

## **PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI**

Ime in priimek: Marjeta Šilc

Naslov naloge: Predsodki, marginalne skupine in etika socialnega dela

Kraj: Radovljica

Leto: 2009

Število strani: 106

Število prilog: 3

Število virov: 30

Število slik: 3

Mentor: Doc. dr. Srečo Dragoš

Somentor: As. dr. Milko Poštrak

Deskriptorji: predsodki, drugačnost, marginalizirane skupine, toleranca, etika socialnega dela

Povzetek:

Naloga predstavi pogled socialnih delavcev petih različnih ustanov in petih uporabnikov, ki so predstavniki različnih marginaliziranih skupin, na etiko socialnega dela. V teoretskem delu predstavim pojme predsodkov, diskriminacij, marginalnih skupin, strpnosti in etike socialnega dela. V raziskovalnem delu je predstavljena analiza opravljenih intervjujev skozi kodeks načel v socialnem varstvu in rezultati kvalitativne analize intervjujev s socialnimi delavci in uporabniki. Naloga pokaže, da – z izjemo posameznih kršitev – socialni delavci in delavci drugih strok pri svojem profesionalnem delu uresničujejo etična načela.

Abstract:

The graduation thesis presents the view of social workers of five different institutions as well as five users belonging to different marginalized groups on the topic of the ethics of social work(ers). In the theoretical part I present the terms prejudice, discrimination, marginalized groups, tolerance and social work ethics. In the research part I have presented the analysis of the interviews discussing the codex of principles in social security services as well as the results of the qualitative analysis of the interviews with social workers and users. The graduation thesis shows that - with the exception of individual cases - social workers and representatives of other branches do realize ethical principles in their work.

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**PREDSODKI, MARGINALNE SKUPINE IN  
ETIKA SOCIALNEGA DELA**

Mentor: Doc. dr. Srečo Dragoš

Marjeta Šilc

Somentor: As. dr. Milko Poštrak

Ljubljana, 2009

## PREDGOVOR

Izhodišče teme, ki jo predstavljam v diplomski nalogi, je moja osebna izkušnja. V vlogi prostovoljke sem se znašla v zahtevnejši situaciji vzpostavljanja osebnega stika in delovnega odnosa z uporabnico. Dekle je institucijo, kjer sem prostovoljka, sicer kmalu zapustilo, ker se je njena življenjska situacija izboljšala, v meni pa je ostal nek neprijeten občutek, nelagodje in vprašanja, kaj bi lahko naredila drugače, da bi bil najin delovni odnos boljši. Ta izkušnja me je vodila k temu, da sem strokovne delavce povprašala, kaj naredijo, ko se z uporabnikom v praksi ne ujamejo ali se znajdejo v situaciji, ki jo ocenjujejo kot profesionalno težko. Zanimal me je njihov pogled na stvar; kakšni so razlogi, da se z nekom ne ujamejo oz. nasprotno – kaj se zgodi, da se z nekom ujameš takoj ali morda celo bolj, kot to od tebe zahteva delo samo in si za nekega uporabnika pripravljen storiti več od ustaljenega postopka.

Tako se mi je odprlo področje profesionalne etike, ki ji je zavezan vsak, ne glede na poklic, ki ga opravlja ali panogo, kjer je delovno aktiven. Na profesionalno etiko so se navezali stereotipi, predsodki, stigme, morala in uporabniki, ki so, večinoma nehote, predstavniki marginalnih skupin. Tako sem se pravzaprav prvič srečala z ljudmi, ki so v eni od svojih identitet potisnjeni ob rob družbe. Sama se v naši državi počutim povsem varno in nenadzorovano. Zato me je dobesedno mrazilo ob pogovorih s posamezniki, ki se v javnosti ne morejo povsem sproščeno izražati, ne da bi ob tem tvegali vsaj pomenljive poglede okolice.

Predvsem so me zanimali strokovni delavci; kako se soočajo s svojimi stališči in prepričanji; kaj naredijo v konkretnem primeru, ki ga ocenjujejo kot profesionalno težkega ali kjer se srečajo z etično presojo; kako si lahko pomagajo, ko nimajo možnosti enostavno predati primera sodelavcu (so npr. edini zaposleni na konkretnem delovnem mestu).

Tudi sama sem se ves čas »lovila« v razmišljanju o etičnosti svojega početja. Tema je lahko dokaj spolzka; nihče ne želi povedati, da ga nekdo odbija, da do nekoga ni pravičen, samo zato, ker je ta po njegovi presoji drugačen. Prav tako sem lahko s tem, ko nekomu pripišem, da je predstavnik marginalne skupine, sama etično sporna, saj človeku ne dajem možnosti, da živi svojo drugačnost, ne da bi moral o njej govoriti, se zagovarjati, jo razlagati, morda celo opravičevati.

Moj namen ni izpostavljanje posameznika ali konkretne marginalne skupine, ampak le spregovoriti o tem, da je vsak od nas v nečem drugačen od drugega in da s tem ni nič narobe. Kot mi je povedal eden od sogovornikov, lahko posameznik veliko naredi na polju

mikroaktivizma. V tem vidim največji prispevek nastale naloge. Vsak od nas, sodelujočih, je pobrskal po svoji notranjosti in poiskal besede, s katerimi je pojasnil svoje doživljanje. Govoriti o sebi v vlogi marginaliziranega posameznika je lahko kdaj tudi težko, lahko je boleče – ali pa odrešujoče.

Z vsemi sogovorniki smo prišli do enakega zaključka – drug od drugega pričakujemo poštenost in spoštljivost. Tako lahko naredimo največ za dobre medsebojne odnose.

Drugačnost opazimo bolj ali manj vsi, nekateri so tudi namerno drugačni, namenoma izstopajo, ker želijo biti opaženi. Imajo pravico do tega in tudi jaz imam pravico biti drugačna od ostalih. Korak naprej za celotno družbo je, da se medsebojno sprejemamo in drugačnost dopuščamo, brez strahu, da bi nas ovirala ali razmejevala.

Za pomoč pri pripravi diplomske naloge se zahvaljujem Doc. dr. Sreču Dragošu. Najlepša hvala As. dr. Milku Poštraku za strokovno usmerjanje in predvsem razpoložljivost.

Hvaležna sem vsem, ki sem jih spoznala v zadnjih dveh letih in pol in so mi kakor koli pomagali spoznati svet socialnega dela – kot strokovni delavci, uporabniki, predavatelji in kolegi na fakulteti.

Miran, hvala za vse intervizije in bolj ali manj glasne »kofete«.

Grega, tebi pa hvala, ker si moj edini in najtrpežnejši brat.

# KAZALO DIPLOMSKE NALOGE

## PREDGOVOR

1 TEORETIČNI UVOD	5
1.1. STEREOTIPI	5
1.2 STALIŠČA	6
1.3 PREDSDOKI	6
1.3.1 Nastanek in razvoj predsodkov	7
1.3.2 Socialna psihologija predsodkov	9
1.3.3 Ideološka funkcija predsodkov	11
1.3.4 Pomen stereotipov in predsodkov	12
1.3.5 Predsodki in mladi	12
1.4 STIGMA	13
1.5 PREPRIČANJA	14
1.5.1 Prepričanja in odgovornost	14
1.6 DRUGAČNOST	15
1.7 MARGINALNE SKUPINE	15
1.8 DISKRIMINACIJA	17
1.8.1 Sredstva in oblike diskriminacije	18
1.9 STRPNOST	19
1.9.1 Povečevanje strpnosti	20
1.10 SPREJEMANJE	21
1.11 SOCIALNO DELO	21
1.11.1 Mednarodna definicija	21
1.11.2 Socialni problem	22
1.11.3 Socialna težava	22
1.11.4 Uporabnik/klient/stranka	23
1.11.5 Koncept delovnega odnosa	23
1.11.6 Socialne storitve	24
1.11.7 Socialna mreža	25
1.11.8 Proces profesionalizacije socialnega dela	25
1.11.9 Najpomembnejši modeli socialnega dela	25
1.12 MORALA	26

1.13 ETIKA	27
1.13.1 Etika in profesionalnost	28
1.13.2 Razlika med etičnim problemom in etično dilemo	29
1.13.3 Koraki pri reševanju etičnih dilem	29
1.13.4 Etika v socialnem varstvu	30
1.13.5 Etične dileme in etični kodeks	30
1.13.6 Profesionalni kodeks	31
1.13.7 Storitveni sistem socialnega dela	32
1.14 ETIČNO RAVNANJE	32
1.14.1 Praktična etika	34
1.14.2 Metaetika v socialnem delu	35
1.14.3 Normativni sistemi	35
1.15 MARGINALNOST SOCIALNEGA DELA	36
1.16 VREDNOTE	39
1.16.1 Vrednote mladih	40
1.16.2 Strokovne in osebne vrednote	40
2 PROBLEM	41
3 METODOLOGIJA	42
3.1 Vrsta raziskave	42
3.2 Merski instrumenti in vir podatkov	43
3.3 Populacija in vzorčenje	43
3.4 Zbiranje podatkov	44
3.5 Obdelava in analiza podatkov	44
4 REZULTATI	45
5 RAZPRAVA IN SKLEPNE UGOTOVITVE	47
5.1 Analiza pogovorov skozi kodeks etičnih načel v socialnem varstvu	47
5.2 Sklepne misli	52
6 PREDLOGI	56
7 ZAKLJUČEK	57
8 LITERATURA	58
9 PRILOGE	60

# 1 TEORETIČNI UVOD

»Kadar koli želimo biti pri opisovanju ljudi, človeških odnosov, navad in običajev, svoje in drugih kultur objektivni, jih vedno interpretiramo z nam lastnega vidika, na podlagi nam lastnega verovanja in pogledov na svet. Pogosto je razumevanje drugega in drugačnega obremenjeno in omejeno s predsodki in stereotipi.« (Erčulj 2002: 224)

## 1.1 STEREOTIPI

Stereotipi predstavljajo spoznavno komponento netolerance (Palomares 2001: 8). So produkt miselnih procesov in vrednotnega sistema. So poenostavljena generalizacija določene skupine ljudi, ki vplivajo na vrednotenje pripadnikov te skupine, ne glede na to, da obstajajo individualne razlike med posamezniki.

Vsi moramo informacije generalizirati – posploševati, razvrščati v določene kategorije, saj nam to služi za hitrejše in enostavnejše odločanje v vsakodnevnih situacijah. Vendar za ljudi obstajajo pozitivni in negativni stereotipi, pri čemer imajo tudi pozitivni stereotipi lahko negativne učinke.

Stereotip (Nastran Ule 1999) je poenostavljena sodba o drugih ljudeh oz. družbenih skupinah. Stereotipi niso nujno neveljavni, so pa selektivno vrednostni in motivirani. Prvič je pojma »predsodek« in »stereotip« uporabil Lippman (v Nastran Ule 1999), ki je stereotipe razložil kot slepe pege v mišljenju, ki nas ovirajo v pridobivanju objektivnega, neobremenjenega razmišljanja in vedenja. Pod vplivom stereotipov postane posameznik neobčutljiv za nasprotne argumente in za spremembe v stvarnosti.

Meja med negativnimi in pozitivnimi stereotipi je zelo ohlapna, nedefinirana in premakljiva. Šabčeva (2006) pravi, da celo humorni govor lahko hitro prevzame sovražne komponente in ravno tako postane (kriminalno) dejanje nestrpnosti, homofobije, nacionalizma, rasizma kot rasistični fizični napad. Kajti jezik realnost tudi ustvarja in ne le reflektira.

Nenehno tvorimo tudi ZAČASNE SODBE (Erčulj 2002: 224). Po Allportu (v Nastran Ule 1999: 13) postanejo začasne sodbe »predsodki le tedaj, ko jih navkljub vplivu novega spoznanja ne moremo opustiti«.

Ko neke sodbe temeljijo samo na nepreverjenih dejstvih ali govoricah, govorimo o stereotipih, ki pa jih je potrebno kontekstualizirati, torej uvrstiti v širši družbeno-kulturni in politično-ekonomski okvir v katerem nastajajo, se ohranjajo in krepijo.

## 1.2 STALIŠČA

»Stališča so trajni sistemi pozitivnega ali negativnega ocenjevanja, občutenja in aktivnosti v odnosu do različnih socialnih situacij in objektov,« je definicija stališč, ki so jo že leta 1962 podali avtorji Kreuch, Crutchfield in Ballachey. Osnovne značilnosti stališč so: da gre pri njih za trajno duševno pripravljenost za določen način vedenja; da so pridobljena tekom življenja v procesih socializacije; da imajo direktivni in dinamični vpliv na vedenje in njegovo doslednost ter da so sestavljena iz treh duševnih funkcij: kognitivne, emotivne in dinamične. Da bi ustrezno spremenili naše odločitve (z vidika družbene odgovornosti bi lahko temu rekli sprejemanje ideje, konceptov o družbeni odgovornosti), naj bi se spremenila naša stališča. Proces spreminjanja naših stališč poteka tako, da sporočilo najprej vpliva na tri komponente stališč (kognitivna, emotivna in dinamična), šele nato se spremeni vedenje. S pomočjo komuniciranja se pri posamezniku vzbudi pozornost, sledi razumevanje sporočila, zapomnitev le-tega in na koncu spremenjeno vedenje.

## 1.3 PREDSDOKI

Predsodki so čustvena komponenta netolerance (Palomares 2001: 8). Gre za pred-sodbo in razumska komponenta je tu povsem izključena. Odločilno vlogo imajo čustveni odzivi, ki so navadno tako globoko vsidrani, da jih je nemogoče spremeniti. Če imamo predsodek, imamo predispozicijo za točno določen odziv na neko situacijo ali dogodek. Največkrat je ta odziv negativen in ni osnovan na zunanjih dejstvih. Predsodki (Ule Nastran 1994: 103) so vrsta stališč, ki niso upravičena, argumentirana in preverjena, a jih spremljajo intenzivne emocije in so odporna na spremembe. Prepričanje o nekom je predsodek takrat, ko je utemeljeno samo na njegovi pripadnosti določeni stigmatizirani skupini.

»Predsodki so zelo subtilne in trdovratne mikroideologije vsakdanjega sveta, v katerem ideologija deluje prikrito in zvijačno.« (Šabec 2006: 19)



### 1.3.1 Nastanek in razvoj predsodkov

Podlaga za nastanek predsodkov sta dva na videz nenevarna in splošno prisotna kognitivna procesa: identifikacija posameznika s kakšno skupino in medskupinska primerjava.

Ljudje druge in sebe vedno zaznavamo skozi optiko skupine, ki ji pripadamo in to skupino nenehno primerjamo z drugimi. Pri tem iščemo in poudarjamo prednosti lastne skupine pred drugimi. Ta primerjava vodi do nastanka pozitivnih (stereo)tipizacij lastne in negativnih (stereo)tipizacij drugih skupin. Identifikacija posameznika s skupino mu podeli določeno socialno identiteto, razlikovanje od drugih članov pa mu omogoči razvoj osebne identitete. (Nastran Ule 1999)

Palomares (2001: 8-11) pravi, da se ljudje ne rodimo s prepričanji, ki temeljijo na predsodkih. Stereotipnih mnenj in vedenj, ki diskriminirajo drugačnost, se učimo neposredno in posredno skozi proces odraščanja. Za prevzemanje prepričanj, odnosov do stvari in dogodkov ter za zrcaljenje vedenjskih vzorcev smo najbolj dojemljivi kot otroci. Učenje poteka tako, da posnemamo to, kar se dogaja v našem socialnem okolju in temu prilagodimo svoje vedenje. Zaradi močnega vpliva okolja, v katerem se nahajamo, se predsodki, ugnezdjeni v neki kulturi, zlahka prenašajo naprej. V zgodnjem otroštvu se učimo tudi čustvovanja. Na ta način se naučimo predsodkov, ki jih ponesemo s seboj v odraslost. Razvojno povsem ustrezen pojav je, da se že predšolski otroci zavedajo razlik med ljudmi. Do težav pride, ko se obstoječe razlike povezujejo z negativnimi čustvi in vrednotenji. Otroci med odraščanjem in dozorevanjem predsodke dopolnijo še s prepričanji in stereotipi, ki se potem prepletajo in podkrepljujejo.

V puberteti se pojavi močna želja po druženju z enakimi: enaki so tisti, ki prihajajo iz istega okolja, imajo enake interese in vrednote. Enakost nam lajša identifikacijo, povečuje občutek povezanosti in pripadnosti, kar ima velik pomen za zdrav osebnostni razvoj in oblikovanje ustrezne samopodobe. Biti član skupine vrstnikov z enakim socialnim, kulturnim, ekonomskim, verskim statusom, je normalen del razvoja, nas pa močno prikrajša za bogastvo izkušenj z drugačnostjo. Goleman (2006) poudarja, da je psihološka cena za lojalnost svoji skupini antipatija do druge skupine, kar pride še posebej do izraza, kadar je zgodovina sovraštva med obema skupinama daljša.

Svetina (1990) pravi, da je nravna in etična vzgoja eden najbolj pomembnih aspektov vzgoje otrok in mladih kot tudi odraslih. Človek ima sposobnost razločevanja med dobrim in zlom, med tem, kar je prav in kar ni. Prav ta moralni čut je ena nepogrešljivih prvin za nastanek in razvoj kakršne koli človeške družbe, saj ni nobene človeške družbe, ki ne bi imela svojih

moralnih pravil in norm in ne bi od svojih pripadnikov terjala, da jih spoštujejo. Vendar je ta čut pri različnih kulturah in ljudstvih različno razvit, kakor je različno razvit tudi pri različnih posameznikih.

Lorenz (v Svetina 1990) govori o ureditvi živalske združbe po t.i. ključnem redu, tako da je najmočnejša žival v skupini v vrhu živalske hierarhije in dominira vsem drugim, najšibkejša žival pa je na dnu te hierarhične lestvice in je zadnja v vseh stvareh. Vmes so razvrščene druge živali. Red je zelo strogo vzdrževan in žival, ki odstopi od njega, je brezpogojno kaznovana. Kaznuje jo lahko vodnik črede ali pa drugi člani črede.

Svetina pravi, da je velik del takšne ureditve mogoče opaziti tudi v človeški družbi, ko so v vrhu najmočnejši (telesno, materialno, vitalno, socialno, vojaško, izjemoma še razumsko in moralno), najšibkejši pa pri dnu (telesno, materialno, vitalno, socialno, finančno, gospodarsko ali tudi umsko). Po njegovem mnenju je kljub deklaracijam o človekovih pravicah družbeni razvoj Evrope v zadnjih dveh tisočletjih še vedno mogoče opisati kot boj med principoma pravice močnejšega, višjega in pravico šibkejšega, nižjega, kjer v praksi še vedno zmaga močnejši.

Za večino tradicionalnih človeških združb je še vedno značilno, da se posameznik mora podrežati večini – skupini, družini, sloju, razredu, narodu. To je po Svetinovem mnenju še vedno osnovni princip konvencionalne družbene morale, ki zahteva od posameznika, da mora ravnati in misliti kakor drugi in ne sme odstopati od svoje skupine. Ravnanje posameznika se tako presoja po tem, ali ravna kakor drugi: če dela kot drugi, dela prav, če dela drugače, dela narobe. Iz principa sledenja čredi izhaja velika nestrpnost ali sovražnost do vseh, ki odstopajo od ravnanja, posegov ali vedenja večine.

Isto izhodišče ima tudi velikokrat ponavljano geslo vzgoje, da je potrebno doseči, da se posameznik prilagodi družbi. Socialno delo naj bi tovrstno mišljenje preseglo in dopustilo posamezniku izbirati in živeti to, kar je, saj je vsak zase najboljši ekspert, črpajoč iz izkušenj. Čredno razmišljanje je najnižja stopnja človeškega etičnega razvoja ali človeške morale, kjer je pomembno le hotenje ali mišljenje večine ali pa najmočnejšega, ki določa tudi mišljenje posameznika in posledično njegovo moralo. Ta nivo etičnega razvoja je značilen za razvojno stopnjo, na kateri se posameznik še ni v resnici individualiziral in se definira predvsem kot pripadnik svoje skupine, ne kot resnično individualno bitje.

Pri višji stopnji etičnega razvoja človek išče lastne odgovore na vprašanja, kaj je prav, kaj je dobro in kaj zlo ter kako v posamezni situaciji ravnati (čimbolj) pravilno. Pojavi se možnost, da tak posameznik razvije lastni etični čut, ki se lahko razlikuje od moralnih pogledov in

predstav skupine, ki ji pripada ali tudi njegovega širšega okolja. Šele ko se otrok ali odraščajoči človek v težavnem in dolgotrajnem procesu razvijanja lastnega mišljenja prikoplje do avtonomne in neodvisne etike; do samostojnih prepričanj o dobrem in zlem; o tem, kaj je etično pravilno in kaj ne, do svojih lastnih etičnih vrednot in meril, se je v resnici razvil v etično samostojnega in avtonomnega individua.

Zmanjšanje ali sprememba predsodkov o neki skupini je odvisna predvsem od tistega, ki je imetnik predsodka. Ta pa lahko spremeni mnenje o neki stigmatizirani skupini le, če ta skupina deluje na način, ki je osebi bližji. Za skupino je torej pomembno, da uspe dokazati javnosti kako zanimivo in pomembno inovacijo v svojem delovanju, svojih stališčih, načinu življenja, svoji kulturi.

### **1.3.2 Socialna psihologija predsodkov**

Predsodek (Nastran Ule 1999) je vrsta stališča do socialnih skupin, ki ni upravičeno, preverjeno in argumentirano, a ga spremljajo intenzivna čustva in je odporno na spremembe. Predsodki se lahko razvijejo iz stereotipov. Najpomembnejša je emocionalna komponenta in jih je zato zelo težko spreminjati. Predsodek je najpomembnejši problem socialne psihologije. V zadnjem času se je zmanjšal obseg javno izraženih predsodkov in se premaknil v zasebnost. Predsodki so večinoma prikriti, kažejo se kot izogibanje določenim ljudem ali skupinam (šolanje v elitnih šolah, elitne soseske ...). Medtem ko so rasni in spolni predsodki manj izraziti, se pojavljajo novi – do obolelih z aidsom, do kadilcev, do debelih ...

S predsodki se srečujemo in z njimi vsak dan operiramo v vsakdanjem svetu, segajo na vsa področja družabnega življenja.

Kažejo se v nespoštljivem, netolerantnem odnosu do drugih oz. drugačnih od nas, naj gre za predstavnike drugih narodov, etničnih skupnosti, ras, ljudi z drugačnim načinom življenja, religiozno pripadnostjo, spolno usmerjenostjo ... Predsodki niso ogrožujoči, dokler so del vsakdanjega življenja, dokler gre za naše odzive na mimobežna srečanja z za nas drugačnimi ljudmi. Njihova nevarnost je v tem, ker hitro postanejo sredstvo, ki združuje množice in se lahko spremenijo v orodje agresije, opravičujejo različne diskriminacije, izganjanja, preganjanja in izključevanja.

Največje in najmočnejše predsodke med ljudmi sprožajo razlike v spolu in spolnih usmeritvah, v etični in rasni pripadnosti, religiji in družbenem statusu. Tako postane »model človeka«, ki predstavlja sodobne zahodne družbe ter naj bi bil temelj in vzor družbenega napredka modernega sveta (Ule 1999: 299): heteroseksualni moški, belec, ki pripada zahodni

urbani kulturi, izpoveduje pripadnost liberalnemu krščanstvu in pripada srednjemu ali višjemu družbenemu razredu.

Po teh merilih in razlikah nastaja v sodobnih zahodnih družbah največ predsodkov in ti so najbolj trdovratni: predsodki do ne-moških, do ne-belcev, ne-heteroseksualnih, pripadnikov ne-zahodnih kultur, ne-kristjanov, ne-zdravih, ne-bogatih. Raziskave so pokazale, da v sodobnih družbah ne gre le za pomike v načinih izražanja predsodkov, temveč tudi za kvalitativne spremembe predsodkov. Tradicionalne predsodke postopno nadomeščajo moderni. Zanje je značilno, da se antipatija do določenih družbenih skupin ne izraža več neposredno, kot pri tradicionalnih, ampak gre za prikrito, simbolno izražanje. Kažejo se kot izogibanje stikov z določeno družbeno skupino. Npr. da ima določena skupina več pravic, privilegijev – v našem okolju denimo Romi. Starši na primer nasprotujejo prizadevanju za večje etično ravnotežje v šoli, saj naj bi jim bila tako kratena pravica do izbire šole za njihovega otroka. V nasprotju s tradicionalnim izražanjem sovražnosti in odkritim nasiljem sedaj prevladujejo ignoriranje, distanca, cinizem.

Uletova (2004: 195) predsodke lepo opiše: po njenem gre za mikroideologije neformalne institucije vsakdanjega sveta. Predsodki so institucije, ki prevajajo odnose neenakopravnosti, nadrejenosti in podrejenosti med družbenimi skupinami v sfero zasebnega sveta in obratno: razmerja med različnimi skupinami v vsakdanjem svetu ljudi postavljajo v splošen okvir veljavnih družbenih norm, vrednot in institucij.

Raziskovalci so prišli do ugotovitev, da sodobne predsodke spremljajo šibka čustva, prevladujejo pa hladno nezanimanje in tihi prezir do drugačnosti. (Nastran Ule 1999: 327).

Tipična sodobna oblika izražanja predsodkov je »Nič nimam proti (Romom, homoseksualcem, narkomanom ...), toda ...« Sledi neko navidezno splošno dejstvo, ki meče slabo luč na vse predstavnike te skupine, npr. »... nič ne delajo; samo jamrajo; živijo na račun socialne podpore; kradejo, se vdajajo drogam ...« Gre za t. i. pojav *nimbizma* (iz angleškega »Not In My Backyard« oz. »Ne na mojem dvorišču«), torej: »Mene Romi nič ne motijo, samo v naši vasi pa ne bodo.«

V socialni psihologiji v zvezi s konceptualizacijo stereotipov in predsodkov že nekaj časa velja pogled, da gre pri obojih za prevajanje velikih oz. večjih ideoloških zgodb v vsakdanje partikularne mikroideologije, ne zgolj za kognitivne ali zaznavne pojave. V preteklosti je namreč prevladovala pozicija, da so stereotipi in tudi predsodki kognitivne poenostavitve oz. zmote, ki nastajajo spontano, da nam olajšajo predelavo velikega števila kompleksnih socialnih informacij in so neodvisni od človekove zavesti o njih. (Kuhar 2008)

### 1.3.3 Ideološka funkcija predsodkov

Dominantni socialni stereotipi in predsodki imajo svojo dokaj jasno vlogo opravičevanja sveta, torej konkretnih razmerij moči, privilegijev in diskriminacij.

Augoustinos in Walker (v Nastran Ule 1999) navajata, da je ta vloga razvidna iz nekaterih njihovih učinkov, ki jih ne moremo povezati s kognitivističnimi teorijami:

- ponotranjanje negativnih stereotipov pri članih marginaliziranih skupin ali stigmatiziranih posameznikov
- negativni avtostereotipi ne pripomorejo k pozitivni socialni identiteti posameznika ali pozitivni razliki kake marginalizirane skupine do drugih skupin;
- oboževanje oz. identifikacija z agresorjem – kar se težko uskladi s tezo o zavarovanju in poudarjanju lastne skupine;
- univerzalnost dominantnih stereotipov in predsodkov v določenih kulturah – kar se ne ujema z domnevo, da stereotipi in predsodki služijo za boljše medsebojno diferenciranje skupin.

Zato sta Jost in Banaji (v Nastran Ule 1999) postavila tezo, da stereotipi in predsodki podpirajo, racionalizirajo in legitimirajo obstoječi status quo v neki družbi in je prav to njihova ideološka funkcija. Opravičujejo izkoriščanje marginalnih skupin, razlagajo njihovo nemoč in uspeh drugih s tem, da naredijo te razlike za domnevno upravičene in naravne. Poskušajo razložiti obstoječi družbeni red in položaje ter dejanja drugih in nas samih.

Stereotipi in predsodki se lahko pojavijo nenadoma in mimo zavesti posameznikov; celo pri ljudeh, ki zavestno branijo enakopravne vrednote in prepričanja.

Predsodki imajo morda osrednjo vlogo v discipliniranju množic in vsakega posameznika. Vzpostavljajo ponotranjeno »nevidno oko«, ki neopaženo opazuje in nadzoruje vsakogar, samo pa se izogne pogledu in nadzoru. V jedru vsakega predsodka je strah posameznika pred tem, da bi sam postal objekt predsodka, če se ne bo držal določenih norm in vedenjskih pravil. Predsodki ne obstajajo le v glavah in srcih posameznikov, temveč med njimi in nad njimi. Za svoj obstoj potrebujejo materialne nosilce, ki so organizirani in artikulirani v mrežah znakov, simbolnih sistemov, sistemov kodiranja sporočil in načinov sporočanja. Ker so tako težko določljivi, so izmuzljivi in težje dostopni za načrtno spreminjanje v praksi. Razumemo jih lahko kot posebno vrsto socialnih reprezentacij – kot dominantne socialne reprezentacije diskriminiranih ali marginaliziranih socialnih skupin. Gre za predstave in načine mišljenja, ki so sicer značilni za posameznike, izražajo in potrjujejo pa se šele v skupinskem oz. družbenem življenju. Za socialne reprezentacije je bistvenega pomena, da se morajo nenehno

reproducirati. Vtis o njihovi stabilnosti, trajnosti ali nespremenljivosti je lažen. Pogosto so le trdno vtisnjene v temelje vsakdanje govornice, ki pa se relativno počasi spreminja. Prav za predsodke je značilno, da jih vsakdanji govor obnavlja in vzpostavlja s tem, ko uporablja določene stereotipne forme diskurza, predvsem forme naslavljanja, pripovedovanja o dogodkih, navezovanja in razvezovanja stikov (Moscovici, Kruse, Schwarz v Nastran Ule 1999).

#### **1.3.4 Pomen stereotipov in predsodkov**

Stereotipi in predsodki poenostavljajo komuniciranje znotraj lastne skupine oz. skupine sebi enakih, okrepijo občutek pripadnosti in opisujejo zunanje skupine oz. ljudi, ki se razlikujejo od določene skupine. Negativni etnični in socialni predsodki imajo zaradi podcenjevanja določene manjšinske skupine sicer negativen učinek na osebne odnose med pripadniki večinske in manjšinske skupine ter na medskupinske odnose, vendar pa dajejo pripadnikom dominantne, večinske skupine, občutek superiornosti in s tem povezan občutek, da ima večinska skupina naravno pravico do moči, privilegijev, statusa (Ule, 2004: 172). Stereotipi in predsodki kot sredstvo pozicioniranja skupin in posameznih oseb dominantnejši skupini oz. osebi podelijo ugodnejši položaj glede na druge osebe in skupine ter s tem ugodnejšo samopodobo.

Različni negativni predsodki se najpogosteje pojavljajo v obdobjih naglih družbenih sprememb, ko se lahko celo epidemično širijo. V zaostrenih družbenih razmerah predsodki omogočajo posameznikom, da projicirajo lastne težave na ustrezne, politično in ideološko stigmatizirane žrtve predsodkov. Na njih lahko sproščajo svoje frustracije, strahove, občutke ogroženosti in sovraštva. Tudi v relativno normalnih družbenih razmerah omogočajo pripadnikom superiornejših skupin, da si to, česar si ne drznejo storiti ali izreči osebam, ki so hierarhično nad njimi, upajo storiti osebi, ki je označena za manjvredno. (Kuhar 2008)

#### **1.3.5 Predsodki in mladi**

V raziskavi med mladimi v Sloveniji (Kuhar 2008) se je pokazalo, da so nekateri mladi izpostavili, da so razlike dobrodošle, saj obogatijo družbo in jo naredijo bolj pestro. Pri drugih je bilo prisotno mnenje, da razlike lahko vodijo do konfliktov, zato raznolikost ni nujno dobrodošla za družbo. Nekateri mladi svojih izjav niti niso olepševali, ampak so odkrito priznali, da jim gredo določene skupine na živce. Iz tega izhaja, da niso poznali organizacij, ki se ukvarjajo z zmanjševanjem diskriminacije v lokalni skupnosti. Vse raziskave slovenske

mladine ugotavljajo, da se mladi obračajo v zasebnost in družbeni deangažma. Zato se jih večina ne sreča s stališči tako ali drugače deprivilegiranih skupin in nasedajo na avtomatsko sprožene stereotipe in predsodke.

Obstaja več dokazov, da že triletni otroci oblikujejo stereotipne kategorizacije glede spolne in etične pripadnosti in to celo brez neposrednih pobud pri starših ali starejših vrstnikih. Za prijatelje si izbirajo osebe istega spola in narodnosti. Vendar raziskave kažejo, da na njihovo oblikovanje predsodkov pomembno vpliva družina kot primarna socializacijska skupina ter vrtec, šola in modeli, ki jih ponujajo različni mediji in otroška literatura. Kuharjeva navaja, da se vrednotenje pripadnikov različnih skupin pogosto razvije v konkretnih situacijah, npr. ob opazovanju otrok druge narodnosti, ki živijo v soseski. V takih primerih otroci zaznajo in sprejmejo poglede staršev ali drugih odraslih, pa tudi vrstnikov. V puberteti pride do stabilizacije primarnih kategorizacij, ki predstavljajo osnovo za stereotipe in predsodke. Vsaj delno nastajajo razlike glede odnosa do raznovrstnosti tudi glede na lokalno okolje, kjer mladi živijo. Urbano okolje je delno tolerantnejše, kar je po svoje razumljivo, saj je raznolikost tam pogostejša. Zanimivo je, da bližina določenih skupin ali stik z njimi ni nujno, da predsodke zmanjšuje, temveč jih lahko stopnjuje; npr. v Postojni, kjer je veliko število priseljencev in azilni dom, so bili mladi bolj nastrojeni proti imigrantom. Psihologi so ob iskanju strategij za reduciranje predsodkov predvideli hipotezo stika, ki pa se v praksi očitno ni pokazala kot učinkovita. Hipoteza stika trdi, da lahko zmanjšamo predsodke med dvema skupinama, če povečamo število medosebnih stikov, prijateljskih zvez med člani obeh skupin ali netekmovalnega sodelovanja. Hipoteza drži pod pogojem, da imata skupini enak status in skupne cilje. Do največjih pozitivnih učinkov pa pride, če imajo omenjene strategije ob podobnem družbenem položaju skupin še močno družbeno in institucionalno podporo, ki zvišuje pomen in veljavo strpnosti in sodelovanja (Ule, 2004: 192).

## 1.4 STIGMA

Nastran Ule (1999) stigmo pojmuje kot označbo posameznika za nesprejemljivega, manj vrednega ali nevarnega, kar lahko postane razlog za socialno odiranje (segregacijo) ali diskriminacijo. V bistvu je stigma samoizpolnjujoča se napoved. Doživimo jo lahko vsi, saj izvira iz človeških razlik. V njej se delno odražajo sodbe dominantne skupine. Stigma je naučena. To se najbolje vidi pri majhnih otrocih, ki so radovedni glede novih dražljajev in človeških razlik, na katere se odzovejo tako, da posnemajo starše. Na drugačnost se običajno

odzovejo z zanimanjem in ne s strahom. Nietzsche (2004: 34) enak princip učenja pripiše moralnim občutkom in moralnim pojmom. Moralni občutki se prenašajo tako, da otroci pri odraslih zaznavajo močna nagnjenja in odpore proti določenim dejanjem ter jih posnemajo. V poznejših letih, ko so polni teh naučenih in dobro utečenih afektov, menijo, da so ta nagnjenja in odpori upravičeni. Enostavno se sprijaznijo s pravilom, da moramo kot umna bitja imeti razloge za vsak svoj za in proti. V tem smislu obstaja razlika med moralnimi občutki in moralnimi pojmi. Moralni občutki so močni pred dejanjem, moralni pojmi pa predvsem po njem, še sploh, če je človek prisiljen, da se izreče o svojem dejanju.

## 1.5 PREPRIČANJA

Filozofija prepričanja razloži kot višji psihološki, intelektualni in moralni kompromis, ki izhaja iz postopnega prepričevanja, utemeljenega na dobrih razlogih, dokazih, izkušnjah, primerih in opornih točkah. Prepričanja se rodijo iz neprestane vaje, s katero razvijamo naše notranje sposobnosti in iz transformacije nestabilnih mnenj v trdne sodbe. Oseba s prepričanja je tolerantna. Trdna je v svojih dejanjih, vendar daje prostor tudi ostalim. Ne prezira tistih, ki mislijo drugače in je vedno pripravljena prisluhniti. Posедуje aktivno toleranco: slišati druge, izpostaviti in zagovarjati svoje lastno mišljenje, ne da bi prizadela, užalila. Zna ustvariti prostor tako zase kot za ostale. Odpira prostor, ga ustvarja, prepoznava in ne vdira v prostor drugih, jih v nič ne sili, ne vznemirja niti ne ravna grdo s tistimi, ki so v njeni okolici. Ne postane tiranska in ne misli, da je sama popolna. Njeno prepričanje je tisto, ki ji pomaga napredovati in postajati boljša.

### 1.5.1 Prepričanja in odgovornost

Dragoš (1996) prepričanja in odgovornost razloži na klasični etični maksimi kodeksov: zaupnosti podatkov. Ko sem opravljala intervjuje na terenu, so mi oboji, strokovni delavci in uporabniki, kot eno najpomembnejših postavk profesionalno-etičnega ravnanja navajali prav varovanje podatkov.

Dragoš navaja naslednje tri poudarke in sicer razlikovanje profesionalne etike odgovornosti (v odločitvah pri konkretnem delu z uporabniki) od etike prepričanja (v moralne norme, kodirane v splošni obliki); odgovornost profesionalca tudi za tiste posledice, ki so neželene in jih ni mogoče napovedati, jih je pa mogoče predvideti s strokovnimi postopki oz. veččinami (npr.



ocena ogroženosti in tveganja) ter razlikovanje med odločitvami, ki so povezane z etičnimi vprašanji, od tistih, ki nimajo zveze z njimi.

Zaupnost osebnih podatkov in informacij je pogoj profesionalnega odnosa do uporabnika. Vendar pa ne more temeljiti na nerealistični domnevi, da bodo zaupni podatki ostali nerazkriti v vseh okoliščinah. Kadar obstaja resna nevarnost, da bo prišlo do neželenih posledic in nevarnih posledic za tretjo osebo, je profesionallec odgovoren tudi za te posledice. Namesto etike prepričanja gre za uveljavitev etike odgovornosti, kjer zaupnost pomeni zaupanje v strokovno presojo socialnega delavca o tem, kdaj je razkritje zaupnih informacij neizogibno in kdaj ni. Profesionallec se mora tega zavedati in to povedati tudi uporabniku, da ta lahko ve, kaj lahko od profesionalca pričakuje. Kot vsaka je torej tudi etična odgovornost najprej dajanje odgovorov, ki so podlaga za dogovor. Zato imajo kodeksi tudi komunikacijsko in ne zgolj normativne vrednosti.

## 1.6 DRUGAČNOST

Izraz drugačnost se uporablja za ubesedenje zaznave vsake različnosti, raznolikosti, odstopanja od večine. Vključuje rasne razlike, etične in kulturne razlike, razlike v sposobnostih, socialnoekonomske razlike, razlike v veroizpovedi, vedno bolj tudi razlike v telesnem izgledu. Netoleranca se kaže kot rasizem, seksizem, antisemitizem, verski fanatizem, homofobija, diskriminacija starih ljudi.

Ljudje imamo različne kvalitete, značilnosti, vrednote, prepričanja, navade – toleranca do drugačnosti se začne z dopuščanjem le-te. Nadgrajuje se z učenjem o(d) drugačnih. Toleranten človek prihaja v stik z novimi vrednotami, novimi idejami in postaja iz izkušnje v izkušnjo bogatejši za nova spoznanja.

## 1.7 MARGINALNE SKUPINE

V rabi so tudi poimenovanja: obrobne skupine, socialno izključene, razlašene, ranljive in/ali izpostavljene tveganju. Definicija ni čisto jasno postavljena, gre tudi za razlike v pojmovanju glede na posamezne države in/ali regije.

Gre za skupine ljudi, ki so iz kakršnih koli razlogov na nek način potisnjeni na rob oz. izločeni iz večinske skupine. Merila za marginalizacijo postavlja večinska skupina, s tem, da

je kriterijev toliko, da komaj še ostane kdo, ki ne bi ustrezal vsaj enemu izločilnemu dejavniku.

Osovraženih skupin je v slovenskem prostoru vedno več – to so ljudje iz nekdanjih jugoslovanskih republik, Romi, Afričani, istospolno usmerjeni, brezposelni, ljudje, ki prejemajo denarne dodatke, brezdomci, narkomani, pijanci, matere samohranilke, migranti, azilanti, hendikepirani, debeli, stari ...

Raziskava Slovensko javno mnenje (v Leskošek 2005: 11) je v letu 2002 merila vrednote in zaupanje. Anketiranci za sosede v prvi vrsti ne bi želeli pedofilov, pijancev, narkomanov in homoseksualcev, s katerimi ne želi imeti opravka več kot polovica vprašanih. Nekaj manj kot polovica vprašanih odklanja nekdanje kaznjence, leve in desne skrajneže, čustveno nestabilne ljudi, Rome, ljudi z aidsom in antiglobaliste. Približno četrtina ne bi želela imeti za sosede Muslimanov, priseljencev, tujih delavcev in Judov. V zavračanju teh skupin se skriva cela vrsta čustev in občutkov. Gre za ksenofobijo, gnus in prezir, sovražstvo in nasilje do vseh, ki odstopajo od podobe »čistega« Slovenca. Vprašanje je, kdo sploh še ostane?

V okviru MOVITA – EURO<26 je bila na vzorcu mladih Slovenk in Slovencev izvedena raziskava o osebnem zaznavanju raznolikosti v družbi (Kuhar 2008). Sodelujoči v fokusnih skupinah so ljudi razvrščali glede na zelo različne karakteristike, npr. fizične: starost, lepota, stil oblačenja in dekoriranja telesa, invalidnost, umska prizadetost, homoseksualnost; vedenjske - opitost, podleganje drogam, poslušanje določene glasbene zvrsti, pretepaštvo, »piflanje«, etnični izvor (»čefurji«, priseljenci z »juga«), vero (Muslimani). Zlasti priseljenci iz območja bivših jugoslovanskih držav, še posebej Muslimani, so bili označeni kot »problematični«. Večina je priseljence obravnavala kot skupino z enotnimi negativnimi značilnostmi in vedenjskimi vzorci.

Rezultati kvalitativnih raziskav med mladimi (srednješolci in študenti) v Sloveniji kažejo, da so mladi – pravzaprav ne glede na izobrazbo in starost – precej daleč od tolerantnosti, torej od dovzetnega sprejemanja in spoštovanja raznolikosti oz. da jim manjka sposobnosti za sprejemanje posameznikov takšnih, kakršni so ter občutenja empatije do drugačnih. Videti je, da so mladi kot gobe, ki posrkajo v javnosti najmočnejše zastopane politične in popularno medijske diskurze.

## 1.8 DISKRIMINACIJA

Diskriminacija je vedenjska komponenta netolerance (Palomares 2001: 8). Ker imamo o ljudeh stereotipna mnenja in so naša čustva do njih pogosto odraz predsodkov, se pogosto vedemo nepošteno in nepravilno. Ljudi ignoriramo, razvrednotimo, izoliramo, izključujemo, izkoriščamo, preganjamo, jih trpinčimo, si jih podrejamo.

»Diskriminacija je posebno obnašanje do oseb oziroma različna obravnava oseb zaradi njihovih posebnosti, ki so označene kot drugačne, in zaradi njihove pripadnosti »označenim« skupinam.« (Ule 1994: 115)

V sodobnih razvitih družbah niso več tako močne tiste oblike diskriminacije, ki slonijo na jasnih in javnih stališčih proti marginaliziranim in stigmatiziranim skupinam. Diskriminacija (Nastran Ule 1999: 328) se seli iz območja zavestno oblikovanih vrednotenj, izjav, predstav na območje nejasnih in nezavednih občutkov in čustev, ki se umikajo in omejujejo v okolje zasebnosti oz. normativno neobeleganih situacij. Prav tako se spreminjajo vsebine predsodkov, ki so se tradicionalno navezovali bolj na površinske razlike med ljudmi (barva kože, spol, običaji, vsakdanje vedenje), zdaj pa se navezujejo na globinske razlike, ki niso neposredno opazne (izobrazbeni nivo, kulturna raven, religija, telesno in duševno zdravje, življenjski stil).

Allport (1954 v Kuhar 2008) razlikuje pet stopenj izražanja predsodkov v vedenju človeka ali skupine :

- opravljanje oz. ogovarjanje (tudi npr. vici, šale);
- izogibanje oz. ustvarjanje socialne distance do pripadnikov drugih skupin;
- diskriminacija, ki je že neposredno usmerjena proti pripadnikom določenih skupin in se kaže v preprečevanju dostopa ogroženih skupin do občih dobrin (npr. šolanja, zaposlovanja, bivanja, v kratenju osnovnih državljskih svoboščin in pravic),
- nasilje, ki ogroža fizično integriteto ljudi oz. onemogoča normalno življenje ogroženih manjšinskih skupin,
- genocid, ki se kaže v fizičnem preganjanju, iztrebljanju skupin, manjšin, narodov.

Prvi dve obliki sta precej razširjeni in prisotni v večini skupnosti, le da se objekti ogovarjanja oz. socialne distance menjavajo. Internet danes omogoča eksplicitno in glasno, hkrati pa anonimno izražanje predsodkov. Ostale oblike so družbeno organizirani množični pojavi in niso neposredno povezani z osebnostnimi značilnostmi storilca ali žrtve. Zgodovina in

aktualni družbeni dogodki nas opozarjajo, da se prehodi z druge stopnje na tretjo in naprej lahko zgodijo zelo hitro in precej neopazno.

### **1.8.1 Sredstva in oblike diskriminacije**

Vesna Leskošek (2005: 13-15) piše o sovražnem govoru kot o enem najmočnejših sredstev diskriminacije, ki ga je zelo težko definirati. Temelji na prepričanju, da so nekateri ljudje manjvredni, ker pripadajo določeni skupini. Sovražni govor ustvarja realnost, ki oblikuje sovražne mentalitete in ustvarja podlago za vse druge oblike sovražnosti. To so besede, ki imajo namen poniževati, razčlovečiti, odvzeti dostojanstvo, podrežati in vplivajo na položaj človeka v družbi. Na ta način vplivajo na možnosti preživetja in vključevanja v okolje ter tudi na oblikovanje odnosa in razumevanje samega sebe.

Po avtoričinem mnenju gre za razredno vprašanje. Po eni strani se sovražni govor pripisuje ljudem na dnu družbene lestvice, kamor so umeščene različne družbene skupine – neizobraženi, brezposelni, priseljenci, kriminalci in drugi marginalci. Nanje se vežejo prepričanja o barbarskosti, nekulturnosti, skrajno poenostavljenemu razumevanju sveta in se jim z lahkoto pripiše družbeno zlo. Po drugi strani pa so pripadniki marginalnih skupin največkrat tudi žrtve sovražnega govora. Tako dobimo skupino ljudi brez vpliva, ki je zaradi sovražnega govora podrejena, utišana in ustrahovana. V interesu kapitala je, da ta skupina ne dobi javnega glasu in ne participira v javnosti. Le če je izolirana, se jo da še naprej izkoriščati. Oblast ima od svojega sovražnega govora več koristi: ohranja oblast, pridobi konsenz za zmanjševanje socialnih pravic in razdvojeno družbo, ki se ni sposobna upreti.

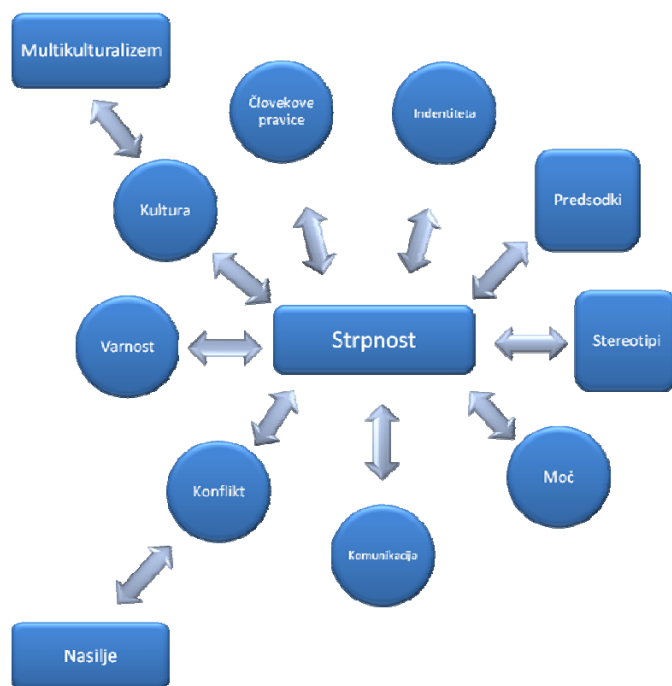
Temeljna značilnost sovražnega govora danes je zanikanje nestrpnosti. V Sloveniji in večini sodobnih držav družbene norme in zakonski predpisi prepovedujejo odkrito izražanje predsodkov ali diskriminacije. Tega se govorci v vseh družbenih situacijah zavedajo in pri negativnem govoru proti manjšinam skušajo zavarovati z različnimi strategijami, ki se kažejo v izjavah tipa: »Nič nimam proti, ampak ...«

Nestrpnost se pojavlja na različnih stopnjah in v različnih oblikah vedenja. Od okolja je odvisno, ali se bodo te oblike pojavile posamično ali skupaj. Po Reardonu so pokazatelji in načini izražanja nestrpnosti: jezik, stereotipiziranje, zasmehovanje, predsodek oz. predsodkovni diskurz, grešni kozel, diskriminacija, izobčenje (ostrakizem), trpinčenje, onečaščenje in uničevanje, ustrahovanje, izgon, izključevanje, segregacija, uničenje.

## 1.9 STRPNOST

Za strpnost se uporablja tudi izraz toleranca.. Slovar pojmov, ki ga je izdala mednarodna organizacija *United for Intercultural Action* (Leskošek 2005: 9), besedo pojasnjuje kot spoštovanje, sprejemanje in cenjenje bogate raznolikosti svetovnih kultur, načinov izražanja in oblik človečnosti, humanosti. Toleranca je harmonija različnosti. Gre za priučeno socialno večščino, ki ne pomeni le da nečesa ne prepovedujemo oz. da nekaj dopuščamo brez nasprotovanja, ampak da tudi spoštujemo drugačnost. Pomeni, da toleranten človek sprejema drugačnost in je sposoben dojemati različnost na tvoren način. Torej drugačnost med dvema človekoma dopušča, se je zaveda, jo zna ubesediti, a mu za odnos ne predstavlja motečega elementa. Toleranco omogočajo znanje, odprtost, komunikacija in svoboda misli, zavesti in prepričanj.

Nasprotje je nestrpnost, ki pomeni nespoštovanje prepričanj in življenjskih praks drugih ljudi. Pomeni, da so nekateri obravnavani drugače zaradi svojih religioznih prepričanj, seksualnosti, drugačnega telesnega izgleda ipd. Z nestrpnostjo označujemo ideje in prepričanja, ki vključujejo podrejanje drugih oz. preprečitev njihove polnopravne udeležbe v družbi na ta način, da se jih razglasi za neustrezne, neumne, lene, izkoriščevalce, kriminalce ali kot potencialno nevarne za večinsko prebivalstvo.



Slika 1: Koncepti strpnosti (Erčulj 2002)

Strpnost vključuje željo po sprejemanju novih informacij in odprtost zanje. Je odgovornost do človekovih pravic, pluralizma kultur, demokracije in pravne države. Zavrača dogmatizem in absolutizem in se zavzema za spoštovanje standardov, ki so določeni v mednarodnih aktih za varstvo človekovih pravic. Kadar smo odprti, lažje sprejemamo informacije, ki ne ustrezajo našim stereotipom. Na ta način stereotipe spreminjamo. Toleranco povečamo tudi tako, da zavestno širimo meje varnega območja, v katerem smo navajeni delovati. V nasprotju s tem pa širjenje osebnega varnega območja pomeni pri doseganju odprtosti in tolerance korak nazaj, saj postajamo vse bolj zaprti in omejeni. Strpnost zajema tudi zmožnost spreminjanja mišljenja. Osebe, ki so odprte in usmerjene v osebno rast, se ne počutijo neprijetno, kadar morajo spreminjati svoje mišljenje.

### **1.9.1 Povečevanje strpnosti**

Na ravni države (Leskošek 2005: 10) pomeni strpnost pravično in nevtralno zakonodajo. Socialne in ekonomske možnosti morajo biti dostopne vsem in vsakomur brez diskriminacije. Izključevanje in marginalizacija namreč pomenita frustracije, napadalnost in fanatizem. Zato mora država omogočiti enakovredno obravnavo in enake možnosti za vse. Najpomembnejše je, da države prepoznajo in spoštujejo pomembnost multikulture narave človeštva. V času globalizacije je posebej pomembno preprečevati marginalizacijo ranljivih skupin in njihovo izključitev iz participacije v družbi in politiki. Prav tako je potrebno preprečevati nasilje in diskriminacijo, ki sta usmerjena proti tem skupinam. Pri delu na tem področju je pomembno, da se ne usmerimo le v ranljive skupine, ampak tudi v večinsko prebivalstvo, njihova stališča in poglede.

Akcije za zmanjševanje predsodkov in povečevanje tolerantnosti v družbi bi morale biti osredotočene na posamezne deprivilegirane skupine, npr. mlade ženske, ki vstopajo na trg dela; na socialno izključene; homoseksualno usmerjene; invalidne; na imigrante, prosilce za azil, Rome in še mnoge druge.

Po mnenju Kuharjeve (2008) bi le na ta način morebiti lahko kaj spremenili glede dvojnih standardov, vsiljene nevidnosti, verbalnih in zapisanih zlorab, deprivacije in marginalizacije, izolacije, duševnih in fizičnih zdravstvenih problemov, diskriminacije v izobraževanju, zaposlovanju, zdravstvu, stanovanjski preskrbi, dostopu do dobrin in storitev, socialni, ekonomski in politični izključenosti, fizičnemu nasilju do posameznikov, skupin in njihove lastnine.

## 1.10 SPREJEMANJE

Strpnost se lahko dokazuje in udejanji na področju drugačnosti in tujosti. Lažna strpnost v obliki brezbržnosti, ravnodušnosti, pasivnosti ni nič manj nezaželena kot nestrpnost. Biti strpen je en dosežen nivo, naslednja faza je sprejemanje. Sarah Banks (2001) sprejemanje razloži kot nalogo socialnega delavca, da razume, dojame in sprejme uporabnika takega kot je v resnici, vključujoč njegova močna in šibka področja, simpatične in nesimpatične kvalitete in podpira ter vzdržuje njegovo dostojanstvo in osebno vrednost.

Torej se sprejemanje začne, ko drugega človeka razumem in ga kot takega sprejmem. Sprejemanje je nadgradnja. Lahko sprejemam recimo romsko glasbo, Rome pa zavračam. Sprejemanje zahteva veliko empatije, razumevanja, poguma in zavestno odločitev za sprejemanje večini tuje resničnosti. Sprejeti drugačnost pomeni biti drugačen tudi sam, saj gre za upiranje prepričanju ljudi, ki (še) niso sposobni preseči omejitve na normalnost. Ko bo drugačnost postala del vsakdanjosti, sprejemanje ne bo več vprašljivo.

## 1.11 SOCIALNO DELO

V začetnem delu teoretičnega uvoda te naloge se seznanimo s posameznimi pojmi, nastankom predsodkov, stigem, diskriminacije, stališč in njihovim vplivom na odnose in reakcije med ljudmi. Socialno delo ima nalogo, da te pojave prepozna, ozavesti predsodke, diskriminacije in jih pri delu za ljudi in skupaj z ljudmi odpravlja.

### 1.11.1 Mednarodna definicija

Junija 2001 sta se *Mednarodna zveza šol za socialno delo* (International Association of Schools of Social Work – IASSW) in *Mednarodna zveza socialnih delavk in delavcev* (International Federation of Social Workers – IFSW) strinjali, da se sprejme naslednja mednarodna definicija socialnega dela:

»Stroka socialnega dela spodbuja socialne spremembe, premagovanje problemov v človeških odnosih in opolnomočenje ter osvoboditev ljudi za to, da se doseže večja blaginja. S praktično uporabo teorij človeškega vedenja in socialnih sistemov socialno delo posreduje tam, kjer ljudje prihajajo v interakcije s svojim okoljem. Temeljni načeli socialnega dela sta načeli

človekovih pravic in socialne pravičnosti.« (Globalni standardi izobraževanja in usposabljanja za socialno delo 2005).

Definicija široko definira etična načela, ki jih ni mogoče izpodbijati na ideološki ravni. Stroka pa lahko napreduje le, če se o njenih dvoumnostih, napetostih in notranjih nasprotjih vedno znova pogajamo in ne, če jih skušamo rešiti enkrat za vselej. V *Globalnih standardih izobraževanja in usposabljanja za socialno delo* je zapisano, da Lorenz (2001) pravi: »Paradigmatska odprtost je tisto, kar tej stroki omogoča, da je udeležena v zelo specifičnih (in nenehno spreminjajočih se) zgodovinskih in političnih kontekstih, medtem ko si hkrati prizadeva za univerzalnost, znanstveno zanesljivost, strokovno avtonomijo in moralno odgovornost.«

### **1.11.2 Socialni problem**

Socialni problem je (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 20) v sociološkem smislu moteče stanje (situacija zares obstaja), ki je v neskladju z veljavnimi vrednotami (ljudje se med seboj razlikujemo, imamo različne vrednote, ne označujemo vsi enakih pojavov za socialne probleme) večine ljudi (kriterij je zaskrbljujoča situacija, ki jo kot motnjo pri večjem ali pomembnem številu ljudi zazna širša javnost), ki se zavedajo, da je to situacijo potrebno spremeniti s pomočjo posebne akcije (bistvo socialnega problema je, da pri ljudeh vzbudi potrebo po akciji, s katero naj bi se ta motnja odpravila).

### **1.11.3 Socialna težava**

Socialna težava (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 21) je splet neugodnih življenjskih okoliščin, ki se kažejo na stvarnem in osebnem področju, posamezniku, družini in skupini pa preprečujejo, da bi si zagotovili ustrezne življenjske razmere ter se polno vključili v življenje in delo. Za ustrezno rešitev socialne težave je navadno potrebna strokovna pomoč.

Dejavnike ločimo na stvarne (zunanjí, družbeno ali socialnoekonomsko pogojeni. Te je lažje prepoznati, uporabnik se jih zaveda, a nanje težko vpliva) in osebne (notranji; človek jih težje prepozna, krivdo pripisuje drugim). Med seboj se prepletajo in drugi na druge delujejo tako, da ustvarijo »začaran krog«. Če želimo pomagati človeku, moramo poznati vse dejavnike, ki njegovo težavo sestavljajo.



#### **1.11.4 Uporabnik/klient/stranka**

»Izraz klient je zgodovinsko obremenjen tako v negativnem kakor v pozitivnem smislu, kar za socialno delo ni ustrezno. Termin stranka je v slovenskem jeziku le prevod pojma klient, kar pomeni, da ga je potrebno opustiti. Tako nam ostane termin uporabnik, ne kot najboljši možni, ampak najmanj sporen« (Dragoš v Miloševič Arnold, Poštrak 2003).

Sodobnejši koncept socialnega dela se nagiba k uporabi izraza »sogovornik«, saj tako pojmuje ljudi, s katerimi vzpostavljamo delovni odnos in osebni stik in soustvarjamo izvirne delovne projekte pomoči (Čačinovič Vogrinčič et al. 2008). Naloga sogovornika je, da soustvarja deleže v rešitvi.

#### **1.11.5 Koncept delovnega odnosa**

Delovni odnos (Čačinovič Vodrinčič et al. 2008) je odnos med socialnim delavcem in uporabnikom. Socialnemu delavcu predstavlja oporo, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov.

Elementi delovnega odnosa so:

*Dogovor o sodelovanju, ki je pomemben uvodni ritual.* Udeležijo se ga vsi udeleženi v problem na začetku dela; vsebuje pristanek na sodelovanje tu in zdaj, dogovor o času, ki ga imamo na razpolago in o tem, kako bomo delali. Predstavijo se vloge vseh udeleženi v problemu in vloga socialnega delavca, ki naj vzpostavi in vzdržuje varen prostor za delo, kjer lahko vsakdo pride do besede. Dogovor postavi socialnodelovni okvir, ki tako že vsebuje koncept udeležnosti v definiciji problema in soustvarjanju rešitev in sporočilo, da je pomembno proces soustvarjanja rešitev začeti tukaj in zdaj.

*Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev* sta temelja delovnega odnosa. Socialni delavec soustvari proces pomoči tako, da udeleženi v problemu raziskujejo svoj delež v rešitvi. Vsak uporabnik v proces vstopi s svojo definicijo problema, socialni delavec doda svoje videnje in tako se začne oblikovanje definicije možnega, uresničljivega. Osrednji pogoji so dialog in sodelovanje ter brezpogojno spoštovanje osebne izkušnje. Vpeljuje in vzdržuje se procese razumevanja, da bi se dogovorili o uresničljivem.

*Osebno vodenje* je socialno delavsko ravnanje, ki pomeni vodenje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam, dobrim izidom. Skozi angažiran pogovor socialni delavec skupaj z uporabniki raziskuje njihove zgodbe in jih vodi k postopnemu oblikovanju zaželenih izidov. Gre za osebni odnos – socialni delavec se osebno odziva, podeli svoje izkušnje ali zgodbo, ki odpira alternativni pogled na možne rešitve. Ravna empatično, kar pomeni, da se osebno

odziva na dogajanje, ki nastaja v odnosu. Zavzeta komunikacija omogoči v delovnem odnosu nove izkušnje o ravnanju z besedami, samospoštovanje in odkrivanje lastnih virov moči. Za socialno delo tako pomembna izkušnja uporabnika o spoštovanju in dostojanstvu je lahko samo osebna izkušnja v dialogu in sodelovanju z njim.

Ob teh elementih pa se opremo še na štiri sodobne koncepte v socialnem delu:

*Perspektiva moči* je koncept Dennisa Saleebeya, ki nas usmeri, da v prispevku uporabnika spoštljivo iščemo njegovo moč, njegove vire. Ravnanje s perspektive moči je zelo osebna odločitev socialnega delavca. Sprašujemo po dobrih izidih, zaželenih razpletih, po virih, po dobrih izkušnjah iz preteklosti. Želimo mobilizirati moč uporabnika, ubesediti nove vire moči in smisla ter obnoviti stare.

*Etika udeležnosti* kot jo pojmuje Lynn Hoffman, nas usmerja v to, da gradimo z uporabnikom sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede, kjer tudi nihče ne potrebuje zadnje besede. Skupaj oblikujemo pogovor, ki se nadaljuje. Strokovnjak odstopi od moči, da poseduje resnice in rešitve. To moč nadomesti občutljivo, natančno skupno raziskovanje in iskanje. Socialni delavec je eden od soudeleženih in je v vlogi socialnega delavca, sogovornika in soustvarjalca. Etiki socialnega dela je dodana etika udeležnosti v raziskovanju in soustvarjanju zgodbe, ki nastaja.

*Znanje za ravnanje* je koncept Iona Rosenfelda in govori o posebnosti v socialnem delu razvitega znanja in o posebnosti ravnanja z njim. Gre za znanje, ki ga je mogoče prevesti v akcijo. Socialni delavec zna vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in kontekst socialnodelovnega razgovora in podeliti strokovno znanje z uporabniki – pojasni koncepte, »prevaja« znanje v osebni jezik in nazaj v jezik stroke.

*Ravnanje s sedanjostjo ali koncept prisotnosti* Toma Andersena govori o prisotnosti v poslušanju, ki hkrati pomeni tudi biti na voljo za sočutje in razgovor.

Delovni odnos je usmerjen v sedanjost; čas, ko smo z uporabnikom, je najbolj dragocen delovni čas v soustvarjanju izvirnih delovnih projektov pomoči.

### **1.11.6 Socialne storitve**

Socialnovarstvene storitve so namenjene preprečevanju socialnih stisk in težav (socialna preventiva), obsegajo pa aktivnosti in pomoč za samopomoč posamezniku, družini in skupinam prebivalstva. (Zakon o socialnem varstvu)

### **1.11.7 Socialna mreža**

Socialna mreža predstavlja povezavo posameznika z drugimi ljudmi v njegovem okolju. Pri tem ločimo:

neformalne socialne mreže, ki vključujejo stike z družino, sorodstvo, sosede in prijatelje, na katere se človek v primeru potrebe opre in formalne socialne mreže, kamor spadajo vsi formalizirani stiki posameznika z njegovim okoljem.

### **1.11.8 Proces profesionalizacije socialnega dela**

Načini ocenjevanja profesionalnosti so različni. Milošević Arnoldova in Poštrak (2003) navajata nekaj poskusov presoje.

Statični ali absolutni modeli kot razloge, zaradi katerih nosilci neke dejavnosti želijo uveljaviti profesionalni status, upoštevajo notranje vzroke, kamor sodi prizadevanje za profesionalni status po vzoru sorodnih profesij, želja po določenih ugodnostih (ugledni družbeni status, višji dohodek, prevzemanje odgovornosti na nekem področju). Zunanji vzroki pa so povečanje števila usposobljenih specialistov na številnih področjih (potreba po usposobljenem specialistu v okviru pomagajočih poklicev).

Procesni ali relativni modeli ugotavljajo stopnje profesionalnosti socialnega dela po naslednjih kriterijih: teoretična zasnovanost socialnega dela (transparentnost teorij, razvitost raziskovanja, fond literature, kvaliteta izobraževanja, razvitost supervizije); profesionalna etika (kodeks in upoštevanje le tega); družbeno priznanje socialnega dela (pravna definiranost kompetenc, avtonomnost, prepoznavnost in razvoj institucij, licence, certifikati, registracija); avtoriteta socialnih delavcev (poznavanje socialnega dela v javnosti, enakovreden odnos do sorodnih profesij) in aktivnost profesionalnih društev (povezanost nosilcev profesije, profesionalna kultura, združenje, kompetentnost združenj, vpliv združenj na izobraževanje, politiko).

### **1.11.9 Najpomembnejši modeli socialnega dela**

Nekateri avtorji raje kot model uporabljajo pojme perspektiva, usmeritev, pristop, pojem model pa se pogosto uporablja za teoretične temelje, ki usmerjajo praktično ravnanje. Milošević Arnoldova in Poštrak (2003) navajata 5 najpomembnejših dosedanjih modelov socialnega dela.

*Tradicionalni, klinični ali konservativni model*, katerega cilj je pomoč posamezniku pri prilagajanju na družbene razmere. Izhaja iz konservatizma in krščanske etike, teoretične

osnove jemlje iz psihoanalize. Temeljne discipline sta psihologija in medicina. Uporabnik je odvisen od strokovne pomoči, socialni delavec pa je zanj ekspert.

*Reformistični model* teži k cilju izboljšanja socialno-ekonomskega položaja neprivilegiranih družbenih skupin. Idejno ozadje predstavljata socializem in humanizem, teoretično je podprt s funkcionalizmom. Temeljne discipline za socialno delo sta sociologija in pravo. Uporabnika obravnava, kot da je prikrajšan in mu je potrebno njegove pravice pravno zagotoviti. Socialni delavec je pomočnik pri uveljavljanju pravic uporabnika.

*Radikalni model* kot cilj vidi spremembo družbenega sistema in institucij. Idejno temelji na marksizmu in socializmu, sicer pa se naslanja na sociologijo in pedagogiko. Izvaja socialne akcije, socialne animacije in ozaveščanje. Uporabnik in socialni delavec se skupaj borita za spremembo. Socialni delavec je v vlogi soborca, tovariša uporabniku.

*Sistemsko-ekološki model* si prizadeva za socialno adaptacijo in integracijo. Kot idejno ozadje uporabi liberalizem in se poslužuje sistemske in ekološke teorije. Uporablja izsledke psihologije, antropologije, biologije in drugih disciplin. Izvaja vse klasične metode socialnega dela. Uporabnik in socialni delavec sta partnerja pri reševanju težav. Vloga socialnega delavca je torej biti partner uporabniku.

*Socialno-konstruktivistični model* kot cilj zasleduje razvijanje novih smislov in življenjskih možnosti posameznikov. Idejno izhaja iz postmodernizma, teoretične osnove zajema v filozofiji in humanizmu. Kot temeljne discipline za socialno delo uporablja sociologijo, kognitivno psihologijo, lingvistiko, antropologijo in druge. Izvaja intervencije pri posamezniku in družini, pri čemer socialni delavec ni ekspert, ne domišlja si, da pozna uporabnikovo stvarnost. Socialni delavec je udeleženec v dialogu z uporabnikom.

#### *Predsodek učenjakov*

*Učenjaki pravilno menijo, da so ljudje vseh časov verjeli, da vedo, kaj je dobro in kaj zlo, vredno hvale in graje. Predsodek učenjakov pa je, da zdaj to vemo bolje kot kdaj koli prej.*

*(Nietzsche)*

## 1.12 MORALA

Beseda morala (Svetina 1990: 559) izvira iz latinske besede »mos, moris«, kar je pomenilo ustaljeni družbeni običaj. Torej je bil moralen tisti, ki se je držal veljavnega običaja. To je izhodiščni pomen besede morala. Za Piageta (v Rus 1997: 195) je moralni razvoj postopni

razvoj od heteronomne k avtonomni moralnosti. Prva temelji na zunanjih pravilih, druga pa na ponotranjenih pravilih, kaj je prav in kaj narobe.

### 1.13 ETIKA

Etika je teorija o morali, o tem, zakaj ravnati na določen način, zakaj veljajo nekatere odločitve za dobre, poštene, pravilne, druge pa ravno nasprotno, katere so odločilne okoliščine in argumenti za kvalifikacijo moralnih ravnanj (Dragoš, 2003). To je filozofska disciplina, ki se ukvarja s pravili oz. merili za presojanje socialnih ravnanj, zato jo pogosto označujejo z izrazom vsebinska ali normativna etika.

Eden od avtorjev teorij o etiki je *Immanuel Kant*, ki svoje principe razloži v *Kritiki praktičnega uma* (Kant 1993). Etiko med drugim prepozna v fundamentalni svobodi individuuma in njegove sposobnosti po samo-oblasti. Dolžnost človeka osvobaja določenosti z naključnimi empiričnimi določili. Dolžnost nadomešča naravno nujnost z nujnostjo nekega delovanja na podlagi upoštevanja moralnega zakona. Dolžnost sili človekovo voljo in delovanje k spoštovanju moralnih zakonov, ki izvirajo iz uma. Pri tem se neko delovanje na podlagi nagnjenja lahko naključno ujema s predpisi dolžnosti. To dolžnostno delovanje Kant imenuje »legalnost« – v nasprotju z moralnostjo, ki predstavlja delovanje na podlagi dolžnosti.

Biti samemu sebi zakon ni isto kot postavljati zakone samemu sebi, kar je prav to, kar trdi Kant. Volja je v vseh dejanjih sama sebi zakon, kar pa označuje le princip, kako ne ravnati po nobeni drugi maksimi kot po tisti, ki jo imamo lahko za predmet samemu sebi tudi kot obči zakon, prav to pa je slednjič formula kategoričnega imperativa. Torej sta svobodna volja in volja pod nravnimi zakoni eno in isto.

Ker pa je za izpeljavo dejanj iz zakonov potreben um, volja ni nič drugega kot praktični um. Čisti um (neodvisno od vsega, kar je empirično in heteronomno) se praktično kaže v »avtonomiji načela nravnosti, ki določa voljo za delovanje«. Dobra volja se od patološke razlikuje po tem, da ni čutno pogojena. Njeno gonilo je upoštevanje zakona. To upoštevanje, ki omejuje samoljubje kot motiv delovanja, je pravzaprav moralni občutek. Odvisnost od moralnih zakonov pomeni svobodo svobodne volje, odvisnost od patoloških zakonov pa nesvobodo svobodne volje; svoboda s samim pojmom neodvisnosti potemtakem nima ničesar skupnega, kajti svoboda kot svoboda zakona obstaja prav v odvisnosti od samozakonodajnosti, ki prihaja od uma.

Heidrun Wulfekühler, ki se ukvarja z raziskovanjem etike in socialnega dela v okviru doktorskega študija na Islandski univerzi, prepoznava v etičnih pristopih socialnega dela filozofske principe treh filozofov.

*Kant in njegova deontološka etika* kot pomembno šteje avtonomijo uporabnika, spoštovanje uporabnika in dostojanstvo uporabnika kot človeka. Kot vrednostne vidike socialnega dela šteje sposobnost socialnega delavca prepoznati in spoštovati notranjo vrednost vsakega človeka, poskrbeti za sebe ter prepoznati in spoštovati notranjost vsakega živega bitja kot univerzalno podmeno, univerzalni zakon. Če je nekaj prav ali ne, spoznam, če se vprašam ali bi tako ravnali tudi drugi.

*John Stuart Mill* predstavlja nasprotje Kantu. Če je pri Kantu vodilo dolžnost, je pri Millu vodilo korist. Ravnati je potrebno tako, da imajo vsi od tega neko korist. Poiskati tako rešitev, ki bo vsakomur lahko koristna. Če bi neka rešitev pomenila nekaj slabega za večino ljudi, jo ovržemo. Dejanje je dobro, če pripomore k sreči čim večjega števila ljudi. Gre za ugodje, ne uživaštvo. Naše delo ima dolgoročen vpliv na velik del družbe in ves čas smo javno odgovorni. Odločati se je potrebno za posemežno, konkretno situacijo.

*Aristotel* v ospredje postavlja vrline. Ni omejen na dejanja, ampak na to, kakšna oseba vstopa v dejanje. Aristotel pravi, da dobro opravljanje dela izboljšuje osebo, gre torej za vzajemen proces. Dobra oseba smo, če vemo, da smo naredili vse, kar je možno. Po Aristotelu je pomembno živeti, ustvarjati, realizirati in ne filozofirati o etiki. Opozarja na premislek, da dejanja, v katera se vključimo, vplivajo tudi na nas. Potrebno je biti pristen in ne narejen. Poklicne in osebne etike pa po njegovem mnenju ne moremo ločevati.

### **1.13.1 Etika in profesionalnost**

»Izhodišče vsake etike je tisto, čemur pravimo moralna drža človeka.« (Toplak 1996: 35)

O uravnoveženosti morale govorimo, kadar gre za ravnotežje med ljubeznijo do samega sebe in ljubeznijo do drugega. Hribar (1996) razpravlja o tem, da naj bi bila vsaka profesionalna akcija po pravilu povezana z etiko in vsaka etika profesionalna. Enostavno rečeno, biti etičen v svojem poklicu pomeni, da ga opravljamo pošteno; zavzeto, odgovorno in nepodkupljivo, kakovostno, na podlagi ustreznega znanja in s strokovno usposobljenostjo. Do etičnega problema pa pride tako navznoter ali navzdol kot tudi navzven ali navzgor. V odnosu do uporabnika in odnosu do stroke, ki ji pripadamo. Lahko se ujamemo v dilemo med dobrim in zlim, pogosteje pa v dilemo med manjšim in večjim zlom.

Profesionalnost je nujen, ne pa tudi zadosten pogoj etičnosti. Po Hribarjevem mnenju (Toplak 1996: 38) je neprofesionalno in nemoralno ravnanje, če spregledamo ali namerno ne upoštevamo, da etike različnih strok niso ista etika. Pravi, da je znanstvena poštenost nekaj drugega od gospodarstvene poštenosti, ta pa spet nekaj drugega od politične poštenosti. Če teh razlik ne upoštevamo, lahko navidezno zelo dobri, visoko moralni nameni povzročijo slabe, tudi zelo nemoralne učinke. Če za dosego nekega visoko moralnega cilja uporabimo neustrezna sredstva, ni ta cilj prav nič moralen.

Dilema, ki jo vidi Hribar, je tudi v tem, da profesionalna etičnost nekoga ne pomeni že tudi njegove etičnosti v celoti. Nekdo lahko svoj poklic opravlja po vseh pravilih in odgovorno, kot osebnost pa je zelo daleč od morale in etike.

Že večkrat sem se vprašala, če je lahko etično profesionalen nekdo, ki v službi nasilje preganja, v prostem času pa ga izvaja – fizično ali psihično. Imam lahko do 15.00 ena, po 15. uri pa drugačna moralna načela, vrednote, norme?

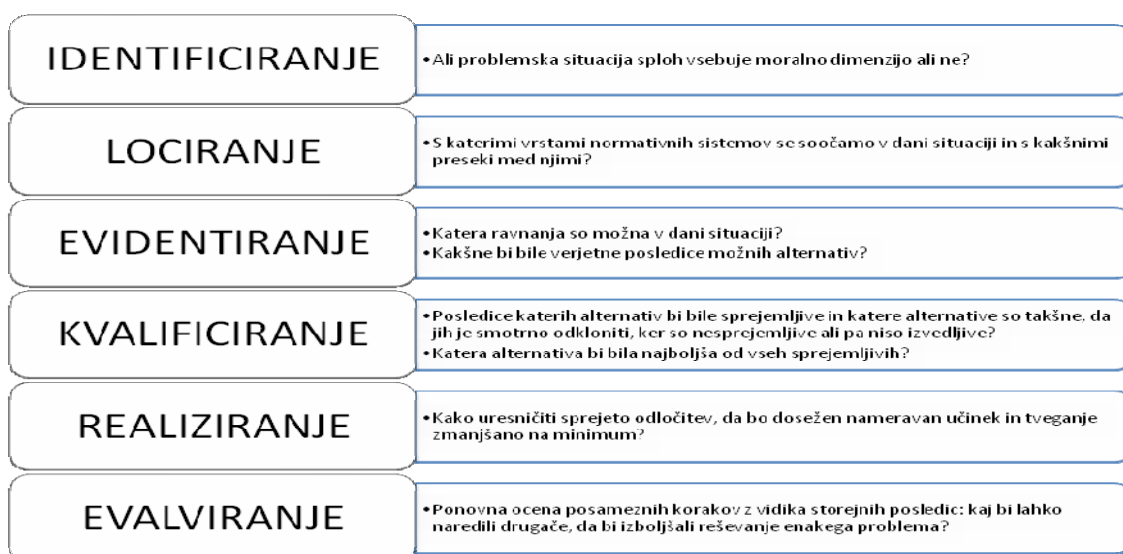
### 1.13.2 Razlika med etičnim problemom in etično dilemo

*Etični problem* je položaj, ki je sicer težek, a obstaja zanj neka rešitev.

*Etična dilema* je položaj, v katerem se nekdo znajde, ko sicer ima na izbiro dve ali več možnosti, a ne glede na to, katero bo izbral, ne bo dobrega izida. Torej je vsaka od teh možnosti slaba in vedno nekdo posledično trpi.

### 1.13.3 Koraki pri reševanju etičnih dilem

Pri reševanju etičnih dilem lahko uporabimo model, ki ga navaja Dragoš.



Slika 2: Zaporedja korakov pri reševanju moralnih dilem (Dragoš 2003)

#### **1.13.4 Etika v socialnem varstvu**

Ni dvoma o tem, da je etika v socialnem varstvu potrebna. Dragoš (1994) razpravlja o vprašanju, ali socialno varstvo potrebuje kakšno svojo, posebno etiko. Etika v socialnem varstvu je etika poklicev in njihovih izvajalcev, ki delujejo na področju socialnega varstva. Zagotavljajo jo kodeksi posameznih poklicev. Ti kodeksi se nanašajo na zahteve posameznega poklica in so na ta način zanj specifični. Hkrati morajo biti uporabni na vseh delovnih mestih, kjer se profesionalci zaposlujejo, torej morajo na ta način biti tudi splošni. Zato je prav, da ostanejo v domeni konkretne stroke, torej ni nobene druge instance, ki bi od zgoraj določala ali korigirala kodeks posamezne stroke.

#### **1.13.5 Etične dileme in etični kodeks**

Vprašanje, ki se postavlja, je, katere etične dileme, če sploh, so značilne za strokovno delo z ljudmi na področju socialnega varstva in hkrati niso značilne za delo posameznih profesionalcev, kadar se ti zaposlujejo na drugih področjih. Dragoš (1994) odgovarja, da niso vse pomembne dileme že etične in jih torej ni mogoče reševati s kodeksom etike in niso vse etične dileme pomembne v tem smislu, da bi bile rešljive samo s kodeksom etike. S tem se vsakodnevno srečujejo zaposleni na referatih za dodeljevanje denarnih pomoči. Pride do specifičnih etičnih problemov, ki so možni le v socialnem varstvu. Na eni strani je prosilec, ki si ne more zagotoviti materialne varnosti iz razlogov, na katere sam ne more vplivati, na drugi strani pa strokovni delavec, ki mu ne more zagotoviti ustrezne pomoči zaradi okoliščin, na katere sam ne more vplivati. Z vidika strokovnega delavca je taka situacija zagotovo etični problem, saj se je odločil za delo, kjer je osnovni namen pomagati ljudem. Znajde pa se v okoliščinah, ko nima možnosti ponuditi pomoči. O takih situacijah so mi pripovedovali strokovni delavci na terenu in jih označili za največje stiske svojega poklica – kako sprejeti starega človeka v dom, če ni prostora; kako odpustiti pacienta iz bolnišnice domov, če zanj nihče ne more poskrbeti; kako brezdomcu ponuditi streho nad glavo, če ni kapacitet; kako zagotoviti pravično dodeljevanje denarnih pomoči v obdobju množičnega odpuščanja ... Socialni delavec lahko ravna nestrokovno, pa čeprav ne krši zakonov in obratno, lahko ravna strokovno in pride v navzkrižje z zakonom, ker ta ni dober.

Dragoš kot možne rešitve, da strokovnjak reši svoj etični problem, navaja zamenjavo službo za učinkovitejše delovno mesto, zavzemanje za korekcijo zakonodaje z argumenti stroke ali povsem političen način, z lobiranjem. Torej etični problemi niso nujno rešljivi s kodeksom, sploh pa ne samo z njim.



### 1.13.6 Profesionalni kodeks

V socialnem varstvu se uporablja toliko kodeksov, kolikor je poklicev, ki delujejo na tem področju. Vprašanje je, ali je delovno področje socialnega varstva z vidika morebitnih etičnih posebnosti drugačno od drugih profesionalnih področij, ki delujejo v socialnem varstvu (socialno delo, psihološko, pravno, medicinsko, sociološko področje). Torej ali mora imeti delavec v socialnem varstvu drugačno moralo kot nek drugi delavec? Dragoš pravi, da ne.

Etična tematika se nanaša na to, da imamo vselej opravka z ljudmi, njihovimi različnimi načini ravnanja, z merili o tem, kaj je moralno in kaj ne – gre za odnose med ljudmi.

Posamezna poklicna etika združuje metode, spretnosti in ostalo znanje ter strokovnjakovo usposobljenost. Vendar to ni dovolj. Ni nujno, da je strokovnjakovo delo, ki je profesionalno pravilno, tudi etično. Če pa je njegov odnos do uporabnika profesionalno etičen, je tudi strokovno pravilen. Torej v razvitih strokah ne zadoščajo le strokovna merila, ampak se poudarjajo tudi moralne norme, ki se deklarirajo v kodeksih profesionalne etike.

Ravnanje prav vsakega človeka, ne le strokovnjakov, ki delajo z ljudmi, ima lahko etične posledice – lahko ljudi rešuje ali jih ubija. Vprašanje se torej ne glasi, ali neka dejavnost vsebuje etično dimenzijo ali ne, ampak kako je ta dejavnost regulirana. Dragoš (1996) pravi, da je v tem vrednost profesionalnih etik. Ne gre za moraliziranje, ampak za regulacijo odgovornosti v tistih primerih, ko zgolj strokovni kriteriji glede uporabljenih metod niso več zadostni. Profesionalni kodeksi so tudi komunikacijsko pomembni. Kadar gre za profesionalne usluge, kjer je odločilna osebna interakcija z uporabniki, so te usluge regulirane tudi s kodeksi profesionalcev. V razmerah, ko postajajo profesionalci avtonomni od poslovnih struktur, je reševanje konfliktov med njimi in uporabniki pomembno odvisno od profesionalne etike.

Gosar (v Dragoš 1996) opozarja, da je treba pri socialni etiki strogo ločiti med dolžnostmi posameznika in med splošnimi nalogami gospodarske in socialne politike. Kjer te jasnosti ni, se vse, tudi najvažnejše zahteve, sprevržejo v navadno željo brez prave obveznosti. To je etika odgovornosti. Kljub razdelitvi neprofesionalnega socialnega dela od profesionalnega še vedno obstaja nasprotje med etiko odgovornosti in prepričanja. Zlasti profesionalci v socialnem delu se morajo pri aplikaciji svojega etičnega kodeksa vselej spraševati o tej razliki. Sicer se jim lahko zgodi, da svojo formalizirano etiko, ki jih profesionalno zavezuje, razumejo zgolj kot kodirane normative, ki jih je potrebno brezpogojno izvajati, ne glede na neželene posledice. Kodeks bi tako postal reduciran le na etiko prepričanja in bi postal ideologija, ki da je

zadostna za strokovno odločanje. Postal bi nasproten samemu sebi, saj ne bi spodbujal odgovornosti.

V Sloveniji sta v socialnem varstvu v rabi Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, ki ga je izdala Socialna zbornica Slovenije in Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije, ki so ga sprejele socialne delavke in socialni delavci.

### **1.13.7 Storitveni sistem socialnega dela**

Uporabniki socialnega dela imajo od njega koristi samo skozi sistem storitev. Če ta ni razvit, ga ne potrebujejo, saj lahko zadovoljijo svoje potrebe na področju drugih strok (psihologija, religija). Šele storitveni sistem na ravni konkretne socialne službe pretvarja kulturne, izobraževalne, organizacijsko-mobilizacijske potencialne v konkretne učinke celotnega sistema (Dragoš 1998). Socialno delo samo s svojimi storitvami neposredno vpliva na svoje okolje in ga spreminja. To je edino merilo, s katerim uporabnik presoja kvaliteto posameznega socialnega delavca, socialne ustanove ali nacionalnega socialnega sistema. Poleg prilagoditev izobraževalnega sistema tem merilom se mora razvijati profesionalna kultura, da ne bi socialno delo pristalo na ravni državnega uradništva. Razvoj socialnega dela se torej najprej in najbolj neposredno meri z raznovrstnostjo in kvaliteto storitev (kompleksnostjo storitvenega sistema), šele posredno pa z organizacijsko mrežo socialnih ustanov ter razvejanostjo izobraževalnega sistema.

S tem pridobivajo na veljavi razmejitve od drugih strok in pokrivanje novih socialnih področij, za katere so drugi sistemi manj specializirani ali jih sploh ne opazijo. To povratno vpliva na prilagajanje in razvoj profesionalne kulture.

Vrednote v največji meri vplivajo na izobraževanje in ostale spremembe v socialni stroki, hkrati pa so same po sebi najbolj nemočne, saj lahko pride njihov učinek do izraza šele po posredovanju drugih sistemskih področij.

## **1.14 ETIČNO RAVNANJE**

Ramovš (v Toplak 1996: 67-81) etično ravnanje v poklicu izpostavi kot bistveno komponento poklicne higiene in pomemben del antropohigiene.

Ekološki odnos do samega sebe predstavi kot zavestno skrb za skladno življenje človeka s svojo človeško naravo v vseh njenih razsežnostih in z vsemi svojimi smiselnimi zmožnostmi. Tesno je povezan z ekološkim gledanjem na medčloveške odnose in tudi na človekov odnos

do narave. Ramovš govori o zelo podobnem pomenu poimenovanj ekološko, smiselno in etično, ki imajo le različne poudarke. Ekološko pojmuje kot ustrezen izraz za gledanje sodobnega človeka na stvarnost, smiselnost se navezuje na jezik Franklove humanistične psihologije, če pa hočemo človekovo doživljanje in ravnanje označiti z ustaljenim izrazom filozofije in kulture, uporabljamo izraz etično.

Človek se lahko svobodno odloči tudi za nesmiselno, neetično, neekološko ravnanje. Etično ravnanje temelji v doživljanju. Doživljanje je po Ramovšu neposrednost in celovitost pomembnega dogajanja in vsebine v človekovi zavesti. Povezanost med doživljanjem in vedenjem je zelo tesna. Doživljanje se odraža v vedenju (v besedah, kretnjah, mimiki, gestiki, telesnih spremembah), doživeto vedenje pa povratno vpliva na doživljanje. Prav to je za poklicno etično ravnanje odločilnega pomena. Ramovš pravi, da bo človek, ki je poštenjak v svojem srcu, tudi v poklicu ravnal pošteno.

Svojega ravnanja ne moremo neposredno usmerjati. Neposredno lahko usmerjamo le svoje doživljanje, svoje vedenje pa le preko svojega doživljanja. Torej se oblikovanje poklicne etičnosti ne začne s treningom za dobro in pošteno delo, temveč pri samovzgoji osebne človeške zavesti za pravo doživljanje vsega, kar je povezano s poklicnim delom. Vsako zavestno smiselno ali etično poklicno dejanje veča etično poklicno zavest. In obratno – z vsakim (zlasti preišljenim) nepoštenim dejanjem v poklicu se povečuje doživljajska zmeda v človekovi zavesti, kar pomeni, da je naslednje neetično poklicno dejanje bolj verjetno oz. lažje.

Za etično ravnanje v poklicu so odločilne determinante v človekovi osebnosti. Družbene okoliščine predstavlja le okolje – ugodne okoliščine, ki spodbujajo uresničevanje etičnega ravnanja ali pa neugodne okoliščine, ki zavirajo etično ravnanje. Vendar je odločilnega pomena človekova osebnost. Če je ta dovolj trdna, je tudi najhujši družbeni pritiski k neetičnosti, ne morejo streti.

Determinante poklicnega etičnega ravnanja po Ramovšu so:

- znanje – tako fenomenološko (o stvareh) kot metodično (o postopkih);
- svobodno hotenje – ravnati v danem primeru prav in pošteno;
- etična izkušnja – strokovnjakove pretekle osebne izkušnje na etičnem področju;
- vest – Frankl jo definira kot zmožnost zaznavanja smisla v konkretni življenjski situaciji.

Ramovš opiše tudi osebnostne meje pri etičnem ravnanju. Človek ima meje: na eni strani ga omejuje tisto, česar ne more, na drugi pa tisto, česar ne sme. Ljudje različnih poklicev bi radi

naredili marsikaj za uporabnika, pa dejansko (še) ne morejo. Osebnostne meje lahko združimo v štiri glavne kategorije.

*Lastne zmožnosti*, kjer strokovnjak ne more preko svojih teoretičnih in metodičnih znanj, spretnosti in poklicnih veščin, ozaveščenosti glede poklicnih dolžnosti in drugih trenutnih osebnih zmožnosti. To mejo je možno v poklicnem zorenju zelo razširiti.

*Skupno znanje in izkušnje* so konkretna raven družbenega znanja in izkušenj, ki lahko za nekega posameznika predstavlja mejo, čeprav jo je na individualnem razvoju že presegel.

*Zmožnost in svobodno odločanje drugih ljudi*, ko strokovnjak ne sme preko meje osebnega dostojanstva drugih, s katerimi in za katere dela. Svoboda drugega pomeni njegovo odločitev za sodelovanje s strokovnjakom ali njegovo privolitev v strokovnjakovo ravnanje. Ta etična meja velja vedno.

*Smisel celote*, ki je najbolj nevidna etična meja. Ne da bi to prav opazili, ob njo nenehno zadevajo poklicne odločitve in dejanja. Neka odločitev se strokovnjaku lahko zdi zelo smiselna, vendar je z vidika celote škodljiva, torej neetična. Pri tem je torej nujno treba upoštevati zgodovinsko izkušnjo ter objektivne strokovne, zakonske in etične predpise.

Pravi okvir za etično ravnanje človeka je torej človekova zavest o svoji relativni svobodi med nujnostjo z ene strani in samovoljo brez upoštevanja vrednostne strukture resničnosti na drugi strani. Meji sta torej popolna svoboda in popolna nesvoboda. Enako neetični sta popolna determiniranost kot tudi popolna nedeterminiranost.

#### **1.14.1 Praktična etika**

Ni vsaka dilema tudi etična. Nujna je refleksija storjenega ali nameravanega dejanja, da ne zapademo v rutinsko ravnanje, ker je zaradi spremenjenih socialnih razmer nek nekoč koristen vzorec, postal neuporaben ali celo producira slabe učinke.

Dragoš (2003) piše, da se v vsakdanjosti zelo pogosto odločamo brez navezave na teorije etičnih ravnanj, saj je veliko situacij, ki ne vsebujejo moralnih dimenzij. To, da socialna delavka brezdomcu ne more dodeliti strehe nad glavo, ni moralna dilema, saj ona nima vpliva na dodeljevanje stanovanj. Čeprav ne gre za moralno konotacijo, sodi tako vprašanje na področje praktične etike, saj je prav zanjo značilno, da ni opremljena za prepoznavanje etičnih dilem niti za ravnanje z njimi.

Vsakodnevno se socialni delavci srečujejo s situacijami, ki kljub temu, da vsebujejo moralno konotacijo, ne potrebujejo etičnega razmisleka (npr. uporabnika opozoriti, da mu je med razgovorom padla denarnica iz žepa ali si njegovo denarnico po koncu razgovora prisvojiti).

Praktična etika se torej od normativne razlikuje v tem, kako rešuje moralne dileme. Za to se ji ni treba zatekati k etičnim teorijam, ampak išče odgovore v normativnih sistemih – splošnih kulturnih, verskih, pravnih, profesionalnih, osebnih.

Praktična etika je koristna, ker nam olajšuje večino vsakodnevnih ravnanj, saj jih ne obremenjuje vedno znova s teoretskih premislekom.

Socialna funkcionalnost praktične etike pa odpove, ko se akter znajde pred moralno problematično situacijo, ki je pomembna za udeležence in je dosegljivi vzorci moralnega ravnanja ne razrešujejo. Akter tako lahko ostane neopremljen za rešitev problema, nezmožen kritične distance do rutinsko prevzetih vzorcev in nesposoben za razlikovanje moralnih od amoralnih dilem.

#### **1.14.2 Metaetika v socialnem delu**

Korekcija praktične etike je možna z navezavo na normativno etiko. Ta se ukvarja z razlago osnovnih, etično relevantnih pojmov in s premisleki o ustreznosti posameznih teorij moralnega ravnanja. Ne opremlja pa nas z vednostjo o tem, kdaj naj sploh uporabimo tak premislek, kako spoznamo situacije, kjer postane etična presoja smiselna, priporočljiva ali nujna, kakšna je narava moralnih motivacij, od kod izvirajo pomeni moralnih pojmov – dobro, slabo, pošteno, krivično, pravilno ... S temi vprašanji se ukvarja metaetika. Dragoš (2003) pokaže, da je metaetika pomembno področje tudi za reševanje profesionalnih etičnih dilem v socialnem delu. Osnovni nivo etičnega ravnanja je logika vsakodnevnih odločitev, ki so tako rutinske, da se jih niti ne zavedamo. Ko postanejo situacije povezane z našim ravnanjem preveč pomembne, rutinski nivo pa nezadosten, poraste relevantnost teoretskih pristopov. Z njimi reflektiramo nastalo situacijo, se zavemo možnih rešitev in z uporabo teoretskih konstruktov utemeljimo odločitve. Nadgradnja teh dveh nivojev pa je metaetika, kjer gre za refleksijo osnovnih predpostavk teoretskega utemeljevanja posameznih moralnih sistemov, prepoznavanje in utemeljevanje razlik med moralnimi in nemoralnimi situacijami, vprašanji, rešitvami in evalvacijo posledic etičnih odločitev.

#### **1.14.3 Normativni sistemi**

Normativni sistem (Dragoš 2003) je družbeno regulirana in na skupnih vrednotah osmišljena celota med sabo usklajenih navodil za usmerjanje vedenja, ki ljudem služi kot vodnik za prakticiranje (še) sprejemljivih ali zaželenih ravnanj v različnih situacijah.

Poznamo pet vrst normativnih sistemov:

*Družbeno-kulturni* je najsplošnejši. Združuje tiste vrednote in norme, na katere pristaja večina članov določene družbe.

*Zakonodajni* je celota vseh pravnih predpisov. Za socialno področje sta najpomembnejša Zakon o socialnem varstvu in Zakon o splošnem upravnem postopku.

*Poklicnoetični – sistem vrednot in norm*, ki je specifičen za posamezno stroko. Za socialno področje v Sloveniji sta to kodeks etike, ki ga je sprejelo Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije in splošnejši kodeks etike, ki velja za vse akterje v socialnem varstvu ter še nenapisana poklicna pravila, ki jih pri delu uporabljajo socialni delavci in delavke – dogovori, sprejeti znotraj skupin, terapevtski pakti ...

*Službeni* normativni sistem je značilen za konkretno ustanovo. Izražajo ga statuti, pravilniki delovnih organizacij, navodila, priporočila nadrejenih, neformalna pravila, rutine, kultura posameznega delovnega okolja.

*Osebni* normativni sistem si izoblikuje vsak posameznik in ga v večji ali manjši meri upošteva pri svojem ravnanju. Sestavljajo ga s procesi socializacije pridobljene vrednote, norme in prepričanja, ki izhajajo iz različnih normativnih sistemov.

## 1.15 MARGINALNOST SOCIALNEGA DELA

Ista lastnost izražena na isti način lahko postane problematična, tolerirana ali pa simpatična že samo s spremembo okolja, v katerem je izražena. Dragoš (1998) po Ecovem vzoru govori o edini izjemi učinka ogledala, ko njegova zrcalna slika ni odvisna od konteksta, v katerem nastaja, ampak le od predmeta pred njim. Učinek nečesa je pomembno odvisen od razpoznavanja konteksta. Tega pa ne moremo določiti, če ne razločimo pogojev in danosti, ki veljajo na tej in drugi strani meje. Da bi vedeli, kako vedenje članov skupine učinkuje tudi zunaj te skupine, moramo najprej skupine med seboj razlikovati. Razmejitve postanejo nejasne, ko je skupine težko prepoznati in se je težje znajti znotraj njih. Za socialno delo so tovrstni stiki temeljnega pomena, ker (Garbarino v Dragoš 1998):

- se vsakršno socialno delo že po svoji naravi nujno sooča s skupinami (zaradi neposrednega stika z uporabniki);
- se z množenjem interakcij med socialnimi tvorbami posameznik (skupina) znajde v situaciji, ko je odvisen tudi od tistih kontekstov, v katerih sam ne participira;
- je razlikovanje med sistemi pogoj za razumevanje uporabnikov v njih.

V socialnem delu je potrebno upoštevati kontekste in biti pozoren tudi na meje med njimi, ne le iskati podobnosti med konteksti, da se nam ne zgodi, da zanemarimo različnosti, ki nastajajo na robovih kontekstov. »Ignoriranje razlik nas onesposobi ravno za tisto, kar uporabnik pričakuje od nas.« (Dragoš 1998: 170)

Sistemske pristop opozarja na pomembnost reševanja problemov razvojnih vprašanj socialnih sistemov, ker je od njihovih rešitev odvisno, ali bodo preživeli ali se razkrojili. Zaradi kompleksnosti sodobnih družb postaja problem integracije največji in najpomembnejši izziv. Odgovori namreč niso več enoznačni, njihova negotovost pa je vse večja. Vse manj mogoče so vzročno-posledične razlage, s katerimi bi razložili vse spremembe v okolju in iz njih predvideli prihodnost.

Dragoš (1998) tvega tezo, da se marginalnost socialnega dela v primerjavi z drugimi vedami (po številu in izobrazbeni stopnji kadrov, po družbenem ugledu, strokovni identiteti, denarju, s katerim razpolaga ...) v razvojni perspektivi pokaže za izrazito prednost. Že po definiciji je socialno delo ujeto v paradoks »mejnih« ved, ki se ukvarja s tistim, kar druge vede puščajo na robu zanimanja. V marginalnosti socialnega dela vidi trojno korist: teoretsko, kadrovsko in strokovno. Marginalnost tako prepozna kot priložnost s treh vidikov:

1. Socialno delo je nevezano, neobremenjeno s teoretsko paradigmo, okoli katere si druge stroke skozi posamezne procese delitve dela med družboslovnimi disciplinami utrjujejo identiteto, kar je ena njegovih bistvenih prednosti. Na ta način ni obremenjeno z vzdrževanjem neke teoretske tradicije.
2. Vsaka razvita stroka ima znotraj sebe področja z različno preferenco, kjer so nekatere vsebine osrednjega pomena, druge pa to niso več ali pa še niso take. Zaradi družbene kompleksnosti prihaja do večje kompleksnosti na vseh področjih, kar pomeni prepletanje različnih disciplin tudi na področju znanosti. Za prepletanje pa so dovzetnejša obrobja, se pravi obrobne vsebine, ker so bolj občutljive za vprašanja drugih področij. Na ta način so celo konflikti med področji lahko koristni. Na obrobjih lažje nastajajo preseki, iz katerih vznikajo nove identitete, in ko se ta identiteta utrdi, formalizira ali celo institucionalno razmeji od okolja, dobimo novo disciplino. Za socialno delo je to pomemben del zgodovine nastanka. Na ta način nastalo socialno delo je znotraj znanstvenega področja v obrobnem položaju. Izkušnja marginalnosti mora ceniti, ker je lahko tudi kreativna, čeprav je težko vzdržljiva in tvegana.
3. Kot prednost obrobne položaja se lahko pokaže tudi migracija kadrov iz socialnega dela na druga področja. Razlogov za to je več. Dragoš jih našteva pet. Prvi od njih je slabše

napredovanje znotraj matičnega področja zaradi rigidne strukture. Sledi mu nezadovoljstvo, ker se znanje, pridobljeno znotraj matičnega področja, pokaže kot manj uporabno od začetnih pričakovanj. Kot tretjega navaja prezasičenost trga s tovrstnimi kadri. Četrti razlog je nezadostno prilagojeno pridobljeno znanje (presplošno ali preveč specializirano) glede na potrebe trga. Kot prednost za matično področje pa se lahko uporabijo prekvalifikacije z drugega področja.

Marginalne stroke imajo v primerjavi z etabliranimi skromnejše možnosti prilagajanja lastne produkcije trenutnim razmeram na trgu, ker so znotraj sebe manj razčlenjene. Neke vrste beg možganov ni nujno slab, saj se s pridobitvijo nove kvalifikacije prvotno znanje ne izgubi. Na ta način prekvalifikacijo lahko razumemo kot nadgradnjo za socialno delo. Prednost pred večjimi strokami je tudi v tem, da v socialnem delu ni problema vertikalne neprehodnosti karier, saj se v marginalizirani stroki monopolni položaji težje utrjujejo na daljši rok, ker je manj hierarhičnih stopenj, ker so resursi moči šibkejši in ker je dostopnost do njih lažja.

Drža posameznega profesionalnega delavca, organizacije ali celotnega sistema se, kot pravi Dragoš (1998), na najsplošnejši ravni poskuša normativno regulirati s profesionalnimi kodeksi etike. Na nižjih, predvsem neformalnih ravneh, se oblikuje, preverja in utrjuje s kvaliteto profesionalnih stikov med strokovnimi delavci in uporabniki. Zato se te drže ni mogoče naučiti v šoli ali je preprosto predpisati. V ustreznem profesionalnem okolju pa je možno ta odnos privzgojiti, ker gre predvsem za vrednote, ne pa za znanja, veščine ali delovna sredstva. Kljub temu samo od kulture profesionalca v socialnem delu ni nobene koristi. Profesionalna kultura je mogoča šele, če obstaja sistem, ki skrbi za njeno konkretizacijo v posameznikih. Kar pomeni, da sistem strokovnjakov omogoča in jih oskrbuje s teoretskim in praktičnim znanjem, relevantnim za konkretno področje in razpolaga z mehanizmi za regulacijo, nadzor in preurejanje procesa. Vrednote se tako nadgradijo s teoretskimi spoznanji in »obrtniškimi« spretnostmi. Socialni delavec tako ne ve le, kaj je dobro, primerno in kaj ne, ampak ve tudi, kaj se dogaja in zna ukrepati, spreminjati.

»Vrednotna usmerjenost, analitska sposobnost in večinska spretnost je tisto, kar določa strokovni profil socialnega delavca.« (Dragoš 1998: 176)

Profesionalna socializacija pomeni tudi integracijo strokovnjakov v poklic, zato sistem opravlja funkcijo izobraževanja in povezovanja. Rezultat tega sta dve vrsti organizacij znotraj podsistema: strokovno-znanstvene, ki producirajo profesionalni kader za socialno delo in profesionalna združenja, ki integrirajo pripravnike istega poklica po profesionalnih kriterijih.



Vse bolj pomembno postaja razločevanje posledic različnega učinkovanja na ljudi ali stvari. Pri delovanju profesionalcev ne zadošča le ocena dobro/slabo, koristno/nekoristno, ampak sta pomembni še učinkovitost in uspešnost, ki ju določamo le z merili posamezne stroke. To pomeni, da se jih ocenjuje s strokovnega in etičnega vidika, torej je uporabnik lahko večkrat v neenakovrednem položaju, saj je strokovnjak za neko dejavnost hkrati tudi strokovnjak za posledice te dejavnosti in za merila, s katerimi se te posledice ocenjuje. Ravno to je razlog, da dejavnosti razvijajo različne načine, s katerimi samoregulirajo tako strokovnost kot etičnost svojih strokovnjakov, torej njihovo odgovornost z obeh vidikov. Vprašanje je, kako je mogoče zagotoviti strokovno in etično odgovornost posameznega strokovnjaka. Strokovnost se meri s strokovnimi merili posameznih strok (spričevala, diplome, licence, potrdila) in s strokovnimi preizkušnjami ter ocenami. Ti načini temeljijo na poklicni avtoriteti. Ni vseeno, na koga se dejavnost profesionalcev nanaša. Bolj ko se dejavnost neposredno nanaša na uporabnike, bolj je tudi uspeh dela pogojen z zaupanjem ali celo sodelovanjem uporabnika s strokovnim delavcem. Ravno zato se je njegova vloga spremenila, ni več klient, ampak uporabnik – sodelavec in zaupnik. Zato kot merilo za uspeh ne zadošča le korist ustanove, ampak se nujno upošteva korist uporabnika, s katerim se sodeluje. Pri tem je potrebno opozoriti, da koristi obojih niso vedno usklajene in enotne.

Kodeks je za uporabnika dodatni način varstva njegovih pravic, koristi in interesov. Tega ni mogoče zagotoviti le z zakonodajo in poslovno etiko neke konkretne ustanove. Profesionalni kodeks (Dragoš 1996) tako predstavlja instrument redukcije vseh tistih nevarnosti, ki jim je uporabnik izpostavljen v profesionalnih odločitvah. Zato mora biti javno dostopen vsem uporabnikom.

Prav tako morajo biti poslovni cilji neke ustanove usklajeni s profesionalnimi normami tam zaposlenih strokovnjakov. Če niso, prihaja do konfliktov.

## 1.16 VREDNOTE

Temeljne vrednote lahko združimo v dve polji. Prvo polje zajema naloge kot socialna pravičnost, preseganje krivic, dolžnost pomagati in solidarnost. Te temeljijo na filozofijah 19. stoletja in različnih pojmovanjih družbene pravičnosti. Drugo pa govori o enkratnosti posameznika, njegovi svobodi, samodeterminaciji, pravicah in svoboščinah. (Flaker 2003: 240)

Na področju socialnega dela tako o vrednotah kot o načelih govorimo v moralno-etičnem smislu. Pojme vrednota, načelo, smernica, težko razmejimo; govorimo o istih pojavih, ki jih avtorji različno poimenujejo. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 78)

### **1.16.1 Vrednote mladih**

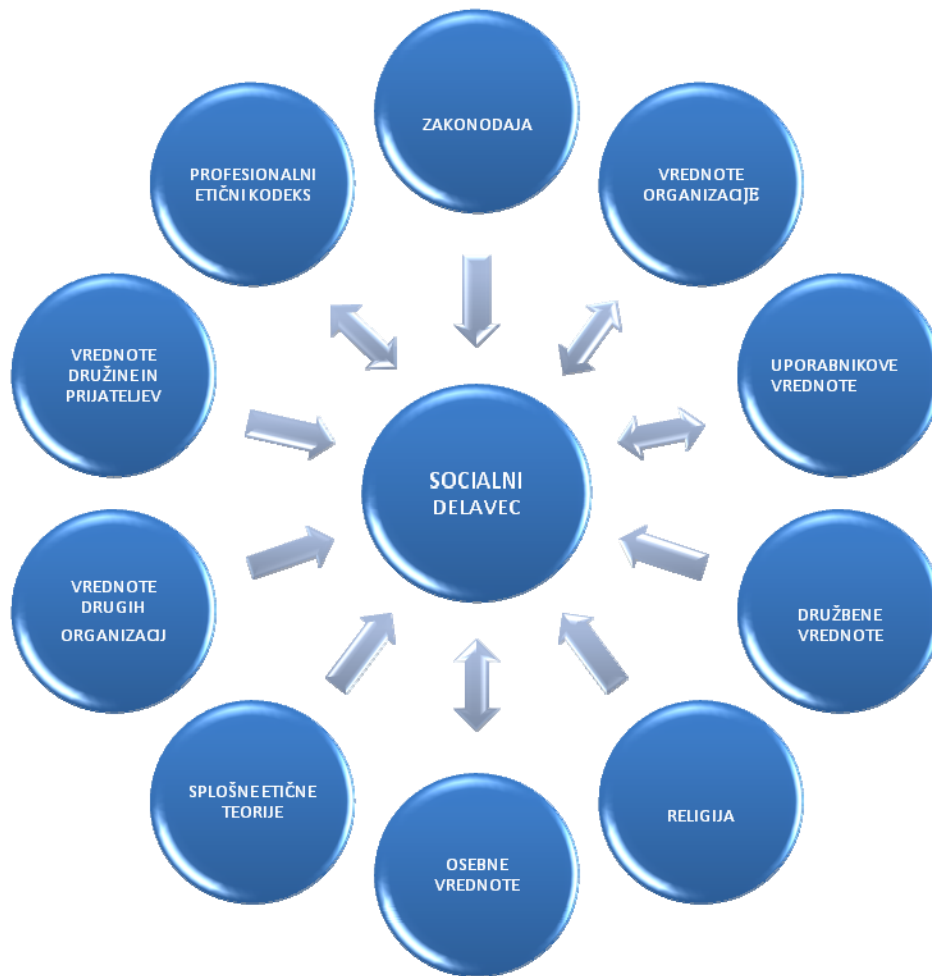
V 90-ih letih je bila izvedena raziskava, poimenovana *Mladina*. Mladi so kot najpomembnejše vrednote navedli: resnično prijateljstvo; svobodo delovanja in mišljenja; mir v svetu brez vojn in konfliktov; družinsko življenje; življenje v miru s samim seboj; svet lepega, narava in umetnost; red in stabilnost v družbi.

### **1.16.2 Strokovne in osebne vrednote**

Nekateri strokovnjaki zavzemajo stališče, da osebne in strokovne vrednote med seboj sploh niso povezane. Drugi pa trdijo, da gre za čisti preplet, da se sistema vrednot prekrivata in ju na noben način ne moremo ločiti. Zagovarjajo stališče, da naj bi bile v socialnem delu osebne in profesionalne vrednote brezkompromisno prepletene.

Obstaja še tretja možnost, da gre za neko srednjo pot. Sama sem se s tem srečala pri konkretnem primeru v praksi. Na enem od telefonov za pomoč v stiski sem govorila z mladoletnim dekletom, ki je imelo nezaščitene spolne odnose s starejšim moškim, ki je nanjo seveda naredil velik vtis. Posledica je bila neželena nosečnost. Znašla se je v težki situaciji, kaj storiti. Sama sem načeloma proti splavu in ga na svoji lestvici osebnih vrednot sploh ne priznavam kot opcijo. V tisti situaciji pa sem ga predvidela kot eno izmed možnih rešitev za dekle. Ne vem, kaj se je z njo zgodilo, ne kako se je odločila, ker nismo dobili povratne informacije. Ampak sama sem se znašla v precepu med svojimi vrednotami in reakcijo v dani situaciji. Še sedaj imam slabo vest. Vendar vem, da to ni bila moja osebna odločitev, ni šlo zame in moje dejanje, ampak za življenje in odločitev uporabnice. Izbira je njena in možnosti je več, tudi take, ki niso v skladu z mojim prepričanjem. Kar koli je naredila, ne sme vplivati na moje vedenje do nje ali na kakršno koli vrednotenje.

Heidrun Wulfekühler nam je na seminarju o etiki v socialnem delu, ki ga je v februarju 2009 v Ljubljani organizirala Fakulteta za socialno delo, predstavila shemo dejavnikov, ki vplivajo na socialnega delavca in njegovo odločanje. Gre za preplet med vrednotami in zavezami različnega izvora, s katerimi se socialni delavec pri svojem delu sooča. Posamezni elementi vplivajo na socialnega delavca in on ima vpliv nanje.



Slika 3: Normativni sistemi, ki imajo vpliv na socialnega delavca (Heidrun Wulfekühler)

Zavedati se moramo, da najprej odgovarjamo uporabniku, a tudi ostale skupine vrednot niso zanemarljive. Odločitev in iskanje ravnotežja med vsemi njimi je zato lahko težka naloga. Pojavljajo se številna vprašanja: »Komu smo najbolj zavezani? Katere vrednote prevladajo, so prve? Naše osebne? Vrednote in filozofija naše organizacije?«

To so vprašanja, ki jim je težko poiskati enoznačen odgovor.

## 2 PROBLEM

V raziskavi sem želela ugotoviti, ali se v praksi socialnega dela pojavljajo stereotipi in predsodki. Zanimalo me je predvsem delo s predstavniki različnih marginaliziranih skupin, če pri strokovnih delavcih že zaradi svoje pripadnosti marginalni skupini lahko vzbudijo

eventuelne predsodke in so posledično drugače obravnavani, ter kako si strokovni delavci v takih primerih lahko pomagajo. Želela sem izvedeti, katere situacije strokovni delavci ocenjujejo za profesionalno težke in kakšne možnosti imajo v takih primerih.

Zanimali sta me obe strani, strokovni delavci in uporabniki, zato sem se pogovarjala tudi s slednjimi. Oboji se srečujejo še s profesionalci drugih strok, zato sem jih povprašala tudi o tem odnosu – kakšne izkušnje imajo z drugimi strokovnimi službami, s katerimi prihajajo v stik.

Pri strokovnih delavcih me je zanimalo:

- Razumevanje pojma profesionalna etika
- Uporabniki – pripradniki marginalne skupine (ali se srečajo z njimi, katerimi)
- Profesionalno težke situacije; s kom ne bi mogli delati (katere so take situacije)
- Sodelovanje z drugimi službami (njihov odnos do strokovnih delavcev in uporabnikov)
- Kodeks profesionalne etike; ravnanja (uporabnost in konkretna ravnanja)
- Možni ukrepi v profesionalno težkih situacijah in možnosti samopomoči strokovnjakov

Pri uporabnikih me je zanimalo:

- Ali se čutijo pripadni marginalni skupini in kakšne so značilnosti te skupine; predsodki do njihove skupine in morebitni predsodki med posameznimi marginalnimi skupinami
- Izkušnje z odnosom različnih strokovnih delavcev do njih
- Razumevanje pojma profesionalna etika; etični kodeks
- Odnos okolice do njih
- Kakšen odnos do sebe pričakujejo in si želijo

### **3 METODOLOGIJA**

#### **3.1 VRSTA RAZISKAVE**

Raziskava, ki sem jo opravila, da bi izvedela, kakšni so odnosi strokovnih delavcev do predstavnikov marginalnih skupin in doživljanje marginaliziranih predstavnikov, je kvalitativna in poizvedovalna. Zanimalo me je tudi, katere situacije so za strokovne delavce profesionalno težke in kako si v takih primerih lahko pomagajo.

## 3.2 MERSKI INSTRUMENTI IN VIR PODATKOV

Uporabila sem delno strukturiran vnaprej pripravljen vprašalnik. Izvedla sem poglobljene intervjuje in večinoma glede na potek pogovora postavljala dodatna vprašanja, saj se je pri vsakem intervjuvancu odpirala drugačna tema, ki je vnaprej nisem mogla predvideti in se mi je zdela zanimiva za nalogo.

Vse intervjuje, razen enega, sem po predhodnem dogovoru posnela in jih kasneje prepisala. Prepisovanje mi je vzelo kar nekaj časa, ampak sem imela dobro primerjavo s pogovorom, ki sem ga zapisala le po spominu, kako malo sem si zapomnila in kako dobro je stvari posneti. Vse intervjuje sem po prepisu poslala sogovornikom v pregled, nekateri so jih tudi dopolnili, da so postale posamezne vsebine razumljivejše.

## 3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo sestavlja 11 oseb. 6 je strokovnih delavcev, 5 pa uporabnikov, predstavnikov posameznih marginaliziranih skupin.

Med strokovnimi delavci sem izbirala take, ki po mojih predvidevanjih težko predajo »težak« primer kolegu – ker ga bodisi nimajo ali pa se znajdejo v situaciji, ko to ni mogoče. Tako sem intervjuje opravila s:

- strokovnim delavcem Kriznega centra za otroke in mladostnike – socialni delavec in socialni pedagog;
- strokovno delavko, ki izvaja regijsko interventno službo – socialna delavka;
- strokovno delavko zaposleno v psihiatrični bolnišnici – socialna delavka;
- strokovno delavko zaposleno v splošni bolnišnici – socialna delavka;
- strokovno delavko, ki izvaja prvo socialno pomoč in dela z brezdomci, odvisniki in uporabniki psihiatrije – socialna delavka;
- strokovno delavko CSD – psihologinja in direktorica.

Intervjuje sem opravila s 5 uporabniki, ki so člani marginaliziranih skupin, čeprav mi je to razvrščanje nekako neprijetno. Govorila sem z:

- lezbijko, ki je tudi žrtev spolne zlorabe;
- transseksualcem;
- narkomanom;

- brezdomcem in alkoholikom;
- uporabnico psihiatrije.

### 3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Svetovalne delavce, ki sem jih intervjuvala, sem izbrala glede na mojo predstavo o njihovem delu. Vodila me je misel, da imajo opravka z marginaliziranimi posamezniki, in da nimajo možnosti, da bi primer predali kolegu, če bi se znašli v etično obremenjujoči situaciji.

Dva uporabnika sem poznala, za druga dva sem izvedela preko znancev, k enemu me je usmerila strokovna delavka CSD.

Vsi intervjuji so bili opravljeni v februarju 2009. Strokovne delavce sem po predhodnem telefonskem dogovoru obiskala na delovnem mestu. Z uporabniki sem se dobila v različnih lokalih – po dogovoru. Pogovori so trajali v povprečju uro in pol. Zame je bil vsak posebej izjemna izkušnja, resnično sem uživala v pogovarjanju s tako zanimivimi ljudmi in sem hvaležna vsem, ki sem jih lahko spoznala. Ure, ki smo jih preživeli skupaj in zgodbe, ki so mi bile podarjene, mi pomenijo pravo bogatsvo in prav iz tega razloga celotne pogovore objavljam v prilogi naloge, dasiravno za raziskavo nisem uporabila vseh podatkov.

Čeprav sem se osredotočala na odnose strokovnih delavcev in uporabnikov in pogovore skušala voditi okrog te osrednje tematike, sem neposredno slišala življenjske zgodbe in zbrala mnogo zanimivih informacij o posameznih marginalnih skupinah.

### 3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Zbrane informacije sem obdelala po metodi kvalitativne analize. Posebej sem obdelovala podatke za strokovne delavce in posebej za uporabnike. Najprej sem izbrala relevantne dele besedila. Izjave sem prepisala in jih kodirala, tako da sem jim pripisala pojme, ki jih uvrščajo v posamezno kategorijo. Formulirala sem poskusno teorijo. Kodiranje je priloga naloge.

## 4 REZULTATI

Poskusna teorija o predsodkih, sprejemanju uporabnikov iz marginalnih skupin in etiki socialnega dela:

Socialni delavci pri svojem profesionalnem delu uresničujejo etična načela v socialnem varstvu in sprejemajo uporabnike iz marginalnih skupin.

Rezultate, ki sem jih dobila po ločeni obravnavi pogovorov s strokovnimi delavci in uporabniki, sem med seboj primerjala. Strnila sem jih v naslednje ugotovitve:

Vsi strokovni delavci so omenili veliko vrednost izkušenj. Trije od teh, s katerimi sem govorila, delajo na področju socialnega dela že okrog 30 let, dve strokovni delavki sta bolj na začetku kariere. Vsi so se strinjali, da si kot strokovni delavec na začetku bolj vodljiv, situacija te prej potegne vase, težje se strokovno oddaljuješ od uporabnika in se mu nato spet približaš, kar je upoštevanje koncepta delovnega odnosa – znanje za ravnanje. Ena strokovna delavka je pri sebi opazila bistven napredek v načinu komuniciranja.

Vsi strokovni delavci so sodelovanje z drugim službami opisali kot uspešno in hkrati poudarjali, da se vsi udeleženi zavedajo, da se medsebojno potrebujejo in zato zavestno gradijo, ohranjajo in negujejo te medsebojne odnose. Morebitne slabe volje ne pripisujejo zlonamernosti drugih strokovnih delavcev, ampak okoliščinam, v katerih delajo in so zanje stresne – npr. prezasedenost domov za stare.

Ena strokovna delavka je izrazito pohvalila napredek Policije pri odnosu do uporabnikov in drugih strokovnih delavcev.

Med uporabniki pa je bilo nekaj kritike prav na račun dela policije oz. posameznih policistov. Dva uporabnika sta izpostavila slabo izkušnjo s socialnimi delavkami, zlasti boleča je bila groba kršitev varovanja osebnih podatkov in zloraba zaupljivosti.

Ena uporabnica je izrazila tudi kritiko na račun dela drugih služb (šola, policija, kriminalisti), ker o njenem primeru niso obvestili CSD. Prepričana je, da tako ni bila deležna prave obravnave. Socialni službi je tako izrekla minus, ker se ni vpletla v njen primer. Vendar ima sedaj, ko ima stik s CSD, zelo pozitivno izkušnjo.

Vsi strokovni delavci so se strinjali, da je področje profesionalne etike zelo zanimiva in pomembna tema, o kateri je potrebno govoriti. Z izjemo ene osebe, ki ne bi želela delati s storilcem spolne zlorabe, se nihče ni eksplicitno opredelil proti neki skupini. Vsi pa so povedali, da se z vsemi uporabniki ne ujamejo enako dobro, kar pripisujejo povsem običajnim človeškim lastnostim, ko ti je nekdo simpatičen bolj, drugi pa manj. Povedali so tudi, da prvi

vtis ni vedno merodajen in je včasih vtis o človeku čez nekaj časa povsem drugačen – boljši ali slabši. Na osnovi kakršnih koli vtisov pa naj ne bi izvajali strokovnih ukrepov.

Stereotipi in predsodki niso vedno negativno orientirani. Tudi pozitivna naravnost je lahko zavajajoča, zlasti na začetku delovne kariere.

Vsi strokovni delavci so se strinjali, da je etični kodeks potreben dokument, vendar ga niso navajali kot odločilni pripomoček pri sprejemanju odločitev.

Za dobro profesionalno delo je nujno delo na osebnostnem razvoju, kar vključuje tudi prepoznavanje predsodkov, ki jih imamo. Najslabša izbira je potlačitev in zanikanje njihove prisotnosti. Sogovorniki so si bili enotni, da je profesionalna higiena nujni sestavni del dobre prakse. To pomeni, da strokovnjak prepozna svoje notranje odzive in razišče, kje tiči razlog za tako počutje.

Strokovni delavci imajo zadržke do poimenovanja »marginalna skupina«, saj kakršno koli opredeljevanje pomeni izločanje, kar pa ni v skladu z doktrino socialnega dela. Imam občutek, da ni šlo za priučene, ampak resnično ponotranjene odzive.

Strokovnjaki in uporabniki so navajali, da se osebne in profesionalne vrednote ne smejo razlikovati. Oboji so zagovarjali stališče, da si strokovnjak ne sme dovoliti vpletanja kakršnih koli osebnih doživljanj ali transfera lastnih nerazrešenih problemov, ki bi na strokovno delo vplival negativno, hkrati pa mora vzpostaviti zelo osebni odnos in stik z uporabnikom.

Uporabniki se čutijo marginalizirane v okviru identitete, o kateri sem jih spraševala; zlasti na področju spolne usmerjenosti, kjer je toleranca v družbi silno nizka ali je celo ni.

Na ta način se je pokazala razlika med posameznimi marginaliziranimi skupinami. Najmanj strpnosti v mojih primerih doživljajo odstopanja na področju spolne usmerjenosti, najbolj tolerirano je brezdorstvo.

Pripadniki marginaliziranih skupin si želijo »normalno« obravnavo. Brez razlikovanja. Ne pričakujejo nič več in nič manj kot kdor koli drug. Tako ali tako pa je vsak od nas na nekem področju marginaliziran.

Uporabniki so vsi govorili o tem, da svojega življenja ne skrivajo. Sicer ne govorijo o svojih izkušnjah kar vseprek, če jih kdo o čem povpraša, pa radi povedo in razložijo, pojasnijo morebitne dileme. To se jim zdi tudi najbolj pošteno do vseh.

Odzivi okolice so zelo različni. Uporabniki so navajali tudi nekaj primerov zgražanja, sovražnega govora, komentiranja, nerazumevanja s strani prijateljev. Povedali so tudi, da je pomembno, kakšen odnos imajo oni sami do okolice, in da je dobrodošla strpnost z obeh strani.



O družbenih akcijah, ki bi morda lahko vplivale na večjo strpnost, so menili, da je to lahko dvorezen meč. Po eni strani je prav, da se javnost seznanja z različnimi skupinami, po drugi strani pa to lahko izzove negativne odzive. Mogoče bo kdo do neke skupine na shodu pokazal večjo nestrpnost. Kot učinkovit način se je pokazalo delo na nivoju mikroaktivizma. Vsi pa so si bili enotni, da se predsodki in stereotipi večinoma rojevajo iz strahu pred neznanim. Izkušnje, ki jih ljudje dobijo v neposrednem stiku s predstavniki marginaliziranih skupin, v veliki meri spremenijo njihov odnos v pozitivno smer.

Skupna misel vseh sogovornikov je, da sta za dobre odnose najpomembnejše spoštovanje in poštenost. Nihče ne potrebuje in ne želi pomilovanja in jadikovanja.

## **5 RAZPRAVA IN SKLEPNE UGOTOVITVE**

Izjave intervjuvancev sem postavila v kontekst posameznih etičnih načel zapisanih v Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu (1995).

### **5.1 ANALIZA POGOVOROV SKOZI KODEKS ETIČNIH NAČEL V SOCIALNEM VARSTVU**

*Etičnost – osnova ravnanja* je načelo, ki narekuje delavcem socialnega varstva, da se ravna po načelih občega dobrega, da bi tako zavarovali same sebe in ljudi, ki jim pomagajo pred napačno uporabo strokovne in družbene moči. Oboji, strokovni delavci in uporabniki, so navajali nujnost razmejevanja profesionalnega dela od političnih, verskih, osebnih, ideoloških in institucionalnih vplivov in interesov, da ti ne bi vplivali na njihovo strokovno presojo. Nihče ni izpostavil kakšne kršitve tega načela.

*Spoštovanje človekovih pravic in svoboščin* zavezuje delavce na področju socialnega varstva k spoštovanju vseh z ustavo in zakoni Republike Slovenije zajamčenih pravic ter vseh mednarodnih dokumentov s področja človekovih pravic, ki jih je sprejela ali ratificirala Republika Slovenija. Ena strokovna delavka je omenila, da se pri delu v interventni službi večkrat sklicuje na Konvencijo o otrokovih pravicah. Dva uporabnika sta govorila o težavah pri izkazovanju svoje spolne usmerjenosti v javnosti. Ocenjujem, da ne gre za kršenje načela s strani strokovnih služb.

*Sprejemanje različnosti* opredeljuje, da ima posameznik, družina ali skupina pravico do pomoči ne glede na razlike. Delavci vse osebe, potrebne socialne ali materialne pomoči, sprejemajo takšne kot so, pri delu z njimi pa se opirajo na pozitivne dejavnike njihove življenjske situacije. V pogovorih je en uporabnik rekel, da se mu zdi, da včasih pri kakšni pomoči, ki bi jo lahko dobil, izpade, ker se ne zna postaviti zase. Strokovni delavci so navedli, da pri dodeljevanju denarnih pomoči prihaja do dilem, kako biti pravičen in je potrebno pri odločanju upoštevati kompleksno življenjsko situacijo uporabnika.

*Spoštovanje kodeksov poklicne etike* je načelo, ki zavezuje vse, ki opravljajo socialno varstvene storitve, k upoštevanju poklicne identitete in strokovne avtonomije pripadnikov različnih strok na področju socialnega varstva. Strokovni delavci so pohvalili sodelovanje različnih strokovnih služb in poudarili, da se vsi trudijo za vzdrževanje dobrih medsebojnih odnosov, ker so odvisni drug od drugega. Ena delavka je izpostavila bistven napredek Policije pri uresničevanju poklicne etike. V zdravstvenih ustanovah je bil položaj socialnega dela predstavljen kot sekundarnega pomena, vendar spoštovan s strani zdravstvenega osebja. Dva uporabnika sta pripovedovala o konfliktih s policisti, vendar njihovega vedenja nista ocenila kot nekorektnega.

*Enakopravnost prostovoljnega dela* opredeljuje status prostovoljcev in njihovih delovnih nalog. O tej temi je le ena uporabnica omenila svoje zelo pozitivne izkušnje s prostovoljko, sicer pa sogovornikov o prostovoljstvu nisem izrecno povprašala.

*Pomoč za samostojnost, medsebojno pomoč in samopomoč* je načelo, ki govori, da delavci pri svojem delu strokovno in čustveno kontrolirano vežejo uporabnike nase le v tolikšni meri, kolikor je to koristno za ohranjanje življenjskih sposobnosti posameznika. V primerih nejasnosti so dolžni zaprositi zunanjega strokovnjaka za supervizijsko podporo. Socialni delavci so omenili, da na začetku delovne kariere delavec lažje in hitreje preveč veže uporabnika nase. Velik poudarek so dali prepoznavanju lastnih notranjih doživljanj in takojšnjemu ukrepanju, če pride do kakršnih koli dilem. Strokovni delavci so izpostavili tudi nujnost krepitev moči uporabnika in učenja življenjskih spretnosti. Neka uporabnica je kot zelo pozitivno ocenila zahtevo strokovnih delavcev, da kljub dalj časa trajajočemu skupnemu delu ohranjajo medsebojno vikanje in raven, ki ostaja v okviru profesionalnega, ne preveč osebnega ali prijateljskega odnosa. Druga uporabnica je zelo pohvalila strokovne delavce institucije, kjer je trenutno nastanjena, saj sedaj prvič v življenju dobiva realne povratne informacije o sebi, svojih dejanjih, vedenju in to ocenjuje kot svojo zadnjo življenjsko priložnost, da se nauči samostojno živeti in si življenje uredi po svojih pričakovanjih.

Načelo *nezdružljivosti vlog* pove, da je svetovalno in terapevtsko delo praviloma nezdružljivo z izvajanjem posegov v medsebojna pravna razmerja. Na nezdružljivost vlog izvrševalca neke pravice in svetovalca je opozorila ena od strokovnih delavk. Zlasti so v neugodnem položaju delavci, ki sprejemajo različne vloge za denarne pomoči. Če se hočejo izogniti zgolj uradniškemu delu in izvajati socialno delo, morajo z uporabnikom raziskati njegov svet in možnosti.

*Spoštovanje odločitev posameznikov* nalaga delavcem, da pomagajo uporabniku spoznati svojo situacijo in iskati rešitve zanje. Uporabnik sam odloča o neposredni pomoči, o svojem življenjskem vsakdanu in bodočnosti. Ta pravica se lahko omeji le, ko bi uporabnik ogrožal sebe ali druge. Strokovni delavci so povsod poudarjali, da je delo z uporabnikom možno le, če se on s tem strinja, če to sprejme. Če tega noče, proces niti ne bo učinkovit. Socialna delavka, zaposlena v splošni bolnišnici, je spoštovanje odločitev pacientov navedla kot največji problem njenega dela, saj so pogosti primeri, ko zaradi dolgotrajne ali kronične bolezni in nemoči starih ljudi ne morejo ugoditi njihovi želji po vrnitvi domov, ker bi bilo s tem ogroženo njihovo življenje. Socialno delavko v psihiatrični bolnišnici sem vprašala, kako je z nameščanjem proti volji človeka. Povedala je, da je to možno le, če se strokovno oceni, da bi bilo sicer ogroženo uporabnikovo življenje oz. bi lahko povzročil škodo komu drugemu. Postopek tovrstnega sprejema je zelo natančno definiran. Načela se torej ne krši. Uporabniki, s katerimi sem govorila, so povedali, da želijo, da se njihove želje upoštevajo.

*Možnost izbire pomoči* je načelo, po katerem morajo biti uporabnikom ves čas na razpolago informacije in izbira o oblikah in možnostih pomoči. Seznanjeni morajo biti z možnostmi in omejitvami pričakovane pomoči in soglašati z vsemi metodami in postopki dela. Omogočena jim mora biti zamenjava strokovnega delavca, možnost premestitve v drug zavod na lastno željo ter možnost ugovora v zvezi s potekom in učinkovitostjo pomoči. En uporabnik je navedel, da z eno strokovno delavko nima najboljših izkušenj in mu je zelo všeč, da ima možnost hoditi k drugi. Uporabnica psihiatrije je tudi navedla, da so v bolnišnici imeli možnost zamenjave terapevta. Ena strokovna delavka je kot zelo pozitivno ocenila možnost, da lahko izbere, kdaj bo obiskala uporabnika. Oboji, uporabniki in strokovni delavci, imajo možnost izbire, če čutijo, da nek odnos ne bi bil konstruktiven. Vsi možnost izbire ocenjujejo za zelo dobrodošlo. Se pa v praksi strokovnih delavcev redko zgodi, da bi možnost predaje primera tudi uporabili.

*Dolžnost pomoči* zavezuje delavca v socialnem varstvu, da ne more odkloniti nudenja iskane pomoči. V primeru, ko nadaljnje sodelovanje ne bi bilo mogoče, lahko uporabnika napoti k

drugemu strokovnjaku, vendar mora najprej poskrbeti za nujno pomoč. Nujno pomoč so dolžni poiskati tudi uporabnikom, ki niso državljani Republike Slovenije. Strokovni delavci so navajali možnost predaje primera kolegu, če bi za to obstajali objektivni razlogi (osebna vpletenost, poznanstvo z uporabnikom ...), vendar te možnosti še nikoli nihče ni izkoristil, prav tako ne njihovi kolegi. Strokovna delavka je v okviru interventne službe navajala primere pomoči tujim državljanom, ki so nelegalno vstopili v našo državo. Neka uporabnica je izrazila veliko jezo, ker strokovne službe, s katerimi je imela stik (policija, šola) o njenem primeru (spolna zloraba) niso obvestile CSD, kljub njeni mladoletnosti. CSD je za njen primer izvedel 6 let prepozno. Ocenjuje, da ji je bila s tem narejena velika krivica in povzročena velika škoda.

*Ohranjanje samostojnosti v naravnem življenjskem okolju* poudarja, da delavci podpirajo uporabnike, da ostanejo v njihovem domačem življenjskem okolju, kljub zmanjšanim sposobnostim (starost, bolezen). Prizadevanje okolice, da bi koga kot »motečega« izločili iz naravne življenjske sredine, ne morejo biti razlog za namestitev v zavodu. Delno gre morda za navzkrižje z zadnjim odstavkom načela o spoštovanju odločitve posameznika, ki dopusti, da se v primeru ogroženosti volje posameznika ne upošteva. Uporabnik, ki je brezdomec, je povedal, da zanj po eni strani ni dobro, da je v svojem okolju, ker se težko spoprijema s starimi navadami, hkrati pa v drugem okolju takoj občuti domotožje. Škoda se mu zdi, da v njegovi regiji ni zavetišča za brezdomce in si ureja namestitev na drugem koncu Slovenije.

*Spoštovanje človekove enkratnosti in dostojanstva* narekuje delavcem varovati dostojanstvo, zasebnost, avtonomijo in individualnost posameznika, upoštevati njegovo kulturo in vrednote in si prizadevati uporabljati njemu/njej razumljiv jezik in raven komuniciranja. Spoštovanje se kaže tudi v tem, da damo uporabniku možnost vpogleda v lastno dokumentacijo; z dostojnim in spoštljivim naslavljanjem uporabnika, spoštljivim govorjenjem o uporabniku tudi v njegovi odsotnosti; z varovanjem potrebe po zasebnosti in upoštevanjem občutka sramežljivosti; z doslednim varovanjem identitete posameznika pri vključevanju v analize. Uporabniki o vpogledu v svojo dokumentacijo niso poročali. Strokovni delavci so to možnost navajali, seveda z upoštevanjem varovanja osebnih podatkov morebitnih drugih vpletenih oseb. V enem primeru je strokovna delavka v psihiatrični bolnišnici navedla, da zaradi možnosti nepravilne interpretacije uporabniki nimajo neposrednega vpogleda v dokumentacijo, so pa z njeno vsebino seznanjeni. Spoštljivo govorjenje o uporabniku v njegovi odsotnosti je bilo v enem primeru grobo kršeno s strani šolske svetovalne delavke in bi mu lahko rekli klevetanje. Ogovarjanje in nazivanje uporabnika je bilo kršeno s strani policistov, ki so uporabnika

žaljivo nazivali z nadimki. Ena uporabnica je povedala, da je bila v postopku vsaj sedemkrat izpostavljena ponavljanju svoje zgodbe (spolna zloraba), kar je zanjo pomenilo hud stres in na sodišču je ponovni poziv k pripovedi energično zavrnila. Takrat je bila je upoštevana.

*Kriteriji komuniciranja z javnostmi zavezuje* delavce, da varujejo uporabnike pred neustreznim obravnavanjem, razgaljanjem in možnimi zlorabami v medijih in javnostih. Informacije morajo ščititi zasebnost in koristi prizadetih in omogočiti nemoten potek pomoči. V nobenem od pogovorov se ni izpostavila ta vsebina.

*Preprečevanje osebnega nadlegovanja in nasilja* zagotavlja, da delavci v vseh postopkih varujejo spolno, psihofizično in duhovno integriteto posameznikov. V socialnih ustanovah si prizadevajo, da bi odkrili zlorabe uporabnikov s strani osebja, samih uporabnikov in ljudi iz neposrednega ali domačega okolja. V primeru ene od uporabnic zloraba ni bila preprečena. Socialna služba o dogodku sploh ni bila obveščena. V primeru enega uporabnika je šlo za zlorabe s strani uporabnikov v instituciji, vendar osebje ni ukrepalo. To bi lahko označili kot kršenje načela preprečevanja osebnega nadlegovanja in nasilja. V primeru enega uporabnika je šlo za primere fizičnega in psihičnega nasilja s strani policistov. Ukrepov zoper to ni bilo. Strokovna delavka interventne službe je navajala primere nasilja. Izvedeni so bili ukrepi za zaščito žrtev, večinoma žensk in otrok.

*Uveljevanje in varovanje zasebnosti v socialnih ustanovah* je načelo, ki določa, da uporabniki prostovoljno soodločajo o svojem vsakdanjem življenju in počutju. Nihče od sogovornikov ni izrecno navajal vsebin, ki bi zadevale to področje.

*Odprtost ustanov* pomeni, da se ustanove odpirajo okolju in pri tem zagotavljajo tajnost podatkov, varujejo zasebnost uporabnikov in svobodno voljo njihovega vključevanja v raziskovalne in druge aktivnosti. V ustanovah, kjer sem bila, je bilo načelo dosledno upoštevano. Nihče ni omenjal kakšnih tovrstnih kršitev. Od vseh sodelujočih v raziskavi sem tudi sama pridobila soglasje za sodelovanje in dovoljenje za snemanje pogovorov. Nihče ni imel pripomb. V fazi dogovarjanja za intervjuje je le ena uporabnica prošnjo za pogovor zavrnila, ker se ni želela ponovno vračati v svoje preteklo obdobje, kar sem seveda upoštevala.

*Zaupanje in varstvo podatkov* je načelo, ki govori o tem, da pomoč temelji na medsebojnem zaupanju, ki je pomemben vir obojestranske moči. Podatki o uporabniku se varujejo kot poklicna skrivnost. Ko delavec ve, da podatkov ne bo mogel obdržati le zase, o tem takoj in nedvoumno obvesti uporabnika. Vsi strokovni delavci so zaupanje in varstvo podatkov navajali kot eno najpomembnejših sestavin profesionalne etike. En uporabnik je imel skrajno

slabo izkušnjo, ko je bilo to načelo grobo kršeno. Socialna delavka je zlorabila njegovo zaupanje, posledično je uporabnik izgubil zaupanje do kakršnih koli strokovnih delavcev na področju socialnega varstva in pravi, da v življenju nikoli več noče imeti opravka z njimi.

*Dolžnost raziskovanja in izpopolnjevanja* omogoča delavcem, da sistematično razvijajo raziskovanje potreb uporabnikov ter delovne postopke in metode dela. Omogočeno jim mora biti tudi stalno strokovno izpopolnjevanje. Strokovni delavci so navajali različne oblike izpopolnjevanja, ki se jih udeležujejo (seminarji, aktivni, delavnice, posveti ...) in jih ocenili kot zelo pomembne za njihov profesionalni razvoj. Kot nujno so navedli sledenje razvoju stroke, seznanjanju z novimi metodami in oblikami dela in preverjanju teh v praksi. Eden od uporabnikov je v svoji razlagi razumevanja pojma profesionalna etika omenil, da se mu zdi nujno povezovanje kvalitetnih strokovnih delavcev med seboj in njihova skupna izgradnja strokovne mreže.

*Sodelovanje in medsebojna pomoč med delavkami/delavci socialnega varstva* naj se kaže v tem, da delavci izpopolnjujejo svoje strokovno znanje ter razvijajo svojo osebnost in čut za sočloveka v stiski. Pri tem se vključujejo v supervizijo in druge oblike strokovne pomoči, ki jim pomagajo krepiti strokovni in človeški pristop do uporabnikov. Strokovni delavci so kot eno najpomembnejših oblik za njihovo pomoč pri delu navajali supervizijo, razen ene delavke, ki je za področje socialnega dela v svoji instituciji (splošna bolnišnica) edina zaposlena in tovrstno obliko strokovne pomoči in podpore tudi pogreša. Kot pozitivno je navedla formiranje sekcije socialnih delavcev zaposlenih v zdravstvu, kjer se srečajo vsaj občasno. Prav tako so pozitivno ocenili vse oblike timskega dela, aktivne, razne oblike izobraževanja, posvete ... Zlasti pa se jim zdi pomembno takojšnje in sprotno pogovarjanje o konkretni težki situaciji s svojimi kolegi.

## 5.2 SKLEPNE MISLI

V socialnem delu je, kot pravi Ramovš (v Toplak 1996) tako kot v policiji, sodstvu, državnem uradništvu, po grobi oceni skoraj 80% storitev takih, kjer se zdi, da ne moremo upoštevati meja drugega. Javna pooblastila so lahko narobe razumljena. Nikakor ne gre za etično sporno delo, seveda pod pogojem, da se izvaja po zakonih, predpisih in legitimno demokratično sprejetih normah ter v okviru splošnih etičnih norm človeštva. Vsa pravila, omejitve imajo vlogo zaščite in varovanja morebitnih žrtev kakršnih koli oblik nasilja ali omejevanja svobode. Kdor izvaja te ukrepe, je v etično zelo občutljivi vlogi, saj se na nek način pojavi v

vlogi izvajalca oblasti nad ljudmi. Več ko je v nekem poklicu socialno-politične, psihične, duhovne ali telesne oblasti nad ljudmi, večja etična zrelost je potrebna, da strokovnjak ne zaide v samoprevaro nasilja nad ljudmi v prepričanju, da dela za njihov blagor.

Pričakovala sem, da se bodo strokovni delavci opredeljevali, da se z etičnimi problemi srečujejo pri reševanju nekih težav v odnosih ali delu z marginaliziranimi posamezniki. Vendar se je pokazalo, da strokovni delavci s sprejemanjem drugačnosti nimajo težav. Morda je že temeljna odločitev za poklic socialnega delavca nek selektivni dejavnik in se zanj ne odločajo ljudje, ki ne bi bili odprti in senzibilni do sočloveka. K odločitvi za ta poklic nas v osnovi zagotovo žene želja pomagati tistim, ki se znašli v stiski in predvidevam, da s tem že sprejemamo soljudi v vseh različicah. S strani strokovnih delavcev sem tako dobila zelo pozitivne odzive, slabih niti nisem pričakovala. Bolj sem se bala, da bi preveč posegala v njihovo notranje doživljanje, da bi čutili, da jih ogrožam, izzivam ali iščem v njih kaj slabega, neustrezne reakcije. Moj glavni strah, ko sem se odpravljala na teren, je bil, da se ljudje ne bodo odprli. Zakaj le bi se zaupali nekemu, ki ga vidijo prvič? Vendar se to sploh ni izkazalo kot težava.

Kot etično vprašljive so se izkazale situacije dodeljevanja raznih denarnih pomoči. Strokovni delavci so ujeti med uporabnika, njegove evidentirane materialne potrebe na eni in zakonske možnosti na drugi strani. Še tako velika angažiranost strokovnega delavca ne more spremeniti cenzusa, ki je določen s strani države. Kot edino rešitev take situacije so navajali raziskovanje kompleksnih okoliščin in iskanje drugih možnih rešitev za konkretnega uporabnika. Ti delavci so največkrat izpostavljeni v javnosti, njihovo delo se ocenjuje in predstavlja kot nestrokovno, brez občutka za človeka, kot upravno delo. Pa vendar se je pokazalo, da prav oni lahko izvajajo zelo pomemben del socialnega dela, saj naj bi skupaj z uporabnikom raziskovali njegov svet in konkretne okoliščine, v katerih se nahaja. Torej ne gre za birokratičnost in uradništvo.

Na vprašanje, če so seznanjeni z etičnim kodeksom, so mi uporabniki odgovorili, da ga sicer niso videli, da pa vejo, da obstaja in da si tudi dobro predstavljajo, kaj naj bi v njem pisalo. Le ena sogovornica mi je rekla, da bi ga želela videti. Na CSD je kodeks obešen na vidnem mestu. Tudi strokovni delavci ga niso opredelili kot sredstvo, ki bi jim bilo v konkretni situaciji v pomoč, so ga pa vsi podprli in nanj nimajo nekih konkretnih pripomb.

Socialni delavec mora večkrat ukrepati proti volji človeka – tako so intervjuvanci navajali kot zelo stresno situacijo odvzem otroka ali namestitev starega človeka v dom, čeprav bi se rad vrnil domov. V določenih situacijah, npr. ob izreku prepovedi približevanja, bi bilo mogoče

celo bolje, če bi zakonodaja omogočala hitrejša ukrepanja. Pri namestitvah v psihiatrično ustanovo brez volje uporabnika je zakonodaja zelo natančna, postopek zelo razdelan. Zakonodaja se lahko izkaže kot ovira pri nameščanju v institucije za mlade, ki so že dopolnili 18 let, saj dolžnost države za skrb zanje takrat preneha. Tako se strokovni delavci znajdejo v položajih, ko zaradi zaščite mladega človeka lahko celo kršijo zakon. Trdnost in prepričanost v neko dejanje strokovnega delavca v tako odločitve mora biti takrat res velika.

Mlad narkoman mi je povedal, da je nalašč delal hude stvari, da bi ga končno nekam namestili, da ne bi živel sam, odvisen le od svoje iznajdljivosti.

Kot etično vprašljive teme so strokovni delavci navajali tudi profesionalen odnos do sebe, se pravi, kaj je tisto osnovno gonilo, ki jih žene, da pomagajo nekemu drugemu. Navezovanje in pretirano vživljanje v uporabnika ni profesionalnost. Zadovoljevanje svojih potreb ali zrcaljenje svojih izkušenj v življenjsko situacijo uporabnika ni ne strokovno ne zdravo. Vprašanje pomoči ali premoči, vprašanje pomoči ali potrebe po moči, kot piše Mesec. Niso vsi odgovori skriti v vrednostnih sistemih. Poglobiti se je potrebno tudi v skrite osebne motive, ki bi lahko vodili ali narekovali naša (neetična) dejanja.

Odreči se je potrebno izhodišču, da strokovnjak vse ve, da ima rešitev. Na to opozarja Lynn Hoffman, ko uvaja koncept etike udeležnosti in navaja, da se strokovnjak odpove moči, da on poseduje resnice in rešitve. Gre tudi za realizacijo načela možnosti izbire pomoči, ko je uporabnika potrebno seznaniti z možnostmi in omejitvami pričakovane pomoči. Morda je tu socialno delo premalo glasno v smislu ozaveščanja javnosti. Socialno delo ni trgovina rešitev. Mislim, da imajo ljudje tudi stereotipno predstavo o socialnih delavcih, ki bi morali biti vselej nasmejani, strpni, sprejeti vsakogar, ga brezkompromisno poslušati, mu prikimavati, ga razumeti in na koncu na izust podati čudežno rešitev njegovih težav. To je seveda karikiran opis. Ena od strokovnih delavk je povedala, da je ljudem CSD večinoma zadnja instanca, kjer se še oglasio. Pred tem poizkusijo poiskati pomoč vsepovsod drugje in kot zadnjo možnost pridejo na center. Če še tu ne dobijo odgovora, so povsem obupani. Zaključijo, da jim res ni pomoči, če jim še na centru ne morejo pomagati. Kritike dela CSD so torej tudi splet nesrečnih okoliščin in ne izključno posledica slabega delovanja.

S strani uporabnikov sem v dveh primerih slišala za kritiko dela socialnih delavcev – v enem primeru je šlo za grobo kršenje zaupnosti in varovanja podatkov, v enem primeru pa je uporabnik aspekt dela strokovne delavke označil za neprofesionalen do njega. Sicer so uporabniki zelo pozitivno predstavili delo socialnih delavcev, prav tako drugih služb, nekaj neprijetnosti so navedli le pri stiku s policijo.



Najbolj me je vznemirilo dejstvo, da je v našem prostoru veliko nestrpnosti do istospolne usmerjenosti. Glede na informacije, ki sem jih pridobila v tem času, je ta subkultura sicer zelo dobro organizirana, razčlenjena glede na potrebe posameznikov, dokaj aktivna znotraj sebe. Pretreslo pa me je dejstvo, da so posamezniki javno zelo izločeni, nezaželeni; da se morajo skrivati; da je zanje boljše, da se ne razkrivajo v javnosti. Njihova spolna usmerjenost ne predstavlja socialnega problema, so pa z njo povezane grobe kršitve človekovih pravic in diskriminacije, kar lahko privede v socialni problem.

Tako očitno družbeno nesprejemanje spolne usmerjenosti nekega sočloveka me je res presenetilo. Zanimivo se mi zdi s tega stališča, da tuja spolna usmerjenost nekoga ne more prizadeti, saj nima neposrednega vpliva nanj. Nekdo, ki je istospolno usmerjen, drugih ne prikrajšuje za nobeno ugodnost niti ne uničuje samega sebe. Grobo rečeno bi lahko za nasprotje temu dala odvisnost od alkohola ali droge. Sama se sicer ne počutim prav nič ogrožena od katerega koli odvisnika, ampak potencialno je verjetnost večja, da bo nekoga oškodoval odvisnik, ki si, denimo, prilasti tujo lastnino, da jo bo prodal za nakup droge. Odvisnost ima tudi slabe vplive na telo, torej gre za ogrožujoče dejanje do človeka samega. Kako torej, da je v družbenem diskurzu manj problematizirana.

Teoretiki zavzemajo različna stališča o prekrivanju profesionalnih in osebnih vrednot. Strokovni delavci, s katerimi sem govorila, so si bili enotni, da se profesionalne in osebne vrednote prekrivajo. Tudi sama menim tako, čeprav sem se že znašla v situaciji, ko sem za uporabnika kot eno od možnih rešitev predvidela tudi opcijo, ki za mene osebno in moje odločanje nikakor ne bi prišla v poštev. Socialni delavci so mnenja, da se splošnih človeških vrednot ni možno priučiti in jih natrenirati. So rezultat vseh oblik socializacije, ki smo jih preživeli in so se nam z leti oblikovale. Čeprav v t. i. pomagajoče poklice najbrž vstopamo ljudje, ki imamo dobro razvito empatijo in smo pozitivno naravnani k sočloveku, mislim, da se naš etični odnos spreminja skozi različno pridobljene izkušnje. Študija in izobraževanja pri tem ni mogoče zanemariti. Lahko rečem, da so se mi pri študiju socialnega dela prvič porajala konkretna vprašanja odnosa do marginaliziranih skupin. Neprecenljive vrednosti zame so bile vaje, ko smo razpravljali o Romih in o stereotipih povezanih z njimi. Brez težav smo naštevati negativne stvari, ko me je k novemu zavedanju predramilo vprašanje predavateljice: »Kolikokrat ste pa imeli stike z njimi?« Šele tedaj sem uzavestila, da imam o Romih kopico (negativnih) predstav, ki ne temeljijo na empiričnem izkustvu.

Mislim, da je zelo močna zavora in jedro mnogih naših predsodkov – strah. Strah pred neznanim. Česar ne poznam, se bojim; verjamem tistemu, kar slišim od drugih, saj nimam neposredne izkušnje. Ko neznano postane znano, se dimenzija strahu izgubi.

Strokovni delavci so izpostavljali samoopazovanje, prepoznavanje svojih občutkov, ubesedenje teh občutkov, kot enega temeljnih elementov poklicne higiene.

Zanimiva se mi zdi ugotovitev, da oboji, strokovni delavci in uporabniki, pričakujejo, da strokovnjak pri profesionalnih dejanjih razločuje med svojo zasebno in profesionalno sfero, hkrati pa pričakujejo, naj bi se njegove osebne vrednote prekrivale s profesionalnimi in naj med njimi ne bi bilo razlik. Čeprav se to na prvi pogled zdi kontradiktorno, v resnici ni: gre za to, naj profesionallec v svoje delo ne bi vnašal svojih privatnih občutij, nikakor naj v svoje privatno življenje ne vnaša profesionalnih informacij, na obeh poljih pa bi moral biti etično nesporen.

## **6 PREDLOGI**

Menim, da bi bilo koristno spodbujati govorjenje o etično vprašljivih situacijah za strokovne delavce in jim zagotavljati varen prostor, kjer se ta tematika lahko izpostavi – delavnice, izobraževanja.

Mislim, da bi moralo potekati ozaveščanje in seznanjanje širše javnosti o delu socialnih delavcev s predstavitvijo primerov dobre prakse. Večje število informacij bi morda pripomoglo k realnejšim pričakovanjem in lažjemu usklajevanju pričakovanj uporabnikov z možnostmi strokovnega delavca.

Strokovni delavci, ki čutijo afiniteto do dela s predstavniki marginalnih skupin in so jim pripravljani nuditi oporo pri povečevanju njihovega vpliva v družbi, naj bi imeli podporo vodstva.

Potrebno bi bilo najti način, kako širši javnosti predstaviti marginalne skupine v lokalnem okolju tako da ob tem ne bo nihče izpostavljen – npr. če izdamo neko revijo, je lahko marginaliziran že tisti, ki jo kupi.

## 7 ZAKLJUČEK

O obravnavani temi naloge so vsaj za potrebe intervjuja razmišljali tako strokovni delavci kot uporabniki. Vsi so etično ravnanje ocenili kot zelo pomembno in zahtevno. S komer koli sem se pogovarjala o etiki, marginaliziranih skupinah, njihovem življenju in obravnavi, je tema vzbudila pozornost in sogovornike nehote spodbudila k razmišljanju in ubesedenju lastnega mnenja, pa naj bo to v strokovnih ali zasebnih krogih. Vsak se je na nek način vprašal o svojem odnosu do soljudi. Na glas ali potih, to niti ni pomembno. Pomemben se mi zdi razmislek - ali bežimo vsak v svojo smer ali ustvarjamo družbena stičišča, kjer se lahko pripadniki različnih družbenih skupin srečujemo kot ljudje. Pomembno je, da se trudimo prepoznavati svoje identitete, jih razvrščati in se spraševati, če jih je sploh potrebno klasificirati po pomembnosti.

Eden od uporabnikov, s katerimi sem govorila, mi je povedal najkompleksnejšo definicijo profesionalne etike:

“Da si kot delavec spoštljiv in korekten, četudi se ne strinjaš s stališči uporabnika. Potem razgledanost in poučenost; da nisi seznanjen le s konkretno skupino, s katero delaš (npr. paraplegiki), ampak tudi na splošno; saj je lahko tudi paraplegik homoseksualno usmerjen. Fleksibilnost; da nisi rigidno ujet v neke norme, ampak odreagiraš glede na situacijo. Zaupanje; da zaupno ravnaš z informacijami, da jih ne zlorabljaš, da si upravičeno pridobiš zaupanje uporabnika, da ima to eno podlago, ne da ga izkoristiš. Interakcija oz. kooperativnost z drugimi službami, s kvalitetnimi sodelavci; da veš, na koga se lahko obrneš zunaj in znotraj svoje stroke – graditi na sodelovanju in mreži (networkingu), ker sam ne moreš ničesar narediti, pa če si še tako dober. In da se zavedaš, da je cilj tvojega dela uporabnik – ne dobra plača in ne to, da se imaš ti fino, ampak da si tam za človeka in se vsaj v roku službe podrejaš temu cilju. Ko nastopaš kot strokovni delavec, ne more biti neke osebne zamere ali (jasno izraženih) predsodkov do uporabnika. V takem primeru si le en revež, ki ni dorasel svoji nalogi.”

Biti profesionalen v vlogi strokovnjaka in človeka. Živeti, kar verjameš in izpričevati to vselej ali le po premisleku?

In kot so zaključili moji sogovorniki:

Biti pošten in spoštljiv do vsakega: tebe, mene, sebe, njega, nje, naju, nas, njiju, njih, vas, onih ...

## 8 LITERATURA

- Banks, Sarah. 2001. *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke : Palgrave.
- Cafuta, Janko. 2006. Etika, častno razsodišče, socialno varstvo. *Socialno delo* 45, 1/2, 61-67.
- Čačinovič Vogrinčič, Gabi, Leonida Kobal, Nina Mešl, Miran Možina. 2008. *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dragoš, Srečo. 1994. Etika v socialnem varstvu ali socialnovarstvena etika. *Socialno delo* 33, 6, 515-517.
- Dragoš, Srečo. 1996. Profesionalne etike pri delu z ljudmi. *Socialno delo* 35, 1, 49-55.
- Dragoš, Srečo. 1996. Socialna etika: med prepričanjem in odgovornostjo. *Socialno delo* 35, 3, 217-225.
- Dragoš, Srečo. 1998. Od etiologije k ekologiji robov. *Socialno delo* 37, 3-5, 169-180.
- Dragoš, Srečo. 2003. Metaetika v socialnem delu. *Socialno delo* 42, 4/5, 283-291.
- Erčulj, Justina (ured.) 2002. *Hooray we are different, Hurra, somos diferen-tes!, Urrah! Siamo diversi, Še dobro, das mo si tako različni!* : priročnik. Jesenice: Ljudska univerza.
- Flaker, Vito. 2003. Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo* 42, 4-5: 237-257.
- Globalni standardi izobraževanja in usposabljanja za socialno delo : predlog novega etičnega kodeksa v socialnem delu*. 2005. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo, Fakulteta za socialno delo.
- Goleman, Daniel. 2006. *Čustvena inteligenca: zakaj je lahko pomembnejša od IQ*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Kant, Immanuel. 1993. *Kritika praktičnega uma*. Ljubljana: Društvo za teoretsko psihoanalizo.
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu*. 2005. [www.fsd.uni-lj.si](http://www.fsd.uni-lj.si)
- Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije*. 2005. [www.fsd.uni-lj.si](http://www.fsd.uni-lj.si)
- Kuhar, Metka. 2008. Mladi in stari stereotipi. *Socialna pedagogika* 12, 1: 39-55.

Leskošek, Vesna (ured.) 2005. *Mi in oni. Nestrpnost na Slovenskem*. Ljubljana: Mirovni inštitut.

Maučec, Branka. 2007. Profesionalna etika socialnega dela v ZDA. *Socialno delo* 46, 6, 321-327.

Milošević Arnold, Vida., Poštrak, Milko. 2003. *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

Nastran Ule, Mirjana (ured.). 1999. *Predsodki in diskriminacij: izbrane socialno-psihološke študije*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Nastran Ule, Mirjana. 1994. *Temelji socialne psihologije*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Nietzsche, Friedrich. 2004. *Jutranja zarja: misli o moralnih predsodkih*. Filozofska knjižnica, zv. 48. Ljubljana: Slovenska matica.

Palomares, Susanna. 2001. *Spodbujanje strpnosti in spoštovanja drugačnosti*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.

Rus, Vojan (ured.) 1997. *Etika in morala v sodobni družbi: zbornik*. Ljubljana: Društvo T. G. Masaryk za filozofsko antropologijo, etiko in humanistične družbene vede: Anthropos.

Šabec, Ksenija. 2006. *Homo europeus: nacionalni stereotipi in kulturna identiteta Evrope*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Svetina, Janez. 1990. *Slovenska šola za novo tisočletje*. Radovljica: Didakta.

Toplak, Ludvik (ured.) 1996. *Profesionalna etika pri delu z ljudmi: zbornik*. Maribor: Univerza v Mariboru in Inštitut Antona Trstenjaka v Ljubljani.

Ule, Mirjana. 2004. *Socialna psihologija*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Wulfekühler, Heidrun. 2009. Neobjavljeno interno gradivo – delavnica Etika v socialnem delu

[www.zofijini.net/online](http://www.zofijini.net/online)

## 9 PRILOGE

### 1. OKVIRNI VPRAŠALNIKI

#### VPRAŠANJA ZA STROKOVNE DELAVCE

1. Kako razumete pojem profesionalna etika; kaj vam združuje?
2. Katere situacije ocenjujete kot profesionalno težke; s kom ne bi mogli delati?
3. Kakšno je sodelovanje z drugimi strokovnimi službami; njihov odnos do socialnih delavcev in uporabnikov
4. Kodeks etike; uporabnost in konkretna ravnanja
5. Katere možnosti imate v profesionalno težkih situacijah; možnosti samopomoči strokovnjakov

#### VPRAŠANJA ZA UPORABNIKE

1. Kateri marginalni skupini pripadate; značilnosti; predsodki do vaše skupine; odnosi med posameznimi marginaliziranimi skupinami
2. Odnos različnih strokovnih delavcev do vas; izkušnje; kako ocenjujete odnose posameznih strokovnjakov
3. Profesionalna etika – razumevanje pojma; etični kodeks
4. Odnos okolice do vas

## 2. POSTOPEK KVALITATIVNE ANALIZE

### STROKOVNI DELAVCI

#### Izpis relevantnih izjav

- 01 Se mi je zgodilo v enem primeru, ko smo imeli enega fantka, ki je bil malo bolj buckast, neroden, pri svojih letih še ni znal jesti.
- 02 Pri sebi sem imel nek odpor, znotraj sem ga začutil.
- 03 Sem šel pač preko tega, profesionalno narediš to.
- 04 Osebo nisem nobenih težav čutil bodisi do verskih, narodostnih ali takih podobnih situacij.
- 05 Sicer veš, da je mogoče treba malo drugače pristopiti, če gre za kakšno drugo kulturo – recimo pri starših.
- 06 To se mi zdi fajn, da malo veš, da imaš več informacij, da gre npr. za kulturo, kjer se na žensko drugače gleda, da imata verjetno že oče in mama ta odnos.
- 07 Podpremo osebo kot tako.
- 08 Bolj težave sem pa imel, kadar je šlo za neko načrtno kršenje pravil v KCM.
- 09 Bil sem v dilemi ali mu sploh odpret vrata, ga spustiti v hišo.
- 10 Takrat pa res nimaš nikogar drugega, da bi se posvetoval.
- 11 Sprejel sem odločitev, da bom naredil po svoji vesti.
- 12 Moja vest mi ne bi dopuščala, da bi bil mladostnik na cesti.
- 13 In ko bom jaz tudi malo premislil, bom potem ukrepal naprej po naših pravilih.
- 14 Čeprav sem pa drugi dan striktno ukrepal. Jaz bi lahko po pravilih ukrepal, pa nisem, ampak sem v tistem trenutku po svoji vesti.
- 15 Neke omejitve pač moramo imeti, zato da je nek sistem, ki vzdrži. Ampak vedno gremo čez meje. To se mi ne zdi sporno ob zavedanju, da ni druge rešitve.
- 16 Če ni pripravljenosti s strani uporabnika, potem nimaš kaj. Če ni sodelovanja, če ti samo nekaj nudiš, ni pa odziva s strani uporabnika, je to nesmiselno in je to početje lahko tudi vprašanje etike
- 17 Imaš vedno nek razpon, ko čisto osebno sam presodiš – osebno in strokovno sam presodiš
- 18 Sem se pa takoj spraševal, če je to prav ali ni. Naslednji dan sem se posvetoval tudi z direktorico, ki me je podprla.
- 19 So primeri, ko moraš dostikrat sam odločati. Sploh v interventni službi, ko si še pod stresom in se moraš odločiti v korist otroka, dostikrat moraš iti čez vse, da boš zaščitil otroka.
- 20 Težko bi rekel, da mi je bil samo etični kodeks v oporo. Je pa narejen za nas.
- 21 Pomembno se mi zdi, da se res držiš varovanja podatkov.

- 22 To mora biti, da vse uporabnike enakovredno obravnavaš.
- 23 Če imaš ti neke težave, jih moraš slej ko prej razrešiti. Težko delaš, če jih ne.
- 24 Če se z nekom od uporabnikov poznaš, je lažje, če zadevo odstopiš kolegu in poveš, da bo to lažje opravil nekdo drug, ker si sam čustveno vpleten.
- 25 Imamo supervizije, time, te možnosti so vedno
- 26 Če si v dilemi, lahko kadar koli pokličeš kolega.
- 27 Ni se pa še zgodilo, da bi nekdo predal nek primer drugemu.
- 28 V primerih, ko smo naredili bistveno več, je bilo to zato, ker je bil uporabnik toliko nemočen, da je to potreboval, ker nihče drug tega ni naredil.
- 29 Ker institucije, ki naj bi, tega niso naredile.
- 30 Na centru mu vsega tega niti ponuditi ne moreš, ne moreš vsega tega z njim narediti. Mogoče imamo mi malo več možnosti kot center.
- 31 Nekatere ja, nekatere bi pa lahko več naredile.
- 32 Nekatere bi bile dolžne narediti to, kar smo potem naredili mi v KCM.
- 33 Največkrat sodelujemo s centri in njim bi lahko očitali največ stvari, napak, nedela.
- 34 Nekateri centri pa naredijo ogromno, res tisto, kar morajo narediti
- 35 Meni se zdi to, da zelo dobro poznaš področje, kjer delaš, to pomeni, da si na svojem področju avtonomen, poznaš zakonodajo, svoja pravila dela, svoj delokrog, koliko lahko pravila legalno kršiš v korist otroka, ob tem pa spoštuješ njegove odločitve in osebnost.
- 36 Treba je slediti stroki, nadgrajevati teoretično znanje, se izobraževati, se udeleževati seminarjev.
- 37 Pod profesionalno etiko torej spada strokovnost, poznavanje zakonodaje in seveda osebnost, tvoja osebna stabilnost.
- 38 Ne sme te preveč odnesti, nekih predsodkov naj ne bi imel in biti moraš stabilen. Ne moreš se lotiti nekega primera zato, ker se ti uporabnik smili. Ne smeš zavzeti pozicije, da si ti edini, ki lahko pomagaš in si moraš zastaviti realne, uresničljive cilje.
- 39 Dosti dobiš skozi izkušnje.
- 40 Moraš imeti neko dobro teoretično podlago, znanje, to zagotovo.
- 41 Jaz težko ljudi razvrščam, razporejam.
- 42 Vsako odstopanje se lahko šteje za marginalno, jaz tega ne gledam tako.
- 43 Družbeno je vsaka skupina lahko označena kot marginalna. Bolj problem vidim pri socialno ogroženih.
- 44 Profesionalno delo predstavlja tvoj pristop.
- 45 Profesionalen pristop je tak, da veš, da se bo še marsikaj odprlo, nekdo rabi dosti časa in ne moreš reagirati na prvi vtis.
- 46 Lahko se srečamo tudi z Romi, narkomani, prekupčevalci
- 47 Ko mi povedo ime in priimek, se mi lahko zgodi, da si recimo v mislih rečem: »Aha, ta pa ni Slovenec, njemu je čisto »usput«, da ženo mlati – to pa je en delček stereotipa.
- 48 Res pomislim, da že kar vnaprej vem, kako bo kdo reagiral. Mogoče je tudi to stereotip, da kar predvidiš, kako bodo odreagirali.
- 49 Na presojo ne vpliva, lahko mi jo olajša, imam drugačen pristop.
- 50 Kar je vezano na odvisnosti, preprodajanje, nakaj malega alkohola
- 51 Kadar so majhni otroci zraven in kadar gre za res brutalno nasilje
- 52 Takrat se moram zadržati, svoja čustva potlačiti, kasneje, ko pridem domov, pa moram to dati ven.
- 53 Ko pridem domov, se recimo sama s sabo zjezim; supervizija, pogovor na timih interventne službe ...
- 54 Takrat se ti v glavi zavrti, kaj vse lahko to prinese s seboj. Veš, da je po zakonu prav, da storilec dobi tisto, kar mu pripada, in da žrtev in otroke absolutno zaščitiš.
- 55 Najhujši stres pa mi je, ko moram otroke ločiti od staršev.
- 56 Predvsem to, da ravnaš po osebnih načelih, če jih imaš, potem, da ne vključuješ svojih čustev pri samem delu, ampak se poskušaš trezno, razumno in odgovorno odločati v danem trenutku, s tem, da dodatno ne poškoduješ nobenega udeleženca, ne glede na to ali gre za storilca ali žrtev.
- 57 Je bistvo etike to, da ostaneš zelo človek do sočloveka
- 58 Mislim, da če to v sebi imaš, potem imaš.
- 59 To so storilci spolnih zlorab. Z njimi ne želim delati.
- 60 Odnos do sočloveka. Menim, da daje človeka v ospredje.
- 61 S policisti. Zanje pa res lahko rečem, da so v zadnjih 3 letih postali veliko bolj senzibilni, tako v odnosu do žrtve, v odnosu do storilca, kot tudi v odnosu do nas.
- 62 Ne vem, jaz grem vedno čez. Mogoče tam, kjer vidim, da je uporabnik doživel že veliko grdih stvari, kadar je zelo oškodovan.
- 63 Če ne želi, da se mu pomaga, potem niti nimamo pravice posegati vanj.

- 64 Če pri odločitvi konkretno za socialno delo nisi pripravljen sprejeti tudi tega, da prepoznaviš in poveš na glas, kje imaš zadržke ali svoje dobre strani, to delo zelo težko opravljaš.
- 65 Zelo je pomembna osebna rast. Če tega ni, ne moreš dolgo zdržati v tem delu.
- 66 Zdravstvo, da bi velikokrat lahko veliko prej opozorili na zadeve
- 67 Policija dela res strogo po črki zakona.
- 68 Velik problem v strokah (šola, zdravstvo, sociala) je tudi strah pred tožbo.
- 69 Predsodki“ so me morda bolj begali na začetku. Vživeti se v duševno bolezen je že tako težko, če nimaš osebne izkušnje.
- 70 Da smo si kot ljudje vsi enaki, eni imajo take probleme, drugi take, eden jih doživlja tako, drugi jih skozi bolezen malo drugače doživljajo.
- 71 Mene vedno preseneti, kadar se govori o stereotipih in predsodkih, ker to vlada zunaj, tukaj v hiši ne. Do pacientov imamo pozitiven odnos.
- 72 Skozi socialni vidik so zagotovo obrobna skupina, ki je zelo ogrožena.
- 73 Tako alkoholizem kot duševna bolezen človeka zelo spremenita.
- 74 Dobro moramo poznati program dela, hišni red, pravice bolnikov, kar vse izhaja iz kodeksa etike. Dobro moramo poznati vse, kar se nanaša na pacientove pravice.
- 75 Zelo aktualno je varovanje podatkov, posredovanje informacij, možnost odkritega pogovora, da ne delamo nečesa za pacientovih hrbtom, da ga seznanimo, kaj se dela.
- 76 Jaz jo razumem kot splošno človeško etiko, odnos do človeka.
- 77 Najprej moramo o tem govoriti s pacientom, dobiti njegovo dovoljenje.
- 78 Zato je treba delati na zelo pošten način, da bi lahko pomagali ne pa škodili.
- 79 V veliko pomoč je timsko delo.
- 80 Profesionalna etika in človeške vrednote se pokrivajo.
- 81 lahko pride do dileme recimo, ko gre za starše, ki so alkoholiki in mladoletne otroke, za katere ti starši trenutno ne morejo skrbeti
- 82 Kaj sploh je profesionalnost? Ali to pomeni, da se brezkompromisno držiš pravil in prideš do neke rešitve, ko je pravilom sicer bilo zadoščeno, tvoj občutek ob tem pa ni nujno dober?
- 83 Jaz nisem odgovorna, da bom odločala za nekoga, kaj je prav in kaj ni. Odgovorna pa sem, da informiram o možnostih in posledicah in bolniku pomagam, da se pri izbiri lažje sam odloči.
- 84 CSD, delovne organizacije kjer so bolniki zaposleni, Zavod za zaposlovanje, Zavod za zdravstveno zavarovanje, nevladne organizacije, domovi za stare, sodišča, odvetniki ... Trudimo se, da bi z vsemi sodelovali dobro, ker se medsebojno potrebujemo
- 85 Neke vrste potrpežljivost je potrebna. Zaletavost se običajno ne obnese.
- 86 Vpogled v dokumentacijo je ena od pacientovih pravic.
- 87 Za odvisne od alkohola na našem oddelku lahko rečem, da so sami zelo obremenjeni s tem – biti v psihiatrični bolnišnici. Za nekatere je to grozljiva stigma.
- 88 vsak zdravljene sam presodi, kje in kaj bo povedal o sebi
- 89 Delo je največ vezano na delo s starostniki.
- 90 Se je pojavila težava z odpustom starejših in kronično bolnih in večinoma jaz delam z njimi.
- 91 So etične težave. Mi bi načeloma morali delati tisto, kar si želi pacient.
- 92 Če svojci odklonijo pomoč ali pa se s tem ne strinjajo, ne glede na to, kaj bi pacient rad, ne moreš upoštevati njegove želje.
- 93 volje tega uporabnika nikakor ne moreš upoštevati, čeprav bi jo moral.
- 94 Ne, kodeks v takem primeru ni opora, ker veš, da če boš deloval točno po želji uporabnika, mu boš pa naredil več škode kakor koristi.
- 95 Je, taka situacija je lahko huda stiska.
- 96 V prvi vrsti je težko že to, da sem sama.
- 97 v zdravstvu je socialno delo v sekundarnem položaju
- 98 Če bi rabila, lahko tudi jaz poiščem pomoč na CSD, ne vem, pokličem PSP, da mi svetujejo, kaj naj naredim.
- 99 Na zimo je brezdomcev ogromno.
- 100 Pozoren je treba biti na varovanje podatkov na obravnavanje vseh na enak način ne glede na raso, spol, kar koli.
- 101 na obravnavanje vseh na enak način ne glede na raso, spol, kar koli.
- 102 Mislim, da je treba biti pozoren, da ne delaš razlik.
- 103 CSD, domovi za stare, s koordinatorjem pomoči na domu, z Zavodom za zdravstveno zavarovanje, Inštitutom za rehabilitacijo, z zdravilišči, občasno s psihiatrično bolnišnico, tu in tam s policijo, z veleposlaništvu



- 104 Tukaj imaš pa velikokrat občutek, da se delo nikoli ne konča, da nekje obvisi, da si prišel do ene točke, ne moreš pa reči, da si to uspešno zaključil
- 105 Premalo in to je tisto, česar bi si najbolj želela.
- 106 Mogoče je to tudi zato, ker smo v bolnišnici bolj definirali vlogo vsakega.
- 107 Ne, resnično ni izključevanj. Nikoli ne dobim občutka ne med zdravniki ne med sestrami, da bi se recimo brezdomca ali alkoholika drugače obravnavalo.
- 108 To se mi zdi pomembno, da pridem do bolnika pripravljena, razpoložena. In to je pač možnost, ki jo imam.
- 109 Gre za osebe, ki se soočajo z bivanjsko problematiko, s problematiko odvisnosti, najpogosteje od alkohola, pa tudi druge zasvojenosti. Gre predvsem za brezdomce oz. osebe, ki so že dolga leta na pragu revščine.
- 110 Konec koncev smo vsi ljudje. Trudiš se razmejiti profesionalnost od zasebnosti.
- 111 ne smeš si dovoliti, da bi to vplivalo na izvajanje pomoči uporabniku.
- 112 Če prepoznaš pri sebi, da ti nekaj pri delu postaja ovira, je tvoja profesionalna odgovornost, da sicer izvedeš nujno pomoč, potem pa angažiraš drugega strokovnega delavca, mu predaš primer ali pa ga predaš strokovnjaku, ki je usposobljen za to, da naprej vodi in pelje pomoč.
- 113 Izobraževanja, usposabljanja, intervizije, supervizija, ki je tudi predpisana, razni aktivni, timi.
- 114 Izhodišče so pričakovanja, ki se morajo uskladiti.
- 115 Ponudnikov, izvajalcev pomoči je veliko.
- 116 Vsak odnos je potrebno negovati in ga ohranjati.
- 117 To so vedenja strokovnih delavcev in njihova znanja, ki so zelo specifična glede na stroko, ki jo izvajajo oz. so jo pridobili in na uporabo teh znanj v korist družbe. Gre za vedenja in znanja, ki jih strokovni delavci imajo in za posredovanja teh znanj. S tem se povezujejo tudi osebnostne lastnosti človeka.
- 118 Ja, raje korak več, kot korak premalo, v okviru zakonodajnih možnosti seveda.
- 119 Četudi zakonodaja nečesa ne omogoča, da se skuša raziskati vse možne variante.
- 120 Vsak jih ne sporoči, prijetno je izvedeti za pozitivne povratne informacije.
- 121 Mislim, da je ena od odgovornosti socialnega delavca tudi to, da v medsebojnem sodelovanju tudi drugim približa, kaj je socialno delo.
- 122 Mislim tudi, da ima v teh timih socialni delavec enakovredno vlogo ostalim profilom.
- 123 Človek, ki v sebi nosi stigmo, se pogosto vede v skladu s to stigmo in jo na ta način še utrjuje. Zato v okolju pogosto naleti na pričakovan odziv, ki ga je na nek način izzval sam.
- 124 Vsekakor strokovni ukrepi ne morejo biti odvisni od uporabnikove marginaliziranosti.
- 125 Do profesionalno etičnih dilem pogosto prihajamo pri delu v službah, kjer se sprejemajo vloge za različne oblike denarnih pomoči.
- 126 Odločanje o denarnih pomočeh je lahko zelo nepravilno.
- 127 Kakšna druga oblika denarne pomoči pa lahko vzbudi v prejemniku neprijetne občutke in strahove pred odzivi okolice.
- 128 Na eni strani je v vlogi nekoga, ki ukrepa, torej nekoga, ki dodeli ali ne dodeli neko pravico, pri čemer je vezan na pravo. Po drugi strani pa je v vlogi svetovalca.
- 129 Pri strokovnem delavcu prihaja do transferja in kontratransferja.
- 130 Sicer je prav, da se strokovni delavec dogovori s kolegom, da prevzame konkretni primer.
- 131 Za profesionalno delo je nujno brezkompromisno varovanje podatkov v vseh možnih oblikah.
- 132 Vsak ima pravico vpogleda v svojo dokumentacijo vendar na način, da nima vpogleda v dokumentacijo drugega.
- 133 Nujno je puščati odprte možnosti, ne odreči se uporabniku.
- 134 Profesionalno etiko strokovnega delavca sestavljajo njegove osebne vrednote, ki se prekrivajo s strokovnimi, v povezavi z zelo dobrim poznavanjem stroke in zakonodaje.
- 135 Z drobnimi pozornostmi že ob vstopu v hišo – pomemben je izgled prostora, osvetljenost, dobra postavitve informativnih označb, prava izbira barv prostorov, ki delujejo spodbudno in odprto; primerna osebna urejenost strokovnih delavcev.
- 136 Nujno je, da vrata našega centra nikoli niso zaklenjena.

**Kodiranje** - Izjave sem kodirala tako, da sem jim pripisala pojme, ki te izjave uvrstijo v določeno kategorijo. Uporabila sem naslednje besede:

- Razumevanje pojma profesionalna etika
- Uporabniki – pripradniki marginalne skupine
- Profesionalno težke situacije; s kom ne bi mogli delati
- Sodelovanje z drugimi službami
- Kodeks profesionalne etike; ravnanja
- Možni ukrepi v profesionalno težkih situacijah in možnosti samopomoči

**Kodiranje znotraj posameznih enot**

ŠT	IZJAVE	POJMI
	<b>RAZUMEVANJE POJMA PROFESIONALNA ETIKA</b>	
35	Meni se zdi to, da zelo dobro poznaš področje, kjer delaš, to pomeni, da si na svojem področju avtonomen, poznaš zakonodajo, svoja pravila dela, svoj delokrog, koliko lahko pravila legalno kršiš v korist otroka, ob tem pa spoštuješ njegove odločitve in osebnost.	poznavanje zakonodaje
36	Treba je slediti stroki, nadgrajevati teoretično znanje, se izobraževati, se udeleževati seminarjev.	znanje
37	Pod profesionalno etiko torej spada strokovnost, poznavanje zakonodaje in seveda osebnost, tvoja osebna stabilnost.	osebnost
38	Ne sme te preveč odnesti, nekih predsodkov naj ne bi imel in biti moraš stabilen. Ne moreš se lotiti nekega primera zato, ker se ti uporabnik smili. Ne smeš zavzeti pozicije, da si ti edini, ki lahko pomagaš in si moraš zastaviti realne, uresničljive cilje.	osebnost
39	Dosti dobiš skozi izkušnje.	izkušnje
40	Moraš imeti neko dobro teoretično podlago, znanje, to zagotovo.	znanje
44	Profesionalno delo predstavlja tvoj pristop.	pristop
45	Profesionalen pristop je tak, da veš, da se bo še marsikaj odprlo, nekdo rabi dosti časa in ne moreš reagirati na prvi vtis.	pristop
56	Predvsem to, da ravnaš po osebnih načelih, če jih imaš, da ne vključuješ svojih čustev pri samem delu, ampak se poskušaš trezno, razumno in odgovorno odločati v danem trenutku, s tem, da dodatno ne poškoduješ nobenega udeleženca, ne glede na to ali gre za storilca ali žrtev.	osebnost
57	je bistvo etike to, da ostaneš zelo človek do sočloveka	osebnost
58	Mislím, da če to v sebi imaš, potem imaš.	osebnost
	Dobro moramo poznati program dela, hišni red, pravice bolnikov, kar vse izhaja iz kodeksa etike. Dobro moramo poznati vse, kar se nanaša na pacientove pravice.	
76	Jaz jo razumem kot splošno človeško etiko, odnos do človeka.	osebnost
80	Profesionalna etika in človeške vrednote se pokrivajo.	osebnost
82	Lahko se pojavi vprašanje, kaj sploh je profesionalnost. Ali to pomeni, da se brezkompromisno držiš pravil in prideš do neke rešitve, ko je pravilom sicer bilo zadoščeno, tvoj občutek ob tem pa ni nujno dober.	znanje, osebnost
117	To so vedenja strokovnih delavcev in njihova znanja, ki so zelo specifična glede na stroko, ki jo izvajajo oz. so jo pridobili in na uporabo teh znanj v korist družbe. Gre za vedenja in znanja, ki jih strokovni delavci imajo in za posredovanja teh znanj. S tem se povezujejo tudi osebnostne lastnosti človeka.	znanje, osebnost
118	to je stvar, ki se je ne moreš samo naučiti. To je treba živeti, vsak dan in se ne konča, ko je ura 15.	osebnost

134	Profesionalno etiko strokovnega delavca sestavljajo njegove osebne vrednote, ki se prekrivajo s strokovnimi, v povezavi z zelo dobrim poznavanjem stroke in zakonodaje.	znanje, osebnost, zakonodaja
135	Z drobnimi pozornostmi že ob vstopu v hišo – pomemben je izgled prostora, osvetljenost, dobra postavitve informativnih označb, prava izbira barv prostorov, ki delujejo spodbudno in odprto; osebna urejenost strokovnih delavcev.	oprema prostora, osebna urejenost
136	Nujno je, da vrata našega centra nikoli niso zaklenjena.	pristop
<b>UPORABNIKI – MARGINALNE SKUPINE</b>		
41	Jaz težko ljudi razvrščam, razporejam.	skupina
42	Vsako odstopanje se lahko šteje za marginalno, jaz tega ne gledam tako.	odstopanje
43	Družbeno je vsaka skupina lahko označena kot marginalna. Bolj problem vidim pri socialno ogroženih.	odstopanje
46	lahko se srečamo tudi z Romi, narkomani, prekupčevalci	skupina
50	kar je vezano na odvisnosti, preprodajanje, nakaj malega alkohola	skupina
69	Predsdoki so me morda bolj begali na začetku. Vživeti se v duševno bolezen je že tako težko, če nimaš osebne izkušnje.	skupina
70	Da smo si kot ljudje vsi enaki, eni imajo take probleme, drugi take, eden jih doživlja tako, drugi jih skozi bolezen malo drugače doživljajo.	skupina
72	Skozi socialni vidik so zagotovo obrobna skupina, ki je zelo ogrožena.	skupina
73	Tako alkoholizem kot duševna bolezen človeka zelo spremenita.	skupina
87	Za odvisne od alkohola na našem oddelku lahko rečem, da so sami zelo obremenjeni s tem – biti v psihiatrični bolnišnici. Za nekatere je to grozljiva stigma.	stigma
89	Delo je največ vezano na delo s starostniki.	skupina
90	se je pojavila težava z odpustom starejših in kronično bolnih in večinoma jaz delam z njimi.	skupina
99	Na zimo je brezdomcev ogromno.	skupina
109	Gre za osebe, ki se soočajo z bivanjsko problematiko, s problematiko odvisnosti, najpogosteje od alkohola, pa tudi druge zasvojenosti. Gre predvsem za brezdomce oz. osebe, ki so že dolga leta na pragu revščine.	skupina
123	Človek, ki v sebi nosi stigmo, se pogosto vede v skladu s to stigmo in jo na ta način še utrjuje. Zato v okolju pogosto naleti na pričakovan odziv, ki ga je na nek način izzval sam.	stigma
127	Kakšna druga oblika denarne pomoči pa lahko vzbudi v prejemniku neprijetne občutke in strahove pred odzivi okolice.	stigma
<b>PROFESIONALNO TEŽKE SITUACIJE; S KOM NE BI MOGLI DELATI</b>		
01	se mi je zgodilo v enem primeru, ko smo imeli enega fantka, ki je bil malo bolj buckast, neroden, pri svojih letih še ni znal jesti	zanemarjenost
02	pri sebi sem imel nek odpor, znotraj sem ga začutil	odpor

03	Sem šel pač preko tega, profesionalno narediš to.	kršenje pravil
04	Osebnost nistem nobenih težav čutil bodisi do verskih, narodostnih ali takih podobnih situacij.	sprejemanje
05	Sicer veš, da je mogoče treba malo drugače pristopiti, če gre za kakšno drugo kulturo – recimo pri starših.	razgledanost
06	To se mi zdi fajn, da malo veš, da imaš več informacij, da gre npr. za kulturo, kjer se na žensko drugače gleda, da imata verjetno že oče in mama ta odnos.	razgledanost
07	Podpremo osebo kot tako.	sprejemanje
08	Bolj težave sem pa imel, kadar je šlo za neko načrtno kršenje pravil v KCM.	kršenje pravil
09	Bil sem v dilemi ali mu sploh odpret vrata, ga spustiti v hišo.	osebna dilema
10	Takrat pa res nimaš nikogar drugega, da bi se posvetoval.	biti sam
47	Ko mi povedo ime in priimek, se mi lahko zgodi, da si recimo v mislih rečem: »Aha, ta pa ni Slovenec, njemu je čisto »usput«, da ženo mlati – to pa je en delček stereotipa	stereotip
48	Res pomislim, da že kar vnaprej vem, kako bo kdo reagiral. Mogoče je tudi to stereotip, da kar predvidiš, kako bodo odreagirali.	stereotip
49	Na presojo ne vpliva, lahko mi jo olajša, imam drugačen pristop.	razgledanost
51	Kadar so majhni otroci zraven in kadar gre za res brutalno nasilje	nasilje
55	Najhujši stres pa mi je, ko moram otroke ločiti od staršev.	odločitev-ukrep
59	To so storilci spolnih zlorab. Z njimi ne želim delati.	odpor
81	Lahko pride do dileme recimo, ko gre za starše, ki so alkoholiki in mladoletne otroke, za katere ti starši trenutno ne morejo skrbeti.	odločitev-ukrep
95	Je, taka situacija je lahko huda stiska.	odločitev
104	Tukaj imaš pa velikokrat občutek, da se delo nikoli ne konča, da nekje obvisi, da si prišel do ene točke, ne moreš pa reči, da si to uspešno zaključil	povratne informacije
105	Premalo in to je tisto, česar bi si najbolj želela.	povratne informacije
106	Mogoče je to tudi zato, ker smo v bolnišnici bolj definirali vlogo vsakega.	povratne informacije
118	Ja, raje korak več, kot korak premalo, v okviru zakonodajnih možnosti seveda.	zakonodaja
119	Četudi zakonodaja nečesa ne omogoča, da se skuša raziskati vse možne variante.	zakonodaja
120	Vsak jih ne sporoči, prijetno je izvedeti za pozitivne povratne informacije.	povratne informacije
125	Do profesionalno etičnih dilem pogosto prihajamo pri delu v službah, kjer se sprejemajo vloge za različne oblike denarnih pomoči.	zakonodaja
126	Odločanje o denarni pomoči je lahko zelo nepravilno.	odločitev
133	Nujno je puščati odprte možnosti, ne odreči se uporabniku.	povratne informacije
	<b>SODELOVANJE Z DRUGIMI SLUŽBAMI</b>	

28	V primerih, ko smo naredili bistveno več, je bilo to zato, ker je bil uporabnik toliko nemočen, da je to rabil, ker nihče drug tega ni naredil.	neustrezno delo
29	Ker institucije, ki naj bi, tega niso naredile.	neustrezno delo
30	Na centru mu vsega tega niti ponuditi ne moreš, ne moreš vsega tega z njim narediti. Mogoče imamo mi malo več možnosti kot center.	boljše možnosti
31	Nekatere ja, nekatere bi pa lahko več naredile.	neustrezno delo
32	Nekatere bi bile dolžne narediti to, kar smo potem naredili mi v KCM.	neustrezno delo
33	Največkrat sodelujemo s centri in njim bi lahko očitali največ stvari, napak, nedela.	neustrezno delo
34	nekateri centri pa naredijo ogromno, res tisto, kar morajo narediti	ustrezno delo
61	...s policisti. Zanje pa res lahko rečem, da so v zadnjih 3 letih postali veliko bolj senzibilni, tako v odnosu do žrtve, v odnosu do storilca, kot tudi v odnosu do nas.	ustrezno delo
66	zdravstvo, da bi velikokrat lahko veliko prej opozorili na zadeve	prepozni ukrepi
67	Policija dela res strogo po črki zakona	ustrezno delo
68	Velik problem v strokah (šola, zdravstvo, sociala) je tudi strah pred tožbo.	strah pred tožbo
84	CSD, delovne organizacije kjer so bolniki zaposleni, Zavod za zaposlovanje, Zavod za zdravstveno zavarovanje, nevladne organizacije, domovi za stare, sodišča, odvetniki ...Trudimo se, da bi z vsemi sodelovali dobro, ker se medsebojno potrebujemo	različne službe, ustrezno delo
97	v zdravstvu je socialno delo v sekundarnem položaju	status
103	CSD, domovi za stare, s koordinatorjem pomoči na domu, z Zavodom za zdravstveno zavarovanje, Inštitutom za rehabilitacijo, z zdravilišči, občasno s psihiatrično bolnišnico, tu in tam s policijo, z veleposlaništv	različne službe
115	Ponudnikov, izvajalcev pomoči je veliko.	različne službe
116	Vsak odnos je potrebno negovati in ga ohranjati.	negovanje odnosov
122	Mislím tudi, da ima v teh timih socialni delavec enakovredno vlogo ostalim profilom.	status
<b>KODEKS PROFESIONALNE ETIKE; RAVNANJA</b>		
11	Sprejel sem odločitev, da bom naredil po svoji vesti.	vest
12	Moja vest mi ne bi dopuščala, da bi bil mladostnik na cesti.	vest
13	In ko bom jaz tudi malo premislil, bom potem ukrepal naprej po naših pravilih.	presoja
14	Čeprav sem pa drugi dan striktno ukrepal. jaz bi lahko po pravilih ukrepal, pa nisem, ampak sem v tistem trenutku po svoji vesti.	vest
15	Neke omejitve pač moramo imeti, zato da je nek sistem, ki vzdrži. Ampak vedno gremo čez meje. To se mi ne zdi sporno ob zavedanju, da ni druge rešitve.	oškodovanost uporabnika
16	Če ni pripravljenosti s strani uporabnika, potem nimaš kaj. Če ni sodelovanja, če ti samo nekaj nudiš in da ni odziva s strani uporabnika, da je to nesmiselno in je to početje lahko tudi vprašanje etike	sodelovanje uporabnika

17	imaš vedno nek razpon, ko čisto osebno sam presodiš – osebno in strokovno sam presodiš	presoja
18	Sem se pa takoj spraševal, če je to prav ali ni. Naslednji dan sem se posvetoval tudi z direktorico, ki me je podprla.	presoja
19	So primeri, ko moraš dostikrat sam odločati. Sploh v interventni službi, ko si še pod stresom in se moraš odločit v korist otroka, dostikrat moraš iti čez vse, da boš zaščitil otroka.	presoja
20	Težko bi rekel, da mi je bil samo etični kodeks v oporo. Je pa narejen za nas.	ustreznost kodeksa
21	Pomembno se mi zdi, da se res držiš varovanja podatkov.	zaupnost
52	Takrat se moram zadržat, svoja čustva potlačiti, kasneje, ko pridem domov, pa moram to dati ven.	samokontrola
54	Takrat se ti v glavi zavrti, kaj vse lahko to prinese s seboj. Veš, da je po zakonu prav, da storilec dobi tisto, kar mu pripada, in da žrtev in otroke absolutno zaščitiš.	presoja
60	Odnos do sočloveka. Menim, da daje človeka v ospredje.	ustreznost kodeksa
62	Ne vem, jaz grem vedno čez. Mogoče tam, kjer vidim, da je uporabnik doživel že veliko grdih stvari, kadar je zelo oškodovan.	oškodovanost uporabnika
63	Če ne želi, da se mu pomaga, potem niti nimamo pravice posegati vanj.	sodelovanje uporabnika
71	Mene vedno preseneti, kadar se govori o stereotipih in predsodkih, ker to vlada zunaj, tukaj v hiši ne. Do pacientov imamo pozitiven odnos.	pozitiven odnos
74	Dobro moramo poznati program dela, hišni red, pravice bolnikov, kar vse izhaja iz kodeksa etike. Dobro moramo poznati vse, kar se nanaša na pacientove pravice.	pravice uporabnika
75	Zelo aktualno je varovanje podatkov, posredovanje informacij, možnost odkritega pogovora, da ne delamo nečesa za pacientovih hrbtom, da ga seznanimo, kaj se dela.	zaupnost
77	Najprej moramo o tem govoriti s pacientom, dobiti njegovo dovoljenje.	sodelovanje uporabnika
78	Zato je treba delati na zelo pošten način, da bi lahko pomagali ne pa škodili.	poštenost
83	Jaz nisem odgovorna, da bom odločala za nekoga, kaj je prav in kaj ni. Odgovorna pa sem, da informiram o možnostih in posledicah in bolniku pomagam, da se pri izbiri lažje sam odloči.	odgovornost
84	Proti volji se človeka lahko sprejme le, kadar ogroža sebe, druge ali je nevarnost, da bi naredil kakšno večjo škodo - materialno. To področje je zakonsko zelo natančno opredeljeno.	presoja
85	Neke vrste potrpežljivost je potrebna. Zaletavost se običajno ne obnese.	potrpežljivost
86	Vpogled v dokumentacijo je ena od pacientovih pravic.	pravice uporabnika
88	vsak zdravljeneec sam presodi, kje in kaj bo povedal o sebi	zaupnost
91	So etične težave. Mi bi načeloma morali delati tisto, kar si želi pacient.	pravica uporabnika
92	Če svojci odklonijo pomoč ali pa se s tem ne strinjajo, ne glede na to, kaj bi pacient rad, ne moreš upoštevati njegove želje.	navzkrižje

93	volje tega uporabnika nikakor ne moreš upoštevati, čeprav bi jo moral.	navzkrižje
94	Ne, kodeks v takem primeru ni opora, ker veš, da če boš deloval točno po želji uporabnika, mu boš pa naredil več škode kakor koristi.	navzkrižje
100	Pozoren je treba biti na varovanje podatkov	zaupnost
101	na obravnavanje vseh na enak način ne glede na raso, spol, kar koli.	enakovrednost obravnave
102	Mislím, da je treba biti pozoren, da ne delaš razlik.	enakovrednost obravnave
107	Ne, resnično ni izključevanj. Nikoli ne dobim občutka ne med zdravniki ne med sestrami, da bi se recimo brezdomca ali alkoholika drugače obravnavalo.	enakovrednost obravnave
110	Konec koncev smo vsi ljudje. Trudiš se razmejiti profesionalnost od zasebnosti.	strokovnost
111	ne smeš si dovoliti, da bi to vplivalo na izvajanje pomoči uporabniku.	strokovnost
114	Izhodišče so pričakovanja, ki se morajo uskladiti.	pričakovanja
115	Pravica uporabnika je, da izbere tisto, kar je njemu najbolj ustrezno, za izbiro pa potrebuje informacije, ki jih ob prihodu običajno nima.	pravica uporabnika
121	Mislím, da je ena od odgovornosti socialnega delavca tudi to, da v medsebojnem sodelovanju tudidrugim približa, kaj je socialno delo.	prepoznavnost SD
124	Vsekakor strokovni ukrepi ne morejo biti odvisni od uporabnikove marginaliziranosti.	strokovnost
128	Na eni strani je v vlogi nekoga, ki ukrepa, torej nekoga, ki dodeli ali ne dodeli neko pravico, pri čemer je vezan na pravo. Po drugi strani pa je v vlogi svetovalca.	združljivost vlog
131	Za profesionalno delo je nujno brezkompromisno varovanje podatkov v vseh možnih oblikah.	zaupnost
132	Vsak ima pravico vpogleda v svojo dokumentacijo vendar na način, da nima vpogleda v dokumentacijo drugega.	zaupnost
	<b>MOŽNI UKREPI V PROFESIONALNO TEŽKIH SITUACIJAH IN MOŽNOSTI SAMOPOMOČI STROKOVNJAKOV</b>	
23	Če imaš ti neke težave, jih moraš slej ko prej razrešit. Težko delaš, če jih ne.	osebni zadržki
24	Če se z nekom od uporabnikov poznaš, je lažje, če zadevo odstopiš kolegu in poveš, da bo to lažje opravil nekdo drug, ker si sam čustveno vpleten.	osebni zadržki
25	imamo suprevizije, time, te možnosti so vedno	oblike pomoči
26	Če si v dilemi, lahko kadar koli pokličeš kolega.	oblike pomoči
27	Ni se pa še zgodilo, da bi nekdo predal nek primer drugemu.	možnosti
53	Ko pridem domov, se recimo sama s sabo zjezim; suprevizija, pogovor na timih interventne službe ...	oblike pomoči
64	Če pri odločitvi konkretno za socialno delo nisi pripravljen sprejeti tudi tega, da prepoznaviš in poveš na glas, kje imaš zadržke ali svoje dobre strani, to delo zelo težko opravljaš.	osebni zadržki

65	Zelo je pomembna osebnostna rast. Če tega ni, ne moreš dolgo zdržati v tem delu.	samopomoč
79	V veliko pomoč je timsko delo.	oblike pomoči
96	V prvi vrsti je težko že to, da sem sama.	možnosti
98	Če bi rabila, lahko tudi jaz poiščem pomoč na CSD, ne vem, pokličem PSP, da mi svetujejo, kaj naj naredim.	možnosti
108	To se mi zdi pomembno, da pridem do bolnika pripravljena, razpoložena. In to je pač možnost, ki jo imam.	možnosti
112	Če prepoznaviš pri sebi, da ti nekaj pri delu postaja ovira, je tvoja profesionalna odgovornost, da sicer izvedeš nujno pomoč, potem pa angažiraš drugega strokovnega delavca, mu predaš primer ali pa ga predaš strokovnjaku, ki je usposobljen za to, da naprej vodi in pelje pomoč.	možnosti samopomoč
113	Izobraževanja, usposabljanja, intervizije, supervizija, ki je tudi predpisana, razni aktivni, timi.	oblike pomoči
129	Pri strokovnem delavcu prihaja do transferja in kontratransferja.	samoopazovanje
130	Sicer je prav, da se strokovni delavec dogovori s kolegom, da prevzame konkretni primer.	možnosti

#### Urejanje izjav v kategorije po kodah

#### RAZUMEVANJE POJMA PROFESIONALNA ETIKA

- a) **Poznavanje zakonodaje:** poznavanje področja, kjer delaš; kje lahko pravila legalno kršiš, poznavanje pravic
- b) **Znanje:** slediti stroko, nadgrajevati teoretično znanje, se izobraževati, seminarji, realni cilji, poznavanje hišnih pravil
- c) **Osebnost:** osebna stabilnost, pravi vzgibi za pomoč, prava pozicija-nisi vseved, čustvena inteligenca, človečnost, pravi odnos do človeka, enakovredna obravnava, prepoznavanje svojih občutkov, vrednote-osebne in profesionalne
- d) **Izkušnje:** pomembne, koristne
- e) **Pristop:** potrpežljivost, senzibilnost, odprtost
- f) **Oprema prostora:** spodbudna, pregledna ureditev
- g) **Osebna urejenost:** primerna, spoštljiva

#### UPORABNIKI – MARGINALNE SKUPINE

- a) **Skupina:** Romi, begunci, narkomani, prekupčevalci, odvisniki, preprodajalci, duševni bolniki, alkoholiki, starostniki, kronično bolni, brezdomci, revni
- b) **Odstopanje:** socialno ogroženi, vsak odklon
- c) **Stigma:** vedenje, ki to utrjuje; denarna pomoč

#### PROFESIONALNO TEŽKE SITUACIJE; S KOM NE BI MOGLI DELATI

- a) **Zanemarjenost:** nerodnost, neobvladovanje osnovnih življenjskih spretnosti
- b) **Odpor:** storilci spolnih zlorab, socialno zanemarni
- c) **Kršenje pravil:** hišna pravila (uporabniki), zakonodaja (strokovni delavci)
- d) **Sprejemanje:** ne glede na pripadnost-versko, narodnostno ...
- e) **Razgledanost:** poznavanje folklore, kulture, izbira ustreznega pristopa
- f) **Osebna dilema:** tehtanje odločitve
- g) **Biti sam:** edini zaposleni; sam na terenu



- h) **Stereotip:** značilnosti kulture, predvidevanje reakcij uporabnikov
- i) **Nasilje:** brutalno nasilje in majhni otroci
- j) **Odločitev-ukrep:** odvzem otroka; namestitev otroka v rejniško družino; dodelitev denarne pomoči
- k) **Povratne informacije:** nobenih, premalo, dobre
- l) **Zakonodaja:** poznavanje, vse možnosti

#### **SODELOVANJE Z DRUGIMI SLUŽBAMI**

- a) **Ustrezno delo:** nekateri CSD, policija
- b) **Neustrezno delo:** nekateri CSD
- c) **Boljše možnosti:** KCM-zaradi daljšega bivanja
- d) **Prepozni ukrepi:** zdravstvo, šola-učitelji telesne vzgoje
- e) **Strah:** tožbe
- f) **Različne službe:** CSD, domovi za stare, bolnišnice, psihiatrična bolnišnica, društva, Zavod za zdravstveno varstvo, Zavod za zaposlovanje, delovne organizacije uporabnikov, policija, sodstvo, zdravstvo, veleposlaništva, Inštitut za rehabilitacijo, zavetišča za brezdomce, komune
- g) **Status:** sekundarni pomen SD
- h) **Negovanje odnosov:** nujno za dobro sodelovanje

#### **KODEKS PROFESIONALNE ETIKE; RAVNANJA**

- a) **Vest:** odločanje
- b) **Presoja:** po razmisleku
- c) **Oškodovanost uporabnika:** merilo za večjo angažiranost
- d) **Sodelovanje uporabnika:** nujno
- e) **Ustreznost kodeksa:** narejen za SD
- f) **Zaupnost:** pogoj, varovanje podatkov na vseh nivojih
- g) **Samokontrola:** odnos strokovnega delavca, nadzor čustev
- h) **Positiven odnos:** do uporabnikov
- i) **Pravice uporabnika:** vpogled v dokumentacijo; pravica do izbire; informiranost; kje se bo razkril
- j) **Poštenost:** odnos
- k) **Odgovornost:** do stroke, do uporabnika
- l) **Potrpežljivost:** nezaletavost
- m) **Prepoznavnost SD:** med kolegi; v javnosti; druge službe
- n) **Strokovnost:** izbira ukerpov; razmejevanje stroke in zasebnosti;
- o) **Združljivost:** izvrševalec ukrepa; svetovalec

#### **MOŽNI UKREPI V PROFESIONALNO TEŽKIH SITUACIJAH IN MOŽNOSTI SAMOPOMOČI STROKOVNJAKOV**

- a) **Osebnosti zadržki:** vpletenost v primer; poznanstvo; transfer/kontratransfer
- b) **Oblike pomoči:** supervizija, tim, aktiv, kolegi
- c) **Možnosti:** odstop primera, pomoč zunaj, možnost izbire, sam
- d) **Samopomoč:** osebna rast, samoopazovanje

#### **UPORABNIKI**

##### **Izpis relevantnih izjav**

- 01 Ja, sem lezbijka
- 02 Socialni delavci, kriminalisti, policisti, sodišče, psihologi.
- 03 V okolju je homofobija zelo prisotna.
- 04 Največ nestrpnosti je pri drugih takih skupinah, od skinheadov, do panksov, starejši ljudje itak.
- 05 Nestrpnost je prisotna bolj do gejev kot do lezbijk, ampak se tudi čuti.
- 06 Najmanj kar je, je to, da se nekaj ljudi obregne ob mene, ko me vidijo.
- 07 Niti ne nagovorijo, povejo nekaj sami sebi, ampak dosti na glas, da tudi jaz slišim.
- 08 Pri nas doma o tem sicer nikoli nismo govorili, je bila tabu tema.
- 09 Blondink, žensk za volanom itd. in seveda tudi do homoseksualcev
- 10 Da so si potem le izmislili, da smo geji nesramni, agresivni, posesivni, v glavnem kopica slabih stvari.

- 11 Ali me boš napadel ali me boš pa hotel dobiti na svojo stran, me boš hotel spremeniti. Zato se ljudje tako bojijo gejev.
- 12 Vsako leto bolj je homoseksualnost popularna. Vedno več jih prizna, pove na glas in ljudje se tega bojijo.
- 13 Homoseksualnost je bila od nekdaj tabu tema in tukaj ne bomo v družbi nikoli enakopravni.
- 14 Tudi, če gledam s tega stališča, da je vedno več gejev in lezbijk postavljenih na cesto, ko povejo doma, ko priznajo. Zatirani so v šolah, povsod. To ni prav nič dober občutek.
- 15 Ljudje bodo pa vedno gledali na homoseksualnost kot drugačnost. Tako je.
- 16 Sociala se premalo sliši.
- 17 Pred tem, kar sem jaz zdaj dobila od socialnih delavcev in socialne službe, lahko dam samo kapo dol. Vsa čast jim, ker vejo, kaj delajo.
- 18 Dejansko vejo, zakaj gre in kaj delajo in poznajo razmere in vidijo kršenje pravic in se znajo postaviti za tiste, ki se ne znajo sami za sebe.
- 19 Motijo me pa tisti, ki se v mojem prostoru izpostavljajo na način, ki škoduje meni ali pa okolici.
- 20 Se pravi, da obsojam vedenje posameznika, ki se izpostavlja v imenu skupine.
- 21 Nekaj etičnega in zapisanega. Ne, nisem ga videla, bi si pa zelo želela.
- 22 Želela bi si, da bi me kdo kdaj usmeril na CSD, kdor koli – kriminalisti, policisti, psihologinja. Tako da tega ne morem čisto preboleti. Na CSD me nikoli nihče, s katerim sem imela opravka, ni usmeril.
- 23 V bistvu jim dajem minus, ker se niso vmešali.
- 24 Ko sem zvedela, da CSD mora sodelovati v vsakem primeru, ki jim ga javi ali policija ali šola, kdor koli, sem bila v tistem trenutku tako jezna, ker mi tega nikoli nobeden ni povedal! Jaz sem v bistvu lani prvič stopila v stik s CSD.
- 25 Žrtev spolne zlorabe – kruto se sliši, ampak tudi to je marginalizirana skupina.
- 26 Do mene je kriminalist nastopil na način: »Daj, povej po pravici!« Ponižal me je.
- 27 Nihče ni več prišel do mene, me povprašal o tem, tudi na šoli so se profesorji do mene potem drugače obnašali.
- 28 Niti eden me takrat ni zaščitil, slišal.
- 29 Zelo moteče mi je to, da sem tolikokrat ponavljala svojo zgodbo. Brez kakršnega koli efekta.
- 30 Z mano delajo na moji samopodobi, me pripravljajo na samostojno življenje, povejo mi svoje mnenje, npr. to ni bilo v redu, bi bilo boljše tako in tako, poslušajo me.
- 31 Itak se vedno najdejo ljudje, ki bodo govorili, da je ženska prosila za to. Da je sama kriva.
- 32 Veliko sem lagala, ker sem hotela biti del »normalne« družbe.
- 33 Najbolj na živce mi gre, da te ves folk pomiluje.
- 34 Je dober filing, če dobiš o sebi realne informacije – če ga polomim, da mi to povejo.
- 35 Transseksualec je spolna identiteta: se identificiraš kot trans moški ali ženska, nič od tega, kot oboje ali kot nekaj tretjega.
- 36 V osnovni šoli s socialno delavko, jaz takrat še nisem vedel ničesar o sebi ... bilo je zelo neobzirno, ni znala pristopiti na pravi način.
- 37 V glavnem, vsi so vedeli vse, kar sem se jaz pogovarjal s socialno delavko.
- 38 Poznam tudi eno socialno delavko in me jezi to, ker ničesar ne naredi.
- 39 Načeloma imam porazno slabo mnenje o socialnih delavcih, zaradi slabih izkušenj, ne kar neutemeljeno
- 40 Komentarje kot: »To je za pobit! To je bolno! To je umazano! Tega jaz že ne bi hotel.«
- 41 Kaj pa ljudje s tem naredijo, ni moje breme. Si pa ne pustim vzeti pravice, da povem direktno, pravico do sproščenega, svobodnega življenja, ne da ves čas razmišljam, kaj bo.
- 42 Enkrat sem imel srečanje s skinheadom.
- 43 Tudi znotraj LGBT skupnosti ni prave enotnosti.
- 44 Moji prijatelji me spremljajo skozi vse moje stopnje
- 45 Stran se je obrnil le en prijatelj
- 46 Všeč mi je iskrenost.
- 47 Porazen. Ne le do LGBT skupnosti, ampak do vsega, kar ni v skladu z normo – do invalidov, narkomanov, imigrantov, Romov, do premalo izobraženih, do preveč izobraženih ...
- 48 Pomilovanje je zelo poniževalno, ker ti da sporočilo: »Ti si pa en revež. S tabo je pa nekaj hudo narobe. Ti se pa meni smiliš.«
- 49 Nevidnost je hujša.
- 50 Policiste povezujem z nasilnim vedenjem, čeprav nimam konkretne izkušnje iz Slovenije.
- 51 V Ljubljani zelo korekten eden višjih predstavnikov Policije
- 52 V šoli tudi ni nobenih vsebin, ki niso heteroseksualne, enostavno ne obstajajo.
- 53 Jaz si želim imeti rejništvo, ampak kot transseksualec najbrž nimam možnosti, tudi če bi imel vse druge pogoje nadpovprečne.

- 54 Da si kot delavec spoštljiv in korekten; razgledanost in poučenost; fleksibilnost; zaupanje; interakcija oz. kooperativnost z drugimi službami; cilj tvojega dela je uporabnik
- 55 To je tisto, kako se mora v vsakem poklicu človek do določene stranke obnašati.
- 56 S socialnimi delavkami na CSD, različnimi zdravstvenimi delavci, policisti, sodniki, delavci v prevzgojnem domu.
- 57 Konflikte sem imel s policijo, fizične in psihične.
- 58 V Begunjah so bili zelo fer, videli so, da nič ni narobe z mano.
- 59 Mučenje, psihično in fizično. Ne od osebja, od sogojencev.
- 60 Vzgojitelji, pazniki in delavci v delavnicah. Do mene so se vsi korektno vedli.
- 61 Na socialno delavko sploh ne, ona meni veliko pomaga, mi veliko stvari pove, je korektna, ima odnos tak, kot je prav.
- 62 Meni se zdi, da se do mene nefer vede, ker me ne obvešča pravočasno o prispeli pošti. To pa ni profesionalna etika. Njen odnos do mene je nekorekten.
- 63 Zato mi je dobro, da imam možnost, da grem k drugi socialni delavki.
- 64 Vem, do kam gre v določenem poklicu lahko človek.
- 65 Vem tudi za policiste. Ampak prav policija ga najbolj krši.
- 66 Pri prevozih z marico poudarjeno vozijo ovinke, zapeljejo tudi vse luknje na cesti. V tistih sobicah za pridržanje uporabljajo tudi malo bolj čudne prijeme. Zmerjanje, žaljenje, tega je kar precej. Zame so uporabljali izraze limač, limko, neostik.
- 67 Me je policist namerno legitimiral, čeprav je točno vedel, da nimam osebne izkaznice.
- 68 Ja, to so tisti, ki odstopajo. Pankerji recimo.
- 69 Sem brezdomec, narkoman
- 70 Vem, da ko sem živel še na cesti, so morali za mano vedno prezračiti prostor, ko sem nekam prišel, pisarne recimo.
- 71 Ne vem sicer, kaj so si one mislile, ampak stoprocentno so me nekam dale, med smrdljivca, smrduha. Tega mi sicer nihče nikoli ni rekel, ampak saj to vidiš po odzivu ljudi.
- 72 Drugače ne bi mogel reči, da me kdo kaj drugače obravnava.
- 73 Zdravniki so mi veliko pomagali.
- 74 Kot izmečke pa se obravnava tiste, ki zbijajo ceno metadonu. Tak, ki odstopa, je izločen.
- 75 Verjetno je to ena toleranca, ker smo oboji v bistvu omamljeni.
- 76 Proti narkomanom so recimo šminkerji, polizanci.
- 77 Je razlika, če se ti že na daleč vidi, kam spadaš.
- 78 Kar v redu. Edino v bližnji trgovini sem imel zaplet z eno trgovko, za katero sem izvedel, da se je pogovarjala s kriminalistom o meni, razlagala, kaj kupujem, da kupujem citronko.
- 79 Normalen, razen ene sodnice, ki me grdo gleda, ima čuden odnos do mene, mogoče me ima na piki.
- 80 Nekorektni so bili do sedaj samo policisti in delno tista socialna delavka.
- 81 Saj med ljudmi ni nekega gnusa, res je pa težko zaupati takemu človeku, kot sem jaz.
- 82 Ne, razen, če bi iskal službo. Pa še to so problemi v lastni občini, v lastnem kraju, izven kraja pa mislim, da ne.
- 83 Korekten. Ne pretiravati s prijaznostmi in me ujčkati, pač obravnavati kot človeka, tako kot vsakega drugega. Nič več in nič manj. Nočem dobiti ne več stvari in ne manj, tako kot vsak. Enakovredno.
- 84 Pravemu džanksu ne gre zaupati. Ampak taki so narkomani. Pripravljene so prodati svojo lastno mamo. To je dejstvo, to ni stereotip.
- 85 Vsi zdravniki, vse sestre, kuharice, vsi so super. Z nobenim nisem imel nobenih problemov.
- 86 Vsi so prijazni, če si pa ti siten do njih, so pa tudi oni bolj sitni. Moraš se lepo obnašati, malo se pohecaš, pa ni problema. Jaz sem se vedno z vsemi razumel.
- 87 To je pa cerkev, ko samo izkoriščajo pa kasirajo.
- 88 S socialno ves čas sodelujem. So zelo v redu, vse tri s katerimi imam opravka.
- 89 S policijo sem imel opravka, zaradi kršenja javnega reda in miru. Enkrat sem dva policista pretepel. Sta me potem popokala v marico in sta me kakšne pol ure vozila potem dva kilometra do postaje. Samo drugače sta se normalno obnašala, nista bila kaj nesramna.
- 90 Edini, s katerim sem mel slabe izkušnje, je bil nadzorni pri javnih delih. Njega nobeden ni maral. Ta je bil pa res nesramen.
- 91 Oh, v redu. Se z vsemi razumem.
- 92 Enkrat me je eden po krivem obdolžil, da sem mu nekaj ukradel. Sem se skregal z njim, ker to pa ni bilo res.
- 93 Tukaj me vsi poznajo. Jaz jih tudi pogrešam, če grem kam.
- 94 Jaz bi rad samo, da bi imel stanovanje, en kontejner, pa druga ne rabim. Da sem sam. Da nisem odvisen od drugih.

- 95 Zame so to neka pravila, ki jih mora profesionallec upoštevati v odnosu do strank v katerem koli poklicu, kar pomeni, da ne posega preveč v intimo človeka proti njegovi volji, da ga ne okarakterizira po svojih predstavah, da upošteva njegov osebni prostor, mu ne škoduje, ga ne prizadane.
- 96 Temeljno je zaupanje.
- 97 Pričakuješ tudi, da bo tvoj terapevt kar se da objektiven, ter da njegovi lastni predsodki ne bodo vplivali na terapijo.
- 98 Ko se enkrat začne mešati osebno in profesionalno, se mi zdi, da rezultat ne more biti dober.
- 99 Dostikrat se zgodi, da terapevt in pacient nista osebno kompatibilna. Takrat lahko zahtevaš zamenjavo terapevta in upravičeno pričakuješ, da ne bo osebnih zamer. Zdi se mi, da je tudi to neke vrste profesionalna etika.
- 100 Jaz tega nisem nikoli tako doživljala.
- 101 Ampak preden sem šla, sem imela težave s tem, kako me bodo sprejeli drugi, kako me bo sprejela okolica, ko bom povedala, da sem bila praktično v »norišnici«.
- 102 Ampak moram reči, da je bil odziv kar dober. Če me je kdo kaj vprašal, nisem ničesar skrivala
- 103 Psihiatri, psihologi, sestrami na oddelku in delovnimi terapevti. Odnos in delo vseh, s katerimi sem bila v stiku, je bil zelo korekten.
- 104 Nikoli nisem imela občutka, da kar koli dodajajo ali spreminjajo. Njihov odnos je bil zelo profesionalen.
- 105 Imela sem rahle konfliktke s prijatelji, ker nismo imeli enakega pogleda na sam potek terapije, recimo glede jemanja tablet. Ko smo se pogovorili in predstavili vsak svoj zorni kot, je bilo v redu.
- 106 Doma ne vem, če so sploh kdaj dokončno sprejeli, da imam jaz psihične težave, iskali so neke fizične vzroke. To je bil zame velik pritisk, zato sem se tudi odločila, da grem v bolnišnico.
- 107 Ne da bi mi kdo kar koli direktno očital ali me obsojal, ampak se je čutilo, da se je naredila neka distanca.
- 108 Načeloma nisem imela slabih izkušenj. Reakcije so bile bolj v to smer, da so me začeli spraševati
- 109 Mislim, da je to en tak tabu, da je že čas, da se ga razbije.
- 110 Iskrenost. Če nekdo misli, da je kaj narobe z mano, ker sem bila tam, naj mi to pove.
- 111 Ne rabim pomilovanja, ne rabim zavijanja v vato. Spoštljiv odnos in to je to.
- 112 Vsaka skupina ima svojo specifikko in drugo perspektivo, npr. homoseksualnost, kjer je vse še bolj tabuizirano, kljub večstoletnemu ukvarjanju znanosti s to tematiko, še vedno slišiš zelo grde stvari, ki se jih recimo o psihičnih bolnikih ne sliši.
- 113 Mislim, da je to res bolj stvar posameznika kot pa ene skupine proti drugi.

### Kodiranje

Izjave sem kodirala tako, da sem jim pripisala pojme, ki te izjave uvrstijo v določeno kategorijo. Uporabila sem naslednje besede:

- Marginalna skupina; predsodki do in med skupinami
- Odnos različnih strokovnih delavcev
- Razumevanje pojma profesionalna etika; etični kodeks
- Odnos okolice
- Želen odnos

#### Kodiranje znotraj posameznih enot

ŠT	IZJAVE	POJMI
	<b>MARGINALNA SKUPINA; PREDSDOKI DO IN MED SKUPINAMI</b>	
01	Ja, sem lezbijka.	skupina
08	Pri nas doma o tem sicer nikoli nismo govorili, je bila tabu tema.	tabu
09	blondink, žensk za volanom itd. in seveda tudi do homoseksualcev	skupina
10	da so si potem le izmislili, da smo geji nesramni, agresivni, posesivni, v glavnem kopica slabih stvari.	pripisane lastnosti
11	ali me boš napadel ali me boš pa hotel dobiti na svojo stran, me boš hotel	strah

	spremeniti. Zato se ljudje tako bojijo gejev.	
12	Vsako leto bolj je homoseksualnost popularna. Vedno več jih prizna, pove na glas in ljudje se tega bojijo.	strah
13	Homoseksualnost je bila od nekdaj tabu tema in tukaj ne bomo v družbi nikoli enakopravni.	tabu
19	Motijo me pa tisti, ki se v mojem prostoru izpostavljajo na način, ki škoduje meni ali pa okolici.	skupina
20	Se pravi, da obsojam vedenje posameznika, ki se izpostavlja v imenu skupine.	posameznik
25	Žrtev spolne zlorabe	skupina
32	veliko sem lagala, ker sem hotela biti del »normalne« družbe.	sprejetost
35	Transseksualec je spolna identiteta: se identificiraš kot trans moški ali ženska, nič od tega, kot oboje ali kot nekaj tretjega.	skupina
42	Enkrat sem imel srečanje s skinheadom.	skupina
43	Tudi znotraj LGBT skupnosti ni prave enotnosti.	neenotnost
68	Ja, to so tisti, ki odstopajo. Pankerji recimo.	skupina
69	Sem brezdomec, narkoman	skupina
74	Kot izmečke pa se obravnava tiste, ki zbijajo ceno metadonu. Tak, ki odstopa, je izločen.	neenotnost
75	Verjetno je to ena toleranca, ker smo oboji v bistvu omamljeni.	sprejetost
76	Protí narkomanom so recimo šminkerji, polizanci.	zmrdovanje
77	Je razlika, če se ti že na daleč vidi, kam spadaš.	opaznost
84	Pravemu džanksu ne gre zaupati. Ampak taki so narkomani. Pripravljene so prodati svojo lastno mamo. To je dejstvo, to ni stereotip.	skupina
100	Jaz tega nisem nikoli tako doživljala.	skupina
101	Ampak preden sem šla, sem imela težave s tem, kako me bodo sprejeli drugi, kako me bo sprejela okolica, ko bom povedala, da sem bila praktično v »norišnici«.	sprejetost
112	Vsaka skupina ima svojo specifiko in drugo perspektivo, npr. homoseksualnost, kjer je vse še bolj tabuizirano, kljub večstoletnemu ukvarjanju znanosti s to tematiko, še vedno slišiš zelo grde stvari, ki se jih recimo o psihičnih bolnikih ne sliši.	skupina
113	Mislím, da je to res bolj stvar posameznika kot pa ene skupine proti drugi.	strpnost
	<b>ODNOS RAZLIČNIH STROKOVNIH DELAVCEV</b>	
02	Socialni delavci, kriminalisti, policisti, sodišče, psihologi	korekten
16	Sociala se premalo sliši.	mlačnost
17	Pred tem, kar sem jaz zdaj dobila od socialnih delavcev in socialne službe, lahko dam samo kapo dol. Vsa čast jim, ker vejo, kaj delajo.	strokovnost

18	dejansko vejo, zakaj gre in kaj delajo in poznajo razmere in vidijo kršenje pravic in se znajo postaviti za tiste, ki se ne znajo sami za sebe.	strokovnost
22	Želela bi si, da bi me kdo kdaj usmeril na CSD, kdor koli – kriminalisti, policisti, psihologinja. Tako da tega ne morem čisto preboleti. Na CSD me nikoli nihče, s katerim sem imela opravka, ni usmeril.	nestrokovnost
23	V bistvu jim dajem minus, ker se niso vmešali.	neaktivnost
24	Ko sem zvedela, da CSD mora sodelovati v vsakem primeru, ki jim ga javi ali policija ali šola, kdor koli, sem bila v tistem trenutku tako jezna, ker mi tega nikoli nobeden ni povedal! Jaz sem v bistvu lani prvič stopila v stik s CSD.	neaktivnost
26	Do mene je kriminalist nastopil na način: »Daj, povej po pravici!« Ponižal me je.	nestrokovnost
27	Nihče ni več prišel do mene, me povprašal o tem, tudi na šoli so se profesorji do mene potem drugače obnašali.	nestrokovnost
28	Niti eden me takrat ni zaščitil, slišal.	nestrokovnost
29	Zelo moteče mi je to, da sem tolikokrat ponavljala svojo zgodbo. Brez kakršnega koli efekta.	nestrokovnost
36	V osnovni šoli s socialno delavko, jaz takrat še nisem vedel ničesar o sebi... bilo je zelo neobzirno, ni znala pristopiti na pravi način.	nestrokovnost
37	V glavnem, vsi so vedeli vse, kar sem se jaz pogovarjal s socialno delavko.	nestrokovnost
38	Poznam tudi eno socialno delavko in me jezi to, ker ničesar ne naredi.	nestrokovnost
39	Načeloma imam porazno slabo mnenje o socialnih delavcih, zaradi slabih izkušenj, ne kar neutemeljeno,	nestrokovnost
50	Policiste povezujem z nasilnim vedenjem, čeprav nimam konkretne izkušnje iz Slovenije.	nasilje
51	v Ljubljani zelo korekten eden višjih predstavnikov Policije	strokovnost
52	V šoli tudi ni nobenih vsebin, ki niso heteroseksualne, enostavno ne obstajajo.	ignoranca
53	Jaz si želim imeti rejništvo, ampak kot transseksualec najbrž nimam možnosti, tudi če bi imel vse druge pogoje nadpovprečne.	ignoranca
56	S socialnimi delavkami na CSD, različnimi zdravstvenimi delavci, policisti, sodniki, delavci v prevzgojnem domu.	korekten
57	Konflikte sem imel s policijo, fizične in psihične.	konflikti
58	V Begunjah so bili zelo fer, videli so, da nič ni narobe z mano.	korektnost
59	Mučenje, psihično in fizično. Ne od osebja, od sogojencev.	konflikti
60	Vzgojitelji, pazniki in delavci v delavnicah. Do mene so se vsi korektno vedli.	korektnost
61	Na socialno delavko sploh ne, ona meni veliko pomaga, mi veliko stvari pove, je korektna, ima odnos tak, kot je prav.	korektnost
62	Meni se zdi, da se do mene nefer vede, ker me ne obvešča pravočasno o prispeli pošti. To pa ni profesionalna etika. Njen odnos do mene je nekorekten.	nekorektnost

63	Zato mi je dobro, da imam možnost, da grem k drugi socialni delavki.	možnost izbire
72	Drugače ne bi mogel reči, da me kdo kaj drugače obravnava.	korektnost
73	Zdravniki so mi veliko pomagali.	korektnost
70	Vem, da ko sem živel še na cesti, so morali za mano vedno prezračiti prostor, ko sem nekam prišel, pisarne recimo.	neprijetnost
71	Ne vem sicer, kaj so si one mislile, ampak stoprocentno so me nekam dale, med smrdljivca, smrduha. Tega mi sicer nihče nikoli ni rekel, ampak saj to vidiš po odzivu ljudi.	neprijetnost
79	Normalen, razen ene sodnice, ki me grdo gleda, ima čuden odnos do mene, mogoče me ima na piki.	ne/korektnost
80	Nekorektni so bili do sedaj samo policisti in delno tista socialna delavka.	ne/korektnost
85	Vsi zdravniki, vse sestre, kuharice, vsi so super. Z nobenim nisem imel nobenih problemov.	korektnost
86	Vsi so prijazni, če si pa ti siten do njih, so pa tudi oni bolj sitni. Moraš se lepo obnašati, malo se pohecaš, pa ni problema. Jaz sem se vedno z vsemi razumel.	korektnost
87	To je pa cerkev, ko samo izkoriščajo pa kasirajo.	nekorektnost
88	S socialno ves čas sodelujem. So zelo v redu, vse tri s katerimi imam opravka.	korektnost
89	S policijo sem imel opravka, zaradi kršenja javnega reda in miru. Enkrat sem dva policista pretepel. Sta me potem popokala v marico in sta me kakšne pol ure vozila potem dva kilometra do postaje. Samo drugače sta se normalno obnašala, nista bila kaj nesramna.	korektnost
90	Edini, s katerim sem mel slabe izkušnje, je bil nadzorni pri javnih delih. Njega nobeden ni maral. Ta je bil pa res nesramen.	nekorektnost
103	psihiatr, psiholog, sestrami na oddelku in delovnimi terapevti. Odnos in delo vseh, s katerimi sem bila v stiku, je bil zelo korekten.	korektnost
104	Nikoli nisem imela občutka, da kar koli dodajajo ali spreminjajo. Njihov odnos je bil zelo profesionalen.	korektnost
	<b>RAZUMEVANJE POJMA PROFESIONALNA ETIKA; ETIČNI KODEKS</b>	
21	Nekaj etičnega in zapisanega. Ne, nisem ga videla, bi si pa zelo želela.	seznanjenost
54	Da si kot delavec spoštljiv in korekten; razgledanost in poučenost; fleksibilnost; zaupanje; interakcija oz. kooperativnost z drugimi službami; cilj tvojega dela je uporabnik	definicija
55	To je tisto, kako se mora v vsakem poklicu človek do določene stranke obnašati.	vedenje
64	Vem, do kam gre v določenem poklicu lahko človek.	seznanjenost
65	Vem tudi za policiste. Ampak prav policija ga najbolj krši.	vedenje
66	Pri prevozih z marico poudarjeno vozijo ovinke, zapeljejo tudi vse luknje na cesti. V tistih sobicah za pridržanje uporabljajo tudi malo bolj čudne prijeme. Zmerjanje, žaljenje, tega je kar precej. Zame so uporabljali izraze limač, limko, neostik.	vedenje

67	me je policist namerno legitimiral, čeprav je točno vedel, da nimam osebne izkaznice.	vedenje
95	Zame so to neka pravila, ki jih mora profesionallec upoštevati v odnosu do strank v katerem koli poklicu, kar pomeni, da ne posega preveč v intimo človeka proti njegovi volji, da ga ne okarakterizira po svojih predstavah, da upošteva njegov osebni prostor, mu ne škoduje, ga ne prizadane.	definicija
96	Temeljno je zaupanje.	zaupljivost
97	Pričakuješ tudi, da bo tvoj terapevt kar se da objektiven, ter da njegovi lastni predsodki ne bodo vplivali na terapijo.	vedenje
98	Ko se enkrat začne mešati osebno in profesionalno, se mi zdi, da rezultat ne more biti dober.	vedenje
99	Dostikrat se zgodi, da terapevt in pacient nista osebno kompatibilna. Takrat lahko zahtevaš zamenjavo terapevta in upravičeno pričakuješ, da ne bo osebnih zamer. Zdi se mi, da je tudi to neke vrste profesionalna etika.	vedenje
<b>ODNOS OKOLICE</b>		
03	V okolju je homofobija zelo prisotna.	nestrpnost
04	Največ nestrpnosti je pri drugih takih skupinah, od skinheadov, do panksov, starejši ljudje itak.	nestrpnost
05	Nestrpnost je prisotna bolj do gejev kot do lezbijk, ampak se tudi čuti.	nestrpnost
06	Najmanj kar je, je to, da se nekaj ljudje obregne ob mene, ko me vidijo.	obreganje
07	Niti ne nagovorijo, povejo nekaj sami sebi, ampak dosti na glas, da tudi jaz slišim.	komentarji
14	Tudi, če gledam s tega stališča, da je vedno več gejev in lezbijk postavljenih na cesto, ko povejo doma, ko priznajo. Zatirani so v šolah, povsod. To ni prav nič dober občutek.	diskriminacija
15	Ljudje bodo pa vedno gledali na homoseksualnost kot drugačnost. Tako je.	nesprejetost
31	Itak se vedno najdejo ljudje, ki bodo govorili, da je ženska prosila za to. Da je sama kriva.	komentarji
40	Komentarje kot: »To je za pobit! To je bolno! To je umazano! Tega jaz že ne bi hotel.«	komentarji
41	Kaj pa ljudje s tem naredijo, ni moje breme. Si pa ne pustim vzeti pravice, da povem direktno, pravico do sproščenege, svobodnega življenja, ne da ves čas razmišljam, kaj bo.	komentarji
44	Moji prijatelji me spremljajo skozi vse moje stopnje	podpora
45	Stran se je obrnil le en prijatelj	nepodpora
47	Porazen. Ne le do LGBT skupnosti, ampak do vsega, kar ni v skladu z normo – do invalidov, narkomanov, imigrantov, Romov, do premalo izobraženih, do preveč izobraženih ...	nesprejetost
48	Pomilovanje je zelo poniževalno, ker ti da sporočilo: »Ti si pa en revež. S tabo je pa nekaj hudo narobe. Ti se pa meni smiliš.«	pomilovanje



49	Nevidnost je hujša.	nesprejetost
78	Kar v redu. Edino v bližnji trgovini sem imel zaplet z eno trgovko, za katero sem izvedel, da se je pogovarjala s kriminalistom o meni, razlagala, kaj kupujem, da kupujem citronko	obrekovanje
81	Saj med ljudmi ni nekega gnusa, res je pa težko zaupati takemu človeku, kot sem jaz.	zaupanje
82	Ne, razen, če bi iskal službo. Pa še to so problemi v lastni občini, v lastnem kraju, izven kraja pa mislim, da ne.	zaupanje
91	Oh, v redu. Se z vsemi razumem.	sprejetost
92	Enkrat me je eden po krivem obdolžil, da sem mu nekaj ukradel. Sem se skregal z njim, ker to pa ni bilo res.	kriva obtožba
93	Tukaj me vsi poznajo. Jaz jih tudi pogrešam, če grem kam.	sprejetost
102	Ampak moram reči, da je bil odziv kar dober. Če me je kdo kaj vprašal, nisem ničesar skrivala	sprejetost
105	Imela sem rahle konfliktke s prijatelji, ker nismo imeli enakega pogleda na sam potek terapije, recimo glede jemanja tablet. Ko smo se pogovorili in predstavili vsak svoj zorni kot, je bilo v redu.	sprejetost
106	Doma ne vem, če so sploh kdaj dokončno sprejeli, da imam jaz psihične težave, iskali so neke fizične vzroke. To je bil zame velik pritisk, zato sem se tudi odločila, da grem v bolnišnico.	nesprejemanje
107	Ne da bi mi kdo kar koli direktno očital ali me obsojal, ampak se je čutilo, da se je naredila neka distanca.	distanca
108	Načeloma nisem imela slabih izkušenj. Reakcije so bile bolj v to smer, da so me začeli spraševati	radovednost
109	Mislim, da je to en tak tabu, da je že čas, da se ga razbije.	osveščanje
<b>ŽELEN ODNOS</b>		
30	Z mano delajo na moji samopodobi, me pripravljajo na samostojno življenje, povejo mi svoje mnenje, npr. to ni bilo v redu, bi bilo boljše tako in tako, poslušajo me.	poštenost
33	Najbolj na živce mi gre, da te ves folk pomiluje.	nepoštenost
34	Je dober filing, če dobiš o sebi realne informacije – če ga polomim, da mi to povejo.	poštenost
46	Všeč mi je iskrenost.	poštenost
83	Korekten. Ne pretiravati s prijaznostmi in me ujčkati, pač obravnavati kot človeka, tako kot vsakega drugega. Nič več in nič manj. Nočem dobiti ne več stvari in ne manj, tako kot vsak. Enakovredno.	enakovrednost
94	Jaz bi rad samo, da bi imel stanovanje, en kontejner, pa druga ne rabim. Da sem sam. Da nisem odvisen od drugih.	neodvisnost
110	Iskrenost. Če nekdo misli, da je kaj narobe z mano, ker sem bila tam, naj mi to pove.	poštenost

111	Ne rabim pomilovanja, ne rabim zavijanja v vato. Spoštljiv odnos in to je to.	poštenost
-----	---	-----------

### Urejanje izjav v kategorije po kodah

#### MARGINALNA SKUPINA; PREDISODKI DO IN MED SKUPINAMI

- a) **Skupine:** geji, lezbijke, blondinke, ženske za volanom, žrtve spolne zlorabe, transseksualci, invalidi, imigranti, Romi, preveč izobraženi, premalo izobraženi
- b) **Tabu:** ni pogovora
- c) **Pripisane slabe lastnosti:** agresivnost, nesramnost
- d) **Strah:** napad ali spreobračanje
- e) **Posameznik:** ki se izpostavlja v imenu skupine
- f) **Sprejetost:** želja po biti »normalno« obravnavan; toleranca med skupinami
- g) **Neenotnost:** znotraj skupine, zavračanje posameznikov
- h) **Zmrdovanje:** druge skupine
- i) **Opaznost:** neurejenost
- j) **Ne/Strpnost:** med skupinami; bolj posamezniki kot skupine

#### ODNOS RAZLIČNIH STROKOVNIH DELAVCEV

- a) **Korekten:** socialni delavci, policija, sodstvo, psihologi, delavci v prevzgojnem domu, psihiatri, medicinske sestre, delovni terapevti
- b) **Mlačnost:** sociala
- c) **Strokovnost:** podpora, pravo delo, pomoč
- d) **Nestrokovnost:** informiranje, usmerjanje, poniževanje, profesorji, ignoranca, ponavljanje zgodbe, nezaščita, neobzirnost, zloraba zaupanja, neaktivnost, neučinkovitost
- e) **Neaktivnost:** nevmešavanje, neseznanjenost
- f) **Nasilje:** policija
- g) **Ignoranca:** izobraževalni sistem, možnost rejništva
- h) **Koflikti:** fizični, psihični, mučenje
- i) **Možnost izbire:** uporabnikov izbor drugega strokovnega delavca
- j) **Neprijetnost:** zaradi neurejenosti-telesni vonj
- k) **Nekorektnost:** delno ena socialna delavka; cerkev kot ustanova; delno policija; nadzorni pri javnih delih

#### RAZUMEVANJE POJMA PROFESIONALNA ETIKA; ETIČNI KODEKS

- a) **Seznanjenost:** poznavanje/nepoznavanje etičnega kodeksa; možnost izbire terapevta
- b) **Vedenje:** kako se mora nekdo obnašati, strokovna kompetenca, razločevanje med osebnim in profesionalnim
- c) **Zaupljivost:** varovanje osebnih podatkov

#### ODNOS OKOLICE

- a) **Nestrpnost:** druge marginalne skupine, skinheadi, starejši, panksi
- b) **Obreganje:** čudni pogledi
- c) **Komentarji:** nedirektno, a dovolj na glas; sodbe
- d) **Diskriminacija:** šole, doma
- e) **Nesprejetost:** ni obetov za spremembe
- f) **Podpora:** prijatelji, delno družina
- g) **Obrekovanje:** trgovka
- h) **Zaupanje:** težko ga je pridobiti
- i) **Kriva obtožba:** kraja
- j) **Distanca:** prijatelji
- k) **Radovednost:** vprašanja
- l) **Osveščanje:** govorjenje o svoji izkušnji

## ŽELEN ODNOS

- a) **Poštenost:** odkritost, nepomilovanje, realne povratne informacije o mojem vedenju, iskrenost
- b) **Enakovrednost:** pri obravnavi
- c) **Neodvisnost:** samostojnost

### 3. PREPISI POGOVOROV S STROKOVNIMI DELAVCI IN UPORABNIKI V CELOTI

#### 1. POGOVOR S STROKOVNIM DELAVCEM V KRIZNEM CENTRU ZA OTROKE IN MLADOSTNIKE - socialni delavec in socialni pedagog

**So se vam kdaj pojavile situacije, ki so vam bile težke, ker se niste »začutili« z uporabnikom? Kaj naredite takrat, ko nimate možnosti predati primera komu drugemu? Se to kdaj zgodi in kaj takrat naredite? Ali vam je z neko skupino uporabnikov težje delat kot z drugo?** Načeloma mene to ne ziritira. Oz. se mi je zgodilo v enem primeru, ko smo imeli enega fantka, ki je bil malo bolj buckast, neroden, pri svojih letih še ni znal jesti ... Tukaj sem imel mogoče malo ... Zanimarjenost je bila taka, da sem kar malo čustveno odreagirajl, pri sebi sem imel nek odpor, znotraj sem ga začutil. Sem šel pač preko tega. Profesionalno narediš to. Tega fanta je bilo treba sprejet, ga naučit jest in vse ostalo. Drugače pa me nikoli ni motilo to, kaj vem. Pri nas se to pojavlja. Osebno nisem nobenih težav čutil bodisi do verskih, narodostnih ali takih podobnih situacij. Sicer veš, da je mogoče treba malo drugače pristopit, če gre za kakšno drugo kulturo – recimo pri starših. Zakaj so bile take omejitve, da ni smela iti recimo punca pri 17. letih ob 8h ven. To se mi zdi fajn, da malo veš, da imaš več informacij, da gre npr. za kulturo, kjer se na žensko drugače gleda, da imata verjetno že oče in mama ta odnos.

**Ali potem to sprejmete in tako punco tako obravnavate ali skušate kaj drugače?** Ne, skušamo doseči, da se z našo pomočjo punca začne postavljati zase, da se začnejo dogovarjati s starši. Ne podpremo te kulture. Podpremo osebo kot tako. Bolj težave sem pa imel, kadar je šlo za neko načrtno kršenje pravil v KCM. Recimo, da je nekdo že imel pisni opomin, da je že strogo kršil pravila, da je bil dogovor tak, da bo prišel v KCM, bila sva na telefonski liniji, potem se pa sploh ni javljal in je potem prišel recimo ob 1h zjutraj. Bil sem v dilemi ali mu sploh odpret vrata, ga spustit v hišo. Takrat pa res nimaš nikogar drugega, da bi se posvetoval. To je bilo ponoči. Sprejel sem odločitev, da bom naredil po svoji vesti. Moja vest mi ne bi dopuščala, da bi bil mladostnik na cesti. Bil je vinjen, kršil je vsa pravila, ampak se mi je zdelo bolj varno za vse, v prvi vrsti za njega, za mene, jaz sem bil pomirjen, da bo prespal. In ko bom jaz tudi malo premislil, bom potem ukrepal naprej po naših pravilih. In sem bil zadovoljen. Čeprav sem pa drugi dan striktno ukrepal. In sem mu tudi povedal zvečer, naj gre spat, zjutraj bo pa verjetno šlo v tej smeri ravnanja po zapisanih pravilih. To je recimo taka zadeva, ko moraš sam presodit.

**Etika se pokaže v dveh smereh – do uporabnika in do stroke. Kako je to v praksi?** Skušaj najti rešitve. Ta konkreten primer - jaz bi lahko po pravilih ukrepal, pa nisem, ampak sem v tistem trenutku po svoji vesti.

**V primeru, da k vam pride nekdo, ki je star več kot 18 let veste, da po pravilih sem ne spada, da gre na en način za kršitev, če ga sprejmete. Kako ukrepate?** Ja, to ves čas počnemo. Zavestno greš v to. Neke omejitve pač moramo imeti, zato da je nek sistem, ki vzdrži. Ampak vedno gremo čez meje. Recimo smo imeli 21 let starega uporabnika, presegal je starostno omejitev, časovno je bil dlje tu kot je predvideno. To se mi ne zdi sporno ob zavedanju, da ni druge rešitve. Če mladostnik sprejema to, kar mu nudiš, potem je boljše, da je tu. Če ne sprejema, potem je drugo. Mu lahko ponudiš in poskušaša, ampak če on tega ne sprejema, če ni pripravljen zase on sam nič naredit, potem tu ne gre več za profesionalizem, ampak ti sam zadovoljuješ neko svojo potrebo – jaz bom pa nekemu pomagal. Če ni pripravljenosti s strani uporabnika, potem nimaš kaj. Če ni sodelovanja. Ti ponudiš neko vrsto pomoči ali opore, pričakuje pa se, da bo uporabnik to koristno izkoristil in da bo začel nekaj od tu naprej. Če tega ni, potem se mi zdi, da če ti samo nekaj nudiš in da ni odziva s strani uporabnika, da je to nesmiselno in je to početje lahko tudi vprašanje etike. Tu je meja in mogoče tu res lahko začneš kakšne svoje potrebe zadovoljevati. Drugače se mi pa to »kršenje« nikakor ne zdi sporno. Imeli smo primer, da je bila primernejša namestitev dveh otrok iz ene družine k nam, čeprav je bil en otrok star pod 5 let in bi zato sodil v drug KC. Po eni strani sem mogoče malo podlegel mnenju strokovne delavke, ki je urejala namestitev, po drugi strani pa se mi je zdelo v redu, da opravim sprejem, ker je šlo za otroka iz naše regije. Če bi ravnal čisto po pravilih, bi lahko mirno rekel ne in zahteval, da se mlajši otrok namesti v KC za otroke stare pod 6 let. V takih primerih imaš vedno nek razpon, ko čisto osebno sam presodiš – osebno in strokovno sam presodiš, kako boš ravnal in jaz sem se tako odločil. Sem se pa takoj spraševal, če je to prav ali ni. Naslednji dan sem se posvetoval

tudi z direktorico, ki me je podprla. Nekdo od nas petih zaposlenih tukaj bi pa lahko reagiral čisto drugače. Ampak kasneje se je izkazalo, da je bilo to v redu. So primeri, ko moraš dostikrat sam odločati. Sploh v interventni službi, ko si še pod stresom in se moraš odločit v korist otroka, dostikrat moraš iti čez vse, da boš zaščitil otroka.

**Ali vam je bil prav etični kodeks kdaj opora pri odločitvi?** Niti ne. Težko bi rekel, da mi je bil samo etični kodeks v oporo. Je pa narejen za nas. Pomembno se mi zdi, da se res držiš varovanja podatkov, da ne sprejemaš daril ... To mora biti, da vse uporabnike enakovredno obravnavaš. Če imaš ti neke težave, jih moraš slej ko prej razrešit. Težko delaš, če jih ne.

**Če bi se vam pojavile neke težave, pomisleki in ni možno nekomu drugemu predati primera, kaj se lahko stori?** Sam sebi priznaš. Če si v neko stvar vpleten ... Treba je razlikovati dve stvari – eno je, ko moraš na licu mesta odreagirat, se odločit, drugo pa je, če imaš možnost, da odločitev pretehtaš, predebatiraš. Če se z nekom od uporabnikov poznaš, je lažje, če zadevo odstopiš kolegu in poveš, da bo to lažje opravil nekdo drug, ker si sam čustveno vpleten ... Zato tudi imamo suprevizije, time, ko lahko poveš, da zaradi določenih upravičenih razlogov ne moreš biti glavni nosilec obravnave. Te možnosti so vedno. Morda je to bolj v uporabi na centru. Mi se zelo posvetujemo, se kličemo tudi domov. Če si v dilemi, lahko kadar koli pokličeš kolega. Pri nas je tako, da nas je vseh 5 vpletenih v vsakega uporabnika, ki je v KCM, s tem, da si vedno razdelimo, da je eden tisti, ki je nosilec primera – naredi z njim individualni načrt, bolj poglobljen razgovor, opravlja osebne stvari, ki jih je treba urejat. Če se pojavijo dileme, si jih na timu, ko nas je vseh pet, povemo. To je dobro urejeno. Ni se pa še zgodilo, da bi nekdo predal nek primer drugemu.

**Kaj je tisto, da za nekoga naredite malo več kot za drugega? Kdaj narediti korak čez, malo več, kot je predpisano? Je to morda simpatija, kaj?** V primerih, ko smo naredili bistveno več, je bilo to zato, ker je bil uporabnik toliko nemočen, da je to rabil, ker nihče drug tega ni naredil. Ker institucije, ki naj bi, tega niso naredile. V enem primeru smo kontaktirali tudi z drugimi državami; ali uporabnik, ki je prišel s ceste in je bilo potrebno urediti vse dokumente, center se je zelo strogo držal predpisov, da je že star 18 let in da oni nimajo več kaj narediti. Ta mladostnik pa je potreboval več, ne le ureditev dokumentov, ampak tudi ponovno vključitev v šolo, opravljanje izpitov, učno pomoč, spremljanje na sodišče, ker je bilo precej obravnav, učenje razpolaganja z denarjem ... Če je nekdo pri nas dalj časa, iz objektivnih in opravičljivih razlogov, za njega seveda posledično tudi več naredimo. Na centru mu vsega tega niti ponuditi ne moreš, ne moreš vsega tega z njim narediti. Mogoče imamo mi malo več možnosti kot center. Smo imeli tudi primer, ko je nekdo hodil v šolo pa ni imel niti slovenskega državljanstva. V bistvu kot tujec sploh ne bi smel biti niti v KCM niti hoditi v šolo, ampak je bil splet okoliščin tak, da se je v tem prostoru znašel kot begunec, brez vsega ...

**Se pravi so tudi druge institucije sodelovale?** Nekateri ja, nekatere bi pa lahko več naredile. Nekateri bi bile dolžne narediti to, kar smo potem naredili mi v KCM – smo vzpostavili stike s CSD druge države, po naključjih našli mamo in fanta vrnil v drugo državo. Največkrat sodelujemo s centri in njim bi lahko očitali največ stvari, napak, nedela. Res je pa tudi, da nekateri centri pa naredijo ogromno, res tisto, kar morajo narediti.

**Kaj sploh pojmuje pod pojmom profesionalna etika?** Meni se zdi to, da zelo dobro poznaš področje kjer delaš. To pomeni, da si na svojem področju avtonomen, poznaš zakonodajo, svoja pravila dela, svoj delokrog, koliko lahko pravila legalno kršiš v korist otroka, ob tem pa spoštuješ njegove odločitve in osebnost. To moraš zelo dobro poznati, da lahko vse te možnosti uporabiš pri delu. Treba je slediti stroki, nadgrajevati teoretično znanje, se izobraževati, se udeleževati seminarjev, to zagotovo sodi zraven. Npr. nekateri centri ne poznajo načrta ogroženosti za otroka in ga enostavno ne izdelajo. Pod profesionalno etiko torej spada strokovnost, poznavanje zakonodaje in seveda osebnost, tvoja osebna stabilnost. Ne sme te preveč odnesti, nekaj predsodkov naj ne bi imel in biti moraš stabilen. Ne moreš se lotiti nekega primera zato, ker se ti uporabnik smili. Ne smeš zavzeti pozicije, da si ti edini, ki lahko pomagaš in si moraš zastaviti realne, uresničljive cilje. Če gre za neko hudo nasilje, da je treba recimo narediti odvzem, dati otroka v rejništvo, so realno taka dejstva, obstajajo razlogi. Treba je biti dosti trden.

**Si tak odnos strokovni delavec oblikuje v času študija, se ga pridobi skozi izkušnje?** Dosti dobiš skozi izkušnje. Moraš imeti neko dobro teoretično podlago, znanje, to zagotovo. Izkušnje so pomembne. Če osebnostno nisi zrel, si nekdo tudi v 20 letih ne nabere dovolj izkušenj. Če se ti otroci smilijo, potem boš težko tukaj delal, potem ti tudi izkušnje tukaj kaj dosti ne pomagajo. Pod izkušnje spada tako to, da si strokovnost nabiraš in to, kako nastopiš. To ti res leta prinesejo. V interventni službi dejansko ne veš, kaj te čaka, ko so osebe dostikrat pod vplivom alkohola, gre za stresne situacije, ko ne veš, kaj lahko pričakuješ na terenu.

**Pojem marginalne skupine, kako je s tem v praksi?** Včasih smo že socialni delavci pojmovani marginalno. Jaz težko ljudi razvrščam, razporejam. Vsako odstopanje se lahko šteje za marginalno, jaz tega ne gledam tako. Edino otroci, ki so res zanemarjeni, ki zaradi zanemarjenosti ne dohajajo vrstnikov, po socialni zrelosti nimajo nobenih izkušenj, so nerazgledani, nimajo socialnih stikov, ne znajo pojmovati sveta. Vzrok so domače razmere, slabe socialne razmere. Tukaj pa nekako lučujem, da je tukaj meja, da prestopiš v marginalno. Sami težko lahko kaj naredijo. Če se zanje poskrbi, da grejo v drugo okolje in pridobijo na področju primanjkljaja, potem se lahko uredijo. Kot skupina pa vprašanje. Družbeno je vsaka skupina lahko označena kot marginalna. Bolj problem vidim pri socialno ogroženih. Mi delamo predvsem z otroki, takoj jim je treba ponuditi pomoč, oporo, dati čustveno toplino, družina ni zanemarljiva, z njo je treba delati, sploh, če je pripravljena, ampak to ni naša primarna usmeritev. Otrok je tisti, ki rabi podporo, da ga recimo primerno pospremimo v drugo družino, da tam začne naprej. V prvi vrsti je namen, da otrok ostane v matični družini. Profesionalno delo predstavlja tvoj pristop – morda je nekdo ob prihodu zelo simpatičen, pa potem dela cele zmede, nekdo je pa na začetku zaprt, naredi zid. Profesionalen pristop je tak, da veš, da se bo še marsikaj odprlo, nekdo rabi dosti časa in ne moreš reagirati na prvi vtis.

**Najlepša hvala za pogovor.**

## **2. POGOVOR S STROKOVNO DELAVKO INTERVENTNE SLUŽBE GORENJSKE REGIJE - socialna delavka**

**Predstavljam si, da pri delu v interventni službi delate z uporabniki raznih t. i. marginalnih skupin. Zanima me ali se kdaj pri intervencijah srečate z ljudmi, ki bi v vas lahko vzbudili kakšne stereotipe, predsodke ... z njimi pa morate delati, ker ni druge izbire, ker ste sami na terenu.** Pri meni osebno ne. Res pa je, da se srečamo s takimi primeri. Se pravi v primerih, ko gre za mladoletne tujce iz Evropske unije ali pa za mladoletne tujce iz drugih držav, ki niso v sklopu Evropske unije. Lahko se srečamo tudi z Romi, norkomani, prekupčevalci, tistimi, ki jih pripeljejo v »razvite« države, da bi tam prosjačili, pa jih na meji dobijo in potem pokličejo interventno službo, ker moramo biti zraven, da zaščitimo njihov status - kot mladoletnike, ki nimajo spremstva odraslih oseb. Tisti, ki so jih pripeljali, se izognejo, oni pa ostanejo sami, prepuščeni naši zakonodaji. Srečala sem se z mladimi Romi iz Romunije, na letališču so jih vsi zelo čudno gledali. Zanje je bilo potrebno poskrbeti, poskrbeti za hrano, jih sprejeti take kot so.

**Kaj pa v primeru, ko se zgodi kaznivo dejanje. Vi pridete na kraj, srečate storilca in žrtev, kako teče delo z enim in drugim?** Kadar nas pokličejo pri prepovedi približevanja, če so mladoletni otroci in ko mi povedo ime in priimek, se mi lahko zgodi, da si recimo v mislih rečem: »Aha, ta pa ni Slovenec, njemu je čisto »usput«, da ženo mlati – to pa je en delček stereotipa.

**Morate pa delati z obojimi.** Ja, opraviš razgovor, napotiš jih kje lahko dobijo pomoč, poveš, da se bodo srečali s koordinatorko za obravnavo nasilja in zdajle, ko razmišljam o tem, sem se spomnila, da res pomislim, da že kar vnaprej vem, kako bo kdo reagiral. Mogoče je tudi to stereotip, da kar predvidiš, kako bodo odreagirali.

**Ali to takrat vpliva na vašo strokovno presojo?** Ne, to pa ne. Na presojo ne vpliva, lahko mi jo olajša, imam drugačen pristop. Recimo drugače se pogovarjaš z nekom, ki ni Slovenec in z nekom, ki je Slovenec. Uporabiš različne pristope.

**A to pomeni drugačno čustveno angažiranost?** Ne, s poznavanjem ozadja vzgoje – recimo lahko rečeš: Vem, da je pri vas tako in tako (recimo v enem primeru, ko je šlo za grožnje z noži), ampak tukaj pa to ne velja. To poznavanje »folklore« jemljem v bistvu kot prednost, ne oviro.

**Bi lahko naštel marginalne skupine s katerimi se večkrat srečate – to najbrž pomeni, da tudi več stereotipov povezujemo z njimi.** Pri mladih, kar je vezano na odvisnosti, preprodajanje, nakaj malega alkohola, ampak presenetljivo v interventni službi ne veliko, kljub temu, da je stereotip: »Aha, zagotovo je pijanec«. Ampak ni tako.

**Katere situacije v okviru interventne službe so tiste, ki vas najbolj ziritirajo?** Nedvomno kadar so majhni otroci zraven in kadar gre za res brutalno nasilje. Ampak ne moremo reči, da gre tu za neke posebne skupine. Imaš recimo visoke intelektualce ali pa povsem neizobražene. Reakcija je povsem profesionalna, drugače tega ne moreš opravljati. Takrat se moram zadržati, svoja čustva potlačiti, kasneje, ko pridem domov, pa moram to dati ven.

**Kje so možnosti, da date ven?** Ko pridem domov se recimo sama s sabo zjezim; suprevizija, pogovor na timih interventne službe ... Interventna služba je zelo stresna, ker moraš v danem trenutku odločat – recimo o otroku, o žrtvi, to je v večih primerih mati in o storilcu. Takrat se ti v glavi zavrti, kaj vse lahko to prinese s seboj. Veš, da je po zakonu prav, da storilec dobi tisto kar mu pripada, da žrtev in otroke absolutno zaščitiš. Najhujši stres pa mi je, ko moram otroke ločit od staršev. Čeprav vem, da je v dobro otroka, da je treba zadeve umiriti, ampak takrat pa vedno preišlujem, kako je zdaj to v očeh otroka, koliko je jezen name, ker je upravičeno jezen, ne moreš pa mu v danem trenutku dopovedat, da je zanj najboljše, da se umakne. To je hud stres. Ko prideš v situacijo, da moraš odvzeti otroka, ti gre mnogo misli skozi možgane – zjutraj bom moral to razložiti svojim nadrejenim, pravni službi pojasnit, pristojnemu CSD, stati za to odločitvijo in računati na možnost, da bo prišlo do pritožbe in posredovanje socialne inšpekcije. Ko se ti ta film odvrti v tistih nekaj sekundah, storiš tisto, kar je v največjo korist otroka in spelješ postopek.

**Kaj vam predstavlja pojem profesionalna etika, kaj vam združuje?** Predvsem to, da ravnaš po osebnih načelih, če jih imaš, po tem, da ne vključuješ svojih čustev pri samem delu, ampak se poskušaš trezno, razumno in odgovorno odločat v danem trenutku, s tem, da dodatno ne poškoduješ nobenega udeleženca, ne glede na to ali gre za storilca ali žrtev. Po mojem razumevanju je bistvo etike to, da ostaneš zelo človek do sočloveka.

**Se ta odnos med študijem ali kasneje z nabiranjem izkušenj kaj spremeni, se vam je kaj spremenil, morda drugače zgradil ali utrdil?** Prej se utrdi. Mislim, da če to v sebi imaš, potem imaš. Mislim, da se ne da naučiti. Če imaš v sebi, imaš. Če nimaš, lahko narediš izpite med študijem, ampak mislim, da se potem ne da delati.

**Imate kakšno kategorijo, s katero pa ne bi mogli delati?** Ja, jaz imam tako kategorijo. To so storilci spolnih zlorab. Z njimi ne želim delat. Mislim, da to ni povezano z etiko, ampak je prej povezano z mlačnostjo družbe do njih. Mislim, da so to ljudje, ki so storili nek zločin, opravičila tukaj ni in se ne vidim, da bi delala z njimi.

**Etični kodeks socialnega dela – ali je kaj takega, kar ga dela drugačnega od drugih strok?** Odnos do sočloveka. Menim, da daje človeka v ospredje.

**Ste se morda kdaj v kakšni dilemi odločali prav s pomočjo kodeksa, morda Konvencije o človekovih pravicah?** Prej se oprem na Konvencijo.

**S katerimi profili oz. službami se srečujete pri intervencijah in kako ocenujete njihovo poklicno etiko?** Srečujemo se s policijo, oni so tisti, ki nas povabijo. Lahko nas recimo prej s CSD seznanijo kaj se je z neko družino že delalo, ampak direktno pa delamo s policisti. Zanje pa res lahko rečem, da so v zadnjih 3 letih postali veliko bolj senzibilni, tako v odnosu do žrtve, v odnosu do storilca, kot tudi v odnosu do nas. To je zagotovo posledica skupnih posvetov, ki jih imamo. Gre za pogovore, predelavo primerov in eden drugemu povemo, kaj lahko vsak stori, da lahko potem to vklopimo v neko celoto. Mislim, da je tu timsko delo zelo pomembno.

**Etika deluje dvosmerno – do uporabnika in do stroke. Kaj naredite v primerih, ko bi nekaj uporabniku radi ponudili, bi bil upravičen do tega, realnih možnosti pa ni?** Hodiš po robu. Do uporabnika ni problema, to teče. Na stroko smo pa lahko velikokrat jezni. Sama vidim en problem, do katerega ne vem, zakaj je prišlo. Recimo na področju nasilja lahko nevladne organizacije veliko več dosežejo kot javne institucije. To se mi zdi skregano z logiko. Javni zavodi bi morali na tem več narediti in pridobiti nazaj tisti status, ki so ga včasih imeli.

**Kaj je tisto, kaj se zgodi, da strokovni delavci z nekom naredijo samo tisto, kar je predvideno, z nekom pa nekaj čez? Od česa je to odvisno?** Ne vem, jaz grem vedno čez. Mogoče tam kjer vidim, da je uporabnik doživel že veliko grdih stvari, kadar je zelo oškodovan.

**Je morda to dvisno tudi od njegove odzivnosti?** Če ne želi, da se mu pomaga, potem niti nimamo pravice posegati vanj.

**Koliko je takle razgovor lahko neprijeten za strokovnega delavca v smislu, da gre za nek način samorazkrivanja?** To je na nek način osnova etike. Če pri odločitvi konkretno za socialno delo nisi pripravljen sprejeti tudi tega, da prepoznaš in poveš na glas, kje imaš zadržke ali svoje dobre strani, to delo zelo težko opravljaš. Kjer pride do strahu, da se nekdo razkrije, je lahko to zelo vprašljivo koliko je to strokovno.

**Tudi pozitivni stereotipi so lahko zavajajoči – npr. ugledna družina. To drži?** Mislim, da te to lahko zavede bolj na začetku, ko imaš še manj izkušenj. Potem, ko pa enkrat obvladaš situacijo, recimo, ko v interventni službi prepoznaš posledice nasilja - skozi držo, pogovor, pogled, potem te to več ne zapelje in takoj prepoznaš servilnost visoko izobraženih ljudi, ko začnejo govoriti kaj vse so že naredili in česa nočejo ... Na začetku te to lahko zelo zavede.

**Koliko je pomembna osebnostna rast?** Zelo. Če tega ni, ne moreš dolgo zdržati v tem delu. Sama si tega ne znam zamisliti. Na žalost kakšen tak tudi dela, ki je ostal na istem nivoju kot ko je začel delati socialno delo. Mislim, da se to pokaže skozi nezainteresiranost, da nekdo pač hodi v službo zato, ker je v službo treba hoditi do penzije, nobene inovativnosti ne pokaže, nobenih sprememb pri delu.

**Bi za kakšen segment profilov, ki se zberejo okrog enega primera lahko rekli, da tam pa profesionalno etični vidik peša?** Ko se na timu zbere več strok, ko je prisotnih več strokovnjakov z različnih področij, bi v narekovajih lahko rekli, da gre za primer, ki je zavožen. Ko se zbere veliko ljudi pomeni, da je primer že zelo akuten. Prej vsi poskušajo delati nekaj po svoje. Takrat se opazi, da se nekateri ves čas samo opravičujejo, zakaj nečesa niso naredili, poskušajo samo zaščititi svoje (ne)delo in se v tem zagovarjanju izgubi srž timskega sestanka. Ne bi pa mogla izpostaviti ene take službe, je različno od primera do primera. Mogoče bi lahko rekli za zdravstvo, da bi velikokrat lahko veliko prej opozorili na zadeve. To naj bi razrešil Zakon o preprečevanju nasilja v družini. Dokler ne bodo padle prve prijave zoper strokovne delavce, to ne bo zaživel, se ga ne bo resno jemalo. Policija dela res strogo po črki zakona, npr. preden izrečejo ukrep prepovedi približevanja, gre nekajkrat za kaljenje reda in miru, potem pa pridejo post festum, ko nekdo naredi prijavo. Pediatrija je tista, ki lahko zelo veliko opazi, šola pa sploh. Velikokrat pozabljam na učitelje telovadbe, svetovalno službo na šolah ... Pravzaprav je problem v tem, da bi moral vsak delati svoje delo. To pomeni, da v šolah ne raziskujejo, ampak sporočijo v CSD, v zdravstvu ravno tako. CSD se takoj poveže s policijo. Če bi ta krog tekel, bi bilo verjetno odkritih veliko več stvari. To se vidi v interventni službi, ko gre recimo za mladoletne otroke in sporočimo pristojnemu centru interventni primer, se pokaže, da že poznajo družino, se pravi, da se že nekaj časa vleče. Ne vem od kod ta strah vstopa v družino, zakaj se nam zdi, da nismo poklicani vstopiti v družino. Jaz mislim, da smo poklicani vstopiti v družino, če slišimo, da nekaj ni OK in da tabu »Družina je nedotakljiva« mora pasti. Družina je nedotakljiva, kadar so vsi v njej zdravi, zadovoljni in srečni. Velik problem v strokah (šola, zdravstvo, sociala) je tudi strah pred tožbo. Če opravljaš svoje delo, potem se tudi na sodišču nimaš česa bati. Stojiš za tem, kar si naredil.

**Mislite, da strah pred tožbo lahko vpliva na profesionalno odločitev?** Lahko vpliva v toliko, da ne narediš vsega, kar bi lahko, da tehtaš, ali bo to za seboj kaj potegnilo. Recimo, ko se odločiš, da vzameš otroka ven iz družine za določen čas, da se zadeve umirijo, da ugotoviš, če družina zmore, zna, ne zna, ali noče ... Če s tem korakom čakaš in odlašaj in odlašaj dokler ni otrok npr. nameščen v Kriznem centru, otrok potem sam nekaj izzove, da se začne dogajati. To se mi zdi zelo pomembno.

**Najlepša hvala za pogovor.**

### **3. POGOVOR S STROKOVNO DELAVKO V PSIHIATRIČNI BOLNIŠNICI - socialna delavka**

**Ali se vam kdaj zgodi, da pridete v kontakt s kakšnim uporabnikom, ki bi v vas vzbudil kakšen predsodek, stereotip? Kaj lahko naredite v takem primeru?** Prvo, kar mi pride na misel je to, da je to nekaj, kar se z leti zelo zgradi. Nekaj, kar me je morda bolj begalo na začetku. Ampak delati s psihiatričnim bolnikom je že tako nekaj, v kar se težko vživiš. Mene je na začetku stvar zelo zanimala, nasploh delati v psihiatriji.

**Je bila to vaša želja?** Če se spomnim nazaj, sem večkrat prikolesarila sem, sedela sem v parku, zdelo se mi je zanimivo. Niti se ne spomnim, da bi takrat kdaj s kom govorila. Niti nisem imela občutka, da bi kdaj lahko tu delala. Ampak nekaj me je zanimalo, nekaj mi je bilo tako zanimivo. In ko sem prišla sem v službo, je bil to zame en zelo nov svet. Nekaj psihiatrije smo sicer imeli v šoli, meni je bil to eden najtežjih predmetov, ker si nisem mogla ničesar predstavljati. Bilo mi je tako tuje, zelo nenavadno. Na začetku sem se zelo srečevala s posebnostmi bolezni in vedenj, ki so jih imeli pacienti, takrat sem se jih učila - kaj pomeni, če je nekdo depresiven, če je maničen, kaj če je shizofren, če je paranoiden, kaj takrat govoriti ... To me je v začetni fazi zelo okupiralo. V službo sem bila sprejeta še pred diplomom, takrat se je to še dalo in ko sem pripravljala diplomom, sem se s pacienti dosti poglobljeno pogovarjala in takrat sem začela graditi svoj odnos, da ne gre toliko za diagnoze, ampak za človeka. Da smo si kot ljudje vsi enaki, en ima take probleme, drugi take, eden jih doživlja tako, oni jih skozi bolezen malo drugače doživljajo. V to se nisem mogla vživljati, nisem mogla gledati stvari skozi ta zorni kot, ampak odnos sem pa začela graditi tako, kot je to odnos med dvema človekoma.

**Se pravi je velik plus, če človek osebnostno raste. To drži ali ne?** Ja, mislim da ja. To je nujno. Mene vedno presenetijo, kadar se govori o stereotipih in predsodkih, ker to vlada zunaj, tukaj v hiši ne. Do pacientov imamo pozitiven odnos. To se mi je zdelo že na začetku, ko sem prišla sem v službo in so tu delale še starejše sestre, strežnice. Vedno se mi je zdelo, da imajo tako lep odnos do bolnikov, da jih jemljejo normalno in tega se nekako »naležeš«, tako spontano.

**Vaši uporabniki tudi spadajo v neko marginalno skupino. Kaj bi lahko rekli o tem?** Skozi socialni vidik so zagotovo obrobna skupina, ki je zelo ogrožena. To glede na življenjske možnosti, na premoženje, ne pa kot ljudje. Kot ljudje so pa enaki kot kdorkoli, samo da oni toliko bolj trpijo, ker nimajo možnosti. Ko človek odide od nas, je v prvi vrsti ogrožen na preživetvenem področju – se bo lahko vklapljal v današnjo »noro« družbo, zaradi golega preživetja, to je vezano na službo, ali bo zdržal tak tempo, ker ga ne zdržijo ob vseh ostalih pritiskih. Drugo področje je področje odnosov, kvalitetne mreže odnosov, ker tako alkoholizem kot duševna bolezen človeka zelo spremenita. Zaradi tega običajno izgubi krog tistih, ki bi ga moral imeti najbolj rad. Najbolj prizadeta je primarna socialna mreža. Velikokrat jo izgubijo tudi zato, ker ljudje v tej socialni mreži niso osveščeni, za kaj gre in veliko stvari pripisujejo temu, da je nekdo zloben, hudoben in ne sprejemajo njegovega vedenja kot ene oblike izražanja drugačnosti, bolezn. Vsakršna drugačnost v družbi je moteča. Na ta način ne bi bilo dela, bi bilo družbi bolj enostavno živeti.

**Kateremu kodeksu ste poleg socialno-delavskega še zavezani?** Splošnemu kodeksu etike v zdravstvu. O posameznih točkah niti ne morem reči, da se pogovarjamo. Moramo dobro poznati program dela, hišni red, pravice bolnikov, kar vse izhaja iz kodeksa etike. Morda se bolj kot zdravstveni delavci ukvarjamo s tem, kar se nanaša na pacientove pravice. Zelo aktualno je varovanje podatkov, posredovanje informacij, možnost odkritega pogovora, da ne delaš nečesa za pacientovih hrbtom, da ga seznaš kaj se dela.

**Kaj na vašem področju predstavlja profesionalno etiko?** Jaz jo razumem kot splošno človeško etiko, odnos do človeka. Se pa določene stvari spreminjajo in jih moramo sprejeti ter se tudi mi naučiti določenih sprememb. Recimo včasih ni bilo nič sporno, da si za nekoga klical v službo in povprašal kako je z njim, imate vi težave z njim, jih ima on in tega pacientu nismo povedali, ker je bila to naša pravica, da smo pridobivali heteroanamnestične podatke in jih posredovali zdravniku. Zdaj se je to zelo spremenilo. Jaz moram o tem govoriti s pacientom, ne morem kar klicariti naokrog. Tu smo morali mi pri sebi narediti preklap. Najprej je treba pacientu razložiti, zakaj nas neka stvar zanima, če nam on lahko pove kje bi te podatke dobili, koga lahko vprašamo, in če to odklanja, tega ne smemo narediti. Zaplete se, če je nekdo denimo paranoiden, takrat so to zelo občutljivi trenutki. Zato je treba delati na zelo pošten način, da bi lahko pomagali, ne pa škodili. Jaz sicer delam v glavnem na področju alkoholizma.

**Se kdaj znajdete v situaciji, ki bi lahko bila etično vprašljiva? Kako takrat?** Te stiske zelo malokrat predeluješ čisto sam. V veliko pomoč je timsko delo. Tukaj smo trije socialni delavci, ki imamo vsako jutro kratek sestanek in se pogovorimo o tekočih zadevah. Tu si pomagamo, da razčistimo, kaj v posameznih primerih lahko naredimo, kaj bi bila boljša pot. Profesionalna etika in človeške vrednote se pokrivajo. Če je pa situacija taka, da naše okvire preseže in so vpleteni še drugi, se pa pogovarjamo na timu – tam je zdravnik, oddelčna sestra, psiholog, delovni terapevt. Konkretno lahko pride do dileme recimo, ko gre za starše, ki so alkoholiki in mladoletne otroke, za katere ti starši trenutno ne morejo skrbeti. In se sprašujemo, komu pravzaprav pomagati in je treba biti zelo pozoren, opazovati človeka, celotno situacijo, v katero smer se nagiba in naša naloga je, da povemo resnico, dejstva. Lahko se pojavi vprašanje, kaj sploh je profesionalnost. Ali to pomeni, da se brezkompromisno držiš pravil in prideš do rešitve, ko je pravilom sicer bilo zadoščeno, tvoje počutje ob tem pa ni nujno dobro.

**Ali kdaj naredite za koga nekaj več in če, kje bi lahko bil razlog za to?** Mogoče na začetku dela to bolj pride v poštev. Po večih letih pa že bolj prepoznavaš tudi morebitne manipulacije. Meni osebno je zelo koristil študij Teorije izbire. Osebno mi tak način razmišljanja zelo leži. Jaz nisem odgovorna, da bom odločala kaj je prav, ampak se tako pogovarjam, da človek presodi o sebi.

**Ali se lahko pojavijo kakšne etične dileme pri sprejemih, namestitvah? Gre lahko za sprejem proti volji človeka?** Proti volji se človeka lahko sprejme, kadar ogroža sebe, druge ali je nevarnost, da bi naredil kakšno večjo škodo - materialno ogrožal drugega ali sebe. To področje je sicer zelo natančno opredeljeno. Zakon o duševnem zdravju je res razdelan v detajle. Takih primerov je silno malo in procedura je tako zapletena, da je skoraj nemogoče, da bi prišlo do kakršnekoli kršitve. Sodeluje splošni zdravnik, policija, naš dežurni zdravnik se mora opredeliti. Če se opredeli, da obstaja nevarnost, človek pa trdi, da ne, moramo mi takoj obvestiti sodišče in pride sodnik na pogovor s človekom, naš sodni izvedenec, vsi morajo dati utemeljitve, sodno opredeliti za koliko časa gre, potem se spet preverja stanje ... Socialna služba se s tem sicer ne ukvarja, to je bolj medicinski del oskrbe. Nas pokličejo, če gre za konkretni socialni problem. Približno ena tretjina pacientov ima resne socialne probleme, druga tretjina jih pride v našo službo le po kakšne informacije, ostala tretjina pa niti ne pride v stik z nami. To je zelo groba ocena.

**S katerimi službami se pri vašem delu še srečujete?** Znotraj hiše je največ timskega dela – zdravniki, sestre, delovni terapevti, psihologi. Neposredno smo najbolj vezani na zdravnika in sestro. Zunanje službe pa: v prvi



vrsti CSD, delovne organizacije pacientov, Zavod za zaposlovanje, Zavod za zdravstveno zavarovanje, nevladne organizacije, domovi za stare – tu gre za stik s svojci, pripravo vloge za sprejem ali premostitev, iskanje prostora, pomoč svojcem. Potem še sodišča, razni odvetniki. Nimamo možnosti izdajanja odločbe, končnih odredb, ampak veliko pa sodelujemo pri samem postopku, ki je bil že začel ali se začne tukaj, toliko časa, dokler je pacient pri nas. Sodelovanje z vsemi poteka v redu, trudimo se z vsemi dobro delati, ker se medsebojno potrebujemo.

**Etika je dvosmerna, do uporabnika in do stroke. Se kdaj znajdete v tem primežu?** Moja taktika je, da če se le da, v akutni situaciji malo počakam. Situacija, ki je danes morda videti nerešljiva, lahko jutri dobi nov izgled. Lahko se opravi še kakšen razgovor, se pojavi še kakšen človek, se najde še kakšen izhod, rešitev. Neke vrste potrpežljivost je potrebna. Zaletavost se običajno ne obnese. To morda delaš bolj na začetku. Hočeš rešiti vse hitro in takoj in lahko kam zabredeš, ker si korak pred pacientom, pacient gre pa v drugo smer kot ti. Tu zelo pomagajo izkušnje. Okvirji kjer delaš morajo biti jasni in potem te pacient začuti kot sodelavca, ne kot nekoga, ki dela proti njemu.

**Ali ima uporabnik možnost vpogleda v svojo dokumentacijo?** Na psihiatričnem področju je to problem, ker bi si določene informacije pacient lahko zelo drugače razlagal. Mogoče ne bi razumel zakaj nekaj piše, bi ga prizadelo. Če pacient recimo dobi direktno pošto iz svoje službe na svoje ime, jo dobi. Če pa piše v roke zdravniku ali socialnemu delavcu, mu mi tega ne damo v roke, ampak se z njim pogovorimo. Ali opravimo skupni razgovor, da se stvari razčistijo, da nima občutka, da je zmanipuliran ali potisnjen v kot.

**Ali so vaši uporabniki stigmatizirani?** Za alkoholike lahko rečem, da so zelo obremenjeni s tem – biti v Begunjah. V družbi je to grozljiva stigma. Težko je priti in težko je oditi na prvi vikend. To je grozen občutek. Ko pa pridejo s prvega vikenda, jih pa večina pride z olajšanjem, da nič ni bilo. Potem se jim pa ta misel na stigmatizacijo nekako oddalji. Je pa zelo odvisno koliko ima človek kritičen odnos do svoje odvisnosti. Če ugotovi, da je to res njegov problem in da se zdaj počuti boljše, potem mu ni noben problem povedati kje je bil, zakaj je bil. Za tistega, ki pa zelo težko pove, pa pomeni, da pri sebi še ni razčistil, da še ne sprejema bolezn kot take, da je še vedno v zanikanju. Še mora pri sebi dozoreti in tu ne moreš kaj dosti. Te stiske sicer bolj razrešujemo na skupini, ni to razlog za obisk socialnega delavca. In skupini so pa stalni pogovori na to temo. Ko sem jaz začela delati, je še veljalo pravilo, da mora nekdo, ko se vrne v delovno okolje, javno povedati, kje je bil, zakaj je bil ... To se mi pa res zdi neetično. Danes se o tem pogovarjamo in človek sam presodi kdaj in kje bo kaj povedal. Odločitev je njegova. Danes so taki časi, da je od takega »javnega priznanja« lahko odvisna njegova služba in posledično preživetje in to je lahko spet etična dilema, če bi od nekoga zahtevali, da vse pove.

**Najlepša hvala za pogovor.**

#### **4. POGOVOR S STROKOVNO DELAVKO SPLOŠNE BOLNIŠNICE - socialna delavka**

**Zanima me profesionalna etika pri vašem delu, ker se mi zdi, da se v bolnišnici srečujete z različnimi marginalnimi skupinam., Je to res ali je že to stereotip? Kako se v praksi srečujete s stereotipi?** Delo socialne delavke v bolnišnici ni toliko vezano na to, da bi se srečevali s predstavniki različnih marginalnih skupin. Delo je največ vezano na delo s starostniki. V prvi vrsti je socialna delavka tu zato, ker se je pojavila težava z odpustom starejših in kronično bolnih in večinoma jaz delam z njimi.

**Ali so pri tem kakšne etične težave, dvomi?** So etične težave. Mi bi načeloma morali delati tisto, kar si želi pacient. To bi nam moralo biti vodilo. Ampak, kadar se pa pojavi, da so interesi med svojci in med njihovimi svojci, ki so hospitalizirani, se pravi pacienti, navzkrižni, je pa težko vedno upoštevati interes pacienta. Večinoma gre to za starejšega ali kronično bolnega človeka. Če svojci odklonijo pomoč ali pa se s tem ne strinjajo, ne glede na to kaj bi pacient rad, ne moreš upoštevati njegove želje. Konkreten primer – če si pacient močno želi domov, vemo pa, da sam v domačem okolju brez pomoči druge osebe ne bo zmožel živeti, in da svojci odpust domov odločno odklonijo ali celo rečejo: »Pripeljite ga, ampak ne bomo odklenili.« - potem volje tega uporabnika nikakor ne moreš upoštevati, čeprav bi jo moral.

**Koliko časa strokovni delavec potrebuje, da ga taka situacija ne »boli« več?** Ne vem, če te ne boli. Gre bolj za to, da se vdaš v usodo, čeprav ti je vsakič žal. Vsakič poskušaš vsakega na različne načine prepričati, ampak ljudje so različni. Pri kakšnem na koncu uspe. Ne gre pa za to, da te ne boli. Ves čas se sprašuješ, na kakšen način bi lahko pravzaprav »prisilil« svojce, da se volja pacienta spoštuje. Najbrž bodo zunanje oblike pomoči, ki bodo lahko nadomestile svojce. Kadar pa jih ni, se ves čas počutiš na nek način nemočnega.

**Kodeks torej pri tem ni kakšna opora?** Ne, kodeks v takem primeru ni opora, ker veš, da če boš deloval točno po želji uporabnika, mu boš pa naredil več škode kakor koristi. Po eni strani bi mu sicer naredil veselje,

zadovoljstvo, ker ga upoštevaš, po drugi strani se pa bojiš, kaj bo z njim doma, bo preživel ali ne, ker enostavno ne zmore sam. Mogoče imam jaz prednost, ker sem bila sama včasih sestra in vem, da brez določene pomoči doma ne bo mogel funkcionirati.

**Torej je taka situacija lahko stiska strokovnega delavca?** Je, taka situacija je lahko huda stiska.

**Imate kakšne mehanizme vam v pomoč – supervizija ...** Jaz sem sama za celo bolnišnico. V prvi vrsti je težko že to, da sem sama. To je sicer večinoma v bolnišnicah tako. Med seboj smo se socialni delavci v bolnišnicah pogovarjali, da bi bila supervizija dobra opora. Kljub vsemu je tudi tako, da v zdravstvu je socialno delo v sekundarnem položaju. Prva je zdravstvena oskrba, zdravljenje, potem šele pride na vrsto socialno delo. Tudi s tega vidika bi rabil malo opore, ker v bistvu si v takem položaju, da samo malo blažiš nastalo situacijo. Ustanovila se je sekcija socialnih delavcev v zdravstvu in psihiatriji, srečanje sekcije je približno 2x na leto. Če bi rabila, lahko tudi jaz poiščem pomoč na CSD, ne vem, pokličem PSP, da mi svetujejo kaj naj naredim. Ker če pretežno delaš z eno populacijo (jaz s starostniki), potem se ti pri drugih problemih (nasilje, zloraba) lahko zgodi, da ti tudi kaj zmanjka.

**Na čigavi lestvici imate sekundarno vlogo – bolnikov in njihovih svojcev ali tudi osebja?** Tudi osebja. Po eni strani si eden za zraven, pač si, ko se pa kaj zgodi, pa vsi pričakujejo, da boš naredil čudeže. Npr. delaš s starim človekom, ki je zanemarjen, kjer so razmere doma neurejene, so ga doma zanemarjali, kjer je alkoholizem, potem pa od tebe pričakujejo, da boš v enem tednu razrešil problematiko, ki se je prej 20 let dogajala v družini. In ker se to ne da, so potem očitki.

**Kaj pa recimo brezdomci, se srečujete z njimi?** Na zimo je brezdomcev ogromno. Pojavljajo se omrzline in oni konec koncev iščejo zavetišče.

**Kako poteka delo z njimi?** Največkrat navežemo stike s krajevnim centrom, če ga že kaj poznajo, če so mu že kaj ponudili, je zavrnil pomoč ... Pri brezdomcih je velikega pomena že pogovor, pa da se hospitalizacija podaljša čim dlje, da imajo še kakšen dan topel obrok, poiščemo jim oblačila, potem gredo pa spet na cesto, saj večina si je ta način življenja tako ali tako izbrala. Zelo malo je takih, da bi pričakovali, da jim bomo mi rešili situacijo, bolj se pridejo pogret in malo okrepit.

**Kdaj sploh vstopite v proces - ko vas pokliče pacient, svojci, zdravniki?** Pravzaprav vsi. Največkrat preko zdravnikov. Izdelan imamo protokol. Mi imamo relativno mlado socialno službo, 4 leta smo v bolnišnici prisotni, tako da se sistem še vzpostavlja, prenavlja ... Po protokolu je tako, da naj bi lečeči zdravnik v bolnišnici, napotil socialno delavko, da se obravnava začne. Lahko je pa to tudi želja pacienta, želja svojcev, včasih nas tudi CSD pokliče, patronažna služba ... Po številu obravnavanih primerov je približno 80 % starostnikov, ostalo pa brezdomci in nasilje, sploh nad ženskami. Večinoma to.

**Kako vi vidite profesionalno etiko v bolnišnici, kako razumete ta pojem?** Tu se združujeta etika socialnih delavcev in etika zdravstvenih delavcev. Pozoren je treba biti na varovanje podatkov, na obravnavanje vseh na enak način ne glede na raso, spol, kar koli. Bolj skozi to vidim uresničevanje profesionalne etike. Ne zdi se mi, da bi moralo biti kaj posebnega. Mislim, da je treba biti pozoren, da ne delaš razlik.

**Kaj pa socialni delavec in ostali zaposleni v bolnišnici? Se tudi oni obrnejo na vas s kakšnimi problemi?** V mojem opisu del in nalog je tudi pomoč zaposlenim in sem in tja se tudi zgodi, da kdo pride. Bolj izjemoma. Sodelujem, ko gre za invalidske komisije za naše delavce, premeščanja, ampak tega ne jemljem ravno kot socialno delo, bolj kot eno od nalog. Se mi zdi, da pri tem ni toliko socialnega dela. Imela sem par primerov družinskih težav, ampak to so bolj osamljeni primeri. Res me bolj dojemajo kot pomoč pacientom, kar je tudi moja primarna naloga in se bolj suvereno počutim v tej vlogi.

**S katerimi drugimi institucijami sodelujete?** S CSD in domovi za stare lahko rečem, da sodelujemo dnevno, pogosto tudi s koordinatorjem pomoči na domu. Občasno denimo tudi z Zavodom za zdravstveno zavarovanje v zvezi z zdravstvenim zavarovanjem pacientov, urejanjem kakšnih ortopedskih pripomočkov, Inštitutom za rehabilitacijo, z zdravilišči, občasno s psihiatrično bolnišnico, tu in tam s policijo, morda veleposlaništvo, kadar gre za tuje državljane.

**Kako s profesionalno etičnega vidika vidite njihovo delovanje? Ali kdo izrazito odstopa v katero koli smer?** Za kakšne morda res že vnaprej veš, da bodo morda bolj slabe volje, ampak predvsem pri domovih za stare jaz to gledam s tega vidika, da je to njihova stiska, ker so po mojih izkušnjah resnično prezasedeni in je kakšna eventualna nesramnost bolj posledica te stiske. Mislim, da je taka reakcija posledica tega, ker tudi oni ne

vidijo izhoda iz svoje situacije. Ko sem začela delati na tem delovnem mestu, sem se včasih tudi vprašala, zakaj sem šla to delat. Ker če si sestra, se bolnik zrehabilitira, se pozdravi, gre domov, včasih tudi umre in so sicer žalostni trenutki, ampak en krog se zaključi. Tukaj imaš pa velikokrat občutek, da se delo nikoli ne konča, da neke obvisi, da si prišel do ene točke, ne moreš pa reči, da si to uspešno zaključil, ker tudi, če nekoga pošlješ domov in mu daš pomoč na domu, ne veš ali je te pomoči dobil zadosti, je to prava stvar zanj ali ne.

**Ali dobite kaj povratnih informacij?** Zelo malo. Premalo in to je tisto, česar bi si najbolj želela. Ne veš, kdaj je človeka šel Center obiskat, ne veš, kdaj je negovalka prišla, tega feedbacka ni. To bi bilo za lasten občutek zelo dobro, da veš, da si nekaj naredil prav ali pa ne. V zadnjem času sem sicer imela nekaj primerov, ko so se svojci oglasili in se zahvalili. To se mi prej ni dogajalo. Mogoče je to tudi zato, ker smo v bolnišnici bolj definirali vlogo vsakega. Včasih nisi vedel kdo te je naročil, kaj je kdo s kom že govoril. Zdaj je tako, da svojci že govorijo z zdravnikom in jih velikokrat zdravnik napoti do mene in vsi vemo, kakšno vlogo imamo.

**Kaj pa ob smrti? Se kdo oglasi?** Ne. V zvezi s smrtjo se samo tu in tam, če kdo nima svojcev, ureja pokop in formalnosti okrog tega. Na oddelku za zdravstveno nego je tudi nekaj postelj za paliativno oskrbo, ampak tam se vključimo že prej, ko se ve, da gre življenje proti koncu. Tam je tim, zdravnik, sestra, socialna delavka, svojci imajo možnost že prej govoriti, vključi se Hospic.

**Kako pomembne so delovne izkušnje in vaša osebnostna rast? Se z leti odnos spreminja?** Ja, zagotovo. Včasih sicer še vedno tavam. Jaz sem začela sama na novo postavljati to službo, o socialnem delu v bolnišnici se na fakulteti nikoli ni govorilo. Zoriš v tem, da se učiš komuniciranja. Zdi se mi, da sem na tem področju zelo napredovala. Začneš se postavljati za svojo stroko. Na začetku se ne moreš, ker si sam nebogljen. Drugi se te počasi privajajo in tako lažje utrjuješ svojo vlogo. Tako gre cel proces naprej. Tudi s tem, da ima zdaj že tako rekoč vsaka bolnišnica svojega socialnega delavca, to ni več izjema, ampak že skoraj pravilo, ta profil pridobiva v zdravstvu prepoznavnost in svoje mesto. Ker o socialnih delavcih tudi skoraj velja stereotip, da so vsi grozni in tisti: »O, zdaj mi je pa še nje treba.« Ampak ta odnos se spreminja.

**Ali morda za kakšno skupino pacientov veljajo kakšni stereotipi med zaposlenimi?** Ne, resnično ni izključevanj. Nikoli ne dobim občutka, ne med zdravniki ne med sestrami, da bi se recimo brezdomca ali alkoholika drugače obravnavalo. Vsak je pacient, za njega se stori vse. Mogoče je tudi kdo, ki bi nekoga drugače obravnaval zaradi recimo njegovega izgleda, ki mu ni všeč, ampak to je izjema in je taka reakcija zaradi njegove osebnosti, ni to pravilo.

**Koliko je tak razgovor lahko neprijeten, ker gre za osebni odnos, neke vrste samorazkrivanje?** Priznam, da mi čisto vseeno ni bilo, ker nisem točno vedela, kaj naj pričakujem. Če govoriva o praktičnem delu, potem ni problema.

**Vi nimate možnosti predati primera nekemu drugemu, ker ni nikogar drugega. Je to lahko obremenjujoče?** Te možnosti nimam. Tudi vse delo me počaka, nihče ne naredi ničesar namesto mene. Imam pa to možnost, ne vem ali je to zaradi dobrega šefa ali sem si to izborila sama, da če vem, da se npr. danes tako počutim, da ne bom dobro delovala na paceinte, se lahko odločim in tisti dan urejam papirje, ki mi zaostajajo, samo res nujne stvari, ne grem pa tisti dan k bolniku na pogovor. To se mi zdi pomembno, da pridem do bolnika pripravljena, razpoložena. In to je pač možnost, ki jo imam.

**A načeloma vi hodite k pacientom?** Ja. Pogovor poteka v sobi. Na žalost ni te možnosti, da bi bili sami. Večinoma gre za nepokretne ljudi. Če je pokreten, gremo ven, na stole. S svojci raje delam v pisarni, ker je tukaj mir. Če pa želijo in raje vidijo, grem tudi jaz k njim. Nekaj časa smo tudi mislili, da bom imela uradne ure, ampak se je pokazalo boljše za vse, če jih ni. Se dogovarjamo sproti in se vse uredi.

**Najlepša hvala za pogovor in odprt, sproščen odnos.**

## **5. POGOVOR S STROKOVNO DELAVKO CSD – PSP, BREZDOMCI, NARKOMANI, DRUGE ODVISNOSTI, UPORABNIKI PSIHIATRIJE - socialna delavka**

**S katerimi uporabniki delate? Bi lahko rekli, da gre za predstavnike marginaliziranih skupin? Se morda tudi sami prištejajo v marginalizirano skupino?** Gre za osebe, ki se soočajo z bivanjsko problematiko, s problematiko odvisnosti, najpogosteje od alkohola, pa tudi druge zasvojenosti. Gre predvsem za brezdomce oz. osebe, ki so že dolga leta na pragu revščine. Lahko bi rekli, da gre za predstavnike marginaliziranih skupin in da se tudi sami štejejo v te skupine. Ne vsi, ampak nekateri. Njihovo vedenje je povezano z načinom življenja. Npr. problematika odvisnost se kaže na vseh ravneh človekovega življenja. Odraža se tudi na bivanjski, kulturni

ravni. Ljudje, okolica opažajo to škodo pri posameznikih in jih zaznavajo kot odstopanje od tega, kar je v družbi sprejemljivo, kar je norma.

**Ali je možno, da bi se vam ob določenem uporabniku vzbudil kak stereotip, predsodek? Kaj bi lahko v takem primeru naredili?** Konec koncev smo vsi ljudje. Trudiš se razmejiti profesionalnost od zasebnosti. Si človek z različnimi zaznavami in vse gre preko tebe. Ampak ne smeš si dovoliti, da bi to vplivalo na izvajanje pomoči uporabniku. Če prepoznaš pri sebi, da ti nekaj pri delu postaja ovira, je tvoja profesionalna odgovornost, da sicer izvedeš nujno pomoč, potem pa angažiraš drugega strokovnega delavca, mu predaš primer ali pa ga predaš strokovnjaku, ki je usposobljen za to, da naprej vodi in pelje pomoč.

**Kateri mehanizmi so pa vam osebno lahko v pomoč pri delu, če se vam porajajo kakšne dileme?** Izobraževanja, usposabljanja, intervizije, supervizija, ki je tudi predpisana, razni aktivni timi. To je dejanska pomoč in to pravico si tudi moraš vzeti. Vse ima namen doprinosa h kvaliteti dela, drugače pa nima smisla, da te možnosti obstajajo.

**Ali obstaja morda kakšna skupina, s katero bi pa težko delali, da bi rekli: ne morem?** Ne. Me pa res mogoče določene skupine bolj pritegnejo. Recimo posamezniki, ki se soočajo z zasvojenostjo. Niti ne skupina ljudi, ampak problematika, predvsem alkohol, problematika zasvojenosti. Tudi problematika oseb s težavami v duševnem zdravju. Okolice te skupine pogosto prepoznava kot obrobne.

**Je to morda vstopno vprašanje s katerim pridejo sem, po pomoč?** Ne, najpogosteje je izhodišče materialna ogroženost, da nimajo strehe nad glavo, da se soočajo z bivanjsko problematiko. Potem se pa odkriva kompleksnejša problematika.

**Etika deluje dvosmerno, do uporabnika in do stroke. Se kdaj znajdete v kakšni taki dilemi in kaj lahko naredite?** Sama pomoč, ki jo strokovni delavec izvaja, mora temeljiti na korektnem odnosu do uporabnika, da se uskladijo pričakovanja, da se uporabniku pove, v katerih okvirih je pomoč izvedljiva, kaj je realno. Izhodišče so pričakovanja. Vmes se preverja razumevanje dogovora. Včasih je s kom potrebnega pri usklajevanju več časa.

**Je možno, da vas nek primer osebno ziritira, da vam ne da miru?** Je redko, se pa tudi zgodi. Razmišljaš o možnostih rešitve, koga bi še vključil ... Načrt dela se naredi skupaj z uporabnikom, ampak proces v glavi pa včasih teče tudi po zaključku delovnika.

**S katerimi institucijami sodelujete?** Z vladnimi in nevladnimi organizacijami, društvi, ki so v tej regiji, lahko pa tudi navzven – recimo zavetišča za brezdomce na drugem koncu Slovenije, terapevtske skupnosti za urejanje zasvojenosti. Sodelujemo z Zavodom za zaposlovanje, zdravstvenimi službami, to so zdravstveni domovi, bolnišnica, psihiatrična bolnišnica, Rdeči križ, Karitas, Društvo za pomoč žrtvam kaznivih dejanj, Šent, Društvo Doulos, AA, Brazda ... Ponudnikov, izvajalcev pomoči je veliko. Pravica uporabnika je, da izbere tisto, kar je njemu najbolj ustrezno, za izbiro pa potrebuje informacije, ki jih ob prihodu običajno nima. Vloga strokovnega delavca je tu informiranje. Velikokrat sodelujemo s policijo, sodstvom. Velikokrat je policija tista, ki prva sporoča, ko pride do kriznih situacij in želi potem tudi povratne informacije. Za izvajanje kvalitetne in učinkovite pomoči je nujno sodelovanje in v praksi res poteka.

**Kako ocenjujete odnos teh institucij do uporabnikov ali do vas, strokovnih delavcev?** Vsak odnos je potrebno negovati in ga ohranjati. Jaz do sedaj nisem imela slabih izkušenj, da ne bi želeli sodelovati, se spoznati, predstaviti. Niti ni razlike med vladnim in nevladnim sektorjem. Mogoče je edino pri nevladnem sektorju morda bolj čutiti zagovorniško vlogo, čeprav se vloge zagovornika in skrbnika tako ali tako prepletata v obeh sektorjih.

**Imate med sebojno organizirana kakšne posebne oblike sodelovanja?** Ja, to so posveti, timi, konkretno se obračajo na dotičnega strokovnega delavca, vse pa je seveda v okviru zakonodaje.

**Kaj razumete pod pojmom profesionalna etika, kaj vam ta pojem združuje?** To so vedenja strokovnih delavcev in njihova znanja, ki so zelo specifična glede na stroko, ki jo izvajajo oz. so jo pridobili in na uporabo teh znanj v korist družbe. Gre za vedenja in znanja, ki jih strokovni delavci imajo in za posredovanja teh znanj. S tem se povezujejo tudi osebnostne lastnosti človeka.

**Se vam je ta odnos med študijem in potem nabiranjem izkušenj morda kaj spremenil?** Profesionalne etike ne doživljam kot nekaj, česar bi se naučil v času študija in jo potem kar znal. To, kako jo znaš, kako ravnaš, kako svoja znanja posreduješ uporabniku, to je stvar, ki se je ne moreš samo naučiti. To je treba živeti vsak dan in se ne konča, ko je ura 15.

**Se kdaj zgodi, da za nekoga naredite nekaj več, nekaj čez okvir predpisanega? Od česa je to odvisno?** Ja, raje korak več, kot korak premalo, v okviru zakonodajnih možnosti seveda. Mogoče je to tudi odvisno od odzivnosti uporabnika. Predvsem pa od lastne naravnosti - narediti vse, kar je možno. Četudi zakonodaja nečesa ne omogoča, da se skuša raziskati vse možne variante. Morda se nekatere druge pokaže možnost rešitve.

**Kako je s povratnimi informacijami od uporabnikov, jih pridobite?** Različno. Vsak jih ne sporoči. Prijetno je izvedeti za pozitivne povratne informacije. V začetku dela se z uporabnikom dogovorimo, kako bomo preverjali učinkovitost, tako da se skoraj ne more zgoditi, da bi primer obvisel v zraku, da ne bi bil nek krog sklenjen. Zato me ne bremeni, da se za uporabnika ne bi izčrpale vse možnosti in našli vsi viri pomoči. Če uporabnik doseže zadani cilj, če se pomoč odvije po načrtu, je občutek zelo dober, gre za zadovoljstvo, ki je obojestransko.

**Ali mislite, da ljudje težko pridejo na CSD? Imajo morda strahove? Jim je težko narediti prvi korak sem?** Ne. Redko slišim, da bi uporabnik rekel, da je težko prišel ali da bi rekel: »Nisem si mislil, da bom pa kdaj to pomoč rabil«. Zelo zelo redko. Mislim, da smo kar prepoznavni.

**Na kakšen način sploh pridejo do vas? Pridejo sami, jih kdo napoti?** Različno. Nekateri pridejo sami, recimo tisti, ki so z nami že imeli stik, ki so imeli dobre izkušnje, ki jih oni prepoznavajo kot dobre izkušnje. Nekatere napoti zdravstvena služba, občine, upravne enote, bolnišnice ...

**Prej ste omenili, da ste prepoznavni. Se vam stroka socialnega dela zdi dovolj prepoznavna?** Mislim, da smo prepoznavni. Sploh zdaj, ko so razni primeri obravnavani v medijih. Sami prepoznavnosti stroke bi se pa dalo še kaj primakniti. Se mi zdi, da nas strokovni delavci drugih strok še vedno dajejo v en koš. Ko presodijo, da nekaj ni za njihovo delovno področje, je to hitro za socialnega delavca. Mislim, da se primeri prikazujejo kot neučinkovito izpeljani toliko časa, dokler si mediji ne pridobijo informacij o našem delu, kaj je bilo dejansko narejenega. Mislim, da je ena od odgovornosti socialnega delavca tudi to, da v medsebojnem sodelovanju tudi približa, kaj je socialno delo. Da se v multidisciplinarnem timu ali interdisciplinarnem timu jasno ve, kakšna je čigava vloga, kakšna je vloga posameznega strokovnega delavca. Mislim tudi, da ima v teh timih socialni delavec enakovredno vlogo ostalim profilom. Jaz imam v socialnem delu dobre izkušnje in lahko delam tisto, kar mi je všeč.

**Najlepša hvala za pogovor.**

## **6. POGOVOR S STROKOVNO DELAVKO CSD - psihologinja, direktorica**

**Kakšna je vloga CSD za uporabnika?** Ljudje na CSD pogosto pridejo, ker so se že vse druge možnosti izčrpale. Pogosto jih druge institucije napotijo na CSD, da se jih morda na nek način znebijo. Ljudje na CSD pričakujejo pomoč, ker tu vidijo še zadnjo svojo možnost, doživijo ga kot še zadnjo instanco. In če še tu ne dobijo pomoči, odreagirajo v obupu, saj razmišljajo na način, da če jim še tu ne moremo pomagati, potem jim res ni več pomoči. Opaziti je možno razliko pri načinu obravnave uporabnikov v različnih drugih institucijah. Denimo primer v šolah, kadar gre za otroka iz družine, ki je bolj situirana in kjer so odnosi vsaj navidezno bolj urejeni, se šole prej odločijo za iskanje pomoči na področju mentalnega zdravja, iskanje različnih strokovnjakov, terapevtov, ki bi lahko pomagali. Če pa gre za uporabnike iz družin z nižjim ekonomsko-socialnim statusom, se jih avtomatično napoti na CSD, prej se odločijo za izrek različnih vzgojnih ukrepov ... To ni neka subjektivna ocena, ampak je ta razlika evidentna.

**Menite, da so predstavniki t. i. marginalnih skupin pri obravnavi lahko v drugačnem položaju kot ostali?** Človek, ki v sebi nosi stigmo, se pogosto vede v skladu s to stigmo in jo na ta način še utrjuje. Zato v okolju pogosto naleti na pričakovani odziv, ki ga je na nek način izzval sam. Vsekakor strokovni ukrepi ne morejo biti odvisni od uporabnikove marginaliziranosti.

**Ali se pri svojem delu srečujete z etičnimi dilemami?** Do profesionalno etičnih dilem pogosto prihajamo pri delu v službah, kjer se sprejemajo vloge za različne oblike denarnih pomoči. Strokovni delavec bi morda sicer lahko le birokratsko sprejel vlogo in odločitev prepustil le ravnanju v skladu z zakonskimi določili. Ampak to ni socialno delo. Vsak stik s stranko, uporabnikom lahko izkoristimo, da ga povprašamo o življenju, o dogajanju, njegovem doživljanju, da raziskujemo njegov svet. Uporabnika je potrebno seznaniti s tem, kje lahko vloga posamezne vloge, raziskovati še obstoječe druge možnosti, kje si še lahko najde pomoč. Zato strokovni delavci težko zdržijo na delu v referatih. Kot grobo kršenje njihovih pravic bi lahko ocenili izjavo varuhinje človekovih pravic, da so najslabši delavci zaposleni na področju denarnih pomoči. Delo tam je daleč od enostavnega in strokovno nezahtevnega. Odločanje o denarnih pomočeh je lahko zelo nepravilno. Težko je pravično postaviti

kriterije, saj se dve družini ob izgubi rednega dohodka, zaradi denimo izgube službe, ne najdeta v enakem položaju. S tem problemom se srečamo, ko gre za številčnejša odpuščanja v posameznih delovnih organizacijah. Nek pavšalni znesek je lahko zelo nepravičen in zato so nujna dogovarjanja, povezovanja še v času, ko do odpuščanj dejansko še ni prišlo. Treba je celostno pogledati družinsko situacijo in se odločiti o posameznih primerih, ne na splošno. Ko uporabniku sporočamo neugodno rešitev, zanj neugoden razplet situacije, je treba najti pravi način, ki mu še vedno pušča odprte možnosti in mu ponuditi pomoč pri raziskovanju, kakšne možnosti še ima na voljo. Zato je potrebno biti senzibilen in ni mogoče ravnati strogo birokratsko in uradniško. Mi nismo upravni delavci. Pravica do otroškega dodatka je denimo zelo široko definirana, zato sama po sebi ni stigmatizirana in ljudje nimajo kakšnega občutka zapostavljenosti, ker so upravičeni do njenega prejemanja. Kakšna druga oblika denarne pomoči pa lahko vzbudi v prejemniku neprijetne občutke in strahove pred odzivi okolice. Okolica je dejansko včasih lahko zelo kruta in nestrpna. Ljudje pogosto presojujejo, v kakšen namen nek upravičenec socialne pomoči to pomoč uporabi in ne morejo razumeti ozadja nekega dejanja, recimo nekega nakupa, ki je v očeh nekoga drugega lahko razsipen.

**V kakšni profesionalni vlogi nastopa strokovni delavec?** Strokovni delavec združuje različne vloge. Na eni strani je v vlogi nekoga, ki ukrepa, torej nekoga, ki dodeli ali ne dodeli neko pravico, pri čemer je vezan na pravo. Po drugi strani pa je v vlogi svetovalca. Ti dve vlogi sta včasih težko združljivi oz. se lahko pojavi vprašanje, koliko sta združljivi.

**Ali lahko posamezni uporabniki pri strokovnem delavcu vzbudijo neprijetna občutja? Kako ravnati s tem v praksi?** Pri strokovnem delavcu prihaja do transferja in kontratransferja. Pri sebi mora to prepoznati, spregovoriti o tem in lahko to koristno uporabi pri delu z uporabnikom, da se ta čuti sprejetega. Če je nekdo zaposlen na CSD iz njegovega lokalnega okolja, je velika verjetnost, da se z uporabnikom na kakršen koli način poznata ali srečujeta. Izkušnje kažejo, da je dobro o tem na začetku na glas spregovoriti in razjasniti morebitne dileme. Delo vsi udeleženi nadaljujejo, če se vsi s tem strinjajo in ne predstavlja to za nikogar ovire. Sicer je prav, da se strokovni delavec dogovori s kolegom, da prevzame konkretni primer. Z uporabnikom se je o tem potrebno pogovoriti, da morda tega ne bi narobe razumel, češ da ga želimo odsloviti.

**Na katerih področjih dela je potrebno biti profesionalno še posebej pozoren?** Za profesionalno delo je nujno brezkompromisno varovanje podatkov v vseh možnih oblikah. Zelo previden je treba biti pri načinu beleženja in zapisovanja, sploh če gre za obravnavo večih ljudi hkrati. Vsak ima pravico vpogleda v svojo dokumentacijo vendar na način, da nima vpogleda v dokumentacijo drugega. Pri tem je treba biti zelo pozoren in natančen. Vsaka strokovna obravnava je sestavljena iz začetnega dela, ko gre za prvo vzpostavljajanje stika in gradnjo delovnega odnosa. Med vmesnimi fazami osrednjega dela sledijo večkratna preverjanja, kje smo, kakšni so naši rezultati, kaj smo uresničili, redefiniranje ciljev in na koncu je zelo pomembno, da izpeljemo zaključevanje. Da se nek proces zaključi, sklene, da ne obvisi. To je pomembno za oba, strokovnega delavca in uporabnika. Tudi, če se nekdo ne odzove na naše povabilo ali če ga ni na dogovorjeno srečanje, je potrebno, da ga kontaktiramo. Možnosti je veliko. Nekaj besed, s katerimi ga nagovorimo in ga ponovno povabimo, mu puščamo odprta vrata. Nujno je puščati odprte možnosti, ne odreči se uporabniku. Ravno tako ob slovesu ali zaključku ljudem veliko pomenijo drobne pozornosti, morda le besede, ki sklenejo neko delo. To so pomembne malenkosti, ki vplivajo na dober odnos in pozitivno izkušnjo.

**Kaj vam združuje pojem profesionalne etike?** Profesionalno etiko strokovnega delavca sestavljajo njegove osebne vrednote, ki se prekrivajo s strokovnimi, v povezavi z zelo dobrim poznavanjem stroke in zakonodaje. To je tesen preplet. Hkrati svojo profesionalnost izkazujemo z drobnimi pozornostmi že ob vstopu v hišo – pomemben je izgled prostora, osvetljenost, dobra postavitve informativnih označb, ki uporabnika brez zapletov pripeljejo do zelene pisarne, pomembna je prava izbira barv prostorov, ki delujejo spodbudno in odprto. Pomembna je primerna osebna urejenost strokovnih delavcev. Vse ta spada k profesionalnosti in izkazuje spoštljiv odnos do uporabnika. Nujno je, da vrata našega centra nikoli niso zaklenjena. Uporabnik se ne sme znajti pred zaklenjenimi vrati.

**Najlepša hvala za pogovor.**

## 7. POGOVOR Z UPORABNICO – LEZBIJKA IN ŽRTEV SPOLNE ZLORABE

**Ali se prištevate med pripadnike drugače obravnavane skupine. Katere?** Ja, sem lezbijka.

**S katerimi strokovnimi službami ste do sedaj že imeli opravka?** Socialnimi delavci, kriminalisti, policisti, s sodiščem, psihologi ...

**Ste kdaj imeli občutek, da se kdo od strokovnih delavcev do vas drugače vede, vas drugače obravnava, ker ste lezbijka?** Mislim, da ne.

**Kaj pa okolica, ljudje?** Ja, to pa. V okolju je homofobija zelo prisotna. Največ nestrpnosti je pri drugih takih skupinah, od skinheadov, do panksov, starejši ljudje itak. Nestrpnost je prisotna bolj do gejev kot do lezbijk, ampak se tudi čuti. Najmanj kar je, je to, da se nekaj ljudji obregne ob mene, ko me vidijo. Že samo to ali sem fant ali sem punca, jih blazno fascinira, ne vem zakaj.

**Na kakšnih lokacijah to?** Večinoma na postajah, železniških postajah, v barih ...

**Vas nagovorijo ali kako?** Niti ne nagovorijo, povejo nekaj sami sebi, ampak dosti na glas, da tudi jaz slišim.

**Koliko vas to ziritira?** Ni fajn, ampak jaz vem zase, kaj sem, ne vzamem tega tako osebno.

**Kakšne so vaše izkušnje glede tega, da na glas govorite o svoji usmerjenosti, včasih se je skrivala.** Prav je, da poveš. V samem bistvu je važno, da človek ve sam pri sebi, kaj je. Ko lahko sam sebi priznaš, je to največ, kar si lahko naredil za sebe. Ko javno poveš, samo prideš do neke točke, ko vidiš kaj imaš, kakšni ljudje so okrog tebe. Tisti, ki bodo ostali, ki bodo rekli: »Ej, stari, zakon, bravo!«, taki ljudje so v redu. Tisti, ki se začnejo zgražat, pa potem vidiš pri čem si. Sicer mene zelo moti, da večina ljudi gre, še posebej starši – tudi, če te že nekako sprejmejo, po drugi strani zavestno tega ne bodo nikoli priznali. Pri nas doma o tem sicer nikoli nismo govorili, je bila tabu tema. Mama ve, ampak noče vedeti, noče slišati.

**S strokovnimi delavci torej nimate takih slabih izkušenj?** Tovrstnih ne.

**Kaj mislite, da je tisto, zaradi česar se ljudje bojijo homoseksualcev?** Jaz sem slišala en predsodek, ko smo na PUM-u imeli delavnico o predsodkih in smo prišli do blondink, žensk za volanom itd. in seveda tudi do homoseksualcev. In v skupini so se tako matrali, da so si potem le izmislili, da smo geji nesramni, agresivni, posesivni, v glavnem kopica slabih stvari. Ob tem so imeli jezne poglede. Tudi ob naštevanju, katerih deset ljudi ne bi imel poleg sebe na avtobusu, je gej dobil najvišjo številko 9. Jaz to tako razumem: večina daje geje in lezbijke v isti koš, razen tistih izprijenih primerkov – recimo, 80% heteroseksualnih moških si želi imeti 2 ženski v postelji - večina jih gleda tako: ti si gej. Zdaj sta dve možnosti - ali me boš napadel ali me boš pa hotel dobiti na svojo stran, me boš hotel spremeniti. Zato se ljudje tako bojijo gejev.

**Ali mislite, da z akcijami, ki jih organizirate, recimo s Parado ponosa, da se bo dolgoročno gledano kaj spremenilo ali se je že ali ste še bolj izpostavljeni?** Dolgoročno mogoče. Mogoče je kaj boljše, samo bistveno boljše še ne bo kmalu.

**Koliko vas boli, da se morate pravzaprav boriti za to, da ste lahko to, kar ste? Kaj mislite, da je tisto, kar si nekateri mislijo, da je razlika, zakaj se midve zdaj recimo ne bi mogli »normalno« pogovarjat?** Vsako leto bolj je homoseksualnost popularna. Vedno več jih prizna, pove na glas in ljudje se tega bojijo. To je isto kot pri vseh drugih stvareh. Ljudje so pač navajeni živeti po njih vzorcih. In kar koli je novega, kar koli odstopa, je drugačnega, ni sprejemljivo. Homoseksualnost je bila od nekdaj tabu tema in tukaj ne bomo v družbi nikoli enakopravni. Osebno me to ne boli. Če pa gledam na celoto, kot homoseksualno sceno v Sloveniji, me pa srce boli, res. Tudi, če gledam s tega stališča, da je vedno več gejev in lezbijk postavljenih na cesto, ko povejo doma, ko priznajo. Zatirani so v šolah, povsod. To ni prav nič dober občutek. Mene osebno moja pripadnost ne obremenjuje. Vedno sem in bom povedala, kaj sem. Tega me ni sram. Ljudje bodo pa vedno gledali na homoseksualnost kot drugačnost. Tako je. Tako kot bojo črnci vedno črnci in čefurji čefurji in cigani cigani in muslimani muslimani, bomo geji vedno geji. Bolj ko se gremo neko enakopravnost, bolj gredo meni kocine pokonci. In bi lahko postala nesramna. Službe, o katerih govoriva, so zelo dobre, ampak, če bi jaz imela to moč, bi tako, kot en Barack, ki stopi pred ljudi in jih prepriča, da je najboljši, tako bi lahko en tak delavec stopil pred ljudi in jim rekel: Zdaj pa tako in tako in tako! Sociala se premalo sliši. Pred tem, kar sem jaz zdaj dobila od socialnih delavcev in socialne službe, lahko dam samo kapo dol. Vsa čast jim, ker vejo, kaj delajo. Ni samo, da so nekaj naučeni, ampak dejansko vejo za kaj gre in kaj delajo in poznajo razmere in vidijo kršenje pravic in se znajo postaviti za tiste, ki se ne znajo sami za sebe.

**Ali imate mogoče vi do kakšne skupine stereotip?** Ne, da bi rekla, da me moti ta pa ta, ker je to pa to, me ne. Motijo me pa tisti, ki se v mojem prostoru izpostavljajo na način, ki škoduje meni ali pa okolici. Recimo, nikoli ne bom posploševala, recimo nikoli ne bom rekla: »Skinov ne maram.« Ne maram pa tistih obritoglavcev, ki se izpostavljajo z različnimi dejanji, ki niso OK. Da se recimo spravijo na eno gej skupinico. Se pravi, da obsojam vedenje posameznika, ki se izpostavlja v imenu skupine. S tem si posamezniki dajejo moč in utrjujejo stereotip o sebi.

**Vam je etični kodeks znan? Kaj si predstavljate pod tem pojmom? Vas je kdo kdaj seznanil z njim, ste morda kdaj videli kakšno zloženko?** Nekaj etičnega in zapisanega. Ne, nisem ga videla, bi si pa zelo želela. Želela bi si, da bi me kdo kdaj usmeril na CSD, kdor koli – kriminalisti, policisti, psihologinja. Tako da tega ne morem čisto preboleti. Na CSD me nikoli nihče, s katerim sem imela opravka, ni usmeril.

**Za kaj mislite, da ste bili s tem prikrajšani, česa niste bili deležni?** Če bi imela okrog sebe take ljudi, kot jih imam zdaj, ne bi imela tega občutka, da sem sama. Vedela bi, da sem jaz žrtev, ne bi mi bilo treba 7-krat povedat iste zgodbe.

**Ali tukaj pravzaprav dajete plus socialnim delavcem?** V bistvu jim dajem minus, ker se niso vmešali. Ko sem zvedela, da CSD mora sodelovati v vsakem primeru, ki jim ga javi ali policija ali šola, kdorkoli, sem bila v tistem trenutku tako jezna, ker mi tega nikoli nobeden ni povedal! Jaz sem v bistvu lani prvič stopila v stik s CSD.

**Se pravi, je to krivda tistih služb, ki so z vami delale, da niso primera javile na CSD?** Ja.

**Če zdaj prav razumem, sva zdaj stopili v nek drug okvir. Iz tega, da ste lezbijka, sva prešli na to, da ste žrtev spolne zlorabe. Je tudi to lahko marginalizirana skupina?** Sicer se kruto sliši, ampak verjetno je.

**Ali s tega vidika lahko poveste kaj o profesionalni etičnosti strokovnih delavcev, ki so delali z vami?** Prvič sem povedala v gimnaziji. Do mene je kriminalist nastopil na način: »Daj, povej po pravici!« Ponižal me je. V življenju ga ne bom nikoli pozabila. In ko je prišla mama, ker sem bila mladoletna je morala priti, sva šli. In je zahtevala od mene, da napišem pismo na policijsko postajo, da sem si vse izmislila. In je pri tem ostalo. Nihče ni več prišel do mene, me povprašal o tem, tudi na šoli so se profesorji do mene potem drugače obnašali. Takrat sem izpadla lažnivka. Niti eden me takrat ni zaščitil, slišal. Profesorji me sicer niso poniževali, šikanirali, ampak točno veš, kdaj nekdo izgubi zaupanje vate. Ni bilo pravično. Čez eno leto sem šla še enkrat na policijsko postajo, dala še enkrat prijavo, sama od sebe, nihče me pri tem ni spodbujal, že tretjič povedala svojo zgodbo, potem še enkrat kriminalistki in je trajalo spet dve leti, da je bila preiskovalna obravnava. Kriminalistka je pač hotela vedeti svoje, si zapisovala, jaz sem se počutila bedno in to je bilo to. Jaz sem bila takrat jezna. Najbolj jezna sem bila na mamo, ker me ni zaščitila. Takrat sem hotela, da vsi vejo, kaj je naredila. Hotela sem, da bi čim več ljudi vedelo in itak vsak po svoje odreagira. Na eno novico vsak drugače odreagira. Tisti ljudje, ki so vedeli, ti sicer rečejo: »O, boga, kaj se ti je zgodilo.« Mislijo si pa, kdo ve kaj. Takrat sem si želela, da bi mi nekdo rekel: »Nisi bila ti kriva, rešilo se bo, šla boš čez, nisi sama.« Tega od nikogar nisem dobila. Na preiskovalni obravnavi ni bilo nič posebnega. Še enkrat sem povedala zgodbo. Ko je bila glavna obravnava, je bil prisoten storilec, njegov odvetnik, tožilka, še trije ljudje in sodnica. Zahtevali so, da še enkrat povem zgodbo in sem ponorela. Storilčev odvetnik je rekel, da naj se mi samo prebere zapisnik, naj potrdim, če je tako. Zelo moteče mi je to, da sem tolikokrat ponavljala svojo zgodbo. Brez kakršnega koli efekta. Iztržek mojega iskanja pravice na sodišču pa je bila storilcu izrečena zgolj pogojna kazen.

**Ali so sicer imeli do vas profesionalni odnos – sodnica ...?** Jah, ona je opravljala svoj poklic in samo to, po črki zakona. Zdaj, ko tuhtam nazaj, me čudi, kako da niso rabili mnenja CSD, ker sem bila mladoletna. Dobila sem zastopnico, dokler sem bila mladoletna. Na glavni obravnavi, takrat sem bila že polnoletna, je bila z mano samo še tožilka. Mama itak nikoli ni priznavala česar koli.

**V bistvu šele zdaj, na podlagi sedanje izkušnje veste, da ste pogrešali CSD, da bi ga morali srečati že pred 6 leti?** Ja.

**Ste imeli kdaj vpogled v svojo dokumentacijo?** Nikoli.

**Koga ste najbolj pogrešali, kdo bi vam lahko nudil največjo oporo?** Mamo. Ona bi morala biti tam, to je enkrat ena. Njen zagovor je, da se take stvari ne rešujejo na sodišču, in da je zame bolje, da pustim, da pozabim.



**Kaj pa zdaj dela CSD za vas?** Zelo sem hvaležna, da sem dobila to možnost. Z mano delajo na moji samopodobi, me pripravljajo na samostojno življenje, povejo mi svoje mnenje, npr. to ni bilo v redu, bi bilo boljše tako in tako, poslušajo me.

**So v zvezi z žrtvijo spolne zlorabe tudi prisotni stereotipi ljudi, okolja?** Itak se vedno najdejo ljudje, ki bodo govorili, da je ženska prosila za to. Da je sama kriva. Vem, da se te nekako prime to, da si žrtev spolne zlorabe in se dejansko »limajo« taki ljudje nate. Si kot en magnet.

**Se vam zdi, da začne človek tudi sam na tak način funkcionirat, da se tudi sam počuti kot žrtev, da se mora kar naprej pogovarjat o tem, da vas še jaz zdajle sprašujem ...?** Ne, se pa zalotim večkrat v takem položaju, da sem ponižna, da sem spodaj. V takem položaju se dobro znajdem. Ni prav fino, ampak navajena sem tega.

**Tudi, če greste v novo okolje, v povsem novo okolje?** Ja. Vedno, ko sem zbežala v kakšno novo okolje, sem povedala tisto, kar je meni pasalo. Ampak tisto ni bilo vedno ravno res. Povedala sem, kar sem si želela. Da bi bila en normalen otrok pač, dodala sem si dobre lastnosti, veliko sem lagala, ker sem hotela biti del »normalne« družbe. Ampak sčasoma sam sebe ujameš. S tem sem izgubila ljudi okrog sebe, kamor koli sem prišla. Zato sedanja situacijo vidim kot svojo zadnjo priložnost. Najbolj na živce mi gre, da te ves folk pomiluje. Da me vsi gledajo, kot da sem »boga, boga«. Je dober filing, če dobiš o sebi realne informacije – če ga polomim, da mi to povejo. Tukaj to dobim.

**Se pravi iz strokovnega vidika zdaj dobivam pravilne povratne informacije o sebi.** Ja. Za mene je to nov filing, mi da vrednost. In verjamem, da mi lahko uspe.

**Ne dvomim. Ne, da vam lahko uspe – vam bo uspelo, ker ste že uspešni! Najlepša hvala za pogovor.**

## **8. POGOVOR Z UPORABNIKOM - TRANSSEKSUALEC**

**Ste predstavnik transseksualne skupine. Mi lahko prosim pojasnite pojme, ki se uporabljajo v zvezi z vašo skupino?** Transgender je krovni termin pod katerega spada transseksualnost, transvestija, crossdressing, genderfuck, agender, bigender, third gender, androginiya, interseksualnost oz. angleško intersexed (s starim izrazom hermafrodit) ... Spolna usmerjenost in spolna identiteta sta neodvisni druga od druge. Transseksualec je spolna identiteta: se identificiraš kot trans moški ali ženska, nič od tega, kot oboje ali kot nekaj tretjega. Jaz sem, denimo, trans moški, FTM (female-to-male), čeprav se raje definiram kot genderfuck, torej nekdo, ki se igra s spolom oz. „genderjem“ in ne pristaja na rigidno binarnost družbenih spolnih vlog.

**Ste imeli kdaj opravka s katero od strokovnih služb in kakšen je bil odnos do vas?** V osnovni šoli s socialno delavko, jaz takrat še nisem vedel ničesar o sebi. Zelo so mi bile všeč ženske, ampak meni nihče ni nikoli povedal, da je to možno, da si kot ženska lahko zaljubljen v žensko. Socialni delavki sem dal prebrati en odlomek iz nekega dnevnika, ko punčka opisuje, kako ji je všeč učiteljica ... Vprašal sem, če se to dostikrat dogaja, če jo pride kdaj kdo vprašat o tem in mi je rekla: »A si ti lezbijka?« Jaz sem začel jokati, nič mi ni bilo jasno, kaj zdaj ona hoče, ali je s tem kaj narobe, poleg tega je ravno v tistem trenutku vstopilo v pisarno dekle iz paralelke. Bilo je zelo neobzirno, ni znala pristopiti na pravi način.

**Ali bi to sedaj lahko označili za slabo profesionalno izkušnjo?** Ja, sploh, ko zdaj gledam nazaj. To je bilo v osnovni šoli, star sem bil 13, 14 let. Meni je mama ves čas govorila, da nisem normalen, da sem bolan, naj grem na en pogovor, da mi ona ne zna pomagati in sem šel spet k socialni delavki na šolo. Za moje pojme sva imela takrat dober pogovor – kako se jaz doma počutim, kaj doživljam, kaj mi govorijo ... Takrat mi je bilo res v olajšanje, sem pa na ta račun kasneje „naletel na mino“. 4 do 5 let za tem je ena moja kolegica delala v neki beznici, čisto zanemarjenem lokalu. Ko sem jo šel enkrat obiskat, je bila tam ena ženska, ki je takrat, ko sem jaz hodil v OŠ, delala na šoli preko javnih del. Bila je že povsem pijana; pozdravil sem jo, jo povprašal, če se me še kaj spomni. In je rekla, da se me spomni in mi zreferirala vse, kar sem jaz takrat govoril s socialno delavko. Povedala je, da so se takrat pogovarjali o meni v zbornici, da so me hoteli odvzeti in dati v rejo ... V glavnem, vsi so vedeli vse, kar sem se jaz pogovarjal s socialno delavko. Tako da ne grem več na nobeno stvar! Ne zaupam več ne psihologu, ne socialnemu delavcu, nikomur. Poznam tudi eno socialno delavko in me jezi to, ker ničesar ne naredi. Govorim za konkreten primer - sam sem se družil z enim otrokom – sosedom iz bloka, kjer sem prej živel. In ta otrok živi v nemogočih razmerah, v nasilju, umazaniji ... Vse službe so že 10 let seznanjene z velikim problemom v družini, pa nihče ničesar ne ukrene. To me boli. Za take službe je potem vseeno, če jih ni. Ne pa da jih imamo, pa se bojijo za svoj položaj in se zato raje sploh ne prikažejo. Načeloma imam porazno

slabo mnenje o socialnih delavcih, zaradi slabih izkušenj, ne kar neutemeljeno, ampak vseeno nisem zavrnil tega pogovora. Konec koncev se povsod najdejo svetle izjeme.

**Pogovor v OŠ je bil torej vaš zadnji opravek s tovrstnimi službami?** Ja. Ja in mislim, da tudi bo zadnji. To me je takrat tako zbolelo, zloraba zaupanja. Pa ne glede na moja občutja, je to izjemno neprofesionalno.

**Kaj pa zdravstvo?** Jemljejo me kot žensko. Ko sem bil v bolnišnici, sem bil na ženskem oddelku.

**Je bilo v zvezi s tem sploh kaj dogovarjanja?** Ne. Imel sem prometno nesrečo, precej hude poškodbe in nisem bil v stanju še razlagati o sebi.

**Kaj pa na fakulteti, kjer študirate, kako se tam opredeljujete? Kako imate urejene dokumente?** Kombinirano uporabljam oba spola, kot mi zapaše. Če me kdo kaj vpraša, povem. Dostikrat povem tudi, če me ne vprašajo. Če se je treba opredeliti glede spola, pogosto obkrožim oboje ali pa ničesar in potem me pač nekam razporedijo. Ponavadi tudi ni kakšnih komentarjev. Na letališču v NY recimo, me je carinik gledal, vzel dokumente, obkrožil M, me gledal še nekaj časa, obkrožil F, me gledal še nekaj časa in potem enostavno poslal naprej. Dokumente imam urejene kot ženska. V bistvu se mi zdi zelo utesnjujoče, da si družbeno gledano, lahko si le ženska ali moški. Jasno, biološka realnost je – z izjemo medspolnih posameznikov – penis ali vagina, ampak to v resnici ne definira človeka v taki meri, kot to terjajo družbena pričakovanja. Že če pogledaš reklame, vidiš, da spolno ločujejo hobije, barve, srajce (ali srajčke, če si ženska), čevlje, vonjave, sedaj prodajajo celo poseben vazelin (labello) za moške ... Preseneča me, da še ne prodajajo žemelj za moške ali marmelade za ženske. Vse povsod okviri in norme, v katere te skušajo stlačiti. Jaz pa se nočem definirati oz. omejiti, hočem svobodno uresničevati lastno originalost. Tudi moje ime ni spolno določeno. Ljudje me pogosto vprašajo: „A pa je to moško ali žensko ime?“, pa jim ponavadi pojasnim, da nima ne kromosomov, ne vagine, ne penisa, da je preprosto moje ime. Potem vse zavisi od tega, kako definirajo mene. Spolno razlikovanje je prisotno celo na javnih straniščih. Jaz sicer grem, kakor mi zapaše, se pa očitvidci dostikrat skregajo glede tega, glede mene. Če vprašam za stranišče, so včasih v dilemi, katerega bi mi pokazali. Meni je vseeno, za moj urin je vsaka školjka dobra, odveč mi je, da se sploh moram odločati.

**Kaj pa odzivi okolice?** Ne vem, meni je že smešno. Slišiš komentarje kot: »To je za pobit! To je bolno! To je umazano! Tega jaz že ne bi hotel.« Negativni komentarji so po navadi prisotni na splošno, ko pa ti ljudje pridejo v stik z nekom, ki je LGBTQ, se v veliki meri unesejo in so bolj človeški, prijazni. Seveda so tudi izjeme. Včasih poenostavim in rečem, da sem lezbijka, ker se mi preprosto ne ljubi razlagati, niti vsakdo ne bi razumel, sploh kakšen starejši človek. So situacije, ko se moram zaradi lastnega samospoštovanja izpostaviti, včasih se mi pa ni treba. Izpostavim se npr. ko čutim, da bom s tem ohranil nek dostojen, še sprejemljiv nivo bivanja, da se mi ni treba ves čas nekaj izmišljovati. Npr. hčerka od prijateljice me je vprašala, če se mislim poročiti, pa sem ji povedal, da se v Sloveniji ne morem, ker se lahko le moški in ženska. In je rekla, da to ni prav. Ali da lahko (sploh ljudem, ki me smatrajo za žensko) mirno povem, da sem bil čez vikend s punco v hribih. Ali na vprašanje, če imam kakšnega fanta, da lahko odgovorim: Ne, ni mi do fantov. Tudi to, da se ne definiram kot žensko (pri čemer bi me podprla tudi Monique Wittig), ponavadi povem. Kaj pa ljudje s tem naredijo, ni moje breme. Si pa ne pustim vzeti pravice, da povem direktno, pravico do sproščene, svobodnega življenja, ne da ves čas razmišljam, kaj bo.

**Je to lahko kdaj obremenjujoče ali ne?** Enkrat sem imel srečanje s skinheadom. Neonaciji si prizadevajo za (sic!) „čistost in higieno slovenskega naroda“. To je bilo na Metelkovi in sem povedal, da sem večinoma tam, kjer je gejevsko-lezbični klub. Nisem vedel ali me bo razbil ali ne in mi reče: »Par let nazaj bi te že razbil, zdaj sem pa tako skuliran, da se mi ne da več.« Potem sva pa dve uri debatirala o mojih izkušnjah, o tem kaj doživljam, kako on gleda, kratka zanimivo. Tudi znotraj LGBT skupnosti ni prave enotnosti. Človek je človek in kakršenkoli je, je lahko omejen ali pa širok. Ni važno, kaj si. Že lezbijk je več tipov. Tudi znotraj ene skupine, za katero bi rekel, da je enotna, so razlike. Med geji in lezbijkami je veliko transfobije, ne marajo karkoli je transseksualnega, potem bifobija – poznam veliko lezbijk, ki ne bi bile z biseksualko, ker jih po njihovem mnenju lahko takoj prevara s tipom. Moji prijatelji me spremljajo skozi vse moje stopnje, od časa, ko sem se predstavljal kot heteroseksualna ženska, do lezbičnega razkritja in tudi zdaj v trans fazi - vse spremljajo, me podpirajo, imajo radi. Stran se je obrnil le en prijatelj, za katerega mislim, da je latenten gej. Za njega je bilo moje razkritje pač preveč, ker je imel sam s seboj in svojimi bližnjimi dovolj opravka. Na eni ravni se prepoznaš zelo kmalu, potem sem se pa jaz boril 7 let samo s tem, da nisem konformen. Meni je pri razkritju zelo pomagal čudovit lezbičen par, zelo ljubeči in topli ženski. Zelo lepo sta me sprejeli, veliko govorili z mano; kasneje pa tudi različni ljudje, ki sem jih spoznaval. Skozi take pozitivne vzore, ko vidiš nekega človeka, ki ga imaš zelo rad, pa tudi ne ustreza normam, tudi lažje sprejmeš samega sebe.

**Kako pa doma? Okolica?** Babica je kul. Nimava problemov v odnosu. In tudi ena ženska iz vasi mi je enkrat rekla, da če mi grejo dojke tako na živce, naj jih že dam stran, ker ji grem na živce, da samo cvilim in nič ne spremenim. Zelo stvarno in samoumevno je to rekla. In to kaže na sprejemanje. Ko nekaj sprejemaš, poveš tudi, če ti gre kaj na živce. Všeč mi je iskrenost. Raje vidim, če mi nekdo reče: »Meni je pa to čudno. Imam te rad, ampak mi je to čudno, rabim en teden, da se bom navadil.« Ali pa: »Jaz se pa ne bom navadil in te bom še naprej nagovarjal kot žensko.« Pa se pogovoriva o tem. Raje vidim, da se vse odkrito vpraša, prizna strahove, pove kaj ti je čudno, kaj ti gre na živce, saj se da vse lepo razložiti. Meni je v končni fazi pomembno, da se jaz lahko izražam. Spol je to, kar se pokaže in ne, kar se skriva. Ni važno, kaj imam v hlačah. Spol je tisto, kar se pokaže. Problem je to, ker se razmišlja o binarnih spolih. To je vulgarna mentaliteta. Lahko da se instance – kulturniki, šolniki, kdorkoli – ne strinjajo s pojavom transspolnosti oz. transgender-ja v vseh oblikah; lahko, da se jim zdi strašno, nezdravo, narobe, karkoli, vendar ne moreš molčati, kot da tega ni. In če imaš definicijo: vagina+dojke = ženska in penis+raven prsni koš = moški, je to lahko težava, ko se soočiš s posamezniki, ki tem merilom ne ustrezajo. Obstajajo primeri, ko se otroci rodijo z dvoumnimi genitalijami. Lahko ima nekdo opravljeno mastektomijo, jemlje testosteron, ima globlji glas, je poraščen, ampak ima vagino. In v binarnem spolnem sistemu ne moreš določiti spola. Nisi realen. Nekdo lahko zaradi različnih posegov izgleda kot ženska, ima pa vagino in xy kromosom. Če imaš samo dve kategoriji, določitev spola odpove. V realnosti ti zmanjka in to ni neka novodobna pogruntavščina, to je od nekdanj. Zdaj je le več možnosti operativnih posegov, prej so si pa pomagali na načine, ki so lahko tudi nevarni.

**Vam je odnos družbe moteč ali ne?** Porazen. Ne le do LGBT skupnosti, ampak do vsega, kar ni v skladu z normo – do invalidov, narkomanov, imigrantov, Romov, do premalo izobraženih, do preveč izobraženih ... Mene so osebno žrle izjave tipa: »Mene ne briga, kaj delajo pedri in lezbijke, samo da meni tega ni treba gledati.« Ker to nekako implicira, da je z mano nekaj hudo narobe, če nisem zaželen v javnem prostoru. Isto se pojavlja v odnosu do vere – »Mene ne briga, kaj muslimani delajo, samo da ni džamije v naši vasi.«

**Ali lahko družbene akcije prispevajo k izboljšanju odnosa do marginalnih skupin?** Recimo Parada ponosa je lahko zelo kontroverzna. Veliko ljudi znotraj LGBT skupnosti se po forumih oglašajo, naj se parada bojkotira, da niso to, kar se tam predstavlja, da si delamo na ta način škodo, da se tam klovniramo, da ljudje dobijo vtis, da so vsi geji v kiklicah in afne ... Zame je bila Parada ponosa zelo močno čustveno doživetje, ampak jaz hočem vsak dan tako živeti. Ne biti 364 dni nekje v kleti, en dan pa na paradi. Jaz hočem, da je vsak dan parada ponosa, da sem vsak dan ponosen na to, kar sem; če nisem, pa da vem, zakaj nisem. Da vsak dan svojo celost sprejemam in živim. Eni so zelo proti Paradi ponosa, ker pravijo, da dela slab vtis, da je takrat največ nasilja, da se skupine takrat organizirano spravljajo in pretepajo geje in lezbijke, da v bistvu bolj zmotimo javni red in mir, kot da bi kaj dosegli. Predvsem ne smeš mešati storilca in žrtve. To je kot bi rekel, da je ženska sama kriva, da je bila posiljena, ker je bila oblečena v kratko krilo. Če je nasilje na Paradi ponosa, je to problem družbene nestrpnosti in je prav, da se to »zdrma«. Prav je, da so provokacije, da se izzove nasilje. Krivca je treba iskati v celotni mentaliteti ali pa v storilcih nasilja, ne pa v tem, da smo mi imeli parado – češ, saj ste sami krivi, da ste jih dobili. Takrat je nasilja dejansko več, ker se zbirajo organizirane skupine. Niso problematični le skinheadi. Ne maram posploševati. Ne maram nacistične ali nacionalistične miselnosti, ker je svet okrogel, meje so umetno postavljene in jaz bi šel lahko komor koli, če bi vedel, da bi tam lahko bolje živel. Verjamem, da vsak tako razmišlja. Jaz se trudim ne bati se nikogar. En moj prijatelj pravi, da je sebičen in če mu stvar ne služi, je ne bo uporabljal. In meni strah ne služi. Od strahu nimam nobene koristi.

**A to zahteva veliko energije od vas, dan za dnevno?** Odvisno od dneva in kje sem. Vedno redkeje. Bilo je težko 4, 5 let nazaj, ker nisem imel sam pri sebi stvari urejenih. Zaradi težkih razmer doma sem hlatal samo po tem, da bi me nekdo pohvalil, da bi se me nekdo dotaknil, da bi me nekdo pobožal, da bi mi nekdo pokazal, da sem mu všeč, bil sem odvisen od tega. Zdaj sem to razrešil. Sam sebe imam rad, vem, da so ljudje, ki me imajo radi, če me nekdo nima, to pač ni v njegovih zmožnostih, tako kot moje zmožnosti niso neomejene. Trudim se imeti dobre odnose ali pa iti. Če ne gre, se raje umaknem. Še kakšno leto nazaj mi je bilo grozno, če je bil kakšen hec v smeri proti LGBT. Se mi je zdelo, da me morajo ljudje imeti radi, da jaz to potrebujem. Danes si pa mislim – nikoli ne morejo biti vsi zadovoljni z mano, važno je, da sem jaz. Ni poanta v tem, da sebe potvorim tako, da sem drugim všeč, ampak, da sem iskren do njih. Dostikrat ljudje rečejo, da ne morejo povedati babici, da so LGBT, ker bi babica doživela infarkt. Si mislim, če bo doživela srčni napad, ker ji poveš kdo si, ga pa bo. Določeno mero odgovornosti nosim do vsakega, s katerim vstopam v odnos: da sem iskren, da ga ne ponižujem, da ne žalim, da skušam lepo reševati situacije. Ampak, da bom pa jaz lagal celo svoje življenje, da si bom izmišljal kdo sem, da bi zaščitil nekoga drugega – ja, potem pa tudi tista babica ni kaj prida vredna, če te ne more sprejeti. Da do tega prideš, pa tudi rabiš proces neodvisnosti in odraščanja, samostojnosti. V situacijah, ko vidim, da se ne da, da človek niti nima interesa, da bi vprašal, da bi spoznal, sem pa navihan, provociram. Uživam v tem, da jim grem na živce.

**Toleranca – mislite, da je imate več kot ostali?** Niti ne tolerance, ampak sprejemanja. Skozi celotno izkušnjo bivanja. Jaz sem ekscentrik od majhnega, zato poskušam z empatijo gledati na ostalo. Četudi ne razumem, ne želim obsojati, skušam pa razumeti čim več. Saj razumeti ne pomeni posnemati. Tako kot mojih dejanj mogoče kdo ne sprejme, ker ne razume, zakaj sem to naredil. Poskušam razumeti, nisem pa jaz poklican za to, da bom svet urejal in sodil, kaj je sprejemljivo in kaj ne. Načeloma mi ni sprejemljivo fizično nasilje, ni mi sprejemljivo nasilje med partnerjema, nasilje nad otroki. Pa imam med prijatelji tudi dva morilca, pa nekoga, ki je povozil nekoga do smrti. Na neki ravni me je pretreslo, ampak nisem se pa obrnil proti nobenemu od teh ljudi, jih sprejemam. En citat je: »Prijatelj od vseh ni prijatelj od nikogar.« Mislim, da to drži. Si pač nek individuum, imaš neka načela in takoj, ko si jim zvest, en del stvari odpade. Ne moreš biti do vseh enak, delati z vsemi enako.

**Strah ob nepoznavanju določene skupine je lahko vzrok za nepravi pristop, kaj bi lahko rekli o tem?** Pomilovanje je zelo poniževalno, ker ti da sporočilo: »Ti si pa en revež. S tabo je pa nekaj hudo narobe. Ti se pa meni smiliš.«

**Še hujša je pa menda ignoranca, to drži?** Ja, po moje ja. Nevidnost je hujša. Zanihanje tistega, kar sporočaš in vztrajanje pri podobi o tebi. „Ali je predstava o človeku tista, ki jo ljubimo ali je to človek sam?“

**Od katerih profilov bi pričakovali še posebej dober odnos?** Od plastičnih kirurgov, haha. Mislim, da ga oni tako ali tako imajo, ker služijo na ta račun. Na noben način si ne predstavljam, da bi pred operacijo šel na razgovor k psihologu. To zame ne pride v poštev. Zaradi slabih izkušenj in nezaupanja. Dobrega odnosa ne pričakujem od policistov. Presenetili bi me, če bi ga imeli. Policiste povezujem z nasilnim vedenjem, čeprav nimam konkretne izkušnje iz Slovenije. Ima jih pa moj prijatelj iz tujine in njegova zgodba me je močno presunila. Kar se Slovenije tiče, je sploh v Ljubljani zelo korekten eden višjih predstavnikov Policije, tudi za Parado lahko rečem, da so bili policisti zelo korektni in učinkoviti. V šoli tudi ni nobenih vsebin, ki niso heteroseksualne, enostavno ne obstajajo. V izobraževanju je totalna heteronormativnost. Tudi polemike okoli istospolnih partnerstev se vrtijo samo okrog gejev in lezbijk. Ravno tako posvojitve otrok. Jaz si želim imeti rejništvo, ampak kot transseksualec najbrž nimam možnosti, tudi če bi imel vse druge pogoje nadpovprečne. Rejništvo ali/in posvojitve lahko izvaja poročen par ali samska oseba, kar sicer na papirju ne izključuje samske transseksualne osebe, vprašanje pa, kaj bi bilo v konkretnem primeru.

**Kaj bi spremenili zase in svoje prijatelje? Je sploh potreba po kakšni spremembi?** Če ne bi čutil potrebe po spremembi, potem ne bi bil aktivist. Po eni strani se to sliši zelo utopično in zelo idealistično. Pa vendarle – današnja situacija v Sloveniji in na Nizozemskem je recimo neprimerljiva. Na Nizozemskem je zakonska zveza izenačena s heteroseksualno od leta 2001, da je to tega prišlo, se gre prav gotovo zahvaliti aktivistom. Torej je možno z aktivizmom stvari spreminjati na bolje. Jaz večinoma prisegam na mikroaktivizem, ker nimam niti finančno niti hierarhično take pozicije, da bi lahko spremenil pol sveta. Jaz se pogovarjam z ljudmi okrog sebe – tukaj zdaj, s staro mamo, z natararico, s šoferjem avtobusa, s frizerko ... in na ta način delujem.

**Kaj vi pojmuje pod pojmom profesionalna etika?** Da si kot delavec spoštljiv in korekten, tudi če se ne strinjaš s stališči uporabnika. Potem razgledanost in poučenost; da nisi seznanjen le s konkretno skupino s katero delaš, ampak tudi na splošno, ker je npr. lahko tudi ena invalidka lezbijka. Fleksibilnost; da nisi rigidno ujet v neke norme, da odreagiraš glede na situacijo. Zaupanje; da zaupno ravnaš z informacijami, da jih ne zlorabljaš, da si upravičeno pridobiš zaupanje uporabnika, da ima to eno podlago, ne da ga izkoristiš. Interakcija oz. kooperativnost z drugimi službami, s kvalitetnimi sodelavci, da veš na koga se lahko obrneš zunaj in znotraj svoje stroke – graditi na sodelovanju in mreži (networkingu), ker sam ne moreš ničesar narediti, če si še tako dober. Pa da se zavedaš, da je cilj tvojega dela uporabnik, ne dobra plača in ne to, da se imaš ti fino, ampak da si tam za človeka in se vsaj v roku službe podrejaš temu cilju. Ko nastopaš kot strokovni delavec, ne more biti neke osebne zamere ali (jasno izraženih) predsodkov do uporabnika. V takem primeru si le en revež, ki ni dorasel svoji nalogi.

**Za konec – koliko vam je bil ta pogovor zoprn, že ta ideja?** Prav nič. Fino mi je, da še kdo dela na tem. To je tudi mikroaktivizem, gre z kooperativnost. Dostikrat se glas nekoga, ki ni marginaliziran v tem smislu, bolj sliši kot moj glas.

**Najlepša hvala za pogovor.**

## 9. POGOVOR Z UPORABNIKOM – NARKOMAN IN BREZDOMEČ

**Kaj si predstavljate pod pojmom profesionalna etika?** To je tisto, kako se mora v vsakem poklicu človek do določene stranke obnašati.

**S katerimi strokovnimi službami vse ste že imeli opravka?** S socialnimi delavkami na CSD, različnimi zdravstvenimi delavci, policisti, sodniki, delavci v prevzgojnem domu. Konflikte sem imel s policijo, fizične in psihične. Tudi stepel sem s policisti. Sem skočil v njih, čeprav sem imel samo 50 kg. Policisti so me žalili z besedami narkoman, džanks, neostik, limač, npr. »Kaj Limač, Limko, a si spet tukaj?« Niso me klicali po imenu ali priimku, ampak z nadimki.

**Ste imeli takrat kakršno koli možnost to ustaviti?** Ne. Če bi se kakor koli odzival, bi takoj dva priletela in bi se malo poigrali z mano. Tako kot sem že enkrat doživel, ko so me potem vlekli v Begunje. To je bilo takrat, ko nisem dobil tramala in sem imel krizo. Malo sem se še napil in sem pač razbijal po zdravstvenem domu, tolkel sem po vratih in so me policisti prišli iskat. Udaril sem tudi po policijskem avtu. Odpeljali so me v sobico za pridržanje in policist se je tam začel znašati nad mano. Še zdaj ne vem, kaj mi je bilo, nekaj je moralo biti, nekaj se je moralo zgoditi, da sem vstal in se pričel pribijati z glavo v steno. Odpeljali so me v Begunje, tam pa je zdravnica dala žig, da nimajo razloga, da bi me obdržali, da nimam suicidalnih misli, da nisem nasilen ... V Begunjah so bili zelo fer, videli so, da nič ni narobe z mano. Policisti so me potem spustili.

**Kako pa je bilo v Radečah, v prevzgojnem domu?** Ah, grozno. Ne privoščim nikomur. Dve leti in pol sem bil tam.

**Kaj groznega se je dogajalo?** Mučenje, psihično in fizično. Ne od osebja, od sogojencev. Vzgojitelji za to vedo, ampak če kaj poveš, si od vseh sogojencev lahko tepen. Bil sem priča nasilju. Tudi temu, da so nekemu z žiletko prepregali ves hrbet, od vratu do trtice, tik ob hrbtenici. Ne smem pomisliti, kaj bi se lahko zgodilo. Fantu sem pomagal, sem ga povijal s toaletnim papirjem, kot mumijo. Tam sem se naučil pribijati - drogirati, mučiti človeka, »zajebavat, ga rugat v glavo«. Pred tem sem spoštoval človeka, tako kot je prav. Precej sem se pretepal. Zdaj se pa ne upam več, ker sem presuh, nimam ravnotežja. Če je treba s kom kaj poračunati, že kakšnemu drugemu lahko rečem, da ga malo »skozi roke spustijo«. In še zaradi hepatitisa si ne upam, da ne bi še kdo drug česa pokasiral. Zakaj bi drugim življenje uničeval, če so ga že drugi meni uničili. Poznam tudi take primere, ko nalašč to naprej dajejo. Enostavno so tiho. Tako je bilo pri nas v Radečah. Cela skupina je hepatitis kasirala od enega. Nihče ni povedal, vedel je on sam in vedeli so vzgojitelji. Pa nihče ni tega rekel na glas. Igle so se pomešale in se je zgodilo. Ampak ne moremo za vse kriviti njega. Tudi moja napaka je. Zakaj sem sploh rekel: Ja, bom poskusil.

**Kakšen je bil sicer odnos osebja? Kdo sploh sestavlja osebje?** Vzgojitelji, pazniki in delavci v delavnicah. Do mene so se vsi korektno vedli. Edino enkrat, ko sem se stepel, sem paznika pljunil. Pa mi je dobro hotel. Tudi vzgojitelja sem pretepel. Takrat sem bil vedno pod vplivom alkohola. Ampak čez njihov odnos ne morem nič reči. Do mene so bili korektni. Mogoče so kdaj verejeli bolj komu drugemu kot meni. Recimo jaz prvega pol leta sploh nisem smel ven, ker sem namesto drugih prevzemal krivdo. Oni so dobro vedeli, da jaz nečesa nisem naredil, ampak so vseeno morali verjeti meni, ker sem sam to izjavil in podpisal. Rabil sem pol leta, da sem razumel te odnose. Tja sem prišel povsem neizkušen. Na začetku se nisem postavil zase in so drugi to začeli izkoriščati. Jaz sploh nisem vedel, kam grem. Z mano je šla socialna delavka in z nama so bili kar kriminalisti, videl sem pištolo ... Zagledal sem tisti grad, rešetke, paznike, kar črno mi je postalo pred očmi.

**Vam nihče ni povedal kam greste?** Vedel sem, da grem v Radeče, nisem pa vedel, kako to izgleda. Vedel sem, da grem v prevzgojni dom. Predstavljal sem si nek zavod, večjo ustanovo, recimo kot šolo, tam pa sem potem zagledal rešetke. To je bilo na nek način nefer. Ampak jaz bi se lahko tudi sam pozanimal, kam pravzaprav grem. Kakšne druge izbire tako ali tako nisem imel, ker sem imel za sabo kaznivo dejanje, sicer samo en rop in sem bil vesel, da sem dobil kot kazen le to, da nisem dobil Celja. Tisto kaznivo dejanje sem naredil nalašč, ker sem imel tako malo denarja. Živel sem sam, nisem vedel kaj naj naredim, da me bodo končno nekam dali, dobredno sem izzival. V Radečah sem bil dve leti in pol. Tam si lahko od enega do treh let, odvisno od tvojega napredka. Če vmes narediš kakšno veliko traparijo, se ti bivanje lahko še podaljša, spet do treh let. Vmes te preverjajo, pošiljajo poročila na socialno, sodnica se odloči, pa socialna, kako bo s teboj, si za ven ali ne ... Sprejmejo te, če storiš kaznivo dejanje pred 18. letom, možnosti sta Logatec ali Radeče. Imeli smo tudi dve puncici. Ena je bila taka kot fant, čudna. Ena je bila Romkinja, noseča, stara 15, 16 let. Tam je rodila, ampak so ji otroka vzeli. Na njiju smo gledali isto kot na fante. Nič drugače. Zadnje tri mesece sem bil na odprtem oddelku. Nalašč sem se z izhodov vračal pijan in zadet, samo da bi me dali nazaj v grad, pa me niso hoteli. Na odprtem oddelku sem bil sam v sobi, meni je bilo dolgčas kljub računalniku. Ni bilo družbe. Moj najboljši prijatelj je bil v

gradu in takoj, ko sem jaz odšel, so začeli to mojo skupino pretepati. Dokler sem bil jaz tam, tega ni bilo. In sem zato nalašč takoj po kosilu hodil v to svojo skupino, da je bil mir. V Radečah sem tudi zaključil srednjo lesarsko šolo.

**Ste bili na koga jezni, ste komu zamerili?** Ne, jaz tega ne znam. Na socialno delavko sploh ne, ona meni veliko pomaga, mi veliko stvari pove, je korektna, ima odnos tak kot je prav. Pozna me od vsega začetka. Sedaj bi sicer moral hoditi k drugi, pa sem prosil, če lahko ostanem pri tej »svoji«. Druga mi je to sicer malo zamerila. Meni se zdi, da se do mene nefer vede, ker me ne obvešča pravočasno o prispeli pošti. To pa ni profesionalna etika. Njen odnos do mene je nekorekten. Pa ne morem reči, da se ne pogovarja v redu, to je OK. Ampak ta odnos mi ni všeč, da zaradi nje ne dobivam pravočasno nujne pošte. Sama je predlagala, da me bo obveščala o prispeli pošti, potem pa takole. Ne pokliče me ali pa me pokliče zelo pozno in sem že dobil pošto sodišča tako pozno, da nisem imel možnosti poravnati takratnega zneska, ampak sem dobil zraven še obresti in stroške. To ni prav. Zato mi je dobro, da imam možnost, da grem k drugi socialni delavki.

**Vas je morda kdaj kdo seznanil s tem, da obstaja etični kodeks v socialnem varstvu?** Ne, saj to sam vem. Vem, do kam gre v določenem poklicu lahko človek. Vem tudi za policiste. Ampak prav policija ga najbolj krši.

**Pri čem mislite, da etični kodeks policija najbolj krši?** Pri prevozih z marico poudarjeno vozijo ovinke, zapeljejo tudi čez vse luknje na cesti. V tistih sobicah za pridržanje uporabljajo tudi malo bolj čudne prijeme. Zmerjanje, žaljenje, tega je kar precej. Zame so uporabljali izraze limač, limko, neostik. Meni to ni bilo všeč, naj me kličejo po imenu ali priimku. Imel sem tudi tak primer, da me je policist namerno legitimiral, čeprav je točno vedel, da nimam osebne izkaznice. To je storil ravno takrat, ko sem bil v afektu. Ko sem bil res slab. Za sorazmerno kratko razdaljo sem potreboval precej časa in takrat mi je to pot uspelo premagati v enem zamahu. Potem mi pa ta policist namerno utruja z dokumenti. Vedel je, da bom burno odreagiral. To se je zgodilo in sem dobil poziv k sodniku za prekrške.

**Vam je morda znan pojem marginalne skupine?** Ja, to so tisti, ki odstopajo. Pankerji recimo.

**Mislite, da ste v kateri od teh skupin?** Sem brezdomec, narkoman. To, da sem narkoman imam že kar zasidrano v glavi.

**Ali mislite, da lahko nekdo, ki spada v neko marginalno skupino, pri kakšnem strokovnem delavcu vzbudi kakšen stereotip, predsodek?** Ja, zagotovo. Imam to izkušnjo. Vem, da ko sem živel še na cesti, so morali za mano vedno prezračiti prostor, ko sem nekam prišel, pisarne recimo. Delavke so morale odpirati vrata in okna, tako sem jim vse zasmradil. Ne vem sicer kaj so si one mislile, ampak stoprocentno so me nekam dale, med smrdljivca, smrduha. Tega mi sicer nihče nikoli ni rekel, ampak saj to vidiš po odzivu ljudi. Nekateri so sicer vedeli kje živim, da sem na cesti. Tam, kjer zdaj živim, tudi nimam tople vode in se hodim tuširati k eni gospe. To tudi krvavo odslužim, me kar izkorišča za različna opravila. Drugače ne bi mogel reči, da me kdo kaj drugače obravnava. Zdravniki so mi veliko pomagali. Ko sem hodil zvečer v zdravstveni dom v dežurno ambulanto po terapijo, so mi nosili hrano, pijačo, kdaj pa kdaj sem dobil celo kakšen denar.

**Je možno, da bi se sami pripadniki skupine med seboj drugače obravnavali?** Ne, džanks je džanks. Je pa ljubosumnost, recimo tam kjer so tablete, ker gredo dobro v promet. V zvezi z drogo ni nobene lestvice. Lestvica je samo, koliko kdo pije. Kot izmečke pa se obravnava tiste, ki zbijajo ceno metadonu. Recimo, da ga hoče nekdo prodajati ceneje in s tem zniža ceno vsem ostalim, da morajo še ti prodajati po nižji ceni. To je kot med podjetniki, mora biti ena stalna cena. Tak, ki odstopa, je izločen.

**So morda kakšna nasprotja med različnimi skupinami?** Srečujemo se z alkoholiki. S klošarji in alkoholiki smo povezani, si nič ne nasprotujemo. Verjetno je to ena toleranca, ker smo oboji v bistvu omamljeni. Nikoli še nisem doživel, da bi me kdo poniževal. Proti narkomanom so recimo šminkerji, polizanci. To se bolj opazi med vikendom, ko se gre ven. Tega sam sicer nisem nikoli doživel. Nikoli tudi ne grem zanemarjen ven. Izgled je pomemben. Je razlika, če se ti že na daleč vidi kam spadaš. Nikoli ne grem svinjski ven, ker se spomnim na tiste dni, ko si nisem mogel privoščiti iti čist ven. Zdaj si pa privoščim čiste stvari. To zelo vpliva na moje počutje. Lahko rečem, da sem odvisen od nabiranja cunj. Zdaj si privoščim tisto, česar od matere nisem nikoli dobil. Na Rdečem križku ne vzamem vsake obleke, ampak jih izbiram. Tisto, kar mi je všeč in izgleda normalno.

**Kako vas sprejema okolica?** Kar v redu. Edino v bližnji trgovini sem imel zaplet z eno trgovko, za katero sem izvedel, da se je pogovarjala s kriminalistom o meni, razlagala kaj kupujem, da kupujem citronko ... Da ji ni jasno, od kod meni denar, kako to, da imam podporo pa vsak dan denar ... To ni njena stvar kaj jaz kupujem in od kod meni denar. Jaz sem zanjo samo stranka in sem jo tudi pred polno trgovino ljudi nadrl zaradi tega. Prav

sram me je kakšno stvar kupiti, da ne bodo vsi zvedeli, kaj sem nabavil. Drugače nimam problemov. Bolj postrani gledajo tistega, pri katerem stanujem, ker je on diler. Jaz se s tem ne upam ukvarjati, imam raje prostost kot pa »čičanje«.

**Kakšen odnos so do sedaj imeli sodniki do vas?** Normalen. Razen ene sodnice, ki me grdo gleda, ima čuden odnos do mene, mogoče me ima na piki. Ne vem zakaj. Saj niti nimam veliko opravka s sodiščem. Nekorektni so bili do sedaj samo policisti in delno tista socialna delavka.

**Bi vaša preteklost lahko imela kdaj negativen vpliv na vas, morda na vašega potencialnega delodajalca?** Tako ali tako mi na spričevalu ne piše, da sem zaključil šolo v Radečah, dosje se mi po pretečenih 5 letih tudi briše. V mojem kraju bi verjetno imel težave pri zaposlitvi, v drugih krajih pa ne. Jaz znam delati, ampak imam probleme z nogami, ne morem stati 8 ur. Saj med ljudmi ni nekega gnusa, res je pa težko zaupati takemu človeku, kot sem jaz. Ampak jaz sem zaupanja vreden. Eni ženski hodim dvigovat pokojnino in če bi hotel, bi lahko tisti denar mirno sfižil. Pa tega ne naredim, ker to nima smisla. Tako bi izgubil dokaj zanesljiv vir, ko mi včasih sama da nekaj denarja, kdaj pa kdaj mi da hrano, cigaret mi nikoli ne zmanjka ...

**Ali se vam zdi, da imate morda kje v družbi zmanjšane možnosti, ker ste narkoman?** Ne, razen če bi iskal službo. Pa še to so problemi v lastni občini, v lastnem kraju, izven kraja pa mislim, da ne.

**Ali morate kje prikrivati svoje življenje, izkušnje?** Ko sem prišel iz Radeč, sem takratni stanodajalki takoj povedal, kje sem bil. Prosil sem jo, če imam lahko pri njej v hladilniku injekcije, ki jih potrebujem zaradi hepatitisa in ni bilo nobenega problema. Potem sem šel živet v Ljubljano, ker sem mislil, da je tam bolje. Pa ni. Življenje je dražje kot tukaj.

**Kakšen odnos pričakujete do sebe?** Korekten. Ne pretiravati s prijaznostmi in me ujčkati, pač obravnavati kot človeka, tako kot vsakega drugega. Nič več in nič manj. Nočem dobiti ne več stvari in ne manj, tako kot vsak. Enakovredno. Tudi jaz sem tak do drugih, nočem drugega kaj oškodovati, potlačiti v drek.

**Se vam zdi, da to dobite?** Pri enih stvareh ne. Najbrž pri kakšnih izvisim. Vem, da eni znajo bolj obrniti jezik in dobijo kakšno stvar več, kakšno podporo več, to je realnost. Džanksi so običajno največje riti. Pravemu džanksu ne gre zaupati. Za en špon so pripravljene izdati vse, izkoristiti zaupanje. Špon je tisto sredstvo, ki odpre določena vrata, zaradi katerih se tudi velikokrat skregamo med seboj, zaradi gofelj in takih zadev. Določeni so prasci od prascev. Ampak taki so narkomani. Pripravljene so prodati svojo lastno mamo. To je dejstvo, to ni stereotip. Ampak meni ljudje zaupajo. Jaz še nisem zlorabil zaupanja. Lahko bi ga pa, lahko to naredim, ampak do zdaj še nisem. Ko si bolan, ko rabiš špon, ne veš kaj bi se zlagal, prodal bi svojo dušo. Tako hitro moraš misliti kaj se boš dobrega, idealnega zlagal, da boš res dobil denar. Velikokrat imam sam pred sabo moralnega mačka. Denar sem hodil iskat k tistim ljudem, ki so me poznali in so mi sami ponudili možnost, da pridem, če bom kaj rabil. To ni žicanje. Oni so se mi sami ponudili, da lahko pridem, če bom kaj rabil.

**Najlepša hvala za pogovor.**

## **10. POGOVOR Z UPORABNIKOM – BREZDOMEČ, ALKOHOLIK.**

**S katerimi strokovnimi delavci ste že imeli stik in kakšen je bil njihov odnos do vas?** Na zdravljenju sem bil v Idriji. Prvič sem jim ušel, potem čez 6 let sem pa zdržal. V Begunjah me ne marajo, me ne vzamejo več. So mi rekli, da tja pa ne bom hodil počivat. Tam sem bil dvakrat ali trikrat, samo po par dni. Ampak razumeli smo se pa v redu, ne morem nič reči. V Idriji je pa fletno. Zame je tudi boljše, ker grem v drugo okolje, ki je daleč od tu. Begunje so preblizu, sem takoj nazaj v svojem kraju. V Idriji je super. Tja bi še šel. Vsi zdravniki, vse sestre, kuharice, vsi so super. Z nobenim nisem imel nobenih problemov. Med Idrijo in Begunjami je velika razlika. Program je drugače enak. Po dveh mesecih pa pol greš v dnevno ambulanto. Jaz sem imel srečo, da sem lahko šel v Idrijo, ker drugače je tam za Primorce. Ko si sam že boljši, si pa potem odgovoren za tiste, ki so na novo prišli. Sem tako dežural pri tistih, ki imajo delirije. O, to pa so dogodivščine! Moraš ves čas stražiti, ne smeš zaspāt, da se mu kaj ne zgodi. Je treba zelo paziti. Vse sorte sem takrat doživel. Se zdaj nasmejem za nazaj. Sam pa nikoli nisem doživel delirija. Tudi v bolnišnici na Golniku, kjer sem bil 4 mesece, so bili prima. Imel sem tuberkulozo. Vsi so prijazni, če si pa ti siten do njih, so pa tudi oni bolj sitni. Moraš se lepo obnašati, malo se pohecaš, pa ni problema. Jaz sem se vedno z vsemi razumel. Velikokrat jih grem malo obiskat in se imamo prav fletno. Zdaj sem bil pa na Primorskem, kot v eni komuni za alkoholike, to je v cerkveni organizaciji. Tam smo imeli sami komando, ni nobenega tam. Bilo nas je 7 ali 8, odvisno. Tam smo si sami kuhali, skrbeli za živali, pač kakor smo se zmenili. Za nas je bil odgovoren laični terapevt, ki je sam šel skozi tako zdravljenje v komuni. Dva sta bila taka. Šefica je bila pa v drugem kraju, ni bila z nami. Meni se ni zdelo prav, da smo plačali precej denarja

za cel mesec in oddelati smo morali nekaj ur. Saj hrane je bilo dovolj, ampak to ni bila hrana, ki bi nam jo kupili, ampak so jo dobili, to je bila podarjena hrana. In mene je zanimalo, kje je naš denar, za kaj so ga porabili. To je pa cerkev, ko samo izkoriščajo pa kasirajo. No, samo drugače so se pa v redu obnašali. Ni bil nobeden kaj nesramen ali kaj takega. Prvič sem jim po štirih dneh ušel. Sem popokal potovalko in ušel. Ampak me je že eden z mopedom iskal. Potem sva s socialno delavko vse uredila, da so me čez tri mesece še enkrat sprejeli nazaj. Pa sem šel do enega kmeta po refošk in smo se ga napili. Potem sem spet odšel. Zdaj si pa urejam, da bom šel v zavetišče za brezdomce. Najraje bi šel v Mursko Soboto. Zato rabim še mnenje zdravnika, ampak imam fajn zdravnico, se razumeva. Tako ali tako rabim streho samo do začetka poletja, potem grem pa v hribe past živino. Tam je življenje zame. Jaz imam rad živati, pa da sem sam tam in imam mir. Jaz grem tja, kamor se ne moreš pripeljati, ampak je kar strmo in ne pride kar vsak tja. Zato je mir. Pri enem obrtniku sem tudi delal. Pa je bilo vse sorte. On mi je dal večkrat možnost, da sem prišel nazaj spet delat, ampak potem je pa tudi rekel, da je konec. Samo lahko rečem, da je bil pošten do mene. S socialno ves čas sodelujem. So zelo v redu, vse tri s katerimi imam opravka. Jaz iščem stanovanje. To je najtežje. S policijo sem imel opravka, zaradi kršenja javnega reda in miru. Enkrat sem dva policista pretepel. Sta me potem popokala v marico in sta me kakšne pol ure vozila potem dva kilometra do postaje. Samo drugače sta se normalno obnašala, nista bila kaj nesramna. Edini, s katerim sem mel slabe izkušnje, je bil nadzorni pri javnih delih. Njega nobeden ni maral. Ta je bil pa res nesramen. Ves čas nas je nadzoroval, pa nesramen je bil. Ampak se mu nisem pustil.

**Kako se pa okolica vede do vas?** Oh, v redu. Se z vsemi razumem. Otrokom dam kakšen bonbon, pa se malo pohecamo. Včasih dobim kakšen denar, ampak nič ne prosim. Nobeden mi nič noče. Ena ženska mi ureja vse z banko in tako. Ni problema. Enkrat me je eden po krivem obdolžil, da sem mu nekaj ukradel. Sem se skregal z njim, ker to pa ni bilo res. Tudi v trgovini mi pomagajo, dobim kaj ceneje, pa lahko preživim. Tukaj me vsi poznajo. Jaz jih tudi pogrešam, če grem kam. Bil sem že skoraj po celi Sloveniji.

**Ali imate stike še s kakšnimi drugimi brezdomci tukaj v bližini?** Ne, jaz se držim bolj tukaj. Se ne družimo. Enega poznam, ki je bil včasih ribiški čuvaj. Takrat me je sekiral, če sem ribe na črno lovi. Je rekel, da naj mu povem, pa mi jih bo on dal. Ampak to meni ni zanimivo. Jaz moram imeti občutek, da me je malo strah, da moram letet, da je adrenalin. To je zanimivo.

**Ste zadovoljni s svojim življenjem? Kaj bi si želeli?** Jaz bi rad samo, da bi imel stanovanje, en kontejner, pa druga ne rabim. Da sem sam. Da nisem odvisen od drugih. Jaz sem bil že od majhnega sam, stara mama je skrbela zame, ampak ona je že več kot 20 let mrtva. V šolo sem šel ali pa ne, pa ni bilo nobenega problema. Za avtomatika sem hodil mogoče 1 mesec v šolo. V enem hotelu so me poznali, pa so mi dali hrano pa ni bilo problema. Drugače imam pa rad živati. Se razumemo. Imam prav film posnet. O, se razumem z vsemi živalmi, s kozami, jarci, kurami. To imam pa rad, da sem v planininah pa pasem. Veliko se tudi naučiš. Nikoli si nisem mislil, da se bom z živalmi ukvarjal. Jaz res nimam z nobenim problema. Ne s šoferji, ne na občini. Jaz se zmeraj znajdem, saj te življenje tega nauči. Meni to ni problem.

**Imate kakšnega prijatelja?** Jaz sem z vsemi prijatelj, jaz se z vsemi razumem. Poznam vse, tako da ni problema. Včasih me kdo kam pelje, na kakšno planino, na morje, tako da sploh ni problema.

**Najlepša hvala za pogovor.**

## 11. POGOVOR Z UPORABNICO - PSIHIATRIJA

**Kaj si predstavljate pod pojmom profesionalna etika, kaj vam združuje?** Zame so to neka pravila, ki jih mora profesionallec upoštevati v odnosu do strank v katerem koli poklicu, kar pomeni, da ne posega preveč v intimo človeka proti njegovi volji, da ga ne okarakterizira po svojih predstavah, da upošteva njegov osebni prostor, mu ne škoduje, ga ne prizadane. To pomeni, da ne moreš kar govoriti o osebnem življenju nekoga, ne da bi ti on to dovolil, upoštevaš varovanje podatkov. Temeljno je zaupanje. Ko greš k psihiatru ali psihologu veš, da boš intimen, če hočeš kar koli narediti na sebi in istočasno pričakuješ, da ta oseba varuje, kar si tam povedal, da ne bo razlagala o tem drugje, se pogovarjala o tebi in tvojih težavah doma, s prijatelji ... Pričakuješ tudi, da bo tvoj terapevt kar se da objektiven, ter da njegovi lastni predsodki ne bodo vplivali na terapijo. Ko se enkrat začne mešati osebno in profesionalno, se mi zdi, da rezultat ne more biti dober. Dostikrat se zgodi, da terapevt in pacient nista osebno kompatibilna. Takrat lahko zahtevaš zamenjavo terapevta in upravičeno pričakuješ, da ne bo osebnih zamer. Zdi se mi, da je tudi to neke vrste profesionalna etika. Pa še to ... terapevt je tam zato, da ti pomaga, če tega ne zmore, je prav, da te usmeri drugam in ne vztraja le zato, ker s tem služi.

**Bi lahko rekli, da so uporabniki psihiatrije predstavniki neke marginalizirane skupine?** Jaz tega nisem nikoli tako doživljala. Ko sem prišla v psihiatrično bolnišnico sem videla, da je to čisto varno okolje. Ampak



preden sem šla, sem imela težave s tem, kako me bodo sprejeli drugi, kako me bo sprejela okolica, ko bom povedala, da sem bila praktično v »norišnici«. Pač slišiš stereotype kot je ta, da so norci ušli iz norišnice in so se po gozdu nagi podili. Take zgodbe ustvarjajo stereotype znotraj tebe samega. Veliko dela sem imela sama s sabo (na začetku), preden sem prišla do tega, da s tem ni čisto nič narobe ... To je proces. Ampak moram reči, da je bil odziv kar dober. Čez nekaj časa sem tudi jaz sama brez zadržkov izpostavila to svojo izkušnjo. Če me je kdo kaj vprašal, nisem ničesar skrivala, ker se mi to zdi nekaj takega, kar bi vsak človek moral narediti za sebe, iti na eno tako terapijo.

**S katerimi strokovnjaki ste imeli opravka in kako ocenjujete njihov odnos do vas?** S psihiatri, psihologi, sestrami na oddelku in delovnimi terapevti. Prav s socialnimi delavci se nisem srečala, ker nisem imala te potrebe. Odnos in delo vseh, s katerimi sem bila v stiku, je bil zelo korekten. Našo skupino je sestavljalo 12 oseb in skupaj smo živeli pol leta. Vsi strokovnjaki so vedeli vse o nas, med seboj so si izmenjevali informacije o nas in so se tako dopolnjevali. To ni bilo nič moteče, nihče ni imel kakšnega občutka, da bi bilo s tem kaj narobe. Vedeli smo, da smo tam zato, da si pomagamo in na tak način smo si lažje pomagali. Vzdušje je bilo zelo odprto, prijateljsko. Če te je kar koli morilo, si lahko šel osebno do terapevta tudi izven ur, ki so bile določene zate, vedno si imel možnost za pogovor, res je bil odnos in vzdušje zelo dobro. Bila sem prijetno presenečena.

**Ste imeli kdaj vpogled v svojo dokumentacijo?** Konkretno svoje kartoteke nisem videla. Imeli smo neke sezname v zvezi z zdravlili, to smo vse vedeli. Na terapijah je psihologinja delala zapiske, končne verzije nisem nikoli videla. Meni je bilo samoumevno, da si zapisuje, da je ona lahko pač iz tega potegnila nek zaključek in niti nisem imela potrebe po tem, da bi sama morala te zapiske videti. Mogoče bi jih bilo zanimivo videti zdaj. Konec koncev je zapisovala samo moje besede in bi bilo mogoče zanimivo videti, kaj sem takrat govorila. Nikoli nisem imela občutka, da kar koli dodajajo ali spreminjajo. Njihov odnos je bil zelo profesionalen. Zanimivo mi je bilo, da smo se ob prihodu vsi vikali. Ker si pol leta skupaj ves čas z enimi in istimi ljudmi, vse skupaj hoče prerasti v rahlo osebno odnos, ampak so striktno zahtevali, da se vikamo med sabo, tako oni nas kot mi njih. Ravno s tem razlogom, da ohranimo neko distanco terapevt – uporabnik.

**Kakšen stik ste v tem času imeli s svojimi bližnjimi, domačimi, prijatelji?** Na začetku, kakšen mesec, sem hodila v dnevno ambulanto in vsak dan domov. Ker sem imela precej hudo socialno fobijo, malo več kot mesec dni v teh skupinah nisem niti spregovorila in se nič ni nikamor premaknilo. Pri terapijah se stvari vedno bolj odpirajo, časa začne zmanjkovati, saj se ljudje vedno bolj odpirajo in kar naenkrat ne prideš več na vrsto, ker bi vsi radi govorili. In odločila sem se, da bi bilo zame osebno boljše, da grem v bolnišnico, da sem institucionalizirana, ker me je dosti oviralo to, da sem hodila domov, kjer je bil drugačen pogled na to kar delam in se mi je sproti rušilo tisto, kar sem hotela narediti. Povedala sem terapevtu, da bi bila raje v bolnišnici, mogoče tudi zato, da navežem tesnejši stik z vsemi ostalimi v skupini in se mi bo morda lažje zaupati. Domov sem potem hodila le za vikende.

**Se je odziv okolice kaj spreminjal med vašim bivanjem v bolnišnici?** Imela sem rahle konflikte s prijatelji, ker nismo imeli enakega pogleda na sam potek terapije, recimo glede jemanja tablet. Ko smo se pogovorili in predstavili vsak svoj zorni kot, je bilo v redu. Doma ne vem, če so sploh kdaj dokončno sprejeli, da imam jaz psihične težave, iskali so neke fizične vzroke. To je bil zame velik pritisk, zato sem se tudi odločila, da grem v bolnišnico. Težko je bilo, ko sem potem jaz začela delati radikalne korake. Po zaključku terapije sem se odločila, da se bom odselila od doma. To je bilo za mamó hudo. Istočasno, ko sem bila jaz v terapiji, je bila to tudi za domače terapija. Ampak s časom so sprejeli, da je nekaj resnice v tem in danes to ni več tabu. Mogoče so le bolj pozorni na to, kaj se dogaja z mano, saj ne želijo, da bi se zadeva ponovila. Neke rekcije sem doživela, ko sem prišla nazaj v Ljubljano. Ne da bi mi kdo karkoli direktno očital ali me obsojal, ampak se je čutilo, da se je naredila neka distanca. Kot da bi morali biti previdni, da ne bodo s svojimi dejanji pri meni česa vzbudili. Nek strah. Ampak mislim, da gre pri tem le za nepoznavanje problematike. Načeloma nisem imela slabih izkušenj. Reakcije so bile bolj v to smer, da so me začeli spraševati: »O, a res. Kako je pa bilo? O, jaz bi tudi šla, to bi bilo zelo dobro.« Skratka nič negativnega. Ljudje vidijo in spoznajo, da to ni nič slabega, ampak si le naredil nekaj zase, prerasel neke vzorce, ki si si jih zgradil morda že v otroštvu.

**Ste kdaj govorili o tej svoji izkušnji prav z namenom, da bi okolico informirali?** V bistvu to ves čas počnem. Prej ja kot ne. Mislim, da je to en tak tabu, da je že čas, da se ga razbije. Na fakulteti sem recimo najprej prosila profesorja, da mi ne bi bilo treba imeti javnega nastopa, to je pač ena izmed študijskih obveznosti. Sicer me je podprl, sprejel moje argumente, hkrati pa izrazil svoje mnenje, da bi bilo pa zame to morda dobro dejanje. In takrat sem se odločila, da bom izvedla nastop. Dejansko je bilo to zame dobro. V splošnem sem imela dobre izkušnje, nobenih ovir, obsojanja. Zagotovo se o tem premalo govori in so strahovi posledica nepoznavanja problematike in to je največji problem.

**Se vam zdi, da se t. i. marginalizirane skupine premalo oglašajo, da se o njih premalo sliši?** Ne vem. Ne vem ali je bolje govoriti ali je bolje biti tiho. S tem, da se govori, se zadeva še bolj izpostavi in se jo na nek način še bolj tabuizira. Po drugi strani pa, če si tiho, tudi ničesar ne narediš. Mislim, da je to lahko dvorezen meč, o čem in koliko govoriti. Mogoče je dobro, ampak ne na bum. Počasi, da se ljudje navadijo. Vedno več ljudi na glas pove svojo izkušnjo. In najbrž je to tisti pravi način, da se pokažejo kot čisto navadni ljudje, ki počnejo v življenju vse mogoče stvari, tako kot drugi. Njihovo psihično stanje torej ni njihova edina identiteta. Če vzpostaviš osebni stik s človekom, mu situacijo lahko predstaviš na drugačen način, daš mu osebno izkušnjo, človek, ki je s tabo vidi, da ni ogrožen. Če gre za neko glasno akcijo, se pa mogoče lahko nekdo javno dela norca, se zgraža, zaradi samega nerazumevanja, strahu. Tabu je potem vedno večji. Iz zadeve, ki se je bojiš, se boš prej norčeval (da bi pokazal kako si močan), kot pa glasno povedal, da se strinjaš (in s tem mogoče pridobil nekaj čudnih pogledov). Je pa dvorezen meč, ker včasih mogoče prav taka akcija pomaga. Razmišljala sem o tem, da bi bilo mogoče dobro narediti neko revijo za destigmatizacijo, kar je spet lahko težava, če bi bilo to vidno že na naslovnici, saj je mogoče lahko stigma že to, da kupiš tako revijo. Ne vem.

**Koliko je tak pogovor lahko neprijeten, zaradi obujanja spominov t. i. flashev?** Jaz imam same dobre spomine na svoje bivanje v psihiatrični bolnišnici. Ne bom rekla, da ni bilo nikoli težko, ampak to spada k terapiji. Ko greš skozi nako fazo spoznavanja sebe, spoznaš tudi bolečine, svoje strahove in tisto je težko, boli. V splošnem sem pa sama sebi zelo hvaležna, da sem se odločila za terapijo in je to po moje ena najboljših stvari, ki sem jih naredila za sebe. Ni mi težko govoriti in ne doživljam te svoje izkušnje kot kakršno koli oviro. Ne vem, če sem že kdaj v življenju spoznala take ljudi kot sem jih v času terapije. Govorili smo lahko o vsem, nihče te ni obsojal. Če si odprl neko temo, so še drugi začeli govoriti o tem, četudi je šlo za mogoče zelo intimne vsebine. Nihče te ni gledal z drugačnimi očmi kot prej. Vsi te sprejmejo takega kot si, z vsemi plusi in minusi, spoštujejo te. Varno sem se počutila, kar sem se prej v življenju malokrat. Imam same lepe spomine. Tudi na terapevte. Z nekaterimi imamo še stik, zelo sproščen. Meni to ni problem. Mislim, da je problem govoriti o tem takrat, ko nimaš razčiščeno sam s seboj.

**Kaj pričakujete od ljudi, ko jim predstavite svojo izkušnjo, kakšen odnos?** Najboljše je, da ničesar. Iskrenost. Če nekdo misli, da je kaj narobe z mano, ker sem bila tam, naj mi to pove. Ne rabim biti »boga«, ker to nisem. Ker to sploh ni res. Jaz sem se imela tam krasno. Ne rabim pomilovanja, ne rabim zavijanja v vato. Spoštljiv odnos in to je to. Kot če bi šel na zdravljenje raka.

**Mislite, da so ljudje s tako izkušnjo lahko bolj tolerantni, strpni?** To je zelo odvisno od vsakega posameznika. Kakšni bolj, kakšni pa mogoče celo manj. V tem kontekstu, če si imel sam psihične težave, si verjetno bolj strpen do ljudi, ki imajo tudi psihične težave. Če pa tega še nisi prerasel, če se še nisi sprijaznil s tem, da si bil morda v enem obdobju svojega življenja neuravnovešen, potem boš pa morda še bolj krut do vseh ostalih, ker te bo strah, da bi se ti to še enkrat ponovilo. Vseh marginaliziranih skupin zagotovo ne moremo vreči v isti koš. Vsaka skupina ima svojo specifiko in drugo perspektivo. Npr. homoseksualnost, kjer je vse še bolj tabuizirano, kljub večstoletnemu ukvarjanju znanosti s to tematiko, še vedno slišiš zelo grde stvari, ki se jih recimo o psihičnih bolnikih ne sliši. Vedno redkeje se sliši, da nekdo nekemu reče, da je norec, ampak se govori o bolezni. »Depra« je denimo kar malo popularna. Tako da tolerantnosti ne bi mogla posplošiti na vse skupine.

**Mislite, da bi bile morda lahko celo skupine med seboj diskriminatorno nastrojene?** Mislim, da to ni stvar skupine, ampak posameznika. Dostikrat je recimo nekdo, ki ima psihične motnje, negativno nastrojen na primer proti homoseksualcem pa niti sam ne ve zakaj. Po eni strani razume, nima nič proti, ampak nekaj ga mori. Mislim, da je to res bolj stvar posameznika kot pa ene skupine proti drugi.

**Najlepša hvala za pogovor.**