zgoraj«*, čeprav naj bi bil to njihov dom. *» Razbili smo posodo, pa je že nastala panika.«* (udeleženec seminarja)

Vsakdo potrebuje svoj prostor. Imeti stanovanje ali hišo je ključno, da lahko gradimo svojo identiteto, ustvarimo družino, da lahko povabimo prijatelje, ljubimce. Stanovanje potrebujemo tudi zato, da se lahko kam umaknemo, ko želimo biti sami ali ko želimo biti z drugimi. Ljudje z duševnimi stiskami imajo pogosto probleme z nastanitvijo (s stanovanjsko pravico ali lastništvom), zato potrebujejo lažji dostop do stanovanja, najema ali lastništva. Včasih potrebujejo pomoč in podporo pri tem, da obdržijo stanovanje in zagotovilo, da bodo še imeli stanovanje v primeru ločitve, hospitalizacije in spremembi namembnosti nepremičnine.

Začeli smo se oddaljevati od načrtanih tem, ko je pogovor nanesel na socialne službe. *»Sodobna sociala ni več sociala, ampak se je formirala tako, da služi na nas norčki.«* (udeleženec seminarja). Izpostavili so pomanjkljivosti, ki jih vidijo v delovanju socialnih služb in njihovih storitvah. Predvsem jih moti to, da nikjer ne dobijo podatkov do kakšnih sredstev so upravičeni. Mislijo, da bi se sociala morala bolj vključiti kot posrednik med družino in storitvami, ter da bi morala biti zastopnik tistega, ki je v stiski.

### Tretji teden

Lotili smo se pregleda kataloga skupnostnih služb. Razvila se je burna diskusija. Udeleženci so bili presenečeni nad nekaterimi oblikami skupnostne skrbi, kot so sprejemališče, pension, skupna gospodinjstva in pravijo, da jih najdemo samo v teoriji, ne vedo pa, kako pa je z njimi v praksi. *»Ja, to vse obstaja, samo kako poteka pa je druga stvar«* (udeleženec). Hkrati menijo, da so oblike, kot na primer dnevni centri, pomanjkljive, saj imajo prekratek delovni čas, med praznik in vikendi pa imajo zaprto: *»In pol nimaš kam iti, in kaj naj potem?«* (udeleženec)

Glede zaposlovanja hendikepiranih oseb menijo, da je velika brezposelnost in zato tudi hendikepiranih oseb ne zaposlujejo v tolikšni meri, kot bi jih lahko. Eden izmed udeležencev podkrepi to z besedami: *»Brez vez nisi nič v Sloveniji!«*

Ljudje potrebujemo zaposlitev, delati, kar si želimo in hočemo. Delo nam da identiteto, vsakdanji ritem, kolege, čustva, občutja in koristnosti. V času, ko je velika brezposelnost, je uporabnikom težko dobiti delo. Prav tako ljudje včasih potrebujejo pomoč pri vzdrževanju zaposlitve. Problem je, kako se po daljši prekinitvi vrniti v službo, pomembno je ostati v delovni formi in v stikih s sodelavci. Da ljudje lahko tekmujejo na trgu dela, potrebujejo usposabljanja, izobraževanja in rehabilitacijo. Glavna funkcija dela je zagotoviti dohodek. Tako obstajajo razna nadomestila za dohodke, obstajajo različni načini kako delati, kako imeti občutek koristnosti tudi, če smo nezaposleni.

Zavedajo se, da nemalokrat tudi sami prispevajo k brezposelnosti, ker so pasivni in ne vedo kako se stvari lotiti. Ne upajo si, prav tako jim težave povzroča govorjenje o tem, posledično pa niso usposobljeni za samostojno ukrepanje. Eden izmed ciljev krepitve moči pa je ravno ta, da dobijo udeleženci občutek usposobljenosti in moči, da spregovorijo, da postanejo aktivni in znajo izraziti svoje želje. Ena izmed metod, ki smo jih uporabili za doseg tega cilja je bila izdelovanje zemljevida moči s katerim smo udeležencem pomagali naštet vse akterje, nasprotnike in zaveznike, podporo, pogledati obstoječe in možne koalicije, ugotoviti na kakšne načine se moč in pritisk lahko uporabita. Svoj zemljevid moči je predstavila Nika. Najprej je prebrala svojo zgodbo, ves proces ko je zbolela, do hospitalizacije in kasneje njene težave, kako obdržati službo in kdo ji je pri tem pomagal. Ostali udeleženci so jo pri tem v tišini poslušali. To je bilo to edinkrat, da so bili udeleženci seminarja resnično pozorni, saj je s svojo zgodbo in konkretnimi viri pomoči in zavezniki ter nasprotniki dobro prikazala

resničnost situacije v kateri se je znašla. Udeleženci seminarja so se kasneje na njo obračali s osebnimi vprašanji, da bi si njeno zgodbo še lažje predstavljali. Kasneje smo naredili zemljevid moči še za udeleženca, ki si je to želel.

Moč in vpliv, ki ju človek dobi v določenih situacijah, smo si razlagali s pomočjo filma *Das Experiment*, ki na krut način prikaže, kako se posameznikovo vedenje, norme, vrednote spremenijo, ko dobi pooblastilo in s tem moč. Razmerje moči, ki jih človek dobi v določenih situacijah so udeleženci podkrepili s primeri iz vsakodnevnega življenja in vajo gospodar in suženj, ki pa ni bila uspešno izvedena. Pri udeležencih je nastopila zadrega, bilo jim je nerodno in niso želeli sodelovati. Dva izmed njih sta z vajo poskusila, vendar pa smo jo prekinili, saj sta se počutila neprijetno. Dobili sva občutek, da jim je pri tej vaji nelagodno tudi zaradi njihove vloge v družbi. Vedo, kako je biti v vlogi sužnja in se ne znajdejo v vlogi gospodarja. Ukazovanje drugim jim je bilo nevsakdanje. Ko sva pogledale nazaj v čas, ko smo študentje izvajali igro gospodar in suženj pod vodstvom profesorja, sva prišle do podobnih spoznanj. Veliko lažje nam je bilo ustreči, kot pa ukazovati.

Delavnice statusna pogodbeni moč, verodostojnost v interakcijah, družbene in stigmatizirane vloge so bile aktualne, saj so udeleženci preko njih povedali, kako vidijo sami sebe in kako mislijo, da drugi vidijo njih. Udeleženci so imeli o stigmati in svojih izkušnjah veliko povedati. Govorili smo o tem ali skrivajo stigmato in če jo skrivajo, na kakšen način.

*»Kupim delavsko mesečno karto, čeprav bi lahko imel upokojsko, ker bi ljudje vedeli in me postrani gledali.«* (udeleženec seminarja)

*»Ko so na delavnem mestu izvedeli za mojo bolezen, je nastala štala in ni bilo več možnosti za službo.«* (udeleženec seminarja)

*»Skrivam, da sem bila v Polju, če kdaj koga srečam od tam, povem, da sem v Polju obiskala svojega sina.«* (udeleženka)

Eden izmed udeležencev je videl rešitev v tem: *»Včasih je najbolje, da odideš, prekineš vse stike in delaš na sebi.«*

Ena izmed udeleženk je jasno izrazila svoje nestrinjanje z drugimi: *»Zakaj vsi mislite, da vas vidijo, da ste bolani?!«*

Udeleženci seminarja so mnenja, da je stigma duševnega bolnika v družbi močno prisotna, da so zaradi nje izključeni iz družbe. Posledica tega je, da svojo stigmato skrivajo, o njej ne govorijo. Po drugi strani pa se zavedajo, da ni samo družba tista, ki jih stigmatizira, ampak da v veliki meri stigmatizirajo tudi sami sebe. V interakciji z drugimi opazujejo, kako jih ti dojemajo. Nenehno so na preži ali je sogovornik opazil njihovo odstopanje- deviantnost.

Da se prepreči stigmatizacija, je potrebno osvestiti vse ljudi, ne pa samo redkih posameznikov, ki se neposredno srečajo z duševno boleznijo preko sebe ali svojcev.

Zaradi diskusij, ki so se skozi seminar razvile in jih nismo omejevali, smo presegli časovni okvir. Po dogovoru z udeleženci smo se odločili, da izpustimo raziskovalne teme. Vzrok za to je bila premajhna udeležba, hkrati pa sva raje namenili več časa za teme, ki so udeležence zanimale.

### **Četrty teden**

Proti koncu izobraževanja se nam je na treningu pridružil profesor Flaker. Ker ga udeleženci poznajo in vedo, da je strokovnjak na področju duševnega zdravja, so se nanj obračali s konkretnimi vprašanji. Eno izmed vprašanj, ki so ga udeleženci zastavili in je vzelo veliko časa, je bilo v zvezi z psihoanalizo. Kdaj se je smiselno za njo odločiti? Katere so prednosti in slabosti v primerjavi z drugimi metodami? Razvila se je razprava na vprašanja, ki so bila posredno vezana na predvidene teme v okviru treninga Krepitev moči. Skozi to so udeleženci dobili občutek, da so poslušani, se jih upošteva in se jim s tem tudi krepi moč. Ugotovili sva, da jim veliko pomeni, če jih sliši nekdo, ki ima avtoriteto, moč in vpliv, da nekaj spremeni.

S štirimi udeleženci smo 6.2. zaključili seminar krepitev moči s končno evalvacijo. Udeležence sva povabili, da so izrazili mnenje glede treninga. Zanimalo naju je, kaj jim je bilo pri projektu všeč in kaj ne, kaj bi spremenili. Hkrati sva razdelili evalvacijski vprašalnik udeležencem seminarja, ki so bili tisti dan prisotni, naknadno pa tudi tistim, ki jih ta dan ni bilo. Evalvacijski vprašalnik so izpolnili vsi, ne glede na to, kolikokrat so se seminarja udeležili.

S tem smo zaključili akcijski projekt Krepitev moči. Meniva, da je projekt bil uspešno izveden, do kakšnih ugotovitev smo prišli, pa bova opisali v evalvaciji.

## 4. OVREDNOTENJE UČINKOV PROJEKTA

### *4.1 Opis skupine in njena dinamika*

Skupina, ki je sodelovala pri projektu Krepitev moči, je obsegala sedem oseb z izkušnjo, od tega dve ženski. Stari so med 42 in 56 let ter so uporabniki psihiatričnih storitev več let. Definirali bi jih kot uporabnike, ki so na področju duševnega zdravja aktivni. Večina od njih je vključena v različne programe organizacij, v katerih so člani. Udeležujejo se izletov, srečanj, sestankov, nekateri delujejo in imajo vlogo v društvih, večina jih ima hobije, kot so branje knjig, šah, pohodništvo, računalništvo, pisanje pesmi, risanje. Vsi, razen ene udeleženke so bili vsaj enkrat hospitalizirani.

O svojih izkušnjah govorijo odprto, brez zadržkov. Pripravljeni so jih deliti z drugimi in znajo prisluhniti. Kot skupina so delovali dobro. Nekateri so se poznali že iz preteklosti, tudi po več deset let. Na začetku seminarja sva mislili, da bo skupina zaradi tega delovala sinhronizirano, prijateljsko, da ne bo prihajalo do konfliktov. Vendar, je do njih moralo priti, saj konflikti nastajajo v vsaki ustvarjalni skupini, jih pa mora ta tudi znati rešiti.

Vzdušje je bilo velikokrat odlično, kadar smo razpravljali o temah, ki so jih posebej zanimale. Med seboj so se dopolnjevali, si pritrjevali, kritizirali, izražali mnenje o tem kaj bi bilo potrebno narediti v areni duševnega zdravja. Problem je nastal takrat, ko so se udeleženci spustili na osebno raven. To smo lahko to tudi pričakovali, saj se nekateri med seboj poznajo, med njimi obstajajo tudi nesoglasja in neporavnani računi iz preteklosti. Metali so si polena pod noge, kadar je prišlo do konkretnih vprašanj in problemov. Takrat je bilo čutiti napeto vzdušje med njimi, pomenljivo so se pogledovali in govorili v »šifrah«, ki jih nisva razumeli. Kadar je prišlo do takšnih situacij, sva poskušali skupino pomiriti, jim razložiti zakaj smo tukaj ter ponoviti želje, ki smo jih izrazili kot skupina na začetku procesa. Pogovor sva se trudili preusmeriti v načrtane teme in jih opomniti, da bi v skupini morali spodbujati drug drugega, ne pa oteževali delovnega procesa z osebnimi nesoglasji. Seveda je bilo to težje storiti, kot povedati. Kot skupina smo bili vsi povezani, zato smo izven delovnega procesa želeli zgladiti tudi osebne probleme. Skupina je s tem bolje delovala in se dobro razumela.

Kadar je v skupini prišlo do konfliktov, ki so se navezovali na teme krepitev moči, so udeleženci jasno in glasno izražali svoje mnenje. Velikokrat jih je zaneslo tako daleč, da so govorili drug čez drugega, niso si pustili do besede, vsak je želel bit slišan, nobeden pa ni želel poslušati. V takšnih situacijah nama je bilo najtežje. Umiriti skupino, ki je polna besa in

želi na vsak način biti slišana, je bilo včasih res nemogoče. Nepravično bi bilo trditi, da so bili vsi udeleženci v konfliktnih situacijah isto aktivni.

Kot dominanten člen skupine je deloval Bogo. Kadar se ga je tema ali debata osebno dotaknila je postal razburjen in želel izraziti svoj pogled. Kot strokovnjak z izkušnjo in dolgoletno aktivnostjo na področju duševnega zdravja, je imel ogromno znanja in je razlagal zanimive stvari, o katerih do takrat nisva imeli znanja. Vendar se velikokrat pri izražanju svojega mnenja ni oziral na druge in jim ni pustil prostora pri sodelovanju v debati. Tako so njegove razlage postale monologi. Skupaj s celotno skupino smo se dogovorili, da mora vsak imeti prostor za izražanje svojega mnenja. Skozi ves projekt smo ta dogovor večkrat obnovili.

Kot skupina so delovali spontano, prilagodljivo, bili so željni znanja in sprememb. Skupina je bila posebna, pomembna. Ne glede na težave, ki smo jih imeli skozi proces dela, je bila povezanost velika. Vsi smo prisostvovali pri soustvarjanju treninga. S projektom so si udeleženci krepili individualno moč, s pomočjo skupine pa kolektivno moč. To je moč, ki je potrebna za spremembe na širšem področju delovanja duševnega zdravja.

## ***4.2 Učinki projekta na udeležence***

Uspešnost seminarja sva izmerili s prej naštetimi in opisanimi metodami.

Z zaključno refleksijo so udeleženci izpostavili pozitivne in negativne vidike treninga. Pozitivno pri seminarju so se jim zdeli srečevanja v skupini in pogovori. Preko debat, ki so se razvile so izpostavili svoja stališča brez strahu, da bi jih kdo diskriminiral. Iz evalvacijskih vprašalnikov je razvidno, da seminar vzpodbuja skupino, da govori o svojih izkušnjah, vzpodbuja k izražanju lastnih izkušenj in da jim je dal boljše razumevanje izkušenj drugih. Na teh področjih se udeleženci počutijo tudi najbolj usposobljeni, hkrati pa jim je seminar pripomogel k boljšemu razumevanju le teh.

Seminar se jim je zdel vsebinsko ustrezen, svoje znanje o duševnem zdravju so si poglobili in nadgradili. Veliko novega in zanimivega so izvedeli pri kvizu o zgodovini norosti in psihiatrije ter pri katalogu oblik skupnostne stvari. Na splošno jim je bilo všeč in zanimivo. Seminar jim je bil dobra popotnica za naprej in upajo, da ga bodo nadaljevali in razširili. Tistim udeležencem, ki so se seminarju pridružili kasneje, je žal, da se mu niso že prej.



Kot negativni vidik projekta in duševnega zdravja na splošno so udeleženci navedli izrazito odsotnost timskega dela, osip uporabnikov in pomanjkljivo izvajanje teorije v praksi. Menijo, da je v teoriji možnih veliko rešitev za probleme, s katerimi se srečujejo, hkrati pa se zavedajo, da za njihovo rešitev v praksi obstaja le malo možnosti. Tako mislijo zato, ker jih je sistem že velikokrat pustil na cedilu.

V manjši meri so udeleženci od seminarja pridobili podporo pri iskanju zaposlitve in koristnem nasvetu, pomoč pri razvijanju njihovega lastnega učnega materiala in spodbudo spretnosti pri uporabi metod, ki stopnjujejo učenje in individualni razvoj. Prav tako se na teh področjih počutijo tudi najmanj usposobljene.

Premalo poudarka je bilo na konkretnih rešitvah glede stanovanjske in zaposlitvene problematike. Skozi debate smo se vedno znova vračali na ti področji, saj sta problematični in za večino uporabnikov srž problemov. Z njihovo ureditvijo se lahko približajo življenjskemu standardu, ki omogoča kvalitetno življenje.

Čeprav se je duševno zdravje v skupnosti začelo razvijati vzporedno s procesom dezinstitutionalizacije v 80-ih letih in je od tega preteklo že veliko časa, so nekatere njegova področja še vedno premalo razvita.

Stanovanjske skupine so pomemben premik naprej, vendar pa so izgubile prvotni namen prehodnih oblik bivanja. Uporabniki so zaradi neurejenih stanovanjskih razmer obtičali v njih. Ne morejo se osamosvojiti in zaživeti v svojem lastnem bivanjskem okolju, ki bi si ga lahko sami izbrali, uredili in zaživel z nekom, ki jim je blizu.

Stanovanje je ena od temeljnih potreb, kot jih artikulira naša civilizacija. V marsičem so uporabniki služb, o katerih govorimo, zadnji nomadi naše civilizacije. Pomanjkanje stanovanja je lahko posledica socialne stiske (zaradi revščine, diskriminiranosti in stigmatiziranosti ali tudi duševne stiske, po drugi strani pa pomanjkanje stanovanja tudi tako stisko lahko vzpodbudi ali celo ustvari. Poleg osnovne funkcije zavetja pred vremenskimi razmerami ima stanovanje še celo vrsto drugih socialnih funkcij. Z njim pridobimo stalni naslov, kajti brez stalnega naslova človek na papirju ne obstaja. Je prostor kjer shranjujemo osebne predmete, ki nam veliko pomenijo. Prostor kjer organiziramo svojo identiteto, saj pohištvo in ureditev govorijo o našem stilu, vrednotah. Osebno označevanje prostora je še posebej pomanjkljivo v ustanovah. Je pomemben prostor za zasebnost. Ta potreba pride dostikrat do izraza tudi v stanovanjskih skupinah. Stanovanjsko razmerje je ena temeljnih

potreb ljudi, saj odločilno vpliva na duševno zdravje in socialno blaginjo, kot tudi na pogodbeno moč posameznika (Flaker et. al, 2008:138 - 142).

Razlog je tudi v pomanjkanju finančnih sredstev uporabnikov, ki izhajajo iz zaposlitvene problematike. Zaradi statusa, ki ga imajo jih je večina invalidsko upokojena. Kljub sposobnostim, ki jih imajo in bi jih lahko tržili na trgu delovne sile, jim zakonodaja to onemogoča, ali pa jim le delno dovoljuje. Tisti, ki so se uspeli prebiti na trg delovne sile, so za storitve, ki jih nudijo, premalo plačani. Pokojnine, ki jih dobivajo, so minimalne in ne omogočajo življenja, ki bi vodilo v zeleno smer. Med uporabniki duševnega zdravja je malo ljudi, ki bi zaslužili denar z delom. Pomanjkanje denarja vpliva na nizko kvaliteto življenja. Tragedija nezaposlenosti ni samo odsotnost plačila, temveč tudi občutek nekoristnosti.

Delo podobno kot stanovanje zapolnjuje veliko različnih človeških potreb. Delo ljudem zagotavlja trdnost v življenju, odsotnost dela pa je vir nelagodja in stiske. Tudi težave na delovnem mestu pogosto človeka privedejo v duševno stisko in včasih invalidnost. Večina dela, ki ga opravljajo uporabniki socialnega in zdravstvenega varstva je v zaščitnih delavnicah, varstveno delovnih centrih, programih usposabljanja. V teh okoljih ljudje opravljajo ponavadi tradicionalno podcenjena dela. Podcenjena so tako v smislu izdelka, kot v smislu dejavnosti in navsezadnje plačila. Uporabniki si želijo delati na običajnih delovnih mestih, resnična dela in izdelovati izdelke, ki bodo kotirali na trgu in na katere bodo ponosni. Ljudje z različnimi vrstami prizadetosti potrebujejo zelo raznovrstne možnosti zaposlitve . Hkrati jim je potrebno zagotoviti potrebne predpogoje (usposobitev, prilagoditev delovnega okolja, spremljanje, prevoz). Potrebujejo oblike podpornega zaposlovanja, nudenje informacij o delovnih mestih (Flaker, 2008: 144 – 145).

Njihovo mnenje je, da bi morala biti prioriteta na tem treningu predvsem vzpodbujanje ljudi, da govorijo o svojih lastnih izkušnjah, razvijanje razumevanja lastnih izkušenj, odpiranje možnosti za vseživljenjsko učenje in uporaba metod, ki spodbujajo učenje in individualni razvoj.

Fraze, ki najbolje opisujejo njihov pogled o tem, kaj je za njih in njihovo učenje pomembno *so izziv, inspiracija, učenje, ki temelji na raziskavah in prijetnost*. Najmanj pomembne so jim *domače naloge in tradicionalna predavanja*.

Na koncu evalvacijskih vprašalnikov so imeli možnost odgovoriti na vprašanje: Bi želeli še kaj dodati?

*»Jaz sem posebna zgodba, do 55ega mam penzije dosti. Hvala.«*

*»Še več takih izkušenj bi se udeležila z veseljem.«*

*»Pri uporabnikih psihiatričnih storitev je izrazito močan pojav netalenitranosti (odsotnost) timskega dela (empatije).«*

*»Srčna pohvala za trud, POTRPEŽLJIVOST vsem trem dekletom (Mateja, Tina, Nika) izrekam globoko spoštovanje za vse kar ste morale požreti od nas, še posebno pa nenadkriljivega govornika.«*

Vprašanje, s katerim sva se ukvarjali skozi seminar, so na koncu srečanja udeleženci tudi sami izrazili: *»Kako bi motivirali uporabnike in strokovne delavce za udeležbo?«*.

Ugotavlja, da uporabniki želijo svoje izkušnje deliti z drugimi, da jih slišijo in razumejo. Najprej v krogu ljudi s podobnimi izkušnjami, saj s tem dobijo občutek povezanosti in pripadnosti. Vsak človek želi pripadati neki skupini, da se poistoveti in dobi občutek, da ni sam. Odtod potreba po vzajemni solidarnosti in samopomoči, ki ima poleg praktične tudi normativno vrednost. Krepitev družabnosti je gotovo potreba, ali celo nujna na področju organiziranja pomoči in podpore ljudem z dolgotrajnimi stiskami in prizadetostmi. Nujno je širjenje mrež, obnavljanje stikov s svojci in drugimi bližnjimi po povratku iz ustanov, po zdravljenju, po krizah. Uporabniki pa želijo biti slišani tudi od nekoga, ki ima vpliv in moč, da nekaj spremeni. Zdi se jim pomembno in ustrezno vzajemno spoznavanje s strokovnjaki. K razvijanju mreže stikov lahko odločilno pripomore vključenost v društva in druge oblike vključevanja.

Stiki, ki jih potrebujemo so normativni, informativni, ki nam dajo različne informacije ter menjalni stiki, ki služijo za izmenjevanje dobrin in uslug. Ljudje, ki so izločeni iz družbenih tokov so depriviligirani, odsotni iz družbenih mrež, v katerih ustvarjamo svojo veljavo, identiteto, pridemo do dostopa dobrin ali vsaj do informacij o njih. Velik del uporabnikov različnih storitev govori o osamljenosti, o občutkih, da so osamljeni v množici (Flaker, et al., 2008:149).

Dobili sva občutek, da imajo udeleženci »strah« pred teorijo in da se počutijo premalo kvalificirane, da bi lahko o njej razpravljali. Veliko so razpravljali o temah, ki so se dotikale njihovega osebnega življenja in o problemih s katerimi se srečujejo. V teorijo se niso želeli »vtikovati«, saj menijo, da obstajajo strokovnjaki, ki o njej pišejo in so za to tudi kompetentni. V tem pogledu dajejo moč strokovnjakom, želijo pa si, da se problemi, ki se tičejo njih osebno, rešujejo skupaj z njimi. Moč v tem primeru sloni na znanju in usposobljenosti te osebe. Udeleženci so mnenja, da bo strokovnjak konkretno opravil delo, saj ga brez njegove pomoči ne morejo opraviti sami. Že sam pogovor o konceptih in teoriji je zmanjšal primanjkljaj njihove moči. Preko predavanj so izvedeli več o teoriji duševnega zdravja in si s tem okrepili moč.

Uporabniki želijo in cenijo pri strokovnjakih sposobnost izstopiti iz svojih birokratskih vlog, če jim posvetijo dovolj časa in so sposobni poslušati kaj zares rečejo, če so bolj človeški in pripravljeni deliti moč z njimi. Uporabniki si praviloma želijo izboljšav odnosov med njimi in osebjem različnih ustanov. K temu bi prispevali tudi tečaji in usposabljanja, v katerih bi sodelovali uporabniki tudi kot usposobljevalci (Flaker, 2008:153).

Udeleženci so s projektom dobili možnost za razpravo in diskusijo. Odprto so lahko govorili o problemih, ki se jih tičejo osebno in ki so prisotni na širšem področju duševnega zdravja. Izmenjavali so mnenja in predloge, si širili socialno mrežo ter vstopali v nove medosebne odnose, nekdanje pa poglobili. Seznanili so se z do sedaj njim neznanim okoljem, srečali z novimi situacijami ter ugotavljali, kako se v njih znajdejo. Dobili so priložnost, da so videli njihovo vlogo, torej vlogo duševnega bolnika kot pomembno in da je njihovo sodelovanje odločilnega pomena za razvijanje duševnega zdravja v skupnosti. Svojo življenjsko situacijo sedaj tudi bolje razumejo. Le z njihovo pomočjo se bo lahko vzpostavil sistem, ki bo funkcioniral tako iz uporabniške, kot tudi s strokovne perspektive. Omenjene stvari so bistvene pri razvijanju pozitivne samopodobe in le s pomočjo nje lahko uporabniki začnejo reševati konkretne probleme s katerimi se srečujejo. Z izvedenim projektom udeleženci niso rešili stanovanjskih, finančnih in drugih problemov, so pa postali bolj odločni, asertivni, okrepljeni, da jih rešijo. Krepili so se jim personalni viri moči. Udeleženci so si s posedovanjem informacij, znanj, veščin in participacijo krepili družbeno moč, hkrati pa so si z individualnim občutkom, da vplivajo na spremembe v duševnem zdravju, krepili tudi psihološko moč. S treningom so si pridobili več moči za samozagovornišтво in zagovornišтво, saj so se aktivno vključili v reševanje svojih problemov. Vzporedno z našim projektom so

ustanovili uporabniško društvo Mostovi, ki jim omogoča, da zagovarjajo svoje interese, želje, pravice. Dobili so priložnost vplivanja na dogajanje, spreminjanje obstoječega sistema in odločanja v organizaciji. Vizija društva je poleg drugih aktivnosti tudi, da bi se projekt Krepite moči izvajal pod njihovim okriljem.

Meniva, da se jim je življenje v času trajanja projekta spremenilo in da so udeleženci s treningom pridobili vsaj malo tega, čemur je bil namenjen.

Bolnišnično zdravljenje oseb s težavami v duševnem zdravju in medikamentozna terapija ostaja nespremenjena že vrsto let. Medtem ko je v Italiji prišlo do bistvenih sprememb na tem področju, z razpustitvijo psihiatričnih bolnišnic in preureditvijo celotnega zdravstvenega sistema, mi ostajamo še vedno daleč zadaj. Hospitalizacija je dolgotrajna, zdravlila predpisujejo v velikih količinah. Vito Flaker meni, da so zdravlila neredko v rabi za blažitev simptomov institucionalnega življenja in za boljšo upravljalivost varovancev (Flaker, 1998:8). Uporabniki si zaradi tega želijo vzpostavitev kriznih timov, ki bi jim omogočili preživljanje kriz na domačem domu, hkrati pa jim zaradi celovite obravnave ne bi bilo potrebno v tolikšni meri posegati po zdravlilih.

Namestitev v zavod ali hospitalizacija je še vedno dogodek, ki si ga ljudje ne želijo, ki bi se ga radi izognili. Večina ljudi si svoje želje predstavlja v okvirih običajnega. Ponavadi so njihove želje skromne in si želijo predvsem, da bi čimbolj mirno in vsakdanje živeli. Ljudje, ki že dolgo živijo po zavodih (npr. več desetletij), si sicer težko predstavljajo življenje izven zavoda, kot da bi ponotranjili ugotovitev, da življenje izven zavoda zanje nima smisla. Izkušnje pa kažejo, da če imajo možnost, jo izkoristijo in da ko izkusijo bivanje na prostosti, da si ne želijo vrniti v zavod. Tuje raziskave o kakovosti življenja bivših varovancev kažejo, da čeprav s kvaliteto svojega življenja po odpustu že zdaleč niso zadovoljni, si nihče ne želi nazaj v institucijo (Barham, Hayward, 1991; Estroff, 1981; po Flaker et. al, 2008).

Stigma duševnega bolnika je v družbi še vedno prisotna. Ko dobi oseba nalepko duševno bolnega, ga zaznamuje za celo življenje, brez možnosti »pomilostitve«. Krivično bi bilo reči, da se odnos družbe do duševno bolnih in do duševnega zdravja ni nič spremenil. Zaradi ozaveščanja javnosti o duševnih boleznih, je skupnost do njih postala bolj tolerantna. Vedno več se o njih govori o medijih, ljudje se zavedajo, da duševno bolni obstajajo in da so med njimi. Kot pa vse marginalizirane skupine, so postavljeni na obrobje družbe in želijo, da tako

tudi ostane. Tanja Lamovec piše, da družba v kateri živimo, varuje svoje državljane pred vsem, kar bi lahko porušilo ravnotežje. Vendar v trenutku, ko nekoga označijo kot duševno bolnega, družba do njega ne priznava nobene ugodnosti več. Isti državljan, v katerega imenu se je prej bojevala, je v njenih očeh sedaj izgubil vsako pravico do obrambe, s tem ko je stopil na drugo stran, onstran bariere, ki loči tiste, pred katerim se želi družba zavarovati. Razmere lahko na kratko opišemo takole: zgrajeni so prostori, kjer izolirajo duševno bolne in nadzor je prepuščen psihiatrom, da branijo družbo pred njimi. Čeprav je bilo to napisano že vrsto let nazaj lahko podobno situacijo zaznamo tudi danes (Lamovec, 1997).

S tem, ko se seznanimo z neko stvarjo, se znebimo strahu pred neznanim, ki je v nas prisoten. Strah je tisti, ki nam prepreči, da bi vstopili v nam novo okolje ali situacije. To nas privede do začaranega kroga. Ljudi, ki se jih bojimo, nikoli prav ne spoznamo, zato jih ožigosamo za drugačne. Z njimi se ne ukvarjamo, in tako postanejo nič v ne-svetu in jih ni.

#### ***4.3 Vrednotenje projekta Krepitev moči***

Prioriteta treninga in moderatorjev je bila vzpodbujanje ljudi, da govorijo o svojih izkušnjah, jih delijo, poslušajo, razvijajo razumevanje lastnih izkušenj in izkušenj drugih. Udeležencem je bil seminar všeč, ker ni bil voden kot klasična predavanja, ampak so bili soudeleženi pri ustvarjanju delavnic in vodenju projekta. Bili so aktivni udeleženci. V tem pogledu je bil seminar zelo uspešen.

Zaradi osipa in izključitve raziskav, nisva dobili realnih podatkov iz evalvacijskih vprašalnikov. Problem glede osipa, ki sva ga izpostavili je prišel do izraza predvsem v drugem tednu, kjer je bil največji upad udeležencev, saj sta na eno izmed srečanj prišla le dva udeleženca. Čeprav so se skozi celoten proces izobraževanja udeleženci vračali, sva bili razočarani. Osebnostno sva to čutili kot poraz in sva iskali vzrok pri sebi. Spraševali sva se, ali je razlog v pomanjkanju motivacije udeležencev, ali jim kaj pri seminarju ne ustreza, da se ga redno ne udeležujejo. Sami sva mnenja, da je preobširen, vsebuje preveliko število ur in je s tem udeležencem posledično prenaporen. Razlog za to najdeva tudi v krajevni in časovni umestitvi. Čeprav so se udeleženci na začetku strinjali z izborom lokacije (FSD) in s termini, ki smo jih predvideli, sva ugotovili, da je nekaterim to predstavljalo oviro. Konkretni vzroki za to bi med drugim lahko bili pomanjkanje denarja in čas srečanj. Prvo zato, ker udeleženci

brez denarja niso imeli dostopa do mestnega avtobusa ali drugih prevoznih sredstev; drugo pa zato, ker je veliko udeležencev imelo obveznosti drugje.

Po pogovoru z Niko in Bogom, pa sva dobili drugačen pogled na osip. Bogo je rekel: *»Ni bilo osipa, še vedno je bilo veliko interesa, naredili sta vse kar je bilo v vajini moči, naredili sta dovolj. Bi se pa morali strokovni delavci več ukvarjati z uporabniki in jih spodbujati k udeležbi.«* Ugotovili sva, da so bila najina pričakovanja prevelika in da niso bila v skladu z dejanskim stanjem, saj nisva bili seznanjeni s celotno uporabniško perspektivo.

Glavna ugotovitev je, da je največji problem motivirati, pridobiti in obdržati uporabnike. Razlog za to vidiva v dolgotrajni ujetosti znotraj obstoječega sistema. Uporabniki so pasivni, ujeti v začaran krog, iz katerega le redki posamezniki najdejo pot. Družijo se znotraj skupin sebi enakih in ne širijo socialnih mrež zunaj teh okvirjev. Veliko jih verjame, da nimajo vpliva in moči za spremembe. Nekateri pa na poti za dosego sprememb obupajo in se vdajo v usodo. Sprašujeva se: *» Kako vzpodbuditi tiste, ki »spijo«, kako jih »predramiti«, jim vliti voljo do vključevanja v aktivnosti?«*

Ljudje z izkušnjo duševne stiske so zaprti v svoj svet, svet v katerem jih večina nima volje in energije, da bi se borila za spremembe. Kako pa jim ponovno vzbuditi zanimanje/interes, nama za enkrat ostaja neznanka.

S treningom pa sva dobili pomembno informacijo, saj smo z njim ugotovili primarne probleme, s katerimi se uporabniki srečujejo v vsakdanjem življenju. Ti so: stiki, zaposlovanje, stanovanjska problematika, hospitalizacija in zdravlila, stigmatizacija, organizacije, ki ne delujejo v prid uporabnikom.

Projekt se nama zdi bistven pri razvoju duševnega zdravja v skupnosti, saj vključuje uporabnike, kot strokovnjake z izkušnjo in jim priznava pomembno funkcijo. Uporabniki postanejo aktivni soustvarjalci v problemu in prisostvujejo pri napredku duševnega zdravja.

Najino mnenje pa je, da bi projekt z manjšimi popravki še bolje zaživel in se razširil med osebe z izkušnjo duševne stiske. Na tem mestu lahko omeniva tudi priročnik Krepitev moči. Morda bi ga bilo dobro, tako kot sam projekt, preurediti, prilagoditi, bolj približati uporabniku in ga s tem narediti dostopnejšega. Bilo bi ga dobro poenostaviti, uporabiti manj strokovnega izrazoslovja in teorijo v večji meri podkrepiti s prakso. Najin predlog je, da se loči prvi del, ki

bi vseboval predavanja in delavnice od drugega dela, ki bi zajemal raziskovanje. Dela bi bila med seboj neodvisna in udeleženci bi imeli možnost izbire. Morda bi bilo dobro skrbeti določena poglavja na minimum ali jih izključiti oziroma jih prilagoditi željam in potrebam udeležencev.

Čeprav udeleženci menijo, da je iluzija, da bi uporabniki sami izvajali Krepitev moči v obliki, kot je sedaj, pa sva prepričani, da bi ga z določeno mero pomoči strokovnjakov in drugih lahko izvedli tudi sami. Vodje projekta bi sami morali iti skozi proces izobraževanja, poleg tega bi morali imeti strokovno pomoč in pomoč tistih, ki so projekt že izvedli. Tematske sklope treninga bi si razdelili glede na interes. Formirala bi se skupina ljudi, ki bi projekt izvedla, znotraj nje bi se vloge in naloge razdelile glede na njihove zmožnosti in želje. Razviti bi morali enotnost med načrtovanjem in organiziranjem nalog ter njihovim izvajanjem. Sprejeta delitev dela, uporabljena tehnologija in način kako bi organizirali čas, vse to bi prispevalo k uresničitvi dobro zastavljenega treninga.

Vse nadaljnje izvajalce omenjenega projekta bi opozorili predvsem na pomanjkanje motivacije pri osebah z duševno stisko. Preden bi se lotili izvedbe projekta, bi morali konkretno premisliti, kako uporabnike pritegniti k sodelovanju, jih motivirati za sodelovanje in soustvarjanje v treningu. Mogoče bi bil dober drugačen način iskanja uporabnikov. Mi smo uporabnike iskali v organizacijah, ki so imele poln program »aktivnosti« za »svoje« uporabnike. Osebe z izkušnjo bi morali iskati tudi zunaj delujočih organizacij, to so osebe, ki so še bolj prepuščene same sebi in ki bi lahko veliko prispevale h kvaliteti duševnega zdravja v skupnosti. Ne smeva izpustiti dejstva, da smo projekt izvedli v Ljubljani. Organizacije, ki delujejo na področju duševnega zdravja so zelo okupirane s storitvami in dejavnostmi, ki jih nudijo notranji in zunanji izvajalci. V primerjavi z drugimi regijami vlada v Ljubljani centralizacija storitev za uporabnike duševnega zdravja. Sklepava, da bi izvedba projekta v drugih regijah prinesla drugačne ugotovitve in probleme, ki bi jih morali reševati.

Ključno pri naslednjem izvajanju projekta se nama zdi tudi sodelovanje uporabnikov in strokovnih delavcev. Krepitev moči je namenjena tudi njim, saj potrebujejo pri svojem delu pomoč pri razumevanju uporabnikov, samih sebe, situacij v katerih se znajdejo, svojih cenjenih in družbenih vlog. Zaradi nasičenosti in napornega dela je dobro, da dobijo oporo, si ponovno razširijo in okrepijo moč, kajti vključevanje uporabnikov jim bo dalo boljše razumevanje sebe, njih in dela, ki ga opravljajo.



Tudi strokovni delavci izražajo potrebe, ki se grupirajo okoli usposabljanja, supervizij in pregorevanja. Veliko osebja, še zlasti zdravstvenega, ni usposobljeno za delo v skupnosti in ne pozna socialnih prijemov in ozadja problematike. Poleg podpore s supervizijo, obstajajo možnosti podpore s konzultacijo, svetovanjem. Preprečevanje pregorevanja je zelo pomembno, saj je delo z ljudmi, ki imajo dolgotrajne stiske zelo naporno. Strokovni delavci potrebujejo počitek, okrevanje, ponovno osmišljanje in vrednotenje svojega dela. Potrebujejo tudi povratne informacije in evalvacijo svojega dela, kot tudi analizo strukture svoje strokovne pomoči (Flaker, 2008:153 – 154).

#### ***4.4 Ocena moderatorjev***

Ugotovili sva, da udeležencem ne predstavlja avtoritete, kar tudi nisva želeli, saj sva delali skupaj z njimi. Vendar naju v konfliktnih situacijah niso upoštevali in počutili sva se precej nemočni. To pripisujeva tudi najinemu neznanju in nespretnosti v vodenju. Ne želiva ločevati moderatorjev od skupine, kajti ves čas smo delali skupaj, moderatorji smo bili v bistvu samo povezovalci in vloge so se precej mešale. Moderatorji so se vključevali kot udeleženci in udeleženci nemalokrat kot moderatorji. To nisva jemali kot slabost projekta, ampak kot prednost. Vsak se je učil od vsakega. Nika in Bogo sta se kot eksperta z izkušnjo večinoma vključevala v proces dela kot uporabnika. Vsak od njiju je prevzel določeno vlogo. Nika se je vključevala v debato, kadar je imela nalogo povezovalke in kadar je res želela izpostaviti in predstaviti svoj pogled. Kot moderatorka je naredila veliko na tehnični ravni, saj je organizirala in rezervirala predavalnice, usposobila računalnike ter pripravila vse za izvedbo projekta. Okolje in vzdušje se nam je zdelo zelo pomembno, saj smo želeli, da se skupina počuti prijetno v okolju, ki jim je novo. Zato smo na vsakem srečanju poskrbeli za okrepčilo in kavo, čaj, sok. Bogo je kot moderator deloval predvsem v pripravi na projekt, med njegovo izvedbo pa je sodeloval kot udeleženec. Predvsem je poskrbel za vzdušje v skupini, najsi je to bilo dobro ali slabo. Najina vloga je bila predvsem povezovanje tem, opazovanje z udeležbo, poslušanje, učenje.

Kot moderatorji smo dobro izpeljali delavnice, diskusije, ki so se v skupini razvile. Nekaj več strokovne podpore bi potrebovali pri teoretičnih temah oziroma predavanjih, saj je duševno zdravje v skupnosti zelo široko in zahteva veliko znanja in praktičnih izkušenj. Predavanja bi lahko naredili še bolj zanimiva, jih podprli z konkretnimi dogodki iz prakse in jih na ta način približali udeležencem.

Kot najino pomanjkljivost pri vodenju bi izpostavili pomanjkanje izkušenj ter teoretičnega znanja, kar lahko pripiševa najinemu kratkotrajnemu delovanju na področju duševnega zdravja. Vendar se nama zdi korekten odnos z uporabniki odločilen, verjetno še pomembnejši od strokovnega znanja.

**Nika Cigoj, strokovnjakinja z izkušnjo o projektu:**

Sodelovanje pri projektu Krepitev moči je meni osebno pomenilo nekaj pozitivnega, saj sem se končno lahko ukvarjala tudi z ljudmi in poskušali smo nekaj dobrega za njih narediti, da bi se usposobili za življenje, da ne bi bili potisnjeni na dno, da se znajo zavzeti zase in za svoje pravice. Pomembno je, da je vsak lahko izrazil sebe in svoje težave in spoznal, da imajo tudi drugi podobne težave in da so vsaj nekatere od njih tudi uspešno rešili, kar vliva upanje. Projekt je narejen tako, da tisti, ki se usposablajo, lahko kasneje tudi vodijo delavnice, kar je pomembno zato, da prevzemajo še druge, bolj cenjene vloge. Znanje, ki ga ponuja udeležencem projekt Krepitev moči, je pomembno tako za uporabnike, kot tudi strokovne delavce, ki se naučijo in seznani s tem, kako delati z uporabnikom, kaj je za njegovo življenje potrebno in kako ga vsakodnevno spodbujati, da ni še bolj poteptan, saj okolje rajši škodi človeku, ki je že tako na robu družbe, kot koristi. Strokovni delavci, ki vsak dan delajo z ljudmi, ki iščejo pomoč, oz. so tam po dogovoru, ker jih je tja poslala psihiatrična klinika, morajo ljudem čim bolj pomagati, da si opomorejo in da vsak dan delajo nove korake, ne pa, da izgubijo voljo, da hodijo k njim, ker jih s tem morda celo bolj zatrejo. Mislim, da je Krepitev moči pomemben projekt, ki bi naredil čim več pozitivnega za ljudi, potem ko so odpuščeni iz bolnice. Ni potrebno, da ljudje po odpustu iz bolnice samo životarijo, se vdajo v usodo in ne delajo korakov naprej. Važen je pogled naprej in da se tudi po malih korakih lahko daleč pride in ne obupa. Pomembni so tudi prispevki iz knjige Tanje Lamovec, ki je proti totalnim ustanovam in je mnenja, da ljudje lahko na prostosti tudi pridejo nekam, če imajo dovolj spodbude. Spodbuda je že njena knjiga Ko rešitev postane problem..Ob projektu smo ugotovili, koliko je še neizkoriščenih možnosti, ki jih imajo v tujini, pa je pri nas vseh oblik pomoči premalo (Katalog). Ideja projekta je gotovo dobra, mogoče pa nismo dobili dovolj ljudi, uporabnikov, ki bi se udeležili izobraževanja zato, ker smo lobirali po nevladnih organizacijah, ki imajo svoje programe in uporabnike prenatrpajo s temi programi. Čudim se pravzaprav, da je bilo tako malo uporabnikov prijavljenih za izobraževanje, saj so na sami predstavitvi povedali, da se bodo prijavili. Bojim se, da NVO niso bile tako zainteresirane, da bi pospešile prijavo uporabnikov, ker je v njihovem interesu, da so njihovi programi zasedeni.

Ne vem, domnevam. Morda bi bilo dobro, da se predstavitve naredijo uporabnikom, ki ne obiskujejo NVO, tisti so sploh sami sebi prepuščeni. Seveda pa je pot do takih uporabnikov težja. Pritegniti bi bilo treba uporabnike in strokovne delavce. Tudi, ko smo naredili seminar za strokovne delavce, je bil obisk slab in smo dobili kandidate od podiplomskih študijev itd., da smo seminar sploh lahko izpeljali. Dobro je, da smo seminar izpeljali. Bojim se, da v prihodnje, ko bova midva z Bogom ostala sama pri tem projektu in sta vedve zaključile z delom, da bo projekt, v katerega smo toliko vložili na celi črti propadel. Škoda neizmerna. Predstavljala sem si, da bi ga širili tudi po drugih krajih Slovenije in da bi ljudje nekaj imeli od tega. Mogoče bi bilo dobro projekt poenostaviti, s čim manj predavanji in še več izkustvenega znanja, ki bi pritegnil uporabnike. Ne vem, če je kviz dobra metoda za uporabnike, saj je dovolj zahteven in se ga uporabniki malo ustrašijo. Tudi katalog je pomemben, a bi ga bilo treba popestriti, bolj zainteresirati ljudi, tako da bi iz njihove življenjske situacije izhajali. Mislim, da je priročnik napisan v zelo strokovnem, znanstvenem jeziku, ki bi se moral bolj približati uporabniku. Ena srednja pot med idejo in izobraževanjem. Mislim, da so bila prva izobraževanja bolj naravnana k uporabniku in njihovim izkušnjam. Uporabniki so bili zelo zainteresirani in so aktivno sodelovali.

Kot moderatorka sem se počutila odgovorno in zaskrbljeno za potek seminarja, saj nam je bilo vsem to tudi naloženo. Bala sem se, če je kdo obupal in ga naslednjič ni bilo. Vesela sem bila vsakega novega obraza. Nisem se počutila sproščeno, ker se mi je usposabljanje zdelo zahtevno in odgovorno. Kljub vsemu sem se počutila dobro, ker sem vedela, da je projekt potreben in da se vsaj peščici ljudi lahko tukaj in sedaj pomaga kolikor je v naši moči. Po evalvaciji nisem imela občutka, da bi nas ljudje grajali in da bi bili nezainteresirani, pomembno je bilo, da so se izobraževanja sploh udeležili. Naj zaključim z mislijo, da bi bilo potrebno izobraževanje še bolj naravnati v smeri uporabnika in da bi bilo nujno, da se naše delo obrestuje in ne zamre.

#### ***4.5 Najin pogled na projekt Krepitev moči***

Najino pričakovanje je bila večja zainteresiranost uporabnikov in posledično večja udeležba pri projektu. Mislili sva, da se bodo uporabniki v večjem številu odzvali povabilu in da ne bo potrebno vložiti toliko truda v iskanje le-teh. Najina zmota je izhajala iz nepoznavanja realnega življenja uporabnika, ter delovanja organizacij na področju duševnega zdravja. Ta situacija nama je otežila vodenje projekta, saj je zahtevala veliko potrpežljivosti, mirnih

živcev, kompromisov in dogovorov. Timsko delo je bilo zaradi specifičnosti vsakega sodelujočega naporno in je terjalo veliko energije za doseg ciljev.

Skozi raziskovanje življenjskega sveta uporabnikov sva dobili kritični pogled na izvajanje nekaterih storitev v socialnem varstvu. Konkretno sva spoznali organizacije in njihovo delovanje.

Poleg teoretičnega znanja, ki sva ga pridobili, sva se največ naučili preko problemov s katerimi sva se srečevali v času celotnega projekta. Razvili sva organizacijske spretnosti, nadgradili dosedanje izkušnje z delom v timu, pripravljenost na sklepanje kompromisov.

Skozi temeljito pripravo na seminar sva se vsebinsko dobro pripravili in se veliko naučili preko debat. »Majhna« udeležba ni imela več primarne funkcije, kajti z manjšo skupino sva se bolje povezali. Vzpostavili sva pristen, osebni stik, ki se je razvil v prijateljske odnose.

S projektom sva si okrepili moč, saj sva dobili nova spoznanja, izkušnje, spretnosti. Izvedba projekta in vztrajnost, da sva ga dokončali, nama je bila v osebno zadovoljstvo. Dobili sva samopotrditve, da sva sposobni, večje samozaupanje in večjo samozavest. Skozi proces dela sva postali prilagodljivi, potrpežljivi, iznajdljivi in bolj odločni.

Razvili sva boljše razumevanje sebe in uporabnikov psihiatričnih storitev, hkrati pa si zdaj znava predstavljati, kaj dejansko pomeni duševno zdravje v skupnosti.

## 5. SKLEPI IN PREDLOGI

Sklepava, da so glavni problemi pri osebah z izkušnjo duševne stiske: stiki, zaposlovanje, stanovanjska problematika, hospitalizacija in zdravila, stigmatizacija, organizacije, ki ne delujejo v prid uporabnikom. Udeleženci menijo, da bi v projektu lahko bilo več poudarka na stanovanjski in zaposlitveni problematiki. Najin predlog je podati udeležencem več konkretnih informacij skozi trening in skupaj z njimi priti do rešitev.

Preko problema osipa sva se začeli zavedati pomembnosti motivacije pri uporabnikih. Skupaj z njimi bi bilo potrebno razviti in preučiti strategijo, s katero bi ta problem omejili. Predlagava, da se pred naslednjim izvajanjem treninga nameni več čas za informiranje in pridobivanje uporabnikov. To je le eno od orodij, ki bi lahko povečalo motivacijo in jih spodbudilo k udeležbi, vendar pa ključa do rešitve ne pozna.

Ključno je vključevanje uporabnikov v delo strokovnjakov. Pomembno je, da imajo uporabniki moč učinkovitega vplivanja na dogajanje, spreminjanje obstoječega stanja in odločanja v organizaciji. Uporabnikom daje občutek, da so del aktivnosti in razvoja, ki omogoča močnejšo identifikacijo. Predlagava, da se pri naslednjih izvajanjih v večji meri spodbuja vključevanje strokovnih delavcev v omenjeni projekt.

Udeleženci so s pomočjo treninga postali odločnejši, asertivnejši, okrepljeni, da rešijo probleme s katerimi se srečujejo. Dobili so več moči za zagovorništvo in samozagovorništvo, hkrati pa so ustanovili uporabniško društvo Mostovi. Rečeva lahko, da so si s projektom okrepili moč na različnih področjih, kot so si različni tudi sami.

Ugotavljava, da je projekt Krepitev moči preobširen in misliva, da bi ga bilo dobro vsebinsko in časovno preurediti. Najin predlog je, da se loči prvi del, ki bi vseboval predavanja in delavnice od drugega dela, ki bi zajemal raziskovanje. Dela bi bila med seboj neodvisna in udeleženci bi imeli možnost izbire. Morda bi bilo dobro skržiti določena poglavja na minimum ali jih izključiti oziroma jih prilagoditi željam in potrebam udeležencev.

Sklepava, da bi izvedba projekta v drugih regijah pripeljala do drugačnih ugotovitev. Smiselno bi bilo projekt izvesti drugje, tam kjer je manjša zasičenost društev in aktivnosti.

Primerno bi bilo, da bi se ga udeležili uporabniki po dolgotrajni hospitalizaciji ali med premestitvijo iz zavoda v njim primernejšo obliko bivanja.

Projekt se nama zdi bistven pri razvoju duševnega zdravja v skupnosti, saj vključuje uporabnike, kot strokovnjake z izkušnjo in jim priznava pomembno funkcijo. Uporabniki postanejo aktivni soustvarjalci v problemu in prisostvujejo pri napredku duševnega zdravja. Čeprav je bil prvoten namen treninga, da se ga nekoč izvaja pod okriljem oseb s težavami v duševnem zdravju, so le – te do tega skeptične in so mnenja, da sami ne bi zmogli. Sami pa sklepava, da bi jim s podporo to uspelo.

## 6. LITERATURA

1. Boškić, Ružica. 2005. Kakovost življenja Jezik in družba. Krepitev moči: kritična presoja koncepta, Letnik XXI 48: 177-194.
2. Dragoš, Srečo, Leskošek, Vesna, Petrovič E., Polona, Škerjanc, Jelka, Urh, Špela, Žnidarec D., Simona. 2008. Katalog socialnega dela: Krepitev moči, Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
3. Daft, Richard L., Noe, Raymond A. 2001. Organisational Behavior. For Worth: Harcourt.
4. Flaker Vito, Kodele Tadeja, Kranjec Bogo, Smole Alojz, Cigoj K. Nika, Urek Mojca. 2007. Krepitev moči v teoriji in praksi. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
5. Flaker, Vito. 2004. Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja. Živeti s težavami v duševnem zdravju: Ozara Slovenije.
6. Flaker, Vito. 1998. Odpiranje norosti: vzpon in padec totalnih ustanov. Ljubljana: Založba/\*cf.
7. Flaker Vito Pripombe k predlogu Zakona o duševnem zdravju FSD, 30.9.2009.
8. Flaker Vito. Hrastovski anali za leto 1987. Ljubljana: RK ZSMS.
9. Foucault Michel. 1998. Zgodovina norosti v času klasicizma. Ljubljana: Založba/\*cf
10. Lamovec, Tanja. 2006. Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
11. Lamovec, Tanja. 1998. Psihosocialna pomoč v duševni stiski, Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

12. Lamovec, Tanja. 1996. Zagovorništvo: razvoj zagovorništva za uporabnike psihiatrije v Sloveniji. Altra: časopis za novosti v duševnem zdravju 1, 3- 4: 9 – 10
13. Lamovec, Tanja. 1997. Črno na belem, sociološki problem izključevanja: Franco Basaglia. Altra: časopis za novosti v duševnem zdravju 2, 1: 18
14. Leskovšek, Vesna, Hrženjak, Majda. 2002. Spremenjene vloge nevladnih organizacij. Mirovni inštitut: inštitut za sodobne družbene in politične študije.
15. Lipar, Matija. 2004. Diplomsko delo: moč kot dvosmerni organizacijski proces. Univerza v Ljubljani : Ekonomska fakulteta.
16. Lipovec, Filip. 1987. Razvita teorija organizacije. Maribor: Založba obzorja.
17. Mesec, Blaž. 2006. Očarani z močjo. Socialno delo, 45, 3-5:235-247
18. Možina, Stane, et al. 1994. Management. Radovljica: didakta.
19. Nastran – Ule, Mirjana. 1992. Socialna psihologija. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
20. Petrovič E., Polona, Žnidarec D., Simona. 2004. Asertivnost: zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo. Nazarje: Argos.
21. Randall, Rosemary, Southgate, John. 1988. Skupinska dinamika v skupnosti. Ljubljana: ZKOS, VŠSD.
22. Robbins P., Stephen. 2001. Organisational behavior. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
23. Smonker, Tanja. 2007. Perspektiva moči na področju duševnega zdravja v skupnosti. Socialno delo, 46, 1-2: 47.



24. Tancek, Martina, Sommeregger J., Borut, Kerznar, Maja, Marinč, Alenka. 2008. Novi Paradoks in stanovanjske skupine v Sloveniji. TKBM Ljubljana.
25. Videmšek, Petra. 2008. Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. Socialno delo 47, 3- 6: 209 – 217.
26. Zaviršek, Darja, Zorn, Jelka, Videmšek, Petra. 2002. Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje, Ljubljana: Študentska založba.

Internetni viri:

27. Zakon o duševnem zdravju (ZDZdr), Uradni list Republike Slovenije št. 77/2008  
<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200877&stevilka=3448>
28. Videmšek, Petra. Krepitev moči ljudi z izkušnjami na področju duševnega zdravja v raziskovanju in izobraževanju.  
<http://www.google.si/search?client=firefox-a&rls=org.mozilla%3A%3Aofficial&channel=s&hl=sl&source=hp&q=Krepitev+mo%C4%8Di+ljudi+z+izku%C5%A1njami+na+podro%C4%8Dju+du%C5%A1evnega+zdravja+v+raziskovanju+in+izobra%C5%BEvanju%2C&meta=&btnG=Iskanje+Google>
29. [http://urbact.eu/fileadmin/subsites/Young\\_people/OperationalGuidelinesSlovenian.pdf](http://urbact.eu/fileadmin/subsites/Young_people/OperationalGuidelinesSlovenian.pdf)
30. <http://www.google.si/search?q=IDEJA+ZAGOVORNI%C5%A0TVA&hl=sl&client=firefox-a&channel=s&rls=org.mozilla:sl:official&start=10&sa=N>
31. <http://www.drustvo-defektologov.si/deinstitut.htm>
32. Kocmur M., Vošnjak L., 2008. Nekaj misli o zakonu o duševnem zdravju. 722 Zdrav Vestn; 77.  
<http://vestnik.sz.d.si/st08-10/719-722.pdf>
33. Zimbardo, 20.5.2009

<http://www.prisonexp.org/>

34. <http://www.varuh-rs.si/>

## 7. PRILOGE

### 7.1 Kronologija

| Datum     | Tema                                               | Tema/vaja                                                                        | Trajanje        |
|-----------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 15.1.2008 | Uvod                                               |                                                                                  |                 |
|           |                                                    | Uvod in dobrodošlica                                                             | 30 min          |
|           |                                                    | Osnovna pravila usposabljanja                                                    | 30 min          |
|           | Duševno zdravje v skupnosti                        |                                                                                  |                 |
| 15.1.2008 | 1. Kaj je duševno zdravje v skupnosti              | Uvod                                                                             | 30 min          |
| 15.1.2008 |                                                    | Cilji duševnega zdravja v skupnosti (vaja v malih skupinah)                      | 15 min          |
| 15.1.2008 |                                                    | Cilji - Skupinska razprava                                                       | 45 min          |
| 15.1.2008 |                                                    | Štirje cilji, skupnostni princip, definicija (predavanje in razprava)            | 30 min          |
| 16.1.2008 | 2. Duševno zdravje v skupnosti kot kritična praksa | Uvod                                                                             | 30 min          |
| 16.1.2008 |                                                    | Vaja: Kviz iz zgodovine norosti in psihiatrije                                   | 60 min          |
| 16.1.2008 |                                                    | Razprava in povzetek (Zgodovinska kritika)                                       | 30 min          |
| 16.1.2008 |                                                    | Tri tarče kritike: zapiranje, medicinski model in vloga (Predavanje in razprava) | 60 min          |
| 21.1.2008 | 3. Vloga "duševnega bolnika"                       |                                                                                  |                 |
| 21.1.2008 |                                                    | Uvod                                                                             | 15 min          |
| 21.1.2008 |                                                    | Vloga duševnega bolnika (Igra vlog I)                                            | 60 min          |
| 21.1.2008 |                                                    | Vloga duševnega bolnika (Razprava in povzetek)                                   | 30 min          |
| 21.1.2008 |                                                    | Vloga duševnega bolnika (Igra vlog II)                                           | 60 min          |
| 21.1.2008 |                                                    | Prevrednotenje vlog (Razprava in povzetek)                                       | 30 min          |
| 22.1.2008 | 4. Katalog služb duševnega zdravja v skupnosti     | Uvod in izpolnjevanje seznama<br>Diskusija v veliki skupini                      | 30 min<br>60min |
|           | Krepitev moči                                      |                                                                                  |                 |
| 22.1.2008 |                                                    | Uvod & vaja: Gospodar in suženj                                                  | 90 min          |
| 23.2.2008 |                                                    | Izdelovanje zemljevida moči –                                                    | 60 min          |

|           |                                      |                                              |        |
|-----------|--------------------------------------|----------------------------------------------|--------|
|           |                                      | primer                                       |        |
| 23.2.2008 |                                      | Skupinska vaja                               | 60 min |
| 23.2.2008 |                                      | Pogodbena moč in status                      | 60 min |
| 28.1.2008 |                                      | Verodostojnost v interakcijah                | 90 min |
| 28.1.2008 |                                      | Družbene vloge                               | 60 min |
| 4.2.2008  |                                      | Stigmatizirane vloge                         | 60 min |
| 4.2.2008  |                                      | Poročanje o nalogah                          | 60 min |
|           | Krepitev moči v vsakdanjem življenju |                                              |        |
| 4.2.2008  |                                      | Raziskovanje potreb (predavanje in razprava) | 60 min |
| 6.2.2008  | Izkušeno znanje                      |                                              |        |
|           |                                      | Izkušeno znanje – predavanje in razprava     | 60 min |
|           |                                      | Izkušene raziskave – predavanje in razprava  | 60 min |
| 6.2.2008  | Evalvacija                           |                                              |        |
|           |                                      | Izpolnjevanje vprašalnika                    | 15min  |
|           |                                      | Končni feedback in ozir na usposabljanje     | 45min  |

## 7.2 Faze raziskave

### PRIPRAVA NA SEMINAR

14. 11. 2007

- Prisotni : Lojze, Bogo, Mateja, Tina, prof. Flaker
- Pogovor o sodelovanju. Ali smo pripravljeni skupaj delati.
- Lojze se ne odloči za sodelovanje pri projektu krepitev moči.

19. 11. 2007

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Pregled priročnika.
- Dogovor o razdelitvi nalog in delavnic glede na želje posameznikov.

20. 11. 2007

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Sestava seznama uporabnikov in debata kako jih motivirati, da se bodo projekta udeležili.

- Časovna opredelitev dela.
- Časovna opredelitev projekta; začetek predviden 10. 12. 2007.

21. 11. 2007

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Predelamo temi duševno zdravje v skupnosti in duševno zdravje v skupnosti kot kritična praksa.
- Nika preveri termine prostih učilnic.
- Tina naredi oporne točke na kaj mora biti opazovalec, zapisovalec pozoren in se dogovori z študentom.

22. 11. 2007

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Predelamo temo vloga duševnega bolnika.
- Mateja in Tina: sestava vprašalnika za spoznavni intervju.

26. 11. 2007

- Prisotni: : Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Diskusija o pridobitvi uporabnikov na seminar iz različnih dnevnih centrov.
- Predelamo temo krepitev moči.

27. 11. 2007

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Predelamo temi krepitev moči v vsakdanjem življenju in izkušeno znanje.
- Dokončno določimo, kdo bo prevzel katere teme.
- Mateja in Tina: začetek spoznavnega intervjuja z Niko (preverjanje učinkovitosti vprašanj spoznavnega intervjuja )

28. 11. 2007

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Nika pokliče na Šent in Altro ter se dogovori za predstavitev seminarja uporabnikom.
- Pogovor o spoznavnem intervjuju in o začetku njegove priprave.
- Nadaljujeva spoznavni intervju z Niko.

29. 11. 2007

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Dogovor o vsebini in o načinu predstavitve projekta uporabnikom na društvih.
- Sestavili smo predstavitev projekta.
- Mateja in Tina : naredili sva seznam potrebnih stvari za izvedbo delavnic
- Mateja in Tina : začeli sva spoznavni intervju z Bogom ( preverjanje učinkovitosti vprašanj spoznavnega intervjuja ).

30. 11. 2007

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Predstavitev projekta na Šentu, hkrati predstavitev projekta Most in uporabniškega društva.

3. 12. 2007

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Pogovor o nizkem številu zainteresiranih uporabnikov in kako jih pridobiti ( velika zasičenost z dogodki v decembru ).
- Problem v organizaciji; časovna in prostorska stiska.
- Sklenili smo dogovor o intenzivni motivaciji uporabnikov na društvih ( večja angažiranost pri Bogu).
- Pogovor o spremembi termina izobraževanja, zaradi nizke zainteresiranosti uporabnikov ( do sedaj samo dva uporabnika ).
- Predstavitev projekta na Altri.

4. 12. 2007

- Manjkajoči: Nika
- Nadaljevanje spoznavnega intervjuja z Bogom.

5. 12. 2007

- Manjkajoči: Nika
- Nadaljevanje spoznavnega intervjuja z Bogom.

6. 12. 2007

- Izvedba fokusna skupina nastajajočega uporabniškega društva.

- Tina in Mateja zunanji opazovalki.
- Bogo in Nika aktivna udeleženca.

7. 12. 2007

- Manjkajoči: Nika
- Zaključek intervjuja z Bogom.

13. 12. 2007

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Predstavitev društva Mostovi, projekta Krepitve moči in uporabniškega časopisa Most na Altri ob 12h.
- Prisotna dva uporabnika.

14. 12. 2007

- Manjkajoči: Tina
- Predstavitev projekta na Šentu.

3. 1. 2008

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Izpopolnjevanje seznama uporabnikov.
- Posamezna vprašanja v zvezi z projektom.

4. 1. 2008

- Tina: izdelava dveh spoznavnih intervjujev.

7. 1. 2008

- Prisotni: Mateja, Tina, Bogo, Nika
- Pregled celotnega načrta programa pred izvedbo projekta, ki se začne izvajati 14. 1. 2007.

9. 1. 2008

- Tina: izdelava spoznavnega intervjuja.

10. 1. 2008

- Mateja: izdelava dveh spoznavnih intervjujev.

## IZVEDBA SEMINARJA

14. 1. 2008

- Prisotnost moderatorjev: vsi
- Začetek izvajanja projekta.
- Zaradi prisotnosti enega udeleženca prestavimo začetek izvajanja na naslednji dan.

15. 1. 2008

- Prisotni: vsi
- Število udeležencev: 6
- Uvod v skrajšani obliki predstavimo vsi moderatorji.
- Postavimo pravila usposabljanja.
- Dinamika skupine je dobra, intenzivnost komunikacije je velika, udeleženci izražajo svoje mnenje in se aktivno vključujejo v debato.
- Teme se jih tičejo osebno, zato so zanje toliko bolj zanimive.
- Skupna ocena uporabnikov: zadovoljni, zanimivo, koristno

16. 1. 2008

- Prisotni: vsi
- Število udeležencev: 5
- Vzdušje: nervozno, zaradi neprestanega skakanja v besedo in nenehnega govorjenja Bogota, udeleženci se ne počutijo prijetno.
- Oddaljevanje od začrtanih tem.
- Nika se kot moderatorica ne vključuje v debate in ostaja tiho.
- Dva udeleženca predhodno zapustita predavanje.
- Na koncu vsak pove svoje mnenje, vtis dne: slab.

21. 1. 2008

- Prisotni: vsi
- Število udeležencev: 3



- Moderatorji vztrajamo na postavljenih pravilih treninga (težave predstavlja Bogo, ki je tudi moderator, vendar se ne drži zastavljenih tem).
- Uvod predolg, tema uhaja, kar vpliva na časovni okvir treninga.
- Razvije se odlična debata, vendar ni popolnoma v okviru krepitve moči.
- Vzdušje: sproščeno, predvsem med igro vlog, kjer se udeleženci nasmejijo.
- Pogovor o problemu osipa.

22. 1. 2008

- Prisotni: vsi
- Število udeležencev: 2
- Odnosi med udeleženci dobri, se poznajo, si zaupajo.
- Intenzivnost komunikacije je že na začetku velika, dinamika je dobra.
- Pozorno poslušanje brez vpadanja v besedo.
- Velika zgroženost glede oblik služb skupnostne skrbi, zaposlovanja hendikepiranih oseb, nastane velika debata – vsi govorijo drug čez drugega, tema jih zanima.
- Pogovor nanese na Šent.

23. 1. 2008

- Prisotni: vsi
- Število udeležencev: 2
- Dobra dinamika, kasneje se debata in vzdušje razvname.
- Udeleženci so aktivni, vedno bolj sproščeni, odnosi med njimi so prijateljski.
- Aktivnost se poveča, ko Bogo predstavi svoj problem (risanje zemljevida moči).
- Včasih govorjenje drug čez drugega.
- Veliko neverbalne komunikacije.
- Aktivnost udeležencev upade, ko je govora o statusni pogodbeni moči.

28. 1. 2008

- Prisotni: vsi
- Število udeležencev: 3
- Skupinska dinamika na začetku umirjena, vendar je ozračje dobro.
- Eden izmed udeležencev moti skupino s svojim odhajanjem in prihajanjem v predavalnico.

- Dinamika se razvname, ko steče debata glede stigmatizacije.
- Smo v zaostanku s temami, izpustili bomo raziskovalne teme, zaradi premajhne udeležенosti. Vajo stigmatizirane vloge prestavimo na 4. 2.
- Zdi se nam smiselno, da razvijamo debate, ki udeležence zanimajo.
- Dogovor o tem, da nadaljujemo v ponedeljek 4. 2. z izkušenim znanjem in končno evalvacijo.

#### 4. 2. 2008

- Prisotni: vsi
- Število udeležencev: 2, kasneje se nam pridružijo Lojze, Tina Pirnat, prof. Flaker in Tadeja Kodele.
- Dinamika umirjena, kadar kdo govori ostali poslušajo.
- Dinamika se razvname ko se nam pridružijo še drugi.
- Vlogo moderatorja prevzame prof. Flaker.
- Pogovor steče v drugo smer od zastavljene teme – uporabniki se obračajo na prof. Flakerja s konkretnimi vprašanji.

#### 6. 2. 2008

- Prisotni: vsi
- Število udeležencev: 4
- Zaključek seminarja.
- Nika zaključi predavanje s svojo temo izkušeno znanje.
- Izpolnjevanje evalvacijskih vprašalnikov.
- Udeleženci povedo kaj jih je bilo všeč pri projektu, kaj ne in kaj bi spremenili.
- Zaključna evalvacija.

### 7.3 Vprašalnik za udeležence seminarja

Kljub temu, da smo vas že na samem usposabljanju spraševali glede seminarja, vas še enkrat prosimo, da izpolnite vprašalnik. Prosim vas, da se ozrete na namene usposabljanja in področja, kjer smo pričakovali, da razvijete vaše spretnosti, izkušnje in sposobnosti.

Zahvaljujemo se vam, da boste izpolnili vprašalnik v celoti. Vaši pogledi in mnenja so pomembna za uspešnost projekta. Prosim izpolnite ali obkrožite odgovore.

Osnovni podatki

Spol m ž

Starost

Ste delali ali delate v službah duševnega zdravja, skupinah za samopomoč ali pri usposabljanjih

Od začetka seminarja 0-5 let 5-10 let preko 10 let

Po končanem seminarju povejte, kako močno se strinjate ali ne strinjate z vsemi naslednjimi trditvami. Za vsako trditev obkrožite številko od 6-1. Če se na primer močno strinjate, obkrožite številko 6.

|                                                                                                  | Povsem se strinjam |   |   | Nikakor se ne strinjam |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---|---|------------------------|---|---|
| Seminar spodbuja skupino, da govori o svojih izkušnjah                                           | 6                  | 5 | 4 | 3                      | 2 | 1 |
| Seminar spodbuja moje spretnosti pri uporabi metod, ki stopnjujejo učenje in individualni razvoj | 6                  | 5 | 4 | 3                      | 2 | 1 |
| Seminar razvija moje razumevanje                                                                 |                    |   |   |                        |   |   |

|                                                                                                |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| lastnih izkušenj                                                                               | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Seminar spodbuja moje spretnosti pri<br>Upravljanju učnega okolja (razred)<br>/socialno okolje | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Seminar mi je dal podporo<br>pri iskanju zaposlitve in koristen nasvet                         | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Seminar spodbuja k izražanju lastnih<br>izkušenj                                               | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Seminar spodbuja ljudi k učenju v skupini                                                      | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Seminar mi je dal boljše razumevanje<br>izkušenj drugih                                        | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Seminar mi pomaga pri razvijanju mojega<br>lastnega učnega materiala                           | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Kako usposobljen se počutiš na vsaki od naslednjih področjih?

|                                                                        | Zelo usposobljen |   |   |   | Začetnik |   |
|------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|----------|---|
| Spodbujanje ljudi da govorijo o lastnih izkušnjah                      | 6                | 5 | 4 | 3 | 2        | 1 |
| Uporaba učnih metod, ki pomagajo k individualnemu učenju<br>in razvoju | 6                | 5 | 4 | 3 | 2        | 1 |
| Razumevanje mojih lastnih izkušenj                                     | 6                | 5 | 4 | 3 | 2        | 1 |
| Razumevanje izkušenj drugih                                            | 6                | 5 | 4 | 3 | 2        | 1 |

|                                                                 |   |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Sposobnosti pri vodenju učenja /socialno okolje                 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Iskanje zaposlitve in koristen nasvet                           | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Reflektiranje mojih lastnih izkušenj                            | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Spodbujanju ljudi k učenju v skupini                            | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Seminar mi je pripomogel k boljšemu razumevanju izkušenj drugih | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Priprava mojega lastnega učnega materiala                       | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

7. Kateri od naslednjih namenov mislite, da bi morala biti prioriteta v tem treningu  
Prosim naredite križce pri vseh pri katerih ocenjujete da so ustrezni

Spodbuja ljudi da govorijo o lastnih izkušnjah

Uporaba metod ki spodbujajo učenje /individualni razvoj

Razvijanje razumevanja lastnih izkušenj

Osredotočenje programa in seminarja na zaposlovanje

Odpira možnosti za vseživljenjsko učenje

8. Katera od teh besed ali fraz najbolje opisuje vaš pogled o tem, kaj je bolj pomembno za vas  
in vaše učenje. Uporabi križec pri vseh, ki so ustrezni

Dostopno vsem

Podpora

Inovativnost

Raznolikost skupine  
Izzivi  
Prijaznost, naklonjenost  
Temelječe na raziskavah  
Skupinska participacija  
Domače naloge  
Prilagodljiv pristop  
K cilju usmerjeno delo  
Inspiracije (navdih)  
Tradicionalna predavanja  
Strokovni standardi  
K sebi usmerjeno delo  
Prijetnost

10. In za konec: bi želeli še kaj dodati?

Še enkrat hvala, da ste izpolnili vprašalnik. Vaši odgovori bodo ostali anonimni.

## **IZJAVA O AVTORSTVU**

Podpisana Mateja Lajh, vpisana na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2004/2005 kot redna študentka izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom Krepitev moči: Vključitev izključenih napisala samostojno s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorjaizr. prof. dr. Vita Flakerja.

Datum: 15.10.2009

Podpis:

## **IZJAVA O AVTORSTVU**

Podpisana Tina Šentjerc, vpisana na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2004/2005 kot redna študentka izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom Krepitev moči: Vključitev izključenih napisala samostojno s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorjaizr. prof. dr. Vita Flakerja.

Datum: 15.10.2009

Podpis: