

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nina Turk

Zagovorništvo beguncev in begunk v Sloveniji

Diplomsko delo

Ljubljana, 2021

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nina Turk

Zagovorništvo beguncev in begunk v Sloveniji

Diplomsko delo

Mentorica: Izr. prof. dr. Jelka Zorn

Ljubljana, 2021

Zahvala

Za pomoč pri izdelavi diplomske naloge se zahvaljujem svoji mentorici izr. prof. dr. Jelki Zorn za mentorstvo.

Zahvaljujem pa se tudi mojim sogovornikom, ki so si vzeli čas in sodelovali pri mojih intervjujih.

Iskrena zahvala gre tudi mojim staršem in stari mami za finančno in moralno pomoč v času študija.

Posebna zahvala pa gre tudi prijateljici Tamari za vso podporo in pomoč pri pisanju diplomske naloge.

Zagovorništvo beguncev in begunk v Sloveniji

Povzetek diplomskega dela:

Teoretični uvod vsebuje pregled literature na temo samega zagovorništva. Nakazala sem katere so ključne naloge v zagovorništvu, katere oblike zagovorništva obstajajo, katere lastnosti mora imeti zagovornik, kako poteka zagovorništvo v socialnem delu ter za konec predstavim še raziskave na temo zagovorništva beguncev. Za svojo kvalitativno raziskavo sem opravila pet intervjujev, pri čemer sem uporabila delno standardiziran vprašalnik. Govorila sem s šestimi posamezniki, ki delajo v različnih nevladnih organizacijah. Z raziskavo sem zbrala podatke o tem, kako je v praksi pojmovano zagovorništvo, katere oblike zagovorništva se uporabljajo v praksi, kdo je lahko zagovornik beguncev, kako je z izobraževanjem za vlogo zagovornika, s kakšnimi ovirami se srečujejo zagovorniki v praksi, kako pride do stika z osebo, ki zagovornika potrebuje ter kje bi bile potrebne izboljšave v zagovorništvu. V raziskovalnem delu naloge se je pokazalo, da zagovorništvo beguncev in begunk poteka na različne načine, vendar se zraven pojavi kar nekaj ovir. Izkazalo se je, da so uporabniki največkrat diskriminirani, težavo pa predstavlja tudi sam sistem. Vprašani so izrazili potrebo po izobraževanjih oziroma usposabljanjih za zagovornike. Neka izobraževanja sicer že obstajajo, vendar so le del drugih izobraževanj. Velika večina vprašanih se za to vlogo ni izobraževala, se jih je pa veliko učilo tudi iz same prakse.

Glede na same rezultate predlagam, da se uvede izobraževanje za zagovornika beguncev, kjer se bodo prisotni seznanili tako z aktualno zakonodajo kot tudi nekim praktičnim znanjem.

Ključne besede: zagovorništvo, begunci, funkcije, oblike zagovorništva, lastnosti, izobraževanja, ovire v zagovorništvu, izboljšave, delovni odnos.

Advocacy of refugees in Slovenia

Abstract of the graduation thesis:

The theoretical introduction contains literature overview on the topic of advocacy. I pointed out the key tasks in advocacy, existing forms of advocacy, advocate's characteristics, how advocacy works in social work, and at the end, I presented research on the topic of refugees advocacy. My qualitative research is based on five interviews in which I used partly standardized questionnaire. I spoke to six individuals working in various non-governmental organizations. In the research, I collected the data on how advocacy is understood in practice, what forms of advocacy are used in practice, who can be a refugee advocate, education of advocate, what obstacles advocates face in practice, how to get in touch with a person who needs an advocate, and areas in which advocacy needs improvements. In the research part of the thesis, we established that advocacy of refugees takes place in different ways. However, some obstacles occur in the process. It turned out that users are mostly discriminated, and the system itself represents the problem. The participants expressed the need for education or training for advocates. Some educations already exist, but only as a part of other educations. The vast majority of respondents were not educated for this role, but many of them also learned from the practice itself.

Considering the results, I suggest implementation of the refugee advocate in Slovenia where the participant will learn about the current legislation and get some practical knowledge.

Key words: advocacy, refugees, functions, advocacy forms, characteristics, education, obstacles in advocacy, improvements, working relationship

Vsebina

1	Teoretični uvod	1
1.1	Definicija zagovorništva ter ključne naloge zagovorništva	1
1.2	Lastnosti zagovornika	3
1.3	Vrste zagovorništva	6
1.4	Zagovorništvo v socialnem delu in drugih podobnih poklicih	9
1.5	Definicija begunca in nevladnih organizacij.....	11
1.6	Dosedanje raziskave na temo zagovorništva beguncev	12
2	Opredelitev problema	16
3	Metodologija	18
3.1	Vrsta raziskave.....	18
3.2	Merski instrument in viri podatkov	18
3.3	Populacija in vzorec	18
3.4	Zbiranje podatkov	19
3.5	Obdelava in analiza podatkov	19
4	Rezultati	23
4.1	Definicija zagovorništva	23
4.2	Funkcije zagovorništva	23
4.3	Oblike zagovorništva	24
4.4	Integracija beguncev	25
4.5	Lastnosti zagovornika	25
4.6	Ranljive skupine znotraj skupine beguncev.....	27
4.7	Sistemska ureditev izobraževanja za zagovornika beguncev	27
4.8	Zagovorništvo v praksi	28
4.9	Delovni odnos	33
5	Razprava.....	35
6	Sklepi.....	40
7	Predlogi	42
8	Uporabljena literatura.....	43
9	Priloge	46
9.1	Vprašanja za delno standardiziran intervju:.....	46
9.2	Transkripti intervjujev A-D	46
9.3	Osnovno kodiranje	78

Kazalo tabel

Tabela 1: Primer odprtega kodiranja in združevanja v kategorije, nadkategorije in teme .. 21

1 Teoretični uvod

1.1 Definicija zagovorništva ter ključne naloge zagovorništva

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) zagovorništvo pojmujejo kot »govoriti za drugega« ali »govoriti v korist drugega«. Zagovornik je po njihovem mnenju nekdo, ki želi prispevati k izboljšanju življenjske situacije uporabnika, premagati nepravilnosti in prispevati k oblikovanju skupnosti, v kateri živimo. Avtorice zagovorništvo v nadaljevanju opredeljujejo kot dejavnost, ki »[v]ključuje eno osebo, več oseb ali skupino ljudi uporabnikov socialnovarstvenih storitev, lahko pa tudi njihove predstavnike (torej zagovornike), ki se zavzemajo za uresničevanje njihovih potreb in želja ali za skupen uporabniški cilj pri vplivnih drugih« (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 80)

Zagovorništvo je osebna naravnost in vrednostni sistem, ki pa je oprto na znanja in spretnosti zagovorništva. To ni položaj, ki se ga pridobi z izobrazbo ali z napredovanjem. Zagovorništvo pomeni zavzeti se zase ali za nekoga drugega, ko presodimo, da ima nekdo moč nad nami ali nad neko drugo osebo in ne upošteva naših potreb ali potreb druge osebe. Pomeni zavzemati se za pravice osebe, da bi se moč te osebe povečala ter tudi zavzemanje za pravice nekoga, da se njegov položaj ne bi poslabšal. Pomeni tudi govoriti za nekoga tako, da bodo interesi, želje, pravice nekoga, ki ima manj ekonomske, simbolne in družbene moči ter znanja upoštevani (Zaviršek, 2008). Jenkole (2008) pravi, da mora zagovorništvo temeljiti na neodvisnosti in zaupnosti informacij, nasvetov, zagovorništva ter podpore. Dalrymple in Boylan (2013) pa pravita, da zagovorništvo vključuje tudi zagotavljanje uporabnikom, da imajo glas pri odločitvah, ki vplivajo na njihova življenja, kar pomeni, da so njihovi pogledi znani in slišani. Zagovorništvo deluje tudi tako, da so uporabniki prepoznani kot državljani.

Zagovorništvo spodbuja enakopravnost, socialno pravičnost in socialno vključenost. Zagovorništvo daje moč ljudem, da se zavzamejo zase ter jim pomaga, da se zavedajo svojih pravic, da te pravice uveljavljajo ter da so vključeni v odločitve glede svoje prihodnosti ter da nanje tudi vplivajo (Lee, 2007, kot navedeno v Dalrymple in Boylan, 2013).

Temeljne naloge zagovorništva so krepitev moči uporabnika ali skupine uporabnikov (informiranje, spremljanje na institucije, učenje spretnosti in podobno), zavzemanje za cilje uporabnika (npr. ustanovitev stanovanjske skupine) ter spremembe v širšem okolju (kot je npr. odpravljanje diskriminatornih praks, spremembe v zakonodaji, itd.) (Zaviršek, Zorn in

Videmšek, 2002). Zaviršek (2008) omenja še ostale naloge kot so: negovanje, podpiranje, pričanje, protestiranje in prevajanje. Lamovec (1998) pa kot glavno nalogo izpostavlja krepitev moči. Gre za proces, ki ni nikoli končan, saj je treba pridobljeno vseskozi razvijati, če želimo to tudi obdržati. Bistvo zagovorniškega načela je omogočanje ljudem, da začnejo sami reševati probleme v smeri, ki so si jo tudi sami načrtali, tega pa se morajo uporabniki sami ponovno naučiti. Kot pravijo Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) je namen zagovorništva, da poveča občutek moči posameznika, da mu pomaga pridobiti večje samozaupanje, da postane asertivnejši, dobi več izbire v svojem življenju, izboljša kvaliteto življenja ter zmanjša izgubo, prikrajšanost in izključenost.

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) omenjajo ključne sestavine zagovorništva. Te so:

- potegovati se za uporabnika ali cilj uporabnika (sem se šteje tudi nova storitev kot je na primer neposredno financiranje),
- krepitev moči uporabnikov (sem spada izobraževanje uporabnikov, informiranje uporabnikov o njihovih pravicah, socialnih službah in njihovih storitvah, podpora uporabnikom pri iskanju omenjenih storitev ter zagotavljanju pravic ter ostale oblike podpore),
- predstavljanje oziroma zastopanje uporabnika ali skupine uporabnikov,
- delovanje na konkretnih nalogah,
- spodbujanje spremembe, ki vključuje načelo "najprej ljudje, potem institucija",
- uporaba osebnega vpliva za politično delovanje v javnosti,
- zavestna identifikacija z uporabnikom (to pomeni, da je zagovornik popolnoma na strani uporabnika in zagovarja njegove pravice s tako pristranskostjo kot bi zagovarjal lastne pravice),
- dobra seznanjenost z zakonodajo, zato da jo lahko uporabljamo (sklicevanje na zakone).

Zelo pomembne vrednote v samem zagovorniškem procesu, kot pravijo Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002), so: dostojanstvo in pravice posameznika (spoštovanje teh pravic in dostojanstva uporabnika je ena osnovnih vrednot v praksi zagovorništva), samoodločanje uporabnikov (razumevanje in definiranje lastnih potreb ter odločanje o tem, na kakšen način jih bodo uresničili), zavzemanje za tiste ljudi, ki v družbi skoraj nimajo moči (npr. za begunce,

otroke, brezdomce), krepitev moči uporabnikov (to pomeni angažiranje posameznika, da sam rešuje svoje probleme in uresničuje svoje želje), sočustvovanje z uporabniki, pristranost (zagovornik je vselej na strani uporabnika) ter socialna pravičnost.

Bateman (2004) pravi, da se zagovorništvo pojavi kot neizogibna posledica dela socialnih delavcev z ljudmi, ki so na kakršenkoli način v slabšem položaju. Temeljno nalogo vidi v tem, da zagovorništvo pomaga uporabniku pridobiti nekaj od nekoga z več moči. Sosin in Caulum (1983, kot navedeno v Schneider in Lester, 2001) pa pravita, da so vloge zagovornika tako rekoč sinonimi socialnodelovnim vlogam in da zato ne morejo biti sistematično proučevani ali opisani.

1.2 Lastnosti zagovornika

Zagovornik je nekdo, ki je na strani uporabnika in se zavzema za spoštovanje njegovih človekovih pravic. Pri tem gre tudi za navezovanje pristnega osebnega stika z uporabnikom ter spodbudo uporabnika, da ob zagovorniku tudi sam prevzame aktivno vlogo pri uveljavljanju lastnih interesov (Lamovec 1995). Zaviršek (2008) dodaja k temu še zaupanje – da se lahko zaupa zagovorniku, da ta ne daje nasvetov, je pri svojem delu pristranski in da se zavzame za uporabnika. Zagovornik je oseba, ki govori namesto posameznika oziroma se zavzema za njegove pravice.

Zagovornik ne dela stvari namesto osebe, ki ji želi pomagati, pač pa gre za proces, kjer se srečata na pol poti. Prvi korak je tako poiskati zagovornika, nato sledi pogovor, kjer je pomembna vzpostavitev pristnega in iskrenega odnosa. Pomembno je, da zagovornik spozna problem skozi perspektivo tistega, ki mu pomaga, pri tem pa se mora naučiti aktivno poslušati. Upoštevati mora tudi širše družbeno okolje, ki določa uporabnikovo vlogo ter odpirati vprašanja, ki pomagajo problem postaviti v širši okvir. Zagovornik pomaga uporabniku pri izrazitvi lastnih potreb in mnenj, mu nudi čustveno oporo, ga opogumlja in informira o možnostih tako da se uporabnik začne zavedati svojih čustev in jih začne izražati ter sprejemati, kar mu da občutek, da lahko v svojem življenju kaj spremeni. Zagovornik je na strani uporabnika in se zavzema za njegove pravice (Lamovec, 1998).

Schneider in Lester (2001) omenjata značilnosti, ki so povezane z zagovorniki v socialnem delu, kar pa lahko povežem tudi z zagovorniki, ki ne delajo v socialnem delu, saj, kot pravita Sosin in Caulum (1983, kot navedeno v Schneider in Lester, 2001), so vloge zagovornika

podobne vlogam v socialnem delu. Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) sicer pravijo, da je obseg delovanja zagovorništva širok in velikokrat zajema vsa temeljna načela socialnega dela. Moti pa jih enačenje zagovorništva s socialnim delom. Tako enačenje torej pomeni, da je vsaka socialna delavka zagovornica ljudi, s katerimi dela – to so uporabniki socialnih služb. Če socialna delavka ni na strani uporabnika, potem ni dobra socialna delavka oziroma opravlja drugačne vrste delo, ne pa socialno. Avtorice so tako mnenja, da je splošna opredelitev socialnega dela kot zagovorništva preširoka in presplošna, da bi si lahko ustvarili natančno predstavo o načelih in praksi zagovorništva. Prav tako pa nekateri socialni delavci nikoli ne bodo zagovorniki ljudi, saj postavljajo interese institucije pred interese in pravice ljudi. Kot primer avtorice navajajo totalne institucije.

Schneider in Lester (2001) tako kot eno izmed značilnosti, ki so povezane z zagovorniki v socialnem delu, navajata akcijsko naravnost, kar pomeni, da zagovorništvo od socialnih delavcev zahteva, da ukrepajo oziroma da spremenijo nekaj. Zagovorniki so tudi proti nepravici. Zagovorniki bodo razpravljali, spregovorili in se borili proti nepravici, ko so pravice uporabnikov v nevarnosti ali ko se nepravici pojavijo v družbi. Ko se soočajo z nepravico, zatiranjem, diskriminacijo in revščino, socialni delavci ostajajo nevtralni. Vrednote poklica sicer zavezujejo socialnega delavca, da se postavi na stran zapostavljenega, ranjenega, ogroženega ali tistega brez glasu. Ena izmed značilnosti, ki jih avtorja omenjata, je tudi povezava politike s prakso. Zagovorništvo v socialnem delu mora vsebovati tudi intervencijo, ki bo naslovila spremembe na ravni politike pa tudi na ravni uporabnika. Naslednja značilnost je biti potrpežljiv in poln upanja. Freire (1990, kot navedeno v Schneider in Lester, 2001) opisuje socialnodelovno zagovorništvo kot "nepotrpežljivo potrpežljivost", saj niti potrpežljivost niti nepotrpežljivost nista zadostni, da dosežeta cilje pri izpolnjevanju človekovih potreb. Če smo le potrpežljivi, čas za akcijo ne bo nikoli prišel, če pa smo nepotrpežljivi, pa lahko prezremo realnosti sveta o tem, kaj je možno. Zagovorniki morajo tako ohraniti to "nepotrpežljivo potrpežljivost", saj ta daje upanje uporabniku in socialnemu delavcu. Kot zadnjo značilnost avtorja navajata krepitev moči. Zagovorniki v socialnem delu učijo, svetujejo, pregovarjajo in spodbujajo sodelovanje uporabnika zato, da mu dajejo vedeti, da je zmožen. Zagovorniki spodbujajo uporabnike, da govorijo sami zase kolikor je to mogoče. Pearlman in Edwards (1982, kot navedeno v Schneider in Lester, 2001) opisujeta zagovornike kot nekdo, ki spoštuje, podpira, in ohranja iniciativo uporabnikov in avtonomijo skupine. O enakih značilnostih zagovorništva v socialnem delu govorijo tudi Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002), ki navajajo pet takih značilnosti. Ena izmed teh značilnosti je tudi akcijska naravnost, ki

pomeni, da se zagovorniki zavedajo, da je za spremembo potrebna akcija. To je lahko mobiliziranje skupin, načrtovanje novih služb ali opravljanje raziskav. Pomembna je tudi perspektiva moči, saj so odnosi med ljudi ali v skupini pogosto neenaki tako da je potrebno najprej spoznati kakšno je razmerje moči v neki situaciji in šele nato delovati v smeri, ki bo uporabnika naredila enakopravnejšega v odnosu do ljudi iz njegovega okolja. Premik moči je pogoj za enakovrednejše odnose. Zagovorniki nasprotujejo krivičnim družbenim strukturam, diskriminatornim praksam ter predsodkom. Zagovorniki delujejo tako na osebni kot na širšem, političnem nivoju. Zagovornik tako upošteva načelo "osebno je politično" in obratno ter razume, da sta svoboda in enakost drugih tudi njegova svoboda in enakost. Za spremembe pa sta pomembni tudi vztrajnost in optimizem, da lahko uspemo.

Kot pravi Jenkole (2008, str. 30): »[D]elo zagovornika vsekakor ni lahko in je zelo odgovorno. Zato se mora nenehno izpolnjevati in imeti tudi možnost podpore in preverjanja, kar mu vsekakor med drugim lahko nudi sodelovanje na superviziji, v katero mora biti redno vključen in kjer se mora biti pripravljen izpostaviti in tudi sprejeti predloge in morebitno kritiko. To ni lahko, vendar nujno, če želimo služiti namenu.«

Če pa že govorimo o zagovorniku, potem ne moremo mimo tega, da ne bi omenili še uporabnika. Ali je "uporabnik" sploh pravi izraz? Bateman (2004) uporablja pojem "klient". Ta naj bi nadomestil nejasen in zavajajoč pojem "stranka" oziroma "kupec" [t.i. costumer]. Kot neprimerne izraze navaja tudi pojma "uporabnik storitev" [t.i. service user] in "pacient". Izraz "partner" naj bi prinesel pravičnost v odnosu med zagovornikom in uporabnikom, a naj ne bi ta odnos zadovoljivo opisal. "Klient" naj bi bil bolj ustrezen, saj naj bi opisoval informativno naravo odnosa med zagovornikom in uporabnikom. Hkrati pa ima ta izraz tudi slabšalen prizvok, saj se ga lahko uporablja na pokroviteljski način. To se lahko pojavi zaradi pomanjkanja moči uporabnikov v socialnem delu in podobnih poklicih. V nadaljevanju diplomske naloge bom uporabljala pojem "uporabnik" saj mi je ta blizu. Tudi Dragoš (1997) v svojem članku o terminologiji in socialnem delu pravi, da je izraz "uporabnik" najbolj ustrezen. Pojem "klient" ima namreč tako negativen kot pozitiven pomen. Negativen v smislu, da opisuje razmerje slabše stoječega sloja do boljše stoječega v smislu družbene stratifikacije (patricij/plebejec), pri čemer gre za hierarhično razmerje. Pozitiven pa se navezuje na dolžnost patricija, da varuje varovanja. Taka dolžnost varovanja pa ni primerna v socialnem delu saj v tem primeru varstvo izhaja iz pokroviteljstva. Izraz "stranka" naj bi bil presplošen, rezerviran za poklice, ki s socialnim delom nimajo nobene skupne točke in naj ne bi bil ustrezen, saj v

mnogih oblikah socialnega dela povsem odpove (npr. v skupnostnem delu). Izraz "uporabnik" je tako najmanj sporen od ostalih podobnih izrazov. Spletni portal Fran (2020) pojem "uporabnik" opredeli kot nekoga, ki nekaj opravlja glede na namenskost, kar pa so v primeru socialnega dela, kot pravi Dragoš (1997), to znanje, veščine, informacije, osebna pripravljenost in strokovna ter formalna pomoč strokovnjaka, ki mora streči cilju oziroma namenu profesionalne pomoči. Ta cilj pa je odvisen od vsakokratne situacije ali od uporabnika, velikokrat pa od uporabnika in strokovnjaka, skoraj nikoli pa ne od samega strokovnjaka. Pojem "uporabnik" tako opozarja na aktivno vlogo nekoga, ki se ali pa se ne odloči za uporabo storitev socialnega delavca. Ravno tega poudarka na aktivnosti pri pojmu "klient" ni.

1.3 Vrste zagovorništva

Obstaja več vrst zagovorništva. Najširše ga lahko razdelimo na profesionalno in laično. Profesionalno zagovorništvo se izvaja iz strani strokovnih delavk (kot so npr. socialni delavci, pravniki) ali uporabniki, ki delujejo znotraj uporabniških organizacij in imajo tako strokovno znanje kot tudi lastne izkušnje. Taka vrsta zagovorništva se izvaja v okviru zagovorniških ali uporabniških organizacij, v socialnih službah, ki upoštevajo tudi uporabniško perspektivo ali kot zagovorniki, ki delujejo neodvisno. Gre za plačano vrsto zagovorništva. Same storitve zagovorništva plača država ali donatorji in ne uporabniki sami. Pri laičnem zagovorništvu gre običajno za zagovorništvo s strani staršev, vrstnikov ali za civilno zagovorništvo. Gre za zagovarjanje drug drugega. O takem zagovorništvu govorimo tudi takrat, ko se postavimo za pravice sorodnika, znanca, prijatelja in podobno (npr. spremljanje nekoga k zdravniku). Taka vrsta zagovorništva ponavadi ni plačana (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). Lamovec (1995) pravi, da je naloga laičnega zagovornika navezati stik z osebo, ki je v nevarnosti, da jo družba izključi ter da to osebo poskuša razumeti, se odzivati na njene interese ter te interese zastopa, kot da bi bili njegovi lastni. Ravno tako si prizadeva za vključevanje te osebe v vsakdanje življenje skupnosti. Tako zagovorništvo je namenjeno predvsem osebam, ki se niso zmožne same zavzeti za lastne pravice. Namen zagovorništva je povečati moč tistih ljudi, ki jih okolje izključuje. Hkrati pa jim omogoči stik z ljudmi, ki so jim pripravljeni prisluhniti ter jim stati ob strani pri obrambi njihovih pravic.

Lamovec (1998) razlikuje štiri vrste zagovorništva in sicer profesionalno, vrstniško in kolektivno zagovorništvo ter samozagovorništvo. K prvemu prištevamo zraven še pravno in psihosocialno zagovorništvo. Profesionalno zagovorništvo je namenjeno predvsem ljudem, ki

so zaprti v ustanovah zaprtega tipa ter zaščiti njihovih pravic. Vsaka oseba, ki prebiva v takih ustanovah, ima pravico zahtevati zagovornika in ga načeloma tudi dobi. Vrstniško zagovorništvo pa naj bi imelo v primerjavi s profesionalnim še dodatne prednosti. Uporabnik lahko tako pride v stik z osebo s podobnimi izkušnjami ter z njeno pomočjo začne nase in na lastno situacijo gledati bolj pozitivno. Taka vrsta zagovorništva temelji na vzajemnosti. Uporabnik lahko v neki situaciji prejme podporo vrstnika, nekoč pa sam daje podporo nekomu drugemu. Vzajemnost pa ustvarja tudi globljo vez med posameznikom ter zagovornikom in občutek solidarnosti, kar pa je lahko temelj pravega prijateljstva, ki se lahko razvije med njima. Vrstniški zagovornik je lahko vsak posameznik, saj gre za pomoč drug drugemu. V takem odnosu so potrebni predanost, disciplina, medosebno sporazumevanje ter določena stopnja odločnosti. Slabost vrstniškega zagovorništva pa je v tem, da posameznik pri pomagajočem ne opazi, v čem se okoliščine in reakcije pomagajočega razlikujejo od osebe same. Zato je še toliko bolj pomembno, da se v taki situaciji postavijo meje. Vrstniško zagovorništvo premaguje učinke stigmatiziranosti in izoliranosti, saj povzroči vrednostni premik. Pretekle izkušnje, ki so bile pri uporabniku razvrednotene ali sramotne, se tako pokažejo kot pomembne. Sodelovanje v taki vrsti zagovorništva pa ponudi pozitivno vrednoteno vlogo, ki lahko zamenja stigmatizirano vlogo, ki jo ima uporabnik. Nekateri uporabniki lahko le v bližini vrstnikov najdejo razumevanje in sprejetost, da predelajo svoje travme in razvijejo spoštovanje do samega sebe, kar je pa tudi pogoj za vključitev v širšo družbo. Spet drugi do vrstniškega zagovorništva gojijo nezaupanje. Samozagovorništvo ima več pomenov. Lahko gre za dejanje, kjer se oseba sama postavi zase, kar lahko naredi sama ali v skupini. Nanaša se lahko tudi na skupinsko dejavnost, pri kateri zastopajo uporabniki sebe in svoje vrstnike pred nekom z več družbene moči. Lahko pa gre za družbeno akcijo, ki si prizadeva za boljši položaj uporabnikov. Tako vrsto zagovorništva ponavadi označimo kot kolektivno zagovorništvo. Meje med tema dvema vrstama niso jasno definirane. Samozagovorništvo je osnovna oblika zagovorništva, ki pa je navzoča tudi pri ostalih oblikah. Cilj samozagovorništva je krepitev moči oziroma prevzemanje nadzora nad lastnim življenjem. Izraz samozagovorništvo pa označuje tudi gibanje oziroma dejavnost ozaveščanja in učenja spretnosti, ki so potrebne, da lahko dosežemo nadzor nad svojim življenjem. Osnovna značilnost kolektivnega zagovorništva je organiziranost. Pomembno je ustanoviti skupino, saj se bo le tako slišal glas posameznika, ki je bil razvrednoten.

Različni avtorji tako različno opredelijo vrste zagovorništva. Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) tako poleg širšega pojmovanja zagovorništva na profesionalno in laično, ločijo tudi vrste

zagovorništva glede na plačilo (plačano in neplačano), pa tudi zagovorništvo v ožjem pomenu. Tako ločijo zagovorništvo posameznika ali skupine (npr. med posameznikom in ustanovo), samozagovorništvo, kolektivno zagovorništvo (tudi vrstniško, starševsko) ter zagovorništvo kot družbena akcija, kjer si prizadevajo na primer za spremembo diskriminatornih praks. O skupinskem oziroma kolektivnem zagovorništvu govorimo takrat kadar se ljudje združijo v skupino zato da bi našli svoje definicije problemov, izrazili svoje potrebe, utrdili samozavest ter nato tudi izpeljali akcijo. V praksi se našteje vrste prekrivajo in dopolnjujejo zato jih je težko ločiti. Zaviršek (2008) loči tudi neodvisno zagovorništvo, ki pa ni vezano na institucijo. Zagovornik je tako poklican, da zagovarja nekoga, pri tem pa ohranja neodvisnost. Neodvisno zagovorništvo je pomembno, ker je zagovorništvo samo vključeno v večino definicij socialnega dela, ker mnogi strokovnjaki poudarjajo, da sta ta dva statusa med seboj tekmovalna ter sta si pogosto v nasprotju in ker so socialni delavci pogosto izvrševalci socialne politike, imajo dvojni mandat in izvajajo nadzor, kar pa je v nasprotju z zagovornikom, ki nasprotuje tistemu, kar je narobe v sistemu socialnovarstvenih organizacij in drugje.

Zaviršek (2008) omenja tudi oblike zagovorništva kot so na primer kampanje za določene spremembe (npr. proti nasilju nad ženskami, za pravice oviranih ljudi,...), zagovorništvo kot osebno svetovanje ter krizno zagovorništvo.

Dalrymple in Boylan (2013) pa govorita o različnih modelih zagovorništva. Tako ločita med zagovorništvom glede na primer oziroma problem ter sistemskim oziroma vzročnim zagovorništvom. Pri prvem je delo fokusirano na posameznike ali majhne skupine (kot so npr. družine) in se osredotoča na naloge. Pri slednjem pa znanje, ki ga pridobimo pri reševanju individualnih primerov pripomore h kolektivnemu zagovorništvu za sistemsko spremembo pri zakonodaji, politiki ali praksi. Avtorja ločita tudi med aktivnim in pasivnim zagovorništvom. Kot aktivno se šteje, če posameznik zagovarja samega sebe, kot pasivno pa, če zagovarja nekoga drugega. V praksi lahko pride tudi do kombiniranja obeh pristopov. Ločita pa tudi med zunanjim in notranjim zagovorništvom. Zunanje se nanaša na delo zunaj nekega sistema, notranje pa na delovanje socialnih delavcev in drugih strokovnjakov znotraj nekega sistema.

Britanska dobrodelna organizacija za duševno zdravje MIND (1992, kot navedeno v Bateman, 2004) omenja različne pristope k zagovorništvu. Ločuje med samozagovorništvom, zagovorništvom državljana [t.i. Citizen Advocacy] in pravnim zagovorništvom. Za samozagovorništvo tako pravi, da smo vsi v večji ali manjši meri samozagovorniki, saj svoje želje dnevno izražamo v različnih situacijah. Samozagovorništvo je tako »[p]roces, v katerem

posameznik ali skupina ljudi, govorijo ali delajo v svojem imenu za doseganje lastnih potreb in interesov» (MIND, 1992, kot navedeno v Bateman, 2004, str. 4) (naš prevod). Samozagovorništvo je pomembno zato, ker zagotavlja pot, iz katere lahko izhajajo nove ideje in izzivi. Najbolj učinkovite oblike samozagovorništva naj bi tako bile tiste, kjer uporabniki delujejo kolektivno in združujejo pravne postopke z nepravno dejavnostjo. Zagovorništvo državljana se bolj navezuje na ljudi z učnimi težavami ali drugimi ovirami, ki vplivajo na njihovo zmožnost učinkovitega komuniciranja. Organizacija omenja tudi pravno zagovorništvo, ki pa je domena odvetnikov in se izvaja kot zastopanje uporabnikov na sodišču.

Jansson (2003) v svoji knjigi omenja politično zagovorništvo, ki pomaga ljudem, ki skoraj nimajo moči, kot so ženske, otroci, revni, ljudje z ovirami, pripadniki LGBTQ+ skupnosti, Latinskoameričani in Afroameričani, da izboljšajo svoje zmožnosti oziroma položaj. Politično zagovorništvo je pomembno in zahtevno delo. S spremembami zakonov, pravil, predpisov, proračunov in ciljev lahko politični zagovorniki pozitivno vplivajo na življenje ne samo specifičnega posameznika ali družine ampak na večje število posameznikov in družin.

Zagovorništvo je kot metoda socialnega dela prisotno torej tako kot delo z uporabnikom kot tudi delo na sistemski ravni, lahko temelji na primeru posameznika ali skupine, zagovorniki pa so lahko tako strokovnjaki kot tudi popolni laiki. Prisotno je v različnih poklicih, od socialnega dela pa vse do prava. V nadaljevanju diplomske naloge bom na kratko predstavila zagovorništvo v socialnem delu in drugih sorodnih poklicih.

1.4 Zagovorništvo v socialnem delu in drugih podobnih poklicih

Bateman (2004) izpostavlja razlike med poklici, ki pomagajo ljudem [t.i. human service professions] in tistimi, ki jih izvajajo odvetniki. Prvi se ponavadi izvajajo izven sodnih dvoran, znanja in etika takega zagovorništva pa se lahko uporablja zunaj sodišča ter bi se moralo uporabljati s strani vseh zagovornikov. Taki poklici tudi niso plačani s strani uporabnikov – ti večinoma tudi nimajo sredstev, da bi plačali, če bi se taka praksa plačevanja razvila. Pravno zagovorništvo lahko vključuje tudi bolj zapletene točke zakona in zahteva znatno pravno izobraževanje. Čeprav je pomembno uporabiti zakone v vseh oblikah zagovorništva, pa lahko zagovorništvo učinkovito izvajajo tudi ljudje brez pravne izobrazbe. Znanja pravnega zagovorništva se lahko učinkovito prenesejo in uporabijo tudi v poklicih, ki pomagajo ljudem (kot je na primer socialno delo), uporabljena znanja pa veliko pripomorejo tudi pri prizadevanju za pravice uporabnika. Vendar pa je pri tem pomembno prepoznati omejitve takega

zagovorništva in se poslužiti pravnih zagovornikov, ko je to potrebno. Davies (1994, kot navedeno v Bateman, 2004) opisuje dve vrsti zagovorništva v socialnem delu. Eno je osebno zagovorništvo, ki se fokusira na potrebe posameznika, drugo pa strukturno zagovorništvo, ki se fokusira na potrebe skupnosti ali skupine. Kot pravi Bateman (2004) lahko do zagovorništva pride v različnih situacijah. Zato je neizogibno za socialne delavce in druge strokovnjake v podobnih poklicih, da delujejo kot zagovorniki.

Schneider in Lester (2001) omenjata socialnodelovno zagovorništvo, za katerega predlagata svojo definicijo. Tako socialnodelovno zagovorništvo pomeni izključno in vzajemno zastopanje uporabnika oziroma uporabnikov ali zadeve na forumu, s prizadevanjem k sistematičnemu vplivanju na odločanje v nepravilnih in neodzivnih sistemih. Definicijo potem še naprej razdelita na posamezne dele. "Izključno" se tako nanaša na odnos med uporabnikom in zagovornikom, ki je soodvisen, skupen, enak, temelji na izmenjavi idej in skupnih načrtov. Zagovornik tako sodeluje z uporabnikom. "Zastopanje" je izraz, ki je akcijsko usmerjen in pomeni dejavnost zagovornika, ko govori, piše ali dela v imenu nekoga drugega, posreduje ali izraža skrb za uporabnika, izraža ideje ali želje nekoga, se zavzame za pravice posameznika ali skupine, zagovarja primer uporabnika ali pa deluje kot predstavnik ali pooblaščenec nekoga. "Uporabnik" oziroma uporabniki so v socialnodelovnem zagovorništvu lahko posamezniki, majhne ali velike skupine, skupnost, pripadniki etničnih skupin ali drugih tesno povezanih organizacij. "Zadeva" se nanaša na posamezen problem, težavo ali stanje za katerega se zanima in ga tudi podpira veliko število ljudi. "Forum" je katerakoli skupščina, ki je imenovana, da obravnava zadeve, zakone, predpise, pravila, javne zadeve, različna mnenja ali reševanja sporov. Zagovorniki v socialnem delu se pogosto poslužujejo forumov, da zastopajo ali delujejo v imenu uporabnika. Najbolj znani forumi so javne obravnave, sodišča, zakonodajni odbori in pododbori in podobno. "Sistematično" zagovorništvo je uporaba znanja in spretnosti na načrtovan, urejen način. "Vplivati" pomeni poskus prepričati ali pregovoriti nekoga ali neko skupino, ki ima avtoriteto ali moč nad viri ali na oblikovanje politike. Sredstva, s katerimi lahko zagovornik vpliva, pa so različna in so izbrana glede na okoliščine ali trenutno situacijo. Nekatere take aktivnosti, kot pravijo Hepworth in drugi (1997, kot navedeno v Schneider in Lester, 2001), so: organiziranje skupin uporabnikov, oblikovanje koalicij, zbiranje podatkov iz študij, pričevanje, uporaba medijev, oblikovanje peticij, izobraževanje javnosti in drugo. "Odločanje" je lahko formalno (sledi uveljavljenim pravilom ali postopkom) ali neformalno (se zanaša na osebne zveze in se navezuje na skupnost, družinski status ali premoženje). Pojem "nepravilnih" označuje ravnanje, stališče, uvedbo, predpis, postopek ali odločitev, ki ni v skladu

z zakonom ali načelih pravičnosti. Pojem nakazuje tudi na to, da so pravičnost, enakost in zakonitost odsotni do neke mere. Posledica tega je, da je lahko oškodovan nekdo, katerega moralne, civilne ali ustavne pravice so lahko kršene ali pa lahko trpi zaradi nepravičnosti. Pojem "neodzivnih" se nanaša na osebe ali institucije, ki ne priznajo ali ne odgovorijo na vprašanja, prošnje, peticije, zahteve, pisma in podobno. V socialnodelovnem kontekstu beseda "sistem" pomeni nek organiziran urad, ki je bil oblikovan in pooblaščen, da zagotavlja pomoč upravičenim osebam, razdeljuje sredstva, izvaja zakone in je pristojen za ključna področja družbenih interakcij in virov (Schneider in Lester, 2001).

1.5 Definicija begunca in nevladnih organizacij

Zakon o mednarodni zaščiti (ZMZ-1) (2016) v drugem členu navaja, da je begunec državljan tretje države ali oseba brez državljanstva, ki mu je priznana mednarodna zaščita. Status begunca tako dobi državljan tretje države, ki se zaradi utemeljenega strahu pred preganjanjem iz razloga pripadnosti določeni rasi ali etnični skupini, določeni veroizpovedi, narodni pripadnosti, pripadnosti posebni družbeni skupini ali političnemu prepričanju, nahaja zunaj države, katere državljan je, in ne more ali zaradi takega strahu noče uživati varstva te države, ali pa se prizna status osebi brez državljanstva, ki se nahaja zunaj države, kjer je imela običajno prebivališče, in se zaradi utemeljenega strahu ne more ali noče vrniti v to državo, če ne obstajajo izključitveni razlogi (npr. vojni zločin).

Status subsidiarne zaščite pa se prizna državljanu tretje države ali osebi brez državljanstva, ki ne izpolnjuje pogojev za status begunca, če ob tem obstaja utemeljen razlog, da bi bil ob vrnitvi v izvirno državo ali državo zadnjega običajnega bivališča, če gre za osebo brez državljanstva, soočen z utemeljenim tveganjem, da utrpi resno škodo (npr. smrtna kazen, mučenje), in če ne obstajajo izključitveni razlogi (npr. da je oseba storila hudo kaznivo dejanje) (Zakon o mednarodni zaščiti, 2016).

V nadaljevanju diplomske naloge pišem sicer o beguncih, vendar pa s tem mislim tako tiste ljudi, ki imajo status begunca kot tiste, ki so za status zaprosili, pa jim prošnja morda ni bila odobrena.

Pri raziskovanju zagovorništva beguncev in begunk se osredotočam na nevladne organizacije. To so organizacije, ki delujejo neodvisno od države in so neprofitne, večinoma prostovoljne in imajo neko obliko pravne osebe. V Sloveniji so to zlasti društva, ustanove in (zasebni) zavodi.

Nevladne organizacije tvorijo nevladni sektor, ki ga poimenujemo tudi tretji sektor oziroma civilna družba. Najpomembnejši funkciji sta storitvena in zagovorniška funkcija (Forbici, Divjak, Osonkar, Dernovšek in Verbajs, 2010).

Nevladne organizacije delujejo na lokalni, regionalni, nacionalni ter tudi na mednarodni ravni, kjer zadovoljujejo interese in potrebe posameznikov, opozarjajo na nepravilnosti ter izboljšujejo kakovost življenja v okolju, kjer delujejo (Portal GOV.si, 2021).

1.6 Dosedanje raziskave na temo zagovorništva beguncev

Zagovorništvo potrebujejo predvsem ljudje, ki se težko ali pa se sploh ne morejo postaviti za svoje pravice, nekateri pa tudi težko govorijo v svojem imenu. To so npr. otroci, pripadniki etničnih skupin, hendikepirane osebe, revni, slabo izobraženi ali ljudje z duševnimi težavami (Zaviršek, 2008).

Zagovorniške spretnosti spodbujajo bolj pošteno in pravično družbo ter izpodbijajo diskriminacijo. Posredovanje oziroma intervencija poteka na treh ravneh: mikro (fokus na posamezniku ali članih družine), mezo (fokus na skupnosti) ali makro (fokus na politiki in postopkih). Tako posredovanje zagotavlja, da so uporabniki slišani tako pri zagovorništvom glede na primer kot sistemskim zagovorništvom ter da so strukturni problemi z uporabniki, ki so v slabšem položaju, naslovljeni (Trevithick, 2012, kot navedeno v Dalrymple in Boylan, 2013).

Cambridge in Williams (2004) sta v svojem članku raziskovala možnosti za zagovorništvo v socialno varstvenih storitvah pri podpori beguncem in prosilcem za azil. Pri preučevanju vlog in pristopov k zagovorništvu beguncev je pomembno vedeti, da imajo begunci določene ranljivosti povezane z njihovim priseljevanjem, ekonomskim ali družbenim statusom. Poleg tega pa imajo lahko tudi težave z duševnim zdravjem, težave z učenjem, gibalne ovire ali druge s starostjo povezane potrebe. Izkušnja zagovorništva znotraj sektorja socialnega varstva je tako neposredno povezana s potrebami nekaterih beguncev. Avtorja v nadaljevanju primerjata različne vrste zagovorništva in kako lahko te vrste pomagajo beguncem. Za pravno zagovorništvo tako Brandon (1995, kot navedeno v Cambridge in Williams, 2004) pravi, da prinaša potencialne konflikte in težave k zagovorniškemu delu saj velikokrat temelji na pravni moči in ekonomskih odnosih. Takšni dejavniki pa so še posebno pomembni pri delu z begunci saj so ti že tako marginalizirani in brez moči. Za zagovorništvo državljana velja, da se v

Združenem kraljestvu uporablja predvsem za ljudi, ki so bili izključeni ali institucionalizirani, predvsem so to na primer ljudje s težavami v duševnem zdravju. Vendar pa, kot pravita avtorja, so begunci izključeni tako zunaj konvencionalnih institucij kot tudi znotraj ločenih in varnih okoljih. Za tako ranljivo in izločeno skupino ljudi kot so begunci taka vrsta zagovorništva predstavlja tveganje za seksizem, rasizem in razredne predsodke. Samozagovorništvo težko pomaga beguncem, to pa je zaradi njihovega prehodnega življenjskega sloga, razpršenega med kraji in znotraj skupnosti ter zaradi psihološkega in čustvenega pritiska, ki ga doživljajo. Ključ za razvoj samozagovorništva pri beguncih avtorja vidita v organizacijah za skupnosti beguncev, ki so vse bolj pomembne v življenjih tistih beguncev, ki živijo v velemestih. Za vrstniško zagovorništvo avtorja pravita, da se pogosto zgodi v neformalnih situacijah in na spontan način, zaradi širše socialne in ekonomske izključenosti beguncev pa se bo taka vrsta zagovorništva počasneje razvijala in bo nastajala na prihajajočih pristopih samozagovorništva.

V svoji študiji primera, ki sta jo izvedla Cambridge in Williams (2004), je bilo ugotovljeno, da begunci sami zagotavljajo samozagovorništvo ter vrstniško zagovorništvo, nekateri so tudi na voljo za interpretiranje, prevajanje in informiranje beguncev na dnevni ravni znotraj lokalne begunske skupnosti. V zaključkih te študije so identificirali težave kot je ločeno zagovorništvo, zagovorništvo, ki se zagotovi na podlagi uporabnikovih pogojev, podpora interesov družine in zagotovitev nadaljevanja odnosa med zagovornikom in uporabnikom. Splošne težave zagovorništva, ki izhajajo iz te študije, lahko uvrstimo pod ključne teme zaupnosti in soglasja, uporaba interpretov, spodbujanje samozagovorništva in vzpostavljanje zaupanja v zagovorniškem odnosu ter zagotovitev zagovorništva, ki bo ustrezal pogojem uporabnika. Pogosto se je v študiji pojavila tudi potreba po zagovorništvu enakega spola tako za begunke kot begunce. Za vrstniško zagovorništvo je bilo ugotovljeno, da lahko ustvarja težave pri vzdrževanju zaupnosti znotraj same skupnosti beguncev ali pa lahko ogrozi neodvisnost in omeji dostop ali napotitev k profesionalnim zagovornikom ali virom. Pri izbiri zagovornika ima zadnjo besedo uporabnik, saj je le on ekspert za okoliščine, ki ga zadevajo. Glavni cilji zagovorništva na lokalni ravni so vsebovali vzdrževanje pristopa, ki se osredotoča na uporabnika, krepitev zaupanja med zagovornikom in uporabnikom, konstruktivno nadzorovanje odvisnosti in neodvisnosti, zmožnost prisluhniti uporabniku, razvoj vzajemnega odnosa med zagovornikom in uporabnikom in krepitev moči uporabnika ali skupine. Drugi cilji so bili tudi dajanje nasvetov, spodbujanje dostopa do podpornih služb, zastopanje beguncev na sodišču, zagotavljanje pomoči pri jeziku ali prevajanju in pomoč pri boju proti nadlegovanju, ustrahovanju ali zlorabi. Ključne točke razvoja pri nadaljnjem zagovorništvu so vsebovale

izobraževanje in jezikovne spretnosti, destigmatizacija dela v lokalni skupnosti, jezikovne delavnice, komunikacija med kulturami in jeziki ter zagotavljanje informacij in izbir za begunsko skupnost, da se sama odloči.

Cambridge in Williams (2004) v nadaljevanju študije prihajata do zaključkov, da begunci v Veliki Britaniji potrebujejo predvsem podporo in svetovanje pri težavah kot je nastanitev, socialne službe ter zdravstvena oskrba. Begunci so zelo ranljiva skupina ljudi, ki težko vzpostavijo zaupanja vredne odnose zaradi njihovega političnega in družbenega preganjanja, nestabilnosti v njihovih življenjih, ekonomske izolacije ali geografske relokacije. Tako se znajdejo v novi in neznani kulturi z drugačnimi formalnimi pravili in včasih z zelo drugačnim pravnim, družbenim, nastanitvenim in zdravstvenim sistemom. V takih primerih je tako ključno zagovorništvo državljana oziroma prostovoljno zagovorništvo. Za zagovorništvo beguncev avtorja ugotavljata, da je to razmeroma nov koncept v Veliki Britaniji in da naj bi ga v glavnem izvajali prostovoljci, ki neformalno delajo v organizacijah, ki se ukvarjajo z begunci v skupnostih, ki so že same v slabšem položaju. Tudi Schneider in Lester (2001) prihajata do podobnih ugotovitev. V zgodnjih letih socialnega dela je bilo zagovorništvo povezano z duševnim zdravjem, slabo zakonodajo in kaznovanjem. V zadnjih desetletjih pa se je baza uporabnikov zagovorništva premaknila na priseljence in zatirane skupine kot so ženske, otroci in manjšine. Kot manjšine avtorja štejeta ljudi s senzornimi, gibalnimi ali intelektualnimi ovirami, izolirane starejše ljudi, begunce, vojne veterane, pripadnike LGBTQ+ skupnosti in druge.

Rendulić (2016) v svojem magistrskem delu raziskuje socialno delo v nevladnih organizacijah. Pri tem prihaja do sklepa, da je zagovorništvo pomembna metoda socialnega dela, še posebno zato, ker so v praksi pravice tako oseb s statusom begunca kot tudi prosilcev za mednarodno zaščito pogosto kršene. Pravi tudi, da bi se morali uporabniki sami zagovarjati, zagovorniki pa bi bili zraven le kot v pomoč.

Fehsenfeld in Levinsen (2019) sta na Danskem izvedla raziskavo, v kateri sta raziskovala kako danske lokalne organizacije za pomoč beguncem doživljajo interakcijo z begunci in strokovnjaki iz storitev socialne varnosti, ter kako delujejo in zaznavajo njihovo vlogo kot zagovorniki beguncem. Pri tem sta ugotovila, da se prostovoljci iz organizacij, ki beguncem nudijo pomoč, na vsakdanji ravni ukvarjajo tudi z zagovorništvom. Njihov pristop k zagovorništvu na tej ravni pa je prilagojen lokalnemu in organizacijskemu kontekstu. Javni uslužbenci razlikujejo med strokovno in prostovoljno oskrbo beguncev, kjer so naloge, ki jih izvajajo strokovnjaki, osredotočene na birokratske težave kot je na primer zaposlitev in

nastanitev, medtem ko je za prostovoljce iz organizacij, ki delajo z begunci, pričakovano, da opravljajo manj formalno vlogo kot je npr. jezikovna pomoč.

2 Opredelitev problema

V četrtem letniku sem delala prakso preko društva Odnos, ki deluje na področju beguncev, prosilcev za mednarodno zaščito in z osebami, ki že imajo mednarodno zaščito. Pomagajo tako posameznikom, kot tudi družinam in skupinam. Sama sem v času prakse imela nekajkrat priložnost biti v vlogi zagovornika in ljudi zagovarjati v drugih javnih institucijah, kjer sem bila tudi v vlogi prevajalke, saj mnogi posamezniki niso dobro govorili slovenski jezik. Kasneje sem tudi v literaturi raziskovala ali je kaj napisanega na temo zagovorništva beguncev in begunk v nevladnih organizacijah. Že kratek pregled po bibliografskem sistemu COBISS pokaže, da so raziskave o zagovorništvu večinoma povezane z otroci (Zaviršek, 2008, Jenkole, 2008), mladostniki, starejšimi in ljudmi z intelektualnimi, gibalnimi ter drugimi ovirami in z institucionalizacijo (Lamovec, 1995, Lamovec, 1998). Če zraven dodam še besedo "begunci", pa zadetek pokaže le eno magistrsko delo (Rendulić, 2016), ki zagovorništvo omenja le kot eno izmed metod socialnega dela. Ker me je tema pritegnila, sem začela iskati literaturo v tujem jeziku.

Na podlagi prebranih virov sem povzela, da se zelo malo govori o zagovorništvu beguncev, tako v tujih virih kot tudi v našem jeziku. Problem vidim v tem, da se zagovorništvo večinoma povezuje z drugimi skupinami kot so ostareli, ljudje z različnimi ovirami pa tudi otroki, zelo malo pa je govora o povezavi zagovorništva z begunci, ki so tudi marginalizirana skupina. Svojo raziskavo bom izvedla med zaposlenimi in drugimi, ki delajo v nevladnih organizacijah in ki delajo z begunci, saj sem v času študija na praksi spoznala, kako veliko vlogo imajo nevladne organizacije pri podpori in pomoči beguncem, da lahko ti čim bolj samostojno živijo.

S sogovorniki bom raziskala pomen zagovorništva, njegove glavne funkcije, oblike in lastnosti zagovorništva, morebitna uvedba in izvedba izobraževanja za zagovornika beguncev in prosilcev za mednarodno zaščito, ovire v samem procesu zagovorništva, vključenost uporabnikov v ta proces, prednosti in izboljšave zagovorništva beguncev ter kako zagovorništvo beguncev sploh poteka, pri tem pa se bom z vprašanji prilagodila sogovornikom, saj lahko zagovorništvo poteka na različnih ravneh (na osebni in na sistemski ravni).

Moj namen je odgovoriti na naslednja zastavljena vprašanja:

- Kakšna je definicija zagovorništva za sogovornike ter katere so glavne funkcije zagovorništva?
- V kakšnih oblikah se v praksi kaže zagovorništvo?
- Kdo sploh je lahko zagovornik?
- Kako je z izobraževanjem za zagovornike beguncev? Ali sploh obstaja, kdo ga izvaja in če ne, kdo bi ga moral izvajati? Ali je sploh potrebno?
- S katerimi ovirami se soočajo zagovorniki v praksi?
- Kako priti do prvega stika z osebo, ki potrebuje zagovornika? Kako se v praksi vzdržuje ta odnos?
- Kako so uporabniki vključeni v proces zagovorništva?
- Katere so prednosti zagovorništva in kje bi bile možne izboljšave?

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava za moje diplomsko delo je eksplorativna oziroma raziskovalna, saj gre za spoznavanje nekega novega področja. Kot pravi Mesec (1997), je za tako vrsto raziskav značilno, da si ne prizadevamo proučiti celotne populacije ali reprezentativnega vzorca, ampak se omejimo na manjše število primerov, kar bom naredila tudi sama. Namen poizvedovalnih raziskav je odkriti probleme in jih formulirati, v samih raziskavah pa se seznanimo z nekaterimi osnovnimi značilnostmi novega pojava ali področja problematike in se pripravimo za kasnejša bolj natančna in poglobljena raziskovanja (Mesec, 1997).

Moja raziskava pa bo tudi kvalitativna, kar pomeni, da bom zbrala besedne opise, ki se nanašajo na določen pojav. Besedne opise v moji diplomski nalogi predstavljajo besedni opisi, zbranih iz delno standardiziranih intervjujev.

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Moj merski instrument predstavlja delno standardiziran vprašalnik. Z njim sem izvedla pet intervjujev s šestimi sogovorniki, saj sem pri enem intervjuju imela dva sogovornika. Vse intervjuje sem izvedla s pomočjo vnaprej sestavljenega vprašalnika, po možnosti pa sem vmes dodala še kakšno podvprašanje.

Tako vprašalnik kot prepisi intervjujev so zbrani v prilogah na koncu te diplomske naloge.

3.3 Populacija in vzorec

Populacijo moje raziskave sestavljajo vse osebe, ki delujejo v nevladnih organizacijah in ki se ukvarjajo z zagovorništvom beguncev in begunk v Sloveniji, v letu 2021.

Moj vzorec je neslučajnostni, ker ni vsaka enota populacije pri izboru v vzorec imela enako možnost, da pride v vzorec, in tudi priročen, saj sem intervjuvala osebe, ki delujejo v nevladnih organizacijah s sedežem v Sloveniji. Za začetek sem načrtovala kontaktirati ljudi iz svoje prakse iz četrtega letnika, ki se tudi ukvarjajo z zagovorništvom beguncev, v nadaljevanju pa sem si pomagala z internetom ter tako našla še nekaj nevladnih organizacij, ki se ukvarjajo s to tematiko.

Vzorec je zajemal 6 intervjuvancev, izbrani pa so bili tisti, ki so se pravočasno odzvali na povabilo k sodelovanju. Dva intervjuja sta bila izvedena na društvu, ki se ukvarja z begunci in prosilci za azil, eden je bil izveden z organizacijo, ki se sicer bolj osredotoča na pravice otrok in se s tem ukvarja bolj sistemsko. Predzadnji (dvojni) ter zadnji intervju sta bila izvedena na društvih, ki se z zagovorništvom ukvarjajo bolj na neki laični ravni.

3.4 Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je potekalo od 1. 6. 2021 do 18.6.2021. Nekateri sogovorniki so se odzvali preko e-pošte, druge sem morala še dodatno kontaktirati preko službenega telefona. Ena sogovornica je želela pred intervjujem, da ji pošljem vprašalnik v vpogled, ostali te želje niso izrazili. Pri vseh intervjujih sem imela vprašanja pred seboj, po potrebi pa sem še kaj dodatno vprašala. Večina intervjujev je bila izvedena individualno, le eden je potekal z dvema sogovornikoma. Vsi sogovorniki so dovolili, da se pogovor s telefonom tudi snema, kar mi je kasneje omogočilo lažji in natančnejši prepis pogovora. Vsem sogovornikom oziroma sodelujočim društvom sem po prepisu pogovora poslala transkript v pregled.

Z večino sogovornikov sem se dobila na sedežu društva, le z eno to ni bilo mogoče tako da je bil ta intervju potem izveden preko platforme Microsoft Teams. Pogovori so trajali različno dolgo. Najkrajši je trajal dobre pol ure, najdaljši (sicer dvojni) skoraj uro in pol.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Intervjuje sem po koncu prepisala v Microsoft Word dokument. To, da sem lahko vse pogovore snemala, mi je omogočil bolj dobeseden prepis intervjujev in mi je delo malce olajšalo. Intervjuji so označeni s črkami od A do D, pri čemer A predstavlja moj prvi intervju, D pa zadnjega. Zbrane podatke sem nato obdelala s kvalitativno metodo.

Primer

Del prepisa intervjuja A in v njem podčrtane enote kodiranja:

»Ne, to pomeni v praksi to, da kompetenca, ki jo strokovni delavec na tem področju ima in jo mora ves čas razvijati, dopolnjevati z izobraževanjem, usposabljanjem (20a), je predvsem to, razumevanje in potem socialne kompetence, komunikacijske kompetence, mediatorske

kompetence, zmožnost se ustrezno pogovarjat, zmožnost nudenja pogovora, poslušanja, individualnega dela z uporabnikom in hkrati biti zmožen delat vsaj v manjših skupinah z različnimi uporabniki (20b). Ker pri nas je pač zelo pomembno to, da delamo z različnimi uporabniki. To so tako moški, ženske, otroci, so družine, delamo z združenimi družinami, kar je zelo specifična... in v bistvu to je tudi velik zalogaj zaradi tega, ker človek, ki dela na tem področju mora imeti tudi kompetenco, razvijati, delati v različnih kontekstih, po eni strani, po drugi strani pa... ne, delo z družino je specifično v razmerju dela s posameznikom, ne? In ta kompetenca dela z različnimi uporabniki, različnimi skupinami je zelo pomembna in se jo treba ves čas učiti. Se pa veliko učiš tudi iz prakse (21). «

Najprej sem v izjavah podčrtale relevantne dele, da sem dobila enote kodiranja. Nato sem te dele oštevilčila, da je bilo bolj pregledno. Zbrane izjave sem nato prenesla v tabelo, kjer sem jim dodala pojem, kategorijo, možno nadkategorijo ter temo. Izbrana tabela je bila nato uporabljena za odprto kodiranje, kjer sem pojme združila v kategorije in nadkategorije, te pa nato v glavne teme.

Primer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
C17	»Na splošno, se pravi kot pravni sistem...«	Poznavanje pravnega sistema	Delo na sistemski ravni		Lastnosti zagovornika
C18	»Samo jaz sem to dobila z izkušnjo, pa sama sem bila begunka prej«	Naziv kulturne mediatorke dobila preko izkušnje kot begunka	Zagovorniki beguncev in njihovo izobraževanje		Sistemska ureditev izobraževanja za zagovornika beguncev
C19	»Lahko v zdravstvenih sistemih, šoli, izobraževalni sistem, tudi centri za socialno delo, to še najbolj«	Zagovorništvo na institucijah	Primeri oblik zagovorništva		Oblike zagovorništva
C20a	»Napišemo na ministrstvo ugovor«	Pisanje dopisov na različne ustanove	Reševanje ovir	Ovire v zagovorništvu	Zagovorništvo v praksi

Tabela 1: Primer odprtega kodiranja in združevanja v kategorije, nadkategorije in teme

Po končanem odprtem kodiranju sem začela z osnim kodiranjem. Zbrala sem teme, jim določila nadkategorije ali pa samo kategorije, tem pa pojme. Nekateri pojmi so se ponavljali zato sem jih združila.

Primer osnega kodiranja je iz teme delovnega odnosa in kategorije prvega stika z uporabniki. Uporabljene so bile izjave iz vseh intervjujev.

Delovni odnos

Prvi stik z uporabniki:

- Uporabniki napoteni prek Urada za oskrbo in integracijo migrantov (A42)
- Stik prek programa (A43, B23b)

- Stik prek poznanstev (A44, B24, C34, Č46, D29)
- Skozi zaznavo problematike (B22)
- Stik prek projekta (B23a)
- Stik prek družabnih omrežij (Č48a)
- Stik prek srečanj (Č48b)
- Stik prek družabnih dogodkov (D28)

4 Rezultati

Rezultate bom predstavila po temah in nadkategorijah oziroma kategorijah, ki so se razvili v opravljenih intervjujih. Nekatere teme so se pojavile šele med samim kodiranjem in jih sama nisem predvidela.

4.1 Definicija zagovorništva

Pogovor o samem zagovorništvu sem načela z vprašanjem, kako sogovorniki vidijo zagovorništvo in kako bi ga sami definirali. Prvi sogovornik ga je definiral kot aktivno ukvarjanje z uporabnikom, kot podpora in pomoč, hkrati pa tudi kot razumevanje situacije oziroma njegovega položaja. Ena sogovornica ga je razumela kot poslanstvo, kot strategijo za doseg spremembe, cilj zagovorništva pa je vedno v korist uporabnikov, v njenem primeru so to otroci. Za sogovornika, ki sta intervju opravljala skupaj, je ta pojem bolj vezan na profesionalni svet, sami ga kot aktivisti vidijo drugače. Zagovorništvo vidijo kot to, da nevidni problemi družbe postanejo vidni, kar pa se lahko zgodi na več načinov – ali z vzpostavljanjem pravnih problemov, s pravnim zastopstvom ali pa z družbeno akcijo (»Drugo je pa neka civilna akcija, ustvarjanje problema, ustvarjanje, da problem postane viden v javnosti in del neke javne razprave, da tisto, kar se dogaja na sistemskem nivoju in onemogoča dostop do pravic, postane predmet javne razprave« (Č3)). Ena sogovornica je zagovorništvo opredelila kot zagovorništvo ranljivih skupin, ker se same ne morejo zagovarjati.

4.2 Funkcije zagovorništva

Eden izmed mojih vprašanj se je navezovala na funkcije zagovorništva. Zanimalo me je, kaj moji sogovorniki definirajo kot glavne naloge zagovorništva. Eden izmed njih je to videl kot informiranje uporabnikov, kot razlago pristojnosti ustanov in vlog ter zakonov, kot svetovanje ter kot razumevanje uporabnikove situacije. Druga sogovornica funkcijo zagovorništva vidi v tem, da spremlja področje in položaj otrok ter da zagovorniki predlagajo in si prizadevajo za boljšo ureditev področja. Intervjuvanca iz društva Gmajna funkcijo vidita v zastopanju, kjer to ni možno. K temu sta dodala še izpostavljanje problemov (»Na primer v primeru delavcev migrantov bi bila to pač, da se neke probleme izkoriščanja v nekih podjetjih omogoči, da se na javen način izpostavimo in da te kršitve niso več mogoče« (Č8)). Kot aktivista pravita, da gre pri

zagovorništvu tudi za umik nepravičnega zakona, glavno funkcijo pa vidita v krepitvi moči. Zadnja zagovornica nalogo zagovorništva definira kot zagotovitev uresničitve nekih pravic.

4.3 Oblike zagovorništva

Že ob pregledu literature sem opazila, da obstaja več vrst oziroma oblik zagovorništva. Ko sem sogovornike povprašala o tem, katere oblike prepoznajo sami v svoji praksi, sem dobila kar nekaj enakih odgovorov. Z izjemo ene sogovornice so vsi omenili zagovorništvo na institucijah (»Lahko v zdravstvenih sistemih, šoli, izobraževalni sistem, tudi centri za socialno delo, to še najbolj« (C19); »Drugače pa se ukvarjam z različnimi oblikami spremljanja na institucije« (Č42); »/.../ spremljanje ljudi v postopkih, spremljanje fizično pri samih postopkih, na sodiščih, na policiji« (D4c)). Kot pogosto omenjeno je bilo tudi zagovorništvo na ulici (»Danes so ljudje tudi na ulici, nekateri, se izpostavljajo, v primeru palestinskih državljanov smo se zagovorniško izpostavili vključno z drugimi nevladnimi organizacijami v smislu zagovarjanja pravice do mirnega in varnega protesta in seveda teh temeljnih človekovih pravic« (A16)), zagovorništvo posameznika ter politično zagovorništvo (»Ker mi ne zagovarjamo nekoga izključno pred neko konkretno kršitvijo, ki se je zgodilo na neki instituciji v Republiki Sloveniji ampak mi zagovarjamo migracije in svobodo do gibanja, pravico do bivanja in hkrati proti nasilju na mejah, da imajo begunci, ki pridejo, kar masivno pravico, da vložijo to prošnjo za azil in da imajo tle možnost za proceduro« (Č19)). Omenjeno je bilo tudi samozagovorništvo. Ena intervjuvanka je oblike zagovorništva videla kot strategijo. Prvi sogovornik je povedal, da različne oblike zagovorništva potekajo znotraj programov društva (»Mi, uh, konkretno izvajamo program Pomoč pri integraciji za osebe z mednarodno zaščito, v katerega so vključeni tudi družinski člani in v okviru tega programa smo... pač ljudem pomagamo pri iskanju stanovanj, kar pomeni, da je to tudi zagovorništvo v razmerju do najemodajalcev, v razmerju do centra za socialno delo, zavoda za zaposlovanje, v šolah, urada za oskrbo in integracijo migrantov« (A5)). Ena sogovornica, ki se ukvarja predvsem s sistemskim zagovorništvom, pri svojem delu izhaja predvsem iz problema v družbi (»Ponavadi so to nekakšne vrzeli. Ne vem, se poveča revščina, je povečano nasilje, oziroma se zaznava, da se šole težko soočajo z medvrstniškim nasiljem, tako pride do teh primerov, da ne znajo reagirati in da mam žrtve, mam število otrok, ki so žrtve medvrstniškega nasilja in da se to ne razreši. Sepravi vedno izhajaš iz nekega problema, izhajaš iz neke ocene stanja, da ti da nek uvid v to, za kakšen problem gre« (B13)). Sogovornica, ki je kulturna mediatorka, vidi svoje delo kot zagovorniško,

saj gre za pojasnjevanje situacij tako uporabniku kot nasprotni stranki oziroma sogovorniku v pogovoru. V pogovorih so bili omenjeni tudi druge oblike intervjuja kot na primer laično zagovorništvo pa kolektivno zagovorništvo, omenjeno je bilo tudi profesionalno zagovorništvo ter pravno zagovorništvo. Zagovorništvo pa poteka tudi kot neke akcije. V pogovorih so sogovorniki omenjali tako politične akcije, medijske akcije kot tudi kolektivne akcije, za katere pa sogovornica meni, da so najbolj učinkovite. Na enem društvu se ukvarjajo tudi s kampanjskim delom.

4.4 Integracija beguncev

Teme integracije beguncev nisem načrtovala, se je pa pojavila v samem pogovoru zato sem jo vključila zraven. Opazila sem, da je omenjena v dveh kontekstih. Eno je kot sodelovanje med institucijami, kar je bilo večkrat izpostavljeno. En sogovornik je tako omenil, da so kot društvo odvisni od drugih institucij kot je na primer center za socialno delo. Druga sogovornica je omenila, da se je dobro povezati z drugimi strokovnjaki, da še njih vključiš, saj morda sami niso zaznali nekega problema. V pogovoru je bilo omenjeno tudi sodelovanje z Zagovorniki načela enakosti in Varuhom človekovih pravic. Integracija beguncev pa je odvisna tudi od njih samih. Kot pravi eden od sogovornikov, je pomembno, da ima ta željo se integrirati. Eden izmed korakov je tako tudi učenje slovenskega jezika ter vključevanje v podsisteme družbe. Zelo pomemben je tudi prostor za socializacijo, ki pripomore tako k večji integraciji uporabnika kot tudi k boljšemu zagovorništvu (»In se mi zdi, da je ta prostor, ki je brez obveznosti, za socializacijo, kjer gradiš zaupanje in veze, je pomemben predkorak za zagovorništvo. Samo tako lahko etično zagovarjaš osebo, ker zagovarjaš prijatelje in ne žrtve sistema« (Č49)). Uporabniki morajo tudi sodelovati pri reševanju problema ter se povezovati z drugimi institucijami oziroma strokovnjaki kot so na primer svetovalci za begunce.

4.5 Lastnosti zagovornika

Begunci so ena izmed ranljivih skupin in kot vsak zagovornik, mora imeti tudi zagovornik beguncev neke kompetence. To temo sem že od začetka intervjujev predvidela, razdelila pa sem jo na dva dela oziroma dve kategoriji, ki sta se tudi v pogovoru večkrat pojavili. Prve so neke osebnostne značilnosti. Ena izmed glavnih značilnosti, ki je bila izpostavljena v pogovoru, je bila empatija. To pomeni, da je zagovornik odprt ter da se je zmožen vživeti v položaj sočloveka. Kot sem pričakovala, so sogovorniki izrazili tudi željo, da je zagovornik nekdo, ki

je ustrezno izobražen (»Predvsem je zagovornik lahko oseba, ki je ustrezno izobražena, poučena, bom rekel, informirana glede položaja uporabnikov, socialno kompetentna« (A18); »Moraš imet neko izobrazbo ali pa vsaj usposabljanje, da si zagovornik« (C11)). Zagovornik je nekdo, ki je socialno in komunikacijsko kompetenten in ki tudi krepi te kompetence. Biti mora pošten, nepristranski. To je lahko vsak, ki se čuti poklicanega oziroma ga neka tema nagovori. Veliko pa se zagovornik nauči tudi iz same prakse (»Mi se gremo to zagovorništvo laično in sproti nabiramo neko znanje, ki je relevantno« (Č22); »Potem se mi zdi, izhajajoč praktično iz vsakodnevnega delovanja z ljudmi, ki so prosilci za azil, begunci, se tudi malo pravic naučiš« (Č39)).

Zagovornik pa mora delati tudi na sistemski ravni in imeti znanja o samem sistemu. Najbolj izpostavljeni in relevantni so Zakon o mednarodni zaščiti, Zakon o tujcih in Zakon o državljanstvu. Ena izmed sogovornic je tako rekla, da če zagovornik ne pozna teh zakonov, potem nima kaj zagovarjat. Pomembno je tudi, da je zmožen zagovarjat pravice uporabnikov ter da mu nudi podporo in pomoč pri na primer izobraževanju, trgu dela. Kot je rekel eden izmed sogovornikov, se ukvarjajo tudi s pisanjem pritožb in informiranjem institucij o kršenih pravicah. Zagovornik se mora zavedati, kaj je diskriminacija in kako reagirati v primeru kršitve pravic, kar pomeni, da mora poznati tudi temeljne človekove pravice. Eden izmed sogovornikov je tudi rekel, da se mora zagovornik zavedati primanjkljajev in potreb po izobraževanju in usposabljanju za vlogo zagovornika. Sogovornica drugega intervjuja je dodala, da si zagovornik prizadeva za spremembo sistema do katere lahko pride na različnih ravneh (»A je to sprememba na področju javnih politik, na področju neke systemske vrzeli, ki se pol zapolni, odpravi, a je to sprememba, da se kakšen škodljiv ukrep ne sprejme oziroma se spremeni, pripravi kakšna strategija seprav na tem nekem področju zakonodaje, dokumentov, strategij, ali je pa to lahko tudi sprememba v vedenju, sprememba v pridobljenem znanju, v večjih kapacitetah, sprememba v javnem mnenju, ...« (B2)). Zagovornik se prizadeva za to, da se sliši glas uporabnika, da se potrebe celotne populacije naslovijo ter vključijo v zakonodajo. Ena izmed sogovornic je zagovornika opredelila kot nekoga, ki poskuša zagotoviti pravice svojemu uporabniku, pri tem pa mora poznati tudi pravni sistem. Sogovornika iz skupnega intervjuja pravita, da sta si prizadevala za zmanjševanje odvisnosti uporabnika od institucije in da sta to delala tako, da sta poskušala imeti čim bolj enakopraven odnos z uporabniki.

4.6 Ranljive skupine znotraj skupine beguncev

Na to temo nisem računala ampak ker se je omenjalo v pogovorih in ker pojmov nisem mogla vsebinsko uvrstiti pod nobeno drugo temo, sem jo ločila od ostalih. Zdi se mi tudi pomembna tema, ki bi jo morda lahko še bolj razločila, če bi se temu posvetila. V pogovoru so bile največkrat omenjene ženske, torej migrantke (»V tem primeru tudi ženske, migrantke, ki so le v posebnem položaju in tako glede pravic kot dolžnosti glede na zakonodajo kot tudi z vidika socialnega vključevanja, z vidika odnosa družbe do te skupine« (A11)), ki pa so v primeru združitve družine še bolj zapostavljene (»ženske, ki pridejo za možmi, unifikacija družine, in potem dve leti nimajo pravice, da delajo, ne smejo niti bančnega računa odpret« (Č72b)). Še posebno so ranljive tudi žrtve nasilja, mladoletniki brez spremstva in ljudje s posebnimi potrebami, ranljivi pa so tudi delavci migranti.

4.7 Sistemska ureditev izobraževanja za zagovornika beguncev

V okviru teme me je zanimalo, ali sploh obstaja v Sloveniji izobraževanje oziroma usposabljanje za vlogo zagovornika ter ali so se moji sogovorniki na kakršenkoli način za to vlogo izobraževali. Večina sogovornikov se je strinjala, da so taka izobraževanja potrebna. Ena sogovornica je rekla, da so potrebna, če se zagovornik vključuje v neke javne procese zaradi kršitve pravic uporabnika, da pa niso potrebna, če gre le za predstavljanje potreb uporabnikov. Neka izobraževanja so delno vključena v druga izobraževanja, vključujejo pa tudi poznavanje Zakona o mednarodni zaščiti, Zakona o tujcih ter položaju mladoletnikov brez spremstva. Veliko ljudi se tega uči iz prakse in to prakso tudi reflektira zato sogovornik pravi, da bi bila taka izobraževanja koristna. Izkazalo se je, da v Sloveniji že obstajajo neka podobna izobraževanja in usposabljanja, ki imajo določene zagovorniške vsebine že vključene. Omejeni sta bili usposabljanje za kulturne mediatorje ter usposabljanje za pedagoške delavce (»Tako, da zdej, ja, se strinjam, da bi nek poseben program za zagovornika bil, je pa treba prej pregledat katere pa so vsebine, ki se že izvajajo v okviru različnih drugih usposabljanj pa izobraževanj kot so za kulturne mediatorje, kot so za same strokovne delavce na področju socialnega varstva, tudi pedagoške delavce. Vem, da tudi pedagogi imajo določene vsebine tle notr ampak sama zagovorniška vloga pa specifično po mojem mnenju ni« (A27)). Neka izobraževanja naj bi tako obstajala ampak le po določenih segmentih. V praksi torej to pomeni ločeno izobraževanje za pravnike, ločeno za prostovoljce ter ločeno za socialne delavce. Na vprašanje, ali so se sami izobraževali za vlogo zagovornika, so v veliki večini sogovorniki rekli ne. Le eden od njih je

rekel, da se je za vlogo zagovornika izobraževal in usposabljal na različnih področjih ter ta usposabljanja tudi obnavljal, dodal pa je še, da kot strokovni delavec s področja socialnega varstva pozna zakonodajo. Ena sogovornica je bila kulturna mediatorka, ta naziv pa je dobila prek izkušnje kot begunka.

Izobraževanja in usposabljanja z zagovorniškimi vsebinami so že delno vključena v program Socialne zbornice, nekaj jih razvija tudi društvo Odnos za svoje zaposlene. Delno naj bi bilo tudi vključeno v izobraževanja za begunce, tudi v okviru Pravne fakultete so neka izobraževanja (»Deloma se to že izvaja na pravni kliniki za begunce, ki obstaja na Pravni fakulteti« (C28)). Podobna izobraževanja ima tudi Slovenska filantropija v okviru izobraževanj za prostovoljce. Kot možni izvajalci pa so se izkazale tudi druge institucije kot je na primer Fakulteta za socialno delo, ki bi izobraževanja lahko izvajala skupaj z nevladnimi organizacijami ali pa s Pravno fakulteto. Kot možni izvajalci so bili predlagani tudi Ministrstvo za notranje zadeve, Socialna zbornica in centri za socialno delo, pa tudi Ministrstvo za pravosodje, Urad vlade za oskrbo in integracijo beguncev in UNHCR. Ena sogovornica je rekla, da je to odvisno od področja, v katerega se vključujejo zagovorniki. Sogovornica iz Ambasade Rog pa bi na mestu izvajalcev raje videla politično neodvisne strokovnjake.

4.8 Zagovorništvo v praksi

Zagovorništvo v praksi se je izkazala za temo, ki je bila najbolj obsežna pri mojem raziskovanju. Od mojih sogovornikov je bil eden, ki je bil strokovni delavec s področja socialnega varstva, ena pa kulturna mediatorka ter prevajalka. Kot se je izkazalo iz primerov pa je tudi kulturna mediatorka zagovornica v določenih primerih. Ta sogovornica je tudi rekla, da je zagovornik lahko pravnik, saj pozna zakone, pravice in sam sistem, lahko pa je tudi odvetnik. Najboljši zagovorniki po mnenju ene izmed sogovornic naj bi bili ravno pravniki. Sama je na primer pogosto pooblaščenka tistim, ki so zaprti v centru za tujce in je tam na nek način zagovornica (»Od tega, da sem velikokrat pooblaščenka ljudem, ki so zaprti v centru za tujce in oni nimajo dostopa do zastoj odvetnikov« (D20)). Znašla pa se je tudi kot zagovornica v primeru združevanja družine. Dva sogovornika sta rekla, da sta v zagovorniški vlogi na vsakodnevni ravni.

Uporabniki so v sam proces zagovorništva vključeni na različne načine, v vsakem primeru pa gre za neko aktivno vlogo. Dva sogovornika sta rekla, da se trudita, da so čim bolj vključeni v sam proces (»Poskušamo jih že na začetku pripraviti do tega, da so zraven v tem procesu aktivno

udeleženi pri dostopu in uresničevanju svojih pravic« (A51); »In to je moja vloga, da ga poskušam čim večkrat vključit noter tako da ga ne dam na stranski tir« (C40)). Kot je rekel eden od sogovornikov, njihov namen ni, da bi bili uporabniki odvisni od njih pač pa da bodo čim bolj samostojni ter da bodo realizirali svoje cilje z nekimi svojimi veščinami in znanjem (»Naš namen ni, da bi bili odvisni od nas. Ampak jih že od začetka pripravljamo na to, da si bodo določene stvari, s svojim znanjem, svojimi veščinami, ki se jih bodo priučili, če jih nimajo, vendarle zmožni sami realizirati. Da bodo zmožni sami odpirat na primer bančni račun, da bodo zmožni sami iti k zdravniku, da bodo napredovali v znanju slovenskega jezika, do te mere, da jim bo funkcionalno pomagalo v komunikaciji z različnimi ustanovami, uslužbenci, in tako naprej« (A54)). Vključujejo jih tudi v prostovoljsko delo na društvu tako da so uporabniki tudi prevajalci drugim, da s tem pridobijo neke kompetence in se sami počutijo bolj kompetentne, s tem pa so tudi manj odvisni od drugih ljudi. V primeru sogovornice, ki dela bolj na sistemski ravni, so uporabniki vključeni posredno in neposredno. Ena sogovornica je rekla, da si prizadevajo na društvu, da bi se uporabniki sami zagovarjali (»Rečem, če vem, da eden zna zadosti, rečem pojdi tja pa to pa to zahtevi, če pa ne bo šlo pa poklič pa bomo mi probal pomagat« (C44)). Uporabniki so tudi zraven, ko pišejo zagovorniki izjave v njihovem imenu. Te potem tudi dajo prebrati uporabnikom. Zadnja sogovornica, ki dela na Ambasadi Rog, pa je izpostavila, da so uporabniki pri njih vključeni tudi pri pisanju za njihov časopis, skupaj debatirajo tudi v pogovorih o problemih drugih ljudi in reševanju le-teh. Uporabnike tudi spodbujajo, da dajejo svoje zgodbe v javnost ter da se udeležujejo protestov za druge ljudi, ne samo za svoje.

Rezultati se kažejo kot sprememba v sistemu in izboljšanje položaja celotne populacije, ne samo ene osebe, lahko pride tudi do spremembe novele zakona kot v primeru ene izmed sogovornic. Cilj pa je tudi, če uporabniki postanejo bolj samostojni.

Zelo veliko pa je v zagovorništvu ovir. Kot najpogostejša je bila omenjena diskriminacija, s tem pa so povezane tudi ovire pri odpiranju bančnega računa. Banke tujcem niso naklonjene, ravno tako najemodajalci nočejo oddajati tujcem stanovanja (»Eni so skeptični, če je oseba iz Afganistana, ali pa Irana, Sirije, ne to raj ne« (C23); »Meni se zdi, da je zagovorništvo točno to, kar se je recimo dogajalo v zadnjih petih letih odkar mam malo več beguncev, da beguncev nočejo odpreti bančne račune« (Č14)). Kot pravi ena izmed sogovornic, že oglasi za stanovanja opredeljujejo, koga si lastnik stanovanja želi za svojega najemnika (»Nočejo oddati beguncem ali pa tujcem« (C24); »Ja, napišejo zaposlenim ali pa par, državljan Slovenije. Take fore dajo.

Ali pa samo študentom, potem kaj čem klicat. Pa da je zaposlen, ima reden dohodek« (C26)). Pri nekaterih vplivajo tudi slabe predhodne izkušnje s tujci v njihovih stanovanjih. Druga sogovornica je govorila o tem, kako so v času izobraževanj za delo na meji prostovoljcem govorili, da naj ne dajejo plastenk vod beguncem, ker jih ni dovolj in si jih ne bodo znali deliti (»Ko so bila izobraževanja prostovoljcev za delo na meji, so jim govorili recimo, če imate 500 vod pa je tam 700 ljudi, ne smete niti ene vode dat, ker se bodo poklali med sabo za te vode. Če imate 10 čokoladic pa imate tam 15 ljudi, jim ne smete dat čokolad, ker se bodo skregal. Skratka že s temi navodili so dal vedet, da imamo opravka z neko podivjano hordo nekih barbarov, ki si ne bodo mogli deliti po dva pa dva ene vode, ker v praksi je bilo čisto drugače« (D12)). Podobno je bilo tudi z delitvijo odej v času zime. Če govorimo o zagovorništvu na institucijah, potrem je zagotovo ovira tudi samo nesorazmerje moči med uporabnikom in institucijo. Begunci v večini primerov tudi ne znajo slovenskega jezika in ne poznajo naše zakonodaje zato jim na takih institucijah lahko rečejo kar hočejo. V praksi pa sogovorniki poročajo tudi o tem, da zaposleni na raznih institucijah ravno tako ne poznajo zakonodaje, nekateri niti ne razlikujejo med pojmom begunec in tujec (»Ali pa se pojavijo ovire, ki ne bi bile potrebne, ki bi v bistvu lahko sploh ne obstajale ampak se zaradi nepoznavanja zakonodaje s strani uslužbencev iz različnih institucij te ovire vedno znova pojavljajo in jih je potrebno seveda v konkretnih situacijah premagovat« (A34); »Ti, ki delajo za šalterjem na kakšnem ZZZS-ju in podobno so eni res mal problematični, eni pa znanja nimajo, govorim tud za te, ki delajo v takih ustanovah morajo tud mejčkn imet znanja. Sploh če imajo opravka s tujci ali pa osebam z mednarodno zaščito. Morajo imet mal znanja al pa predznanja, bom rekla, ni to kr tko. Eni niti ne razlikujejo kaj pomeni begunec, oseba z mednarodno zaščito pa tujec« (C27)). V praksi se soočajo tudi s tem, da ne morejo najti beguncem osebnega zdravnika zaradi pomanjkanja tega kadra tako da gre še za nek sistemski problem. Problem je tudi kadrovska omejenost zagovornikov. Zagovorniki bi si želeli več ukvarjati s posameznikom pa se ne morejo. Sogovornica, ki dela na sistemski ravni, omenja tudi pomanjkanje sredstev, pomanjkanje znanja in kapacitet ter dolgotrajnost postopkov. Ravno je po njenem mnenju ovira neodziven sistem (»In zato je tuki velik ene energije zgubljene zaradi tega, ker preden ti prideš do sistema, in se v sistem vključiš, velik tega časa zgubiš, namesto da bi bil sistem sam bolj odziven« (B21)). Dogaja se tudi, da zaposleni na različnih ustanovah ne poslušajo zagovornikov zato morajo ti zadeve reševati na višji ravni. Sogovornica je omenjala tudi primer, ko se je zaposlena na eni izmed institucij vtikala v osebno življenje uporabnika (»Ja, al pa tko, zakaj pa so pršli sem? S kakšnim namenom? Pa to, pa to... Pa sem prav nesramna včas. In takrat pa jaz

res ratam zagovornica. In jst rečem: To ni naša tema. To ni vaša stvar, zakaj so prišli« (C28)). Ista sogovornica poroča tudi o neprijaznosti uslužbencev v takih ustanovah. Ena izmed ovir je tudi, da uporabnik ne razume slovenske kulture, kar lahko vodi v prepričanje, da je diskriminiran čeprav ni. Sogovornica potem bolj deluje v vlogi kulturne mediatorke in mu mora situacijo razložiti ter ga pomiriti. Sogovornika iz društva Gmajna sta govorila tudi o tem, kako je težko zagovarjati posameznika, ki fizično ni prisoten. To se na primer dogaja pri kolektivnih izgonih. Tudi sam sistem zatira uporabnike, kot primer navajata sogovornika sam zakon (»Hkrati pa je to področje, kjer gre res za neko obliko systemskega zatiranja, ker če je oseba zaprta na centru za tujce ima samo 3 dni za oddajo pritožbe na upravno sodišče« (Č21); »Drugo pa je, ko se naleti na neke probleme, ki so sistemski, kjer pa ovire postavlja sam zakon, ki onemogoča ljudem, da bi uveljavljali svoje pravice« (Č44)). Sodišče lahko v primeru, da je pritožba zapisana v jeziku, ki ni dovolj praven, zavrne pritožbo. Pomembno je tudi, da zagovornik pozna situacijo uporabnika. V praksi prihaja tudi do nezakonitega pridržanja tujcev ter to, da organizacije iz uporabnikov delajo žrtve. Sogovornika iz društva Gmajna poročata tudi o ustrahovanju uporabnikov. Sogovornica iz Ambasade Rog pa omenja tudi to, da so zagovorniki prisiljeni v neke neetične poteze. Kot aktivistka vidi oviro tudi v tem, da imajo drugi aktivisti včasih previsoka pričakovanja (»/.../in potem večkrat pride do nekih napačno razumljenih situacij oziroma nekih ne sploh slabo namernih... nekih konfliktov interesov, kar se mi zdi, da se velikrat odraža na primer na ta način, da ima nek aktivist, prostovoljec, pričakovanja, kaj bo on v neki skupini naredil in potem je ful hitro užaljen, če se ta skupina ne odziva na njega na ta način, kot je on pričakoval« (D14b)). Ali pa so ljudje zelo navdušeni kot prostovoljci, da bodo vsem pomagali in dajo to tudi vedeti uporabnikom, ti pa potem pričakujejo, da bo do tega res prišlo. Zato sama pravi, da je treba postaviti neke meje. Ko je Ambasada Rog še delala v Rogu pa se je do njih tudi držala neka stigma iz strani drugih institucij.

Ovire se rešuje na različne načine. En način je pisanje dopisov na različne institucije (»Konkretno smo poskušali reševati situacijo tudi na tak način, da smo z ustreznimi dopisi se obrnili na pristojne vodje, direktorje ustanov, tudi zdravstvenih domov, Ministrstva za zdravje, Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve, Zagovornika načela enakosti, Varuha človekovih pravic. Da smo poskušali angažirat vse akterje, ki bi lahko pripomogli k temu, da bi tudi na sistemski ravni premaknili to oviro« (A37)). Rešujejo jih tudi s pisanjem pritožb, ugovorov ali izjav, pri tem pa sodelujejo tudi z Zagovornikom načela enakosti.

Da bi bilo zagovorništvo še učinkovitejše, bi se moral izboljšati sistem tudi v primeru kršitve pravic (»Zagotovo so potrebne izboljšave na različnih področjih ampak ne vem, potrebna je tudi ta... potrebne so izboljšave v tem sistemskem smislu« (A57); »Kaj bi bilo potrebno izboljšati je pa to, da je na eni strani hkrati en in isti državni sistem vzpostavlja kvazi neke oblike pomoči, upravne zaščite, hkrati pa je ta isti sistem izključuje in onemogoča, da se te pravice uveljavlja« (Č66); »V resnici ni nekih učinkovitih mehanizmov preprečitve kršitve pravic« (Č67)). Eden sogovornik je izpostavil tudi, da bi morali biti več kulturnih mediatorjev. V praksi je tudi veliko pravnih dilem, ki jih je potrebno razumeti in na njih ustrezno odreagirati. Predlog je bil tudi po dodatnih izobraževanjih za zagovornike. Zagovorništvo bi moralo biti tudi bolj javno podprto, izražena pa je bila tudi želja, da bi se tudi zagovornike bolj spodbujalo in pohvalilo pri njihovem delu. Veliko bi se morali ukvarjati tudi s tem, kako pritiskati na sistem. Ena izmed sogovornic pa pravi, da bi morali biti zagovorniki politično drznejši.

Zagovorništvo pa ima nekaj pomanjkljivosti. Kor pravi eden izmed sogovornikov, naj bi bila vloga zagovornika še vedno nerazumljena v družbi. Ravno tako je težko biti zagovornik, če nimaš nekega specialističnega znanja iz različnih področij (»Te so ble zadnjič izpostavljene, ko smo debatiral tudi z drugimi civilnodružbenimi organizacijami, kako so včasih zaradi mogoče pomanjkanja specialističnega znanja s tega področja je težko biti zagovornik v konkretnem primeru. Ker si v bistvu zaradi pomanjkanja znanja v podrejenem položaju do tistih, kjer hočeš uveljavljat kakšno pravico. Potem, ne vem, to so res... ta specialna znanja, kot poznavanje v razmerju do najemodajalcev, poznavanje stanovanjske zakonodaje in pa trga nepremičnin, ne« (A62); »Potem so specialne zadeve v zagovorniškem smislu so tudi pri zdravnikih, pri poznavanju tega zapletenega labirinta institucij na področju zdravstva, specialistov. Tudi tle težko pomagaš, če npr. ne poznaš nazivov pa funkcije, vloge posameznih specialistov, ne, s katerimi sodeluješ, ne« (A64)). V Sloveniji je tudi premalo odobrenih prošenj za azil (»3 procenete pozitivnih, če jih na leto sprejmejo tri tisoč pa pol, od tega jih tri tisoč gre, od petsto je uspešnih 80 primerov, torej 15, 16, če vzamemo samo tisti, ki ostanejo, če pa vzamemo 3500 in odobrijo 80, to je 2,3 procenete. Katastrofa« (Č73)). Gre tudi za delo, ki v večini primerov ne dosega nekih sistemskih sprememb, ki nikoli ne dosega enakih rezultatov. Pri pravnem zagovorništvu pa prihaja tudi do tega, da samo pravo ni na strani malih ljudi.

4.9 Delovni odnos

Med prebiranjem literature je bilo omenjeno, da imajo socialni delavci in zagovorniki neke podobnosti, zato sem v intervjujih povprašala tudi o tem, katere metode socialnega dela uporabljajo. Glede na to, da sogovorniki ne izhajajo ravno iz socialnega dela, sem dobila nazaj odgovore, ki pa se v neki meri nanašajo tudi na odnos, ki ga ima socialni delavec z uporabnikom. Prvi stik z uporabnikom je različen. V enem primeru je sogovornik rekel, da so k njim uporabniki napoteni preko Urada za oskrbo in integracijo beguncev, vsi pa so omenili, da poteka prek poznanstev. To pomeni, da se uporabniki pogovarjajo med sabo in na ta način dobijo kontakt z določenim društvom (»In v bistvu nas že po vseh teh letih precej dobro poznajo, pogovarjajo se tudi med sabo in postala je neka mreža in smo pač postal zelo pomemben del njihovega življenja« (A44); »Ja, recimo, ni da bi jaz sebe pohvalila ampak zdaj že toliko let delam tukaj in vejo, da jaz pomagam in potem en drugmu povejo« (C34); »V glavnem na neki ravni poznanstva ali kdo nekoga pozna, ki rabi pomoč in podobno« (Č46)). Včasih se z uporabniki prvič srečajo tudi prek programa ali projekta. Pri sogovornici, ki dela na sistemski ravni, se z uporabniki sreča skozi zaznavo neke problematike. Lahko pa gre tudi za stik preko družbenih omrežij, družabnih dogodkov ali pa drugih srečanj.

Že na začetku srečanj je zelo pomembno vzpostaviti osebni stik ter ta stik potem tudi vzdrževati, pravi eden od sogovornikov. Že na začetku odnosa se tako definira, kaj se lahko pričakuje od zagovornikov in kaj ne (»Vzdrževati v tem smislu /.../ da ljudje že na začetku dobijo informacijo, ustrezno informacijo, kaj lahko pričakujejo od nas, kakšne imajo pravice in kakšne imajo dolžnosti po zakonodaji ampak tudi kaj konkretno lahko pričakujejo od nas, od drugih inštitucij in tudi kaj ne morejo« (A39)). Zelo pomembno je tudi, da se na tem odnosu gradi. Kot pravi eden od sogovornikov je cilj vsakega druženja podpora pri integraciji in uresničevanju pravic. V odnosu je zelo pomembno tudi zaupanje in občutek varnosti, spoštovanje njegove zasebnosti ter omogočanje varnega prostora (»Ena pomembna stvar zagovorništva je, da se ljudem omogoči prostor, da sami povejo probleme, s katerim se soočajo« (Č65)). Zagovorniki imajo s svojimi uporabniki velikokrat prijateljski odnos (»V nekih takih oblikah laičnega zagovorništva ni nekih uradnih ur ali pa sestankov, ampak stvari potekajo bolj na prijateljski ravni tako da se neki socialni stiki oblikujejo, neko osnovno razmerje solidarnosti« (Č50)). Ta prijateljski odnos sčasoma preide v profesionalnega. V pogovor uporabnik stopa z nekim problemom, ki se ga nato poskuša rešiti tudi tako, da so v rešitev vključeni uporabniki. Gre za

dolgotrajen proces, ki temeljni na vzajemnosti, pri katerem je pomembna tudi medsebojna solidarnost.

So pa v odnosu med zagovornikom in uporabnikom tudi ovire. Ena ovira so velika pričakovanja uporabnikov. Druga pa je tudi to, da se v primeru nerazumljenih informacij na začetku vzpostavljanja delovnega odnosa zgodi, da uporabnik napačno razume vlogo zagovornika. Včasih uporabniki pričakujejo tudi kaj takega, kar jim zagovorniki niso možni zagotoviti ali pa kakšne uresničitve pravice niso možni realizirati. Zaradi nerazumevanja situacij prihaja tudi do konfliktov, ki pa jih sicer uspešno rešujejo (»Ker, uh... in v takih primerih se tudi dogodi, da uporabnik tega ne razume in smo v situaciji, kjer je potrebno to tolmačiti vedno znova in so tudi konfliktne situacije. Ampak konfliktne situacije so sestavni del dela z ljudmi. In mislim, da jih mi kar uspešno rešujemo že več let« (A50)). V primeru prevajanja uporabniku prihaja tudi do nezaupanja v smislu, da ne verjamejo zagovornikom, da so prevedli vse, kar je uporabnik rekel. Ta zagovorniški odnos pa je tudi hierarhičen, uporabniki so odvisni od drugih ljudi, kar je tudi ovira, ki jo skušajo odpraviti na različne načine. Ena od sogovornic je tako kot primer navedla pomoč eden drugemu. Torej da ne samo zagovornik pomaga uporabniku ampak tudi uporabnik zagovorniku.

Za konec je bilo postavljeno še vprašanje o metodah socialnega dela poleg zagovorništva. Sem sem štela tudi druge značilnosti, ki so skupne socialnemu delu. Najbolj pogosto omenjena je bila psihosocialna podpora in pomoč uporabnikom. Kot pravi eden od sogovornikov so begunci vedno v nekem pravnem labirintu zato je zelo pomembno, da se jih pri tem podpira. Pomembno je tudi vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika ter vzpostavljanje delovnega dogovora, zagovorniku beguncem tudi svetujejo in jih informirajo, eden od sogovornikov je rekel, da uporabljajo tudi metodo krepitev moči na društvu. Ena od sogovornic omenja tudi krepitev kompetenc (»Krepitev kompetenc je eden ključnih sploh, ko imaš usposabljanje za strokovne delavce, ker želiš da so potem bolj usposobljeni in da bolj učinkovito izvajajo določene storitve v neposrednem stiku z otroki« (B30)). Na društvih se izvaja tudi prostovoljstvo in socialna pomoč uporabnikom. Zadnja sogovornica je omenila, da veliko delajo tudi na grajenju baze znotraj in zunaj nje. Zunanji podporniki tako nudijo finančno ali drugo možno pomoč (»Gradi se torej sama baza in solidarnost na njej, hkrati pa se išče zunanje podpornike, na katere lahko računaš, da bodo vskočil in pomagal ali finančno ali z drugimi sredstvi, ki bodo na voljo, ko bo potreba po tem prišla« (D50)).

5 Razprava

Z zastavljenimi intervjuji sem dobila podatke, iz katerih sem prišla do nekih zaključkov. Moje zanimanje za temo zagovorništva beguncev sem dobila na praksi v četrtem letniku in ravno ta praksa me je pripeljala do raziskovanja te teme v nevladnih organizacijah. Metoda zbiranja podatkov je bila glede na namen raziskave ustrezna, vzorec pa tudi, čeprav bi bil ta lahko večji. Moj namen je bil, da pridobim odgovore iz čim bolj različnih organizacij in društev, tako takih, ki se bolj direktno ukvarjajo z uporabniki kot tistimi, ki bolj delujejo na sistemski ravni. Uspelo mi je pridobiti odgovore iz obeh strani.

Z odgovori sem zajela štiri različna društva. Izvedenih intervjujev je bilo sicer le pet, kar je premalo, da bi se v temo bolj poglobila, mi je pa uspelo kljub temu pridobiti neke skupne podatke. Postavljala sem odprta vprašanja, ki sem jih glede na temo pogovora ponekod še opremila z dodatnimi vprašanji. Sogovorniki so nato kakšne teme še razširili in podali še primere s prakse. Med pogovorom sem tako dobila tudi odgovore, ki se niso ravno navezovali na vprašanje, ki sem ga postavila, sem jih pa lahko vključila pod druge teme, kar je do izraza prišlo šele pri kodiranju in nadaljnji analizi. Slišala sem veliko primerov iz prakse, ki so mi pomagali to temo še bolje razumeti.

Pri raziskovanju sem največ odgovorov dobila na temo ovir v zagovorništvo, kar me ni presenetilo, saj sem tudi med samo prakso doživela nekaj primerov ovir. V praksi so najpogostejše begunci diskriminirani, kar se vidi na različne načine. Kot pravi Kuhar (2009, v Učakar, Fabijan, Smrdelj in Ješe Perković, 2019) je diskriminacija vsaka praksa, ki nekomu onemogoča uživanje njihovih pravic in svoboščin ter jih v primerjavi z drugimi posamezniki družbe postavlja v slabši položaj in s tem odrinja na rob družbe. Diskriminacija poteka na podlagi nekih osebnih okoliščin kot so spol, rasa, etnična pripadnost oziroma narodnost, vero, starost in spolno usmerjenost, ki posameznike povezuje v družbene skupine. To lahko povežem tudi z odgovori iz moje raziskave. Ti so omenjali, da so zaposleni na bankah bili skeptični do osebe, ki je želela odpreti tam račun pa je bila iz Afganistana, Sirije ali Irana. Tudi pri iskanju stanovanj ni bilo nič drugače. Nekateri so že v oglasih jasno opredelili, da želijo državljana Slovenije. Tudi Cambridge in Williams (2004) sta v svoji študiji prišla do zaključkov, da so tudi begunci v Veliki Britaniji potrebovali podporo in svetovanje pri istih težavah, torej pri nastanitvi in pa tudi zdravstveni oskrbi. Mnogi zaposleni na drugih institucijah so že na začetku pogovora z zagovorniki neprijazni in zagovornikov sploh ne poslušajo, kaj jim govorijo, zato morajo ti zadeve reševati z raznimi pritožbami in dopisi. Včasih pridejo tudi v stik z zaposleno

na neki instituciji, ki jo zanima osebno življenje uporabnice in mora jo nato zagovornica opomniti, da se jo to ne tiče in da se o tem ne bosta pogovarjali. V primeru izobraževanj za prostovoljce na meji leta nazaj so bili prostovoljci potisnjeni v neetična dela, kar pa je bila posledica sistema, ki je naravnani proti beguncem. Torej je problematičen tudi sam sistem, ki ravno tako zatira uporabnika. Eden izmed primerov je tudi to, da ima oseba, ki je pridržana v centru za tujce le tri dni časa za pritožbo medtem ko je za ostale zadeve (kot je na primer pritožba na upravne postopke) ta čas bistveno daljši. Če oseba ta rok zamudi, je pridržana mesece v centru za tujce. V praksi je prišlo tudi že do tega, da je policija osebo pridržala brez pravne podlage. Problem je tudi, da so postopki dolgotrajni, kar je še posebno problematično pri zagovorništvu otrok, saj se tam izgubi veliko časa preden pride do odstranitve neke ovire, kar pa je lahko škodljivo pri razvoju otroka. Kot je rekla sogovornica, ki dela na tem področju, je sistem včasih neodziven. Ovire zagovorniki rešujejo na bolj birokratski način, s pisanjem raznih dopisov in pritožb.

Zanimiv je bilo tudi slišati, kako podobne načine dela s socialnimi delavci imajo zagovorniki v praksi. Mnogi nimajo izobrazbe iz socialnega dela pa so kljub temu znali naštetati neke vsebine, ki so skupne zagovorniški praksi in socialnemu delu. Do uporabnikov pridejo prek raznih dogodkov, srečanj, najpogosteje pa jih kar sami kontaktirajo, ko slišijo o njih prek znancev. Sledi vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika, v katerem je ključno tudi vzpostavljanje delovnega dogovora, kot pravi eden od sogovornikov. Pomembno je, da se definira, kaj lahko pričakujejo od njih in česa ne. To lahko povežem s pojmom, ki je v socialnem delu poznan kot instrumentalna definicija problema (Lüssi, 1991, v Čačinovič Vogrinčič, 2002). Kot pravi Čačinovič Vogrinčič (2002) gre za prvo nalogo, v kateri socialni delavec vzpostavi pogoje za pogovor, da lahko uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, sam pa doda strokovno interpretacijo in v prvem delovnem pogovoru začneta proces formuliranja delovne definicije mogočega, uresničljivega. Koncept pomoči tako temelji na paradigmatski postavki, da morajo prav udeleženci pri problemu sodelovati pri oblikovanju rešitve. Naloga socialnega dela pa je najprej ta, da to sodelovanje oziroma to izkušnjo sodelovanja omogoči. Veliko sogovornikov je omenilo tudi, da se zagotovi občutek varnost v odnosu, da se zagotovi varen prostor. Ta je lahko tudi fizični. Kot pravi ena od sogovornic je tudi tak prostor pomemben, saj pripomore k druženju, k socializaciji uporabnikov. Zorn (2008) pravi, da je tak varen prostor obstajal v sedaj nekdanjem socialnem centru tovarne Rog, kjer so v tem odprtem javnem prostoru bili integrirani migranti in begunci. Ko uporabniki potrebujejo pomoč, je torej

ta odnos med zagovornikom in uporabnikom ravno zaradi teh druženj v takih prostorih bolj na prijateljski ravni. Sčasoma pa potem preide v profesionalnega.

Uporabniki so tako kot v procesu instrumentalne definicije problema tudi v procesu zagovorništva aktivno vključeni. Spodbuja se jih k temu, da se sami zagovarjajo, da so prisotni zraven pri pisanju izjav in pritožb, da se udeležujejo tudi raznih protestov. O tem govorita tudi Dalrymple in Boylan (2013), ko pravita, da so s tem, ko imajo uporabniki glas pri odločitvah, ki vplivajo na njihova življenja, njihovi pogledi znani in slišani. Mnogi izvajajo tudi zagovorništvo med samimi uporabniki, torej da so uporabniki prevajalci drug drugemu. S tem sami postajajo bolj samostojni in neodvisni od društev. Spodbuja se jih tudi k temu, da izpostavljajo svojo zgodbo v javnost.

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) poleg metode zagovorništva omenjata tudi dve drugi metodi, ki se pojavljata v socialnem delu. To sta metoda asertivnosti in metoda krepitev moči. Slednja je bila omenjena tudi v intervjujih. Ne gre le za krepitev moči uporabnika pač pa tudi krepitev kompetenc zagovornika. S tem, ko krepimo moč, krepimo občutke samozavesti, spodbujamo uporabnika, da uporablja vzvode moči in delujemo tako, da pride tudi do premika moči. Moč ni le na strani strokovnjaka, ampak tudi na strani uporabnika. Pridobljeno moč lahko oseba uporablja zase, za podporo drugim uporabnikom in za socialno akcijo (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). S krepitevijo moči udeležениh, kot pravi Zorn (2008), pa sta povezana tudi kolektivno zagovorništvo in socialna akcija. Tudi v intervjujih so bile kot primeri oblik zagovorništva omenjene razne akcije, kot je kolektivna, politična in medijska.. Tudi sogovorniki so rekli, da jih k temu spodbujajo. Poleg že omenjenih akcij pa v praksi najpogosteje prihaja do zagovorništva na institucijah, kjer je glavna ovira nesorazmerje moči med institucijo in uporabnikom. Pri mojih intervjujih so bili zagovorniki večinoma laiki, saj izhajajo iz nekih aktivističnih društev, se pa poslužujejo tudi pravnega, političnega ter profesionalnega zagovorništva.

Druga metoda, o kateri govorijo Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002), pa je metoda asertivnosti. Gre za obnašanje in način komunikacije, ki temeljni na samospoštovanju, na ustvarjanju enakopravnih odnosov, sprejemanju osebne odgovornosti, na zavedanju lastnih pravic in pravic drugih ljudi. Ravno ta lastnost je v socialnem delu pomembna, če hočemo dobro obvladati spretnosti, kot so poslušanje, postavljanje vprašanj, zagovorništvo in krepitev moči. V intervjujih sicer ni bila ta metoda direktno izpostavljena, je pa bilo v enem intervjuju izpostavljeno, da delajo na tem, da bi bil odnos med zagovornikom in uporabnikom čim manj

hierarhičen in čim bolj enakopraven. K temu je pripomogla tudi pomoč uporabnika zagovorniku, ne samo pomoč zagovornika uporabniku. Metodo asertivnosti lahko povežem tudi z lastnostmi, ki bi jih po mnenju sogovornikov moral imeti zagovornik beguncev. Ta bi moral poznati temeljne človekove pravice in ustrezno reagirati v primeru njihovih kršitev. Ravno tako se mora prizadevati za spremembo sistema, podpirati uporabnika pri na primer vključevanju na trg dela ter poznati zakonodajo. Ravno krepitev moči in podpora uporabniku, sposobnost zastopati uporabnika oziroma njegov cilj ter vpliv na tiste, ki so v poziciji odločanja, so tri pomembne veščine, ki jih po mnenju avtoric Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) mora obvladati zagovornik, ko deluje v širši skupnosti in ko nudi podporo enemu ali več uporabnikom.

Zagovornik pa mora biti tudi empatičen, biti mora ustrezno izobražen in razumeti mora tveganja in situacijo uporabnika. Imeti mora neke komunikacijske in družbene kompetence, v enem intervjuju je bila omenjena tudi poklicanost k zagovorniški vlogi.

Presenečena sem bila tudi, ko sem sogovornike povprašala o izobraževanju za vlogo zagovornika in dobila nazaj odgovore, da neka izobraževanja s takimi vsebinami dejansko že obstajajo. Izvaja jih Slovenska filantropija v okviru izobraževanj za prostovoljce pa tudi Socialna zbornica ter Pravno-informacijski center nevladnih organizacij. Zagovorniške vsebine obstajajo tudi znotraj izobraževanj za svetovalce za begunce. Kot piše na spletni strani Pravno-informacijskega sistema Republike Slovenije (2021) gre predvsem za poznavanje prava mednarodne zaščite in pravic prosilcev za mednarodno zaščito ter oseb z priznano mednarodno zaščito pa tudi prava človekovih pravic in še česa. Želje pa so tudi po drugih možnih izvajalcih, saj so taka izobraževanja po mnenju sogovornikov res potrebna. Izobraževanja bi tako lahko potekala tudi prek Fakultete za socialno delo ali prek Pravne fakultete, prek raznih ministrstev in drugih organizacij. Ena od intervjuvank je omenila tudi, da bi se morali študenti že v času študija učiti o Zakonu o mednarodni zaščiti in Zakonu o tujcih ter podobnih stvareh, s čimer se strinjam, saj se sama ne spomnim, da bi se na fakulteti učila o teh zakonih, vsaj v vsebinskem smislu. Čeprav smo imeli predmet na to temo, smo morda zakone na to temo le omenjali. Kot je rekla sogovornica, bi bilo to dobro vedeti, ne glede na to, ali se bomo po končanem študiju usmerili na to področje ali ne. Z njo se strinjam, saj bi s tem dobili bolj poglobljeno znanje iz tega področja. Moji sogovorniki se za to vlogo niso izobraževali, je pa eden od njih strokovni delavec tako da neko zakonodajo iz tega področja pozna. Najboljši zagovorniki naj bi bili pravniki, predvidevam, da ravno zaradi poznavanja prava, čeprav ti nimajo izkušenj z bolj

osebnim delom z ljudmi kot jih ima morda socialni delavec. Naj pa za izobraževanja prav za vlogo zagovornika ne bi bilo interesa s strani države pa tudi denarja naj ne bi bilo za take stvari.

Glede izboljšav v zagovorništvo se sogovorniki strinjajo, da do teh mora priti v sistemu samem. Ta sistem na eni strani vzpostavlja oblike pomoči, na drugi strani pa izključuje in onemogoča, da do nekih uresničitvev pravic sploh pride. Želijo si tudi več izobraževanj. V praksi do spremembe sistema na žalost ne prihaja tako pogosto kot bi si intervjuvanci želeli. Problem je tudi, ker na letni ravni neodobrijo dovolj prošelj za azil. Zanimivo mi je bilo slišati, da odobrijo le dobre tri odstotke vseh poslanih prošelj, zato sem morala to statistiko preveriti. Po podatkih statističnega urada Republike Slovenije (2021) je bilo v letu 2019 od nekaj več 3800 prošelj odobrenih le 85. Tudi glede na prejšnja leta se ta številka vedno giblje okoli sto, medtem ko samo število prošelj od leta 2015 strmo narašča.

Ni me presenetilo, da za vsakega intervjuvanca zagovorništvo pomeni nekaj drugega, saj so sogovorniki bili iz različnih društev. Tako ima za aktiviste popolnoma drugačen pomen kot za tiste, ki so na tem področju bolj izobraženi. V svojem bistvu pa so bili odgovori podobni. Zagovorništvo je zagovarjanje ranljivih skupin, je zastopanje, kjer to ni možno. Gre se tudi za spremljanje področja, sistema, pa tudi aktivno ukvarjanje na ravni posameznika ali družine, svetovanje in informiranje. Tudi Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) pod eno ključnih sestavin zagovorništva vključujejo krepitev moči, ki vključuje tudi informiranje uporabnika o pravicah in podpora pri zagotavljanju pravic, kar je bilo tudi v intervjujih večkrat omenjeno.

Z raziskovanjem zagovorništva beguncev sem ugotovila, da to poteka na vseh treh ravneh, ki jih omenja Trevithick (2012, kot navedeno v Dalrymple in Boylan, 2013): mikro (fokus na posamezniku ali članih družine), mezo (fokus na skupnosti) ali makro (fokus na politiki in postopkih). Na vseh ravneh lahko prihaja tudi do ovir, ki pa jih zagovorniki uspešno premagujejo. Da pa bi bilo zagovorništvo še bolj uspešno, pa bi morali več delati na izobraževanju in usposabljanju za vlogo zagovornika.

6 Sklepi

Z raziskavo mi je uspelo odgovoriti na vsa glavna raziskovalna vprašanja in pri tem sem dobila kar nekaj obširnih opisov teh raziskovalnih področij. Sogovorniki so v veliki meri dali podrobne odgovore glede na svoje izkušnje. Področju teme zagovorništva sem tako dodala še eno raziskovalno nalogo, ki se navezuje na še eno skupino ranljivih ljudi, ki je morda v družbi velikokrat spregledana. Na podlagi analize in rezultatov lahko podam naslednje sklepe:

- zagovorništvo je v praksi zelo različno razumljeno in definirano, odvisno je tudi od tega, ali se zagovarja le na sistemski ravni ali ne. Če govorimo o zagovorništvu na sistemski ravni, potem gre za neko strategijo za doseg spremembe. Če gre za zagovorništvo, kjer se sodeluje z uporabnikom, pa gre za aktivno ukvarjanje z njim ter nudenje podpore in pomoči;
- zagovorništvo ima več funkcij. Glavna funkcija je tako krepitev moči, pomembno pa je tudi izpostavljanje problemov v javnosti, informiranje uporabnikov ter reprezentacija tam, kjer to ni možno;
- v praksi zagovorništvo večinoma poteka na institucijah. Predvsem gre tukaj za fizično spremstvo na institucije kot so centri za socialno delo, šole, policija in sodišča. Pogosto gre za zagovarjanje posameznika. Pogosto je tudi zagovorništvo na ulici v obliki nekih protestov ter politično zagovorništvo. Prisotne so tudi druge oblike zagovorništva kot je samozagovorništvo, laično in kolektivno zagovorništvo ter profesionalno in pravno zagovorništvo;
- veliko je povezovanja z drugimi institucijami. Društva se povezujejo z Zagovorniki načela enakosti, Varuhom človekovih pravic ali centri za socialno delo, za begunce pa je ravno tako dobro, da se povežejo z drugimi strokovnjaki kot so npr. svetovalci za begunce;
- v vlogi zagovornika beguncev ne more biti vsak posameznik. Osebnostno mora biti empatičen, mora se znati vživeti v položaj uporabnika. To mora biti nekdo, ki je ustrezno izobražen in ima socialne ter komunikacijske kompetence. Pomembno je, da pozna Zakon o mednarodni zaščiti in Zakon o tujcih ter da zna v primeru kršitve pravic tudi ustrezno reagirati, kar pomeni, da mora poznati tudi temeljne človekove pravice;

- izobraževanja za zagovornika beguncev so potrebna. V Sloveniji ne obstaja kot eno izobraževanje pač pa se o zagovorniški vlogi govori znotraj drugih izobraževanj in usposabljanj pa še to niso bili čisto prepričani sogovorniki v kakšni meri in katere vsebine so pri tem vključene. O zakonih in pravicah se tako veliko ljudi uči iz prakse. Izobraževanja z zagovorniški vsebinami tako že potekajo na Pravni fakulteti, Slovenski filantropiji in društvu Odnos ter v programu Socialne zbornice. Sogovorniki kot možne izvajalce predlagajo tudi druge institucije kot je Fakulteta za socialno delo, Pravna fakulteta, Ministrstvo za pravosodje, Urad vlade za oskrbo in integracijo migrantov ter Ministrstvo za notranje zadeve ali kakšni drugi politično neodvisni posamezniki;
- uporabniki so v proces zagovorništva aktivno vključeni. Zagovorniki se prizadevajo, da bi bili ti čim manj odvisni od njih ter da bi lahko bolj samostojno zaživel. Vključeni so tudi v razne prostovoljske aktivnosti, pri pisanju izjav ter pri protestih;
- najpogostejša ovira, s katero se soočajo zagovorniki, je diskriminacija. To se kaže predvsem pri odpiranju bančnih računov pa tudi pri iskanju nastanitve. Včasih pa je ovira že sam zakon. Ovire se v praksi rešuje tako, da se pošilja dopise, pritožbe, ugovore ali izjave na institucije;
- najpogosteje uporabniki prek poznanstev kontaktirajo društvo, ki jim lahko pomaga pri uresnitvi njihovih pravic. Včasih do prvega stika pride tudi prek programov, projektov ali družabnih dogodkov;
- tudi v odnosu med zagovornikom in uporabnikom prihaja do ovir. Zagovorniški odnos je hierarhičen odnos, zagovorniki so vedno v poziciji moči. Prihaja pa tudi v tem odnosu do konfliktov, največkrat v primeru, ko uporabnik situacije ni dobro razumel.

7 Predlogi

Na podlagi narejene raziskave, analize in pregleda teorije lahko podam naslednje predloge:

- predlagam, da se v Sloveniji uvede enotno izobraževanje za zagovornike, ki delujejo z begunci, prosilci za mednarodno zaščito in migranti;
- prej navedeno izobraževanje naj se izvede skupaj s sodelovanjem z različnimi nevladnimi organizacijami in društvi, ki imajo izkušnje dela s to skupino;
- izobraževanje naj vključuje tako zakonodajo kot tudi neke praktične veščine dela z ljudmi;
- predlagam tudi, da se pogleda katere vsebine so vključene v druga podobna izobraževanja in usposabljanja;
- v povezavi s prejšnjim predlogom predlagam, da bi to izobraževanje potekalo tudi v sodelovanju s Fakulteto za socialno delo, ki to področje najboljše pozna in tudi izobražuje bodoče socialne delavce, kako vzpostavljati in vzdrževati delovni odnos z uporabnikom, in s Pravno fakulteto, ki bi nudila večji vpogled v samo pravno podlago nekega zakona;
- predlagam, da bi že v času študija študenti naše fakultete bolje spoznali vsebino Zakona o mednarodni zaščiti in Zakona o tujcih.

8 Uporabljena literatura

Bateman, N. (2004). *Advocacy Skills; A Handbook for Human Service Professionals*. Burlington: Ashgate.

Cambridge, P. & Williams, L. (2004). Approaches to Advocacy for Refugees and Asylum Seekers: A Development Case Study for a Local Support and Advice Service. *Journal of Refugee Studies*, 17(1). Pridobljeno 24. 3. 2019 s <http://eds.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.unilj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=47ea1234-76b4-43af-bd0c-aa1a62aa9a56%40sdc-v-sessmgr05>

Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2). Pridobljeno 26.6.2021 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-JU9V2QAF/?euapi=1&query=%27keywords%3dkoncept+delovnega+odnosa+v+socialnem+delu%27&sortDir=ASC&sort=date&pageSize=25>

Dalrymple, J. & Boylan, J. (2013). *Effective Advocacy in Social Work*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: SAGE.

Dragoš, S. (1997). Socialno delo in terminologija. *Socialno delo*, 36(4). Pridobljeno 29.4.2021 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-PZWH1M50>

Fehsenfeld, M. & Levinsen, K. (2019). Taking Care of the Refugees: Exploring Advocacy and Cross-sector Collaboration in Service Provision for Refugees. *Voluntas*, 30(2). Pridobljeno 10. 3. 2021 s <http://eds.b.ebscohost.com.nukweb.nuk.unilj.si/eds/detail/detail?vid=4&sid=c69384f5-66a3-4198-8022-b62519510f60%40sessionmgr103&bdata=Jmxhbm9c2wmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=136445149&db=a9h>

Forbici, G., Divjak, T., Osonkar, B., Dernovšek, V. & Verbajs, M. (2010). *Skupaj za skupnost: priročnik o sodelovanju med občinami in nevladnimi organizacijami*. Ljubljana: Zavod Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij CNVOS.

Fran. (2020). Pridobljeno 29.4.2021 s <https://fran.si/iskanje?View=1&Query=uporabnik>

Jansson, B. S. (2003). *Becoming an Effective Policy Advocate: From Policy Practice to Social Justice*. Belmont: Thompson Brooks/Cole.

Jenkole, M. (2008). Otrokove pravice s poudarkom na koristi otroka in njegovi pravici, da je slišan, ter vloga zagovornika pravic otroka ob tem. V M. Jenkole, N. Kuzmič, S. Šemen, & J. Turk (ur.), *Zagovornik – glas otroka* (str. 21-30). Ljubljana: Varuh človekovih pravic.

Lamovec, T. (1995). *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup*. Ljubljana: Lumi.

Lamovec, T. (1998). *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

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

Portal GOV.si (2021). *Nevladne organizacije*. Pridobljeno 30. 3. 2021 s <https://www.gov.si teme/nevladne-organizacije/>

Pravno-informacijski sistem Republike Slovenije. (2021). *Pravilnik o usposabljanju in opravljanju preverjanja znanj svetovalcev za begunce*. Pridobljeno 27.6.2021 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV10864#>

Rendulić, U. (2016). *Socialno delo z begunci v nevladnih organizacijah* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

Schneider, R. L. & Lester, L. (2001). *Social Work Advocacy*. Belmont: Brooks/Cole.

Statistični urad Republike Slovenije. (2021). Pridobljeno 27.6.2021 s [https://www.stat.si/Pages/cilji/cilj-10.-zmanj%C5%A1ati-neenakosti-znotraj-dr%C5%BEav-in-med-njimi/10.6-%C5%A1teviloprvih-pro%C5%A1enj-za-azil-\(skupaj-in-sprejetih\)-naprebivalca](https://www.stat.si/Pages/cilji/cilj-10.-zmanj%C5%A1ati-neenakosti-znotraj-dr%C5%BEav-in-med-njimi/10.6-%C5%A1teviloprvih-pro%C5%A1enj-za-azil-(skupaj-in-sprejetih)-naprebivalca)

Učakar, T., Fabijan, E., Smrdelj, R. & Ješe Perković, A. (2019). Raziskovalna dinamika na področju diskriminacije v Sloveniji. *Časopis za kritiko znanosti*, 47 (275). Pridobljeno 25.6. 2021 s https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-3JXHM7T6/?euapi=1&query=%27keywords%3ddiskriminacija*%27&pageSize=25&sortDir=DESC&sort=input

Zakon o mednarodni zaščiti (ZMZ-1) (2016). Ur. l. RS 16/17.

Zaviršek, D. (2008). Zagovorništvo otrok in zagovorniška drža. V M. Jenkole, N. Kuzmič, S. Šemen, & J. Turk (ur.), *Zagovornik – glas otroka* (str. 69-73). Ljubljana: Varuh človekovih pravic.

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

Zorn, Jelka (2008). Ljudje brez pravice do pravic in vloga socialnega dela. *Socialno delo*, 47 (3/6). Pridobljeno 26.6.2021 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-QEXYHNBA>

9 Priloge

9.1 Vprašanja za delno standardiziran intervju:

1. Kaj Vam pomeni zagovorništvo? Kako bi ga Vi definirali?
2. Katere so po Vašem mnenju glavne funkcije zagovorništva?
3. Katere oblike oziroma vrste zagovorništva poznate? Katere tudi sami izvajate?
4. Kdo je po Vašem mnenju lahko zagovornik? Katere kompetence bi moral le-ta imeti? Ali bi moralo v Sloveniji biti uvedeno izobraževanje za zagovornika beguncev, prosilcev za mednarodno zaščito in drugih in če da, kdo bi ga moral izvajati? Ali ste se sami izobraževali za vlogo zagovornika? Če da, kaj so prednosti in pomanjkljivosti takega izobraževanja in za katere skupine ste se izobraževali?
5. V katerih primerih ste bili sami v vlogi zagovornika (npr. zagovorništvo družine, posameznika, zagovorništvo na meji, zagovorništvo v institucijah ipd.)? Kako je zagovorništvo potekalo? Ste naleteli morda na kakšne ovire v procesu zagovorništva? Če da, kako ste jih rešili?
6. Kako stopite v stik z osebo, ki potrebuje zagovornika? Kako vzpostavite delovni odnos in kako ga vzdržujete?
7. Na kakšen način so bili uporabniki vključeni v proces zagovorništva?
8. Na kakšen način spodbujate uporabnike, da se sami zagovarjajo? Kako je prisotno samozagovorništvo pri uporabnikih?
9. Kako zagovorništvo vpliva na odnos med uporabnikom in zagovornikom?
10. Kaj pri zagovorništvu bi sami pohvalili? Katere so prednosti zagovorništva? Kje vidite bi bile potrebne izboljšave?
11. Ali uporabljate še kakšno drugo metodo socialnega dela v vaši organizaciji poleg zagovorništva in katero?
12. Bi želeli še kaj dodati na to temo ali izpostaviti kakšen primer zagovorništva?

9.2 Transkripti intervjujev A-D

Prvi intervju (A) je potekal 1.6. 2021 ob 13:40 na sedežu društva in je trajal do približno pol treh. Spodaj je dobeseden zapis pogovora, katerega sem z dovoljenjem sogovornika tudi posnela. Intervju je trajal približno 47 minut.

Nina: Kaj Vam pomeni zagovorništvo in kako bi ga Vi definirali?

I: Poskušal bom na kratko odgovoriti glede na moje praktične izkušnje in mojega vedenja. Zagovorništvo je aktivno ukvarjanje z uporabnikom, v našem primeru je to... so to pač osebe z mednarodno zaščito in družinski člani v smislu podpore, pomoči, razumevanja položaja oziroma situacije v kateri so se ti ljudje znašli (1). To je zelo pomembno in pomemben del zagovorništva, da si se zmožen vživeti v situacijo oziroma položaj vsakega človeka, ki podporo oziroma pomoč potrebuje (2). In glede na to, da je ta... da so ljudje, ki prihajajo iz različnih koncev sveta in prihajajo iz različnih razlogov, v posebnem položaju tudi iz vidika vključevanja v slovensko družbo, je to razumevanje primarno zato da lahko sploh na korekten način pomagaš oziroma zagovarjaš uresničevanje njihovih temeljnih pravic, med katerimi so zelo pomembne tudi socialne pravice. To pomeni tudi to, da si zmožen kot strokovni delavec, zagovornik, v razmerju do vseh inštitucij v državi, do vseh organizacij, do vseh prebivalcev

zagovarjat te pravice ampak poznati tudi dolžnosti, poznati zakonodajo zato da dejansko ga podpiraš v tem procesu, ki ni enostaven, pri dostopu do stanovanj, pri uresničevanju socialnih pravic, pri vključevanju na trg dela, pri izobraževanju, in tako naprej (3).

Nina: Katere so po Vašem mnenju glavne funkcije zagovorništva?

1: Glavne funkcije zagovorništva so ustrezno poslušanje, kot sem rekel razumevanje situacije, iz katere je človek izšel, ustrezen pogovor, ustrezno informiranje, ustrezno svetovanje, usmerjanje, in hkrati tudi ustrezna razlaga, bi rekel, družbenega sistema, v našem primeru zakonodaje, vloge in pristojnosti posameznih ustanov in seveda ustrezno usmerjanje zato da ljudje seveda napredujejo osebno in seveda nasploh da zmorejo narediti neko mobilnost v tej družbi in sredini (4).

Nina: Katere oblike oziroma vrste zagovorništva poznate in katere tudi same izvajate?

1: Katere oblike?

Nina: Ja.

1: Zagovorništva?

Nina: Ja.

1: Mi, uh, konkretno izvajamo program Pomoč pri integraciji za osebe z mednarodno zaščito, v katerega so vključeni tudi družinski člani in v okviru tega programa smo... pač ljudem pomagamo pri iskanju stanovanj, kar pomeni, da je to tudi zagovorništvo v razmerju do najemodajalcev, v razmerju do centra za socialno delo, zavoda za zaposlovanje, v šolah, urada za oskrbo in integracijo migrantov (5). Sodelujemo z zagovorniki načela enakosti, Varuhom človekovih pravic in tako naprej tako da (6)... mi v bistvu ljudi podpiramo na različne načine in tudi s pritožbami, tudi s pisanjem ustreznih dopisov in informiranje institucij o pravicah, če so te kršene (7). Imamo status društva v javnem interesu na področju človekovih pravic in nediskriminacije in to je zelo pomembna funkcija zagovorništva, da se zavedaš, kaj diskriminacija je in da znaš na pravi način odreagirat in zagovarjat te pravice pred ustreznimi ustanovami in skupaj z njimi potem seveda iskati ustrezne rešitve (8)... pred zdravniki, a ne, to je naša pomembna funkcija. To je en program, o katerem govorim in v katerem so vse te funkcije zagovornika ves čas, ker je ves čas... mi opravljamo, v bistvu. Potem pa druga zadeva je recimo vključevanje oziroma socialna aktivacija žensk z migrantsko izkušnjo (9). To je tudi en zelo pomemben program, ki ga opravljamo in izvajamo, in tukaj je zelo izpostavljena ta vloga zagovorniška v smislu pri delodajalcih, pri vključevanju na trg dela. Ampak seveda vključno z vsemi pripravami zato da so osebe tudi ustrezno informirane. Kot sem rekel, ena funkcija, izredno pomembna, naša in tudi zagovorniška, je da ustrezno informiramo vse te osebe (10). V tem primeru tudi ženske, migrantke, ki so le v posebnem položaju in tako glede pravic kot dolžnosti glede na zakonodajo kot tudi z vidika socialnega vključevanja, z vidika odnosa družbe do te skupine (11). Mi govorimo namreč o skupini ljudi ali posameznikov, ki so zaradi svojega položaja sistemsko nekako marginalizirane, odrinjeni na rob. In zaradi tega je, ko sva govorila o funkciji zagovornika, pomembno tudi razumet to, ta tveganja v katerih so oziroma ta situacija, ki je specifična tudi iz tega vidika. Tudi to razmerje do revščine, a ne (12). V našem procesu je večkrat pozabljen ta dimenzija. Večkrat je ta proces integracije razumljen v zelo tehničnem smislu vključevanja, se pravi, nauči se slovenskega jezika (13a), nauči se to in potem

se ti vključuješ v te podsisteme kot da bi bil to enosmeren proces (13b). Naloga zagovornika je, po mojem mnenju in glede na izkušnje, je tudi to, da zna razumeti, da je to večplasten proces, da v bistvu zahteva sodelovanje vseh akterjev na tem področju, ker mi sami, kot organizacija, samo kot društvo, tega se popolnoma jasno zavedam, nismo zmožni, a ne, brez ustreznega tolmačenja in zagovorništva zagotavljat te pravice. Mi smo v bistvu odvisni od sodelovanja vseh inštitucij, tud konkretno centra za socialno delo in to se v praksi tudi kaže (14). Tudi... ena od funkcij je tudi zagovorništvo pred upravnimi enotami in pred, ne, tudi včasih na sodiščih, v različnih postopkih. Dogaja se tudi, ne vem, v primeru nasilja v družini, ki se tudi pojavlja. V primeru, ne vem, kakšnih prekrškov (15). Danes so ljudje tudi na ulici, nekateri, se izpostavljajo, v primeru palestinskih državljanov smo se zagovorniško izpostavili vključno z drugimi nevladnimi organizacijami v smislu zagovarjanja pravice do mirnega in varnega protesta in seveda teh temeljnih človekovih pravic (16). Se pravi, poznavanje temeljnih človekovih pravic in potem pravo reagiranje v razmerju do oblastnih organov takrat ko je konkretna pravica kršena, je ena zelo pomembna zagovorniška funkcija (17).

Nina: To je ravno moje naslednje vprašanje. Kdo je po Vašem mnenju lahko zagovornik in katere kompetence bi le-ta moral imeti? Nekaj ste jih že omenili...

1: Predvsem je zagovornik lahko oseba, ki je ustrezno izobrazena, poučena, bom rekel, informirana glede položaja uporabnikov, socialno kompetentna (18). Te socialne kompetence so tu izredno pomembne (19a), komunikacijske (19b), zmožnost razumeti da si v bistvu kot zagovornik večkrat postavljen v situacijo, ne samo zagovorništva ene strani, večkrat si tudi mediator med dvema stranema (19c). Konkretno v naši praksi se ravno to kaže, da smo v večini primerov nekje vmes zato smo ves čas nekaj pred tem izzivom, da znamo po eni strani zagovarjat pravice v konkretnih situacijah naših uporabnikov, po drugi strani pa seveda razumeti tudi kakšne so realne možnosti in kakšne so tudi dolžnosti v razmerju do družbe. Ne, to pomeni v praksi to, da kompetenca, ki jo strokovni delavec na tem področju ima in jo mora ves čas razvijati, dopolnjevati z izobraževanjem, usposabljanjem (20a), je predvsem to, razumevanje in potem socialne kompetence, komunikacijske kompetence, mediatorske kompetence, zmožnost se ustrezno pogovarjati, zmožnost nudenja pogovora, poslušanja, individualnega dela z uporabnikom in hkrati biti zmožen delati vsaj v manjših skupinah z različnimi uporabniki (20b). Ker pri nas je pač zelo pomembno to, da delamo z različnimi uporabniki. To so tako moški, ženske, otroci, so družine, delamo z združenimi družinami, kar je zelo specifična... in v bistvu to je tudi velik zalogaj zaradi tega, ker človek, ki dela na tem področju mora imeti tudi kompetenco, razvijati, delati v različnih kontekstih, po eni strani, po drugi strani pa... ne, delo z družino je specifična v razmerju dela s posameznikom, ne? In ta kompetenca dela z različnimi uporabniki, različnimi skupinami je zelo pomembna in se jo treba ves čas učiti. Se pa veliko učiš tudi iz prakse (21).

Nina: Ali bi moralo biti v Sloveniji uvedeno izobraževanje za zagovornika beguncev, prosilcev za mednarodno zaščito in kdo bi ga moral izvajati?

1: Prav za zagovornika misliš?

Nina: Ja.

1: Ja, tovrstna izobraževanja so potrebna in bi bila potrebna (22). Delno so vključena v različna usposabljanja in izobraževanja preko Socialne zbornice, vem, mi smo prek socialne zbornice pred leti le uspeli vključiti te vsebine dela z našo populacijo v program strokovnega izpita za delavce na področju socialnega varstva, ker teh vsebin niti

ni bilo noter, ni tam noter (23). Ampak vprašanje je če so prav zagovorniške vsebine res dobro tam izpostavljene. Tam je veliko na zakonodaji, na poznavanju zakona o mednarodni zaščiti, zakona o tujcih, položaju mladoletnikov brez spremstva (24). Za te konkretne, praktične kompetence bi bilo pa smiselno, ja, da bi nek program bil. Ker v praksi prihaja do tega, da se veliko ljudi uči tega iz prakse. In te prakse je seveda potrebno vedno znova reflektirat in tak izobraževalni program bi bil koristen (25). Posebno usposabljanje smo naredili, recimo, tudi za kulturne mediatorje, a ne, tako da tudi to je na nek višji nivo spravljeno, ali bo to zaživel v praksi al ne je drugo (26). Tako, da zdej, ja, se strinjam, da bi nek poseben program za zagovornika bil, je pa treba prej pregledat katere pa so vsebine, ki se že izvajajo v okviru različnih drugih usposabljanj pa izobraževanj kot so za kulturne mediatorje, kot so za same strokovne delavce na področju socialnega varstva, tudi pedagoške delavce. Vem, da tudi pedagogi imajo določene vsebine tle noter ampak sama zagovorniška vloga pa specifično po mojem mnenju ni (27). FSD ima to v okviru predmetov, ne, ker vem, da je to izpostavljeno, kdo bi to izvajal... najbrž fakulteta za socialno delo, neka kompetentna ustanova, izobraževalna, po drugi strani pa mogoče tudi v sodelovanju z določenimi nevladnimi organizacijami, praktiki, ki delajo na terenu s to skupino (28).

Nina: Ste se sami izobraževali za vlogo zagovornika in če da, katere so prednosti oziroma pomanjkljivosti takega izobraževanja? Za katere skupine ste se izobraževali?

1: Jaz sem se izobraževal na različnih področjih, na različnih usposabljanjih glede dela s to skupino ljudi že pred mnogimi leti in potem ves čas obnavljal (29). Tudi sam sem strokovni delavec s področja socialnega varstva (30a), tako da sem tudi sam šel čez te vsebine in sem ne samo z vidika zakonodaje, poznavanja te zakonodaje, o mednarodni zaščiti, tako o tujcih in druge, ampak tudi z vidika teh kompetenc glede dela, konkretnega, s posameznimi ranljivimi skupinami kar precej informiran in obveščen in tudi moji sodelavci in sodelavke so tisti, ki niso opravi, ki niso strokovni delavci iz področja socialnega varstva, so delali poseben izpit na socialni zbornici in so postali strokovni delavci na področju socialnega varstva s fokusom na delu s to skupino ljudi (30b) in tudi mi sami v okviru našega programa že od začetka - in to je več kot 15 let - razvijamo sami svoje programe tega internega izobraževanja za vse ljudi, ki tukaj delajo (30c). In tle je posebej izpostavljena ta zagovorniška vloga.

Nina: V katerih primerih ste bili sami v vlogi zagovornika (npr. ne vem, družine, posameznika, na meji, v institucijah) in kako je zagovorništvo potekalo?

1: Večkrat sem bil v tej situaciji, več let že delam na tem področju. Več kot dvajset, v bistvu. V različnih vlogah, sicer. V konkretno, društvu Odnos, več kot petnajst let, in bil sem v situaciji... v bistvu sem pri vsakodnevnem delu ves čas v situaciji zagovornika. Ves čas, pri spremstvu, informiranju, uresničevanju pravic pri različnih ustanovah. Centrih za socialno delo, zavodu za zaposlovanje, šolah, vrtcih, zdravstvenih ustanovah, bankah, na pošti (31). Ves čas si v tem razmerju in nisi samo spremljevalec ampak jaz se zavedam, da sem vedno znova... in tudi v praksi se ta vloga zagovornika vedno znova izkaže kot potrebna, zaradi tega, ker pri uresničevanju pravic, pri vključevanju v družbo se soočamo, posebej naša skupina ljudi in posamezniki soočajo z različnimi ovirami in težavami tudi problemi in večkrat sem se znašel tudi v razmerju do Centra za socialno delo kot zagovornik pravic (32). Pri vsakdanjem delu delamo z približno dvesto in včasih tudi več uporabniki na mesečni ravni. Pri uresničevanju vseh socialnih in drugih pravic se jaz in moji sodelavci smo v vlogi tudi zagovornikov. Včasih tudi takrat ko samo spremljamo posameznika pri najbolj banalni stvari kot je odpiranje bančnega računa (33a), je brez razumevanja te zagovorniške vloge ta račun težko odpreti zaradi tega, ker je potrebno ustrezno nastopiti v razmerju

do inštitucije kot take, ki je vedno v poziciji moči napram uporabnika (33b) in posebno pri naših primerih, pri naših uporabnikih zaradi nepoznavanja ali pa slabšega razumevanja jezika (33c), zaradi nepoznavanja sistemov (33č), kako inštitucije delujejo, so večkrat v tej situaciji da so diskriminirani. Neposredno ali pa posredno (33d). Ali pa se pojavijo ovire, ki ne bi bile potrebne, ki bi v bistvu lahko sploh ne obstajale ampak se zaradi nepoznavanja zakonodaje s strani uslužbencev iz različnih inštitucij te ovire vedno znova pojavljajo in jih je potrebno seveda v konkretnih situacijah premagovat (34).

Nina: To je bilo ravno moje naslednje vprašanje. Če ste naleteli na kakšne ovire v procesu zagovorništva in če da, kako ste jih rešili?

1: Lahko dodam da teh ovir je pri našem delu vedno veliko, na žalost (35). Zaradi tega, ker vendarle so določeni postopki že utečeni, tudi naše delo in pomoč, podpora je pri določenih primerih poteka tudi "rutinsko", tako v narekovajih, ker vemo kaj počnemo ampak ovire se pa pojavljajo pri dostopu do zdravnikov. Konkretno, recimo, v Ljubljani težko izberemo osebnega zdravnika ali pa celo nemogoče da izberemo osebnega zdravnika za osebo z mednarodno zaščito oziroma družinskega člana, čeprav ima po zakonodaji isto pravico kot državljani ampak zaradi pomanjkanja zdravnikov, se pravi systemskega problema, je ta pravica okrnjena ali pa jo je nemogoče uresničiti (36). Kar je pa velika ovira in zdej, ko sva govorila o funkciji zagovornika, ni dovolj samo... po eni strani je naša funkcija, da tega zdravnika najdemo, če ne najdemo iščemo druge možnosti za reševanje te situacije. Če sem bil vprašan, kako reševati situacijo. Konkretno smo poskušali reševati situacijo tudi na tak način, da smo z ustreznimi dopisi se obrnili na pristojne vodje, direktorje ustanov, tudi zdravstvenih domov, Ministrstva za zdravje, Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve, Zagovornika načela enakosti, Varuha človekovih pravic. Da smo poskušali angažirati vse akterje, ki bi lahko pripomogli k temu, da bi tudi na sistemski ravni premaknili to oviro (37). Ker ima v bistvu negativne posledice z vključevanjem vseh teh ljudi.

Nina: Kako stopite v stik z osebo, ki potrebuje zagovornika? In kako vzpostavite delovni odnos in kako ga vzdržujete?

1: Zelo pomembno je že na začetku vzpostaviti ustrezen osebni stik. To je zelo pomembno pri našem delu, pri vsakem socialnem delu, pri delu z ljudmi. In ta osebni stik skušamo vzpostaviti na začetku. In ta osebni stik poskušamo ne samo vzpostaviti na začetku ampak ga tudi potem vzdrževati (38). Vzdrževati v tem smislu da imamo 1) da ljudje že na začetku dobijo informacijo, ustrezno informacijo, kaj lahko pričakujejo od nas, kakšne imajo pravice in kakšne imajo dolžnosti po zakonodaji ampak tudi kaj konkretno lahko pričakujejo od nas, od drugih inštitucij in tudi kaj ne morejo (39). To je zelo pomembno in to je tudi del tega delovnega odnosa, če sva zdej govorila o osebnem stiku. Ta osebni stik je zelo pomemben, ta komunikacija, vzdrževanje tega stika, po drugi strani pa tudi vzpostavljanje tega delovnega odnosa v smislu tega, kar sem omenila, da si zagovornik, si po drugi strani razlagalec včasih pravic, dolžnosti ampak da v bistvu ta delovni odnos vedno znova gradiš in ga tudi vzdržuješ (40). In da tudi uporabnik ve, da h kakšnim ciljem... mi nekako povemo, kaj hočemo doseči v nekem razmerju. Eno je, da se družimo, da se pogovarjamo ampak vsaka naša aktivnost ima tudi nek cilj. Cilj seveda da podpremo človeka pri vključevanju, pri uresničevanju teh pravic, ker te pravice so seveda eksistenčno pomembne za preživetje in pa seveda za dolgoročno blaginjo posameznika ali pa družine (41).

Nina: Uporabniki vas kontaktirajo sami?

1: Uporabniki so v našem primeru napoteni k nam, strani Urada za oskrbo in integracijo migrantov. Ko dobijo status prosilci za azil oziroma mednarodno zaščito, ko dobijo pozitivno odločbo o priznani mednarodni zaščiti so napoteni k nam, dobijo naše podatke in jih usmerijo k nam (42). Ampak nekateri se obrnejo na nas tudi preko tega že, na nas se včasih obračajo tudi drugi tujci. Program za socialno aktivacijo žensk z begunsko in migrantsko izkušnjo je pa še širše zasnovan in pa tam notr so vključene osebe z različnim kulturnim poreklom in statusom, tudi s statusom tujke (43). In v bistvu nas že po vseh teh letih precej dobro poznajo, pogovarjajo se tudi med sabo in postala je neka mreža in smo pač postal zelo pomemben del njihovega življenja (44).

Nina: Kako zagovorništvo vpliva na odnos med zagovornikom in uporabnikom?

1: Vpliva seveda na različne načine. Mi se konkretno... v pozitivnem in negativnem smislu, imamo zelo različne izkušnje (45). Ljudje pričakujejo seveda stoprocentno podporo in realizacijo, tistega, kar pričakujejo. Imajo pa kar velika pričakovanja (46). Že prej so informirani glede tega, kaj lahko pričakujejo glede na..., kakšne usluge lahko pričakujejo iz naše strani. Odvisno od posameznika. Ampak ta odnos, zato sem že prej rekel in to je povezano s tem, če je na začetku ta delovni odnos, ta osebni stik normalno vzpostavljen, če so ljudje pravilno informirani in je ta odnos vzdrževan, potem je ta odnos, naša zagovorniška vloga prvič: prepoznana in razumljena s strani uporabnika, če pa to ni v kakšnem primeru, ne vem lahko pride v začetku, da kakšne informacije uporabnik ni dobro razumel, lahko pride pa tudi do tega, da posameznik razume našo vlogo mogoče napačno (47). Pričakuje od nas nekaj, kar mu nismo zmožni zagotoviti (48). Ne odločamo mi. To je ena stvar, ki jo vsakemu moramo znat razložiti in jo tudi razložimo. Mi smo nevladna organizacija, civilno družbena organizacija, nismo inštitucija z nekimi javnimi pooblastili ampak smo izvajalci programa podpore in pomoči. Mi smo vendarle nekje vmes med temi inštitucijami in uporabniki, a ne. In zato.. vedno znova tudi razlagamo, da ne moremo izsiliti uresničitve določene pravice, ki jo tudi javni uslužbenec ne more dati oziroma realizirati (49). A ne, to je zelo pomembno. Ker, uh... in v takih primerih se tudi dogodi, da uporabnik tega ne razume in smo v situaciji, kjer je potrebno to tolmačiti vedno znova in so tudi konfliktne situacije. Ampak konfliktne situacije so sestavni del dela z ljudmi. In mislim, da jih mi kar uspešno rešujemo že več let (50).

Nina: Na kakšen način so bili uporabniki vključeni v proces zagovorništva?

1: Uporabnike mi ves čas... zdej vam bom tako povedal. Ta skupina naših beguncev, ki prihaja iz azilnega doma, je zelo heterogena, raznolika. Kot sem reku, so ženske, otroci, moški, iz različnih držav, različno izobraženi, z različnimi negativnimi izkušnjami iz svojih držav in tako naprej tako da nemorem govoriti in posplošiti vse na isto. Ampak mi se trudimo, da ljudem tudi krepimo moč. Mi se ne postavljamo v pozicijo moči in odločevalca o določenih pravicah, in jim to tudi povemo. Mi bomo poskušali tebi dodajati moč zato da boš realiziral tisto, kar je možno. Hkrati pa ti bomo povedali, kaj ni možno. Ne in to.. Seveda. Poskušamo jih že na začetku pripraviti do tega, da so zraven v tem procesu aktivno udeleženi pri dostopu in uresničevanju svojih pravic (51). Da tudi razumejo, da določena pravica ni samoumevna ampak je vedno uravnotežena tudi z dolžnostmi. In zato je ta naša vloga nekje posredniška, mediatorska. Vedno znova. In zato tudi ni enostavna. Najlažje se je postaviti stoprocentno na pozicijo uporabnika in v določenih primerih je tudi nujno potrebno, takrat, ko je ta pravica kršena. Ljudje prihajajo sem, so izkusili različne zadeve. So izkusili različne negativne izkušnje v svojih državah, na poti. Ljudje umirajo, so bolni, travme prisotne, na meji se dogaja marsikaj. In v bistvu ti uporabniki, ki prihajajo k nam, so šli že čez nek proces in v bistvu jih je veliko takih, ki se teh svojih pravic res dobro zavedajo, že ko pridejo k nam.

Zaradi tega, ker so bili v situaciji, da so se za svoje pravice, za svoje položaje, morali boriti. Zato tudi mi ne nastopamo pokroviteljsko ampak vzpostavljamo nek horizontalen odnos in ko.. včasih rečemo s sodelavkami, sodelavci, da smo včasih mi v podrejenem položaju. Zato ta položaj ni enostaven. Ljudje včasih pričakujejo... smo pa tudi kadrovsko omejeni. Želeli bi, v bistvu, da bi se lahko več ukvarjali s posameznikom, s konkretno družino in tako naprej, in bi v tem primeru (52)... na tak način tudi lažje vzdržuješ dober odnos in tudi ti ljudje razumejo da si dejansko tudi njihov zagovornik in ne samo nekdo, ki opravlja svoje delo. Ker to delo, ki ga mi opravljamo, ni samo opravljanje dela ampak je dejansko... ta odnos je treba ves čas negovat. Tako da... to je to.

Nina: Na kakšen način spodbujate uporabnike, da se sami zagovarjajo? In kako je prisotno samozagovorništvo pri uporabnikih?

1: Kot sem rekel ves čas jim pomagamo pri tem, da jim dajemo ustrezne informacije in jih tudi pripravljamo na to, da sami aktivno vstopajo v to, da izvajajo neke vrste samopomoč (53). Da so zmožni čim bolj razumet in čimprej... Naš namen ni, da bi bili odvisni od nas. Ampak jih že od začetka pripravljamo na to, da si bodo določene stvari, s svojim znanjem, svojimi veščinami, ki se jih bodo priučili, če jih nimajo, vendarle zmožni sami realizirati. Da bodo zmožni sami odpirat na primer bančni račun, da bodo zmožni sami iti k zdravniku, da bodo napredovali v znanju slovenskega jezika, do te mere, da jim bo funkcionalno pomagalo v komunikaciji z različnimi ustanovami, uslužbenci, in tako naprej (54). Tako da ena dimenzija te samopomoči je tudi to, da jih vključujemo v prostovoljsko delo, konkretno na društvu, in mnogi od teh uporabnikov so potem podporniki in dajalci pomoči otrokom, družinam, spremljevalci, tudi prevajalci v tem smislu, tud neformalni, seveda, ker ne morejo kar tako priti do tega naziva (55). Ampak da na tak način niso samo prejemniki naše pomoči in storitev ampak na tak način v bistvu dobijo kompetence, da sami pomagajo svojim kolegom, hkrati pa se na tak način čutijo bolj kompetentne in seveda manj odvisne od vseh nas, ki jim poskušamo pomagat (56).

Nina: Kaj bi pri zagovorništvu bi sami pohvalili? Katere so prednosti zagovorništva in kje bi bile potrebne izboljšave?

1: Mislim, zagovorništvo ima več dimenzij, ki sva jih zdej že izpostavljala. Zagotovo so potrebne izboljšave na različnih področjih ampak ne vem, potrebna je tudi ta... potrebne so izboljšave v tem sistemskem smislu (57). Jaz mislim, da sama vloga zagovornika kakorkoli je še nerazumljena v tej družbi (58). Konkretno pri delu z našo skupino ljudi smo ves čas v situaciji, da, ne, izpostavljamo kje.. tudi ko se civilnodružbene organizacije usklajujemo in pogovarjamo med sabo ugotavljamo, kje so največje potrebe – kulturni mediatorji (59). Tudi tle se v bistvu v praksi kaže ta deficit, ki ga lahko povežemo z vlogo zagovornika. Ker tudi kulturni mediator v bistvu je zagovornik v določenem smislu, lahko pomaga v konkretnih situacijah (60). Tako da...potrebno bi bilo v bistvu... Potem je to pravno zagovorništvo pri delu s to skupino ljudi, ki je tudi v deficitu, ne glede na to, da so organizacije in posamezniki, ki to pravno pomoč nudijo ampak tle tudi mi konkretno pri našem delu opažamo, da je veliko pravnih dilem, težkih situacij, ki jih je treba prvič prav razumet in tudi potem prav reagirat (61). Ne vem, včasih je potrebno napisat ustrezno pritožbo, tožbo, v tem smislu. Potem so določene finančne zadeve. Te so ble zadnjič izpostavljene, ko smo debatiral tudi z drugimi civilnodružbenimi organizacijami, kako so včasih zaradi mogoče pomanjkanja specialističnega znanja s tega področja je težko biti zagovornik v konkretnem primeru. Ker si v bistvu zaradi pomanjkanja znanja v podrejenem položaju do tistih, kjer hočeš uveljavljat kakšno pravico. Potem, ne vem, to so res... ta specialna znanja, kot poznavanje v razmerju do najemodajalcev, poznavanje stanovanjske

zakonodaje in pa trga nepremičnin, ne (62). To so vprašanja, ki presegajo kompetence nekega strokovnega sodelavca ali delavca socialnega varstva, ne. Ali pa kulturnega mediatorja. In tuki, v bistvu pri naši praksi, mi, ki to delamo, se ves čas v bistvu to priučujemo zato da sploh lahko ljudem pomagamo. Ker si ves čas postavljen v te situacije, si prisiljen v bistvu, da študiraš in iščeš rešitve v različnih zakonih in potem tudi v praktičnih situacijah, da lahko to... In če nisi zmožen, ne, moraš tud poznat, moraš tudi poznat to mrežo pomoči in drugih organizacij. Mi smo zelo povezani tudi z drugimi organizacijami. Konkretno pomoč pri integracij za osebe z mednarodno zaščito izvajamo skupaj s Slovensko filantropijo, ki je partnerska organizacija tle. Vključevanje migrantskih žensk oziroma žensk z migrantsko izkušnjo izvajamo skupaj z zavodom UP, ki je bolj specializirana tudi za te kulturno umetniške veščine in tako naprej in se tukaj dopolnjujemo (63). Potem so specialne zadeve v zagovorniškem smislu so tudi pri zdravnikih, pri poznavanju tega zapletenega labirinta institucij na področju zdravstva, specialistov. Tudi tle težko pomagaš, če npr. ne poznaš nazivov pa funkcije, vloge posameznih specialistov, ne, s katerimi sodeluješ, ne (64). Ker si postavljen v situacijo, kjer greš kot zagovornik ali spremljevalec na center za mentalno zdravje v primeru, v primerih recimo, zelo različnih situacij, ne, tko.

Nina: Ali uporabljate še kakšno drugo metodo socialnega dela v vaši organizaciji poleg zagovorništva in katero?

1: Pogovor, poslušanje, pogovor, vzpostavljanje ustreznega osebnega stika (65a), delovnega dogovora (65b), svetovanja (65c), informiranja (65č), ob razumevanju tudi te zagovorniške vloge in pa dela s posameznikom, dela z družino in pa dela s skupino. Ker to so specifične in je dinamika različna. Ne, delo s posameznikom zahteva neke druge kompetence kot pa delo s skupino, kjer gre za posebej v našem primeru, kjer gre za ljudi iz različnih kulturnih okolij, kjer je pomembno razumeti tudi kakšno skupino sploh vzpostaviti, zato da je dialog, da tud medkulturni dialog ustrezno teče in tako da je to eno... Posebej, posebej, pomembno pa je delo z družino, ki pa je tudi zelo občutljivo. Zahteva pa seveda delo na terenu, na domu, ne, delo z moškimi, delo z ženskami. Govorimo o posameznikih, ki so v zelo ranljivem položaju. Tako da je ta senzibilizacija izredno pomembna (66).

Nina: Še zadnje vprašanje. Bi želeli še kaj izpostaviti na to temo ali dodati kakšen primer zagovorništva?

1: Jaz mislim, da sem bil kar izčrpen. Da, mogoče celo predolg pri kakšnih odgovorih ampak mislim, da je pomembno, da razumemo v celem kontekstu kaj počnemo. Mi mam pač kot sem rekel različne izkušnje tudi s to zagovorniško vlogo. Mogoče to, da vključujemo tudi prostovoljce ves čas. Tudi sami begunci, migranti so tukaj različni, ki so vključeni v prostovoljsko delo in tudi v okviru priprav na prostovoljsko delo in potem samega izvajanja prostovoljskega dela, nam je zelo pomembno da prostovoljke in prostovoljci vejo, kakšna je zagovorniška vloga in kakšne so po eni strani kompetence, ki so potrebne za opravljanje tega dela (67a) in da se tudi zavedamo primanjkljajev in potreb po kontinuiranem učenju pa usposabljanju na tem področju (67b). To je to.

Drugi intervju (B) je potekal 2.6. 2021 ob 11. uri preko MS Teams-a. Trajal je do približno pol dvanajstih. Spodaj je dobeseden zapis pogovora, katerega sem z dovoljenjem sogovornice tudi posnela. Intervju je trajal nekaj več kot 28 minut.

Nina: Kaj Vam pomeni zagovorništvo? Kako bi ga Vi definirali?

2: Zagovorništvo otrokovih pravic mi pomeni veliko seveda, ker je to v bistvu tudi delo, ki ga opravljam. Čutim ga kot poslanstvo (1a), razumem ga pa kot strategijo, s katero dosežemo spremembo (1b). A je to sprememba na področju javnih politik, na področju neke sistemske vrzeli, ki se pol zapolni, odpravi, a je to sprememba, da se kakšen škodljiv ukrep ne sprejme oziroma se spremeni, pripravi kakšna strategija seprav na tem nekem področju zakonodaje, dokumentov, strategij, ali je pa to lahko tudi sprememba v vedenju, sprememba v pridobljenem znanju, v večjih kapacitetah, sprememba v javnem mnenju, seprav (2)... odvisno od tega, kaj je cilj, kdo je ciljna skupina, vedno pa stremimo k temu, da zagovorništvo za otroke ima na koncu nek cilj, nek outcome, ki je potem v korist otrok (3).

Nina: Katere so po Vašem mnenju glavne funkcije zagovorništva?

2: Glavne funkcije zagovorništva so ravno to, da pravzaprav spremljajo področje, spremljajo položaj otrok (4a), opozarjajo, predlagajo, spodbujajo, za boljšo ureditev, za neke spremembe, ki so v prid otrok (4b).

Nina: Katere oblike oziroma vrste zagovorništva poznate? Katere tudi same izvajate?

2: Sej pravim zagovorništvo pri nas ga jemljemo kot strategijo, tako da to je ena strategija, ki pa je lahko (5)..., se različno manifestira ravno zato, ker so lahko različni kanali, različni cilji, različne ciljne skupine, ampak za nas zagovorništvo je ena strategija.

Nina: Kdo je po Vašem mnenju lahko zagovornik? Katere kompetence bi le-ta moral imeti?

2: To je bolj vezano za Varuha, ane. Ker drugač dojemamo samo zagovorništvo. Mi zagovorništvo o katerem jaz govorim, to je advocacy. to je advocate, ne. In to ni v bistvu advokat, odvetnik, ampak je zagovarjanje predstavljanje nekih potreb, interesa, določene ranljive skupine z namenom, da se njihove (6a)... njihov glas sliši, da se njihove potrebe bolj naslovijo in vključijo v tiste specifične dokumente, ukrepe, servise, storitve, s katerimi se zadovoljujejo in uresničujejo njihove potrebe (6b).

Nina: Ali bi moralo v Sloveniji biti uvedeno izobraževanje za zagovornika beguncev, oseb z mednarodno zaščito in kdo bi ga moral izvajati?

2: To je spet drugo pojmovanje zagovorništva. Nedvoumno je vsako delo z ranljivimi skupinami, delo, ki zahteva pozornost, občutljivost, tudi dodatna znanja. Zdej sam zagovornik, če govorimo nekdo, ki predstavlja njihove potrebe za to težko rečeš, da potrebuje nujno neko dodatno usposabljanje (7). Če pa se govorimo, da se vključuje v neke procese, javne postopke, kjer so specifične pravice posameznika lahko potem ali kršene ali zboljšane, ja, tukaj pa definitivno delo z ranljivimi skupinami terja dodatna usposabljanja (8). Sploh zaradi tega, ker moramo vedet, da skupina migrantov, to ni homogena skupina. Tudi oni sami so, znotraj migrantov maš ti... sploh če govorimo o otrocih, maš ti različne stiske. So lahko to... ne, kakor imamo mi otroke, ki so lahko žrtve nasilja, žrtve spolnega nasilja (9a), lahko so brez spremstva (9b), lahko so s posebnimi potrebami (9c)... tako da absolutno. Če govorimo o nekih osebah z javnimi pooblastili, ki delujejo s posameznimi ranljivimi skupinami in tudi z migranti, potrebujejo ustrezna specifična znanja, zato da ne škodijo ampak da znajo pomagat.

Nina: Seprav, kdo bi ga potem moral izvajati to izobraževanje?

2: Odvisno od tega, če gre to za zagovorništvo v postopku mednarodne zaščite, govorimo o zastopnikih, je, je zakonska... zastopniki in skrbniki, ne, tukaj ni zagovornik ta, ki bi imel neke pravice ampak so zastopniki in zagovorniki, skrbniki, tukaj so pač izobraževanja, ki bi jih lahko pač dala recimo s strani socialne zbornice (10a), s strani centra za socialna delo (10b), MNZ-ja (10c). Odvisno pač od področja, ki ga pač.. v katerega se vključujejo te osebe (11).

Nina: Ali ste se sami izobraževali za vlogo zagovornika?

2: Ne (12).

Nina: V katerih primerih ste bili tudi sami v vlogi zagovornika? Kako je to potekalo?

2: Jaz opravljam delo na področju zagovorništva. Moje delo zgleda tako kakor je tud v bistvu na začetku definicija zagovorništva. Se pravi, da vedno se izhaja iz problema. Vedno, ko v bistvu problem, ki ga zaznaš, daje vsebino tvojega zagovorniškega dela. Ponavadi so to nekakšne vrzeli. Ne vem, se poveča revščina, je povečano nasilje, oziroma se zaznava, da se šole težko soočajo z medvrstniškim nasiljem, tako pride do teh primerov, da ne znajo reagirat in da mamo žrtve, mamo število otrok, ki so žrtve medvrstniškega nasilja in da se to ne razreši. Sepravi vedno izhajaš iz nekega problema, izhajaš iz neke ocene stanja, da ti da nek uvid v to, za kakšen problem gre (13). In na podlagi tega narediš neko strategijo, ne rabi bit pisni dokument, ampak strateški pristop k temu, da izhajaš kako bi to področje, ta zaznan problem lahko rešil, kaj za to potrebuješ, kakšne resorse, strokovne, človeške vire, kdo lahko tuki pomaga, kdo tud lahko pomaga ozavešcat (14). Dostkrat je pri teh problemih, je tudi neka destigmatizacija ključna, da ne skriva teh težav in se potem v bistvu naredi neko strategijo, ne. To zaznavamo, tja hočmo pridt, to je rešitev, a ne, in potem tudi meriš kako si pri temu učinkovit. Tako da bom rekla, logika dela je pri tem vedno ista. So pa različne ravni, na katerih deluješ, različni strokovni akterji, ki ti pri tem lahko tudi pomagajo. Ker ti sam ne moreš biti strokovnjak za vse, zato je fajn, da pravzaprav detektiraš s katerimi ljudmi, s katerimi strokovnjaki se lahko povezuješ, da jih vključiš, ker mogoče sami pa niso zaznali tega problema. To se recimo sploh z političnimi odločevalci, z ministrstvi dostkrat zgodi, ker nimajo stika, neposrednega stika s terenom (15). Dostkrat ne zaznajo, kako se kakšne anomalije pri vključevanju kakšnih zakonov, kakšnih ukrepov, izvršujejo, da kakšne skupine otrok ven izpadejo iz nekih storitev in potem ti v bistvu to informacijo – temu se reče evidence based advocacy – da prineseš, nekaj jim predstaviš in potem tudi predloge za izboljšanje tega oziroma za spremembo kako bi se to lahko... tako da logika je vedno ista, je pa nivo in ljudje s katerimi sodeluješ je pa... so pa različni.

Nina: Pa so ... ste naleteli pri tem na kakšne ovire? In kako ste jih rešili?

2: Ovir je vedno velik (16). Predvsem so recimo ovire... ko pride od tematike otrok, ovira ni, da ljudje ne bi hotel to popravt. Vedno pravzaprav... naklonjenost k izboljšanju položaja otrok je vedno prisotna. Tako na strani političnih odločevalcev, kot šol, kot lokalne skupnosti. Je pa res, da pogled na to, kako take zadeve izboljšat različen. Ovira je pomanjkanje sredstev (17a), pomanjkanje kadra je ključna ovira (17b). Ovira je tudi ko kakšne sistemske vrzeli hočš zapolnit ali pa izboljšat delo, je ovira tud pomanjkanje kapacitet in znanja, ki izhaja tudi iz tega recimo da naši šolski kurikulumi, na fakultetah niso v dovoljšni meri za delo z otroki pripravljeni, ne, in tudi ne ponujajo dovolj teh vsebin (18). Tako da storitve, strokovni ljudje, ki delajo z otroki, dostkrat jim manjka nekih specifičnih znanj. Ovira je tudi, da so postopki dolgotrajni, zaradi tega, ker mormo vedt, da otrok, ki se razvija in

v specifičnem obdobju potrebuješ specifično podporo in če je ne dobiš v tistem obdobju, čez eno, dve leti, ko se recimo administrativna ovira se odstrani, takrat smo že zelo veliko zamudil pri razvoju otroka (19). Zato je ta časovni vidik pri otrocih tudi zelo pomemben. In ovira je tudi to, da pravzaprav otroci sami niso neka skupina pritiska (20). Nimajo svoje politične stranke, nimajo svojega sindikata, nimajo svojega ministrstva, svojega direktorata. So skupina, ki je pravzaprav odvisna od nekih iniciativ, predvsem seveda staršev, starši so najpomembnejša skupina pritiska, ko pride do potreb otrok, šole, organizacije kot smo mi, posamezni zagovorniki in posamezniki. In zato je tuki velik ene energije zgubljene zaradi tega, ker preden ti prideš do sistema, in se v sistem vključiš, velik tega časa zgubiš, namesto da bi bil sistem sam bolj odziven (21).

Nina: Kako stopite v stik z osebo, ki potrebuje zagovornika? Kako vzpostavite delovni odnos in ga vzdržujete?

2: Mi delamo s skupinami ljudi, otrok in predvsem gre skozi zaznavo problematike (22). Gre skozi neke utečene kanale, recimo skozi projekte, ki jih mi izvajamo, recimo v Varnih točkah (23a), v varnih točkah velik nekih težav zaznavamo, skozi program Otrokom prijazno Unicefovo mesto, tudi neposredno v lokalnem okolju poteka (23b). Tako da to je en način, drugi način je da se na nas direktno obrnejo in skozi spremljanje položaja otrok rednega, poskušamo pač zaznavat, kaj se dogaja in bit čim bolj pravočasni oziroma hitri v lovljenju nekih negativnih signalov (24).

Nina: Kako zagovorništvo vpliva na odnos med zagovornikom in uporabniki? Oziroma otroci v vašem primeru?

2: Na to ti jaz ne morem odgovoriti, ker ni....

Nina: Ga bom preskočila. Naslednje vprašanje je tudi bolj splošno, na kakšen način spodbujate uporabniki, da se sami zagovarjajo, ker v vašem primeru se ravno ne morejo. Kaj pri zagovorništvu bi sami pohvalili? Oziroma pri sistemskem zagovorništvu, če se že na to fokusiramo.

2: Kaj bi pri zagovorništvu pohvalila? Ja, vedno si vesel uspehov sploh ko uspehi po dolgih letih in ko dosežeš neke spremembe, ki imajo potem dolgosežne učinke. Pač, učinkovito zagovorništvo je, ko ti pravzaprav s svojim delovanjem in skupaj z neko... seveda je vedno na drugi strani tudi država, ne, dosežeš zapolnitev neke sistemske vrzeli in na to ne rabiš bit več osredotočen, ker se sistem začenja odzivati na taprav način (25). To so uspehi, ki si jih vesel znotraj zagovorništva.

Nina: Katere so prednosti takega zagovorništva in kje bi bile potrebne izboljšave?

2: Prednosti so definitivno, da ti s tem, ko se sistemska luknja zapolne, je učinek na celotno ali veliko skupino otrok in.. ne, nisi izboljšal položaja samo enega ampak položaj celotnega. In s tem v bistvu preprečuješ, da se neke ranljivosti iz tega poglobljajo ampak si to preprečil (26). Oprosti, kaj je bil drugi del tega vprašanja?

Nina: Kje bi bile potrebne izboljšave?

2: Ja, dejstvo je, da... sistem ni neka mrtva, rigidna stvar, ki jo enkrat napišeš pa bo tko okej. Odziva se na spremembe okolja, spremembe potreb. Problem, s katerim se otrok danes sooča, jih pred tridesetimi leti določenih sploh blo ni. Govorim o uporabi novi informacijskih, komunikacijskih tehnologij, ki lahko vplivajo na njihove ranljivosti. Da ne govorim o COVIDu. Novi izzivi vedno prinašajo nova vprašanja, nove luknje recimo odkrivajo, nove vrzeli. Tako da... dejstvo je pač, da tovrstno delovanje bo vedno potrebno, fino pa je da se čim bolj z roko v

roko s tistimi, ki imajo odgovornost spreminjat te stvari in da je to nek odnos, ki je strokoven, odnos zaupanja, in drug drugemu mi prinašamo neke informacije, neko strokovno znanje, oni pa prinašajo voljo, pripravljenost za delo in tudi prepoznavanje tega kot potrebno (27).

Nina: Na kakšen način so bili uporabniki vključeni v proces zagovorništva?

2: Oni so vedno neposredno vključeni (28). Posredno pa so vključeni takrat, ko njih vprašamo za mnenje, kako dojemajo, kaj oni zaznavajo kot problem in potem mi delujemo kot neka platforma, da jim omogočimo neposreden stik in odnos, s tistimi, ki to morajo slišati in ki imajo moč in sposobnost spreminjat potem določene zadeve (29).

Nina: Ali uporabljate še kakšno drugo metodo socialnega dela v vaši organizaciji poleg zagovorništva in katero?

2: Številen nabor različen metod, jaz pač nisem iz socialnega dela in ne vem, kako vi to poimenujete. Ampak ja, seveda. Različne metode dela. Krepitev kompetenc je eden ključnih sploh, ko imaš usposabljanje za strokovne delavce, ker želiš da so potem bolj usposobljeni in da bolj učinkovito izvajajo določene storitve v neposrednem stiku z otroki (30).

Nina: Še zadnje vprašanje. Ali bi želeli še kaj dodati na to temo, torej systemskega zagovorništva ali izpostaviti kakšen primer takega zagovorništva?

2: Bil je recimo, glede na to, da se migrantov nismo sploh nič dotaknile, en primer 2017 se je pripravljala novela zakonodaje iz področja mednarodne zaščite pa zakona o tujcih, ki je pravzaprav zelo uklestila oziroma posegala v pravico otrok, bila je tudi dejansko neposredna kršitev konvencije o otrokovih pravicah, ker je znižala starostno mejo, do katere so otroci pač neposredno in avtomatično upravičeni, da zaprosijo za mednarodno zaščito, na 14 let in pa seveda po konvenciji je vsak otrok do 18. leta. Mi smo takrat z zagovorniški aktivnostmi uspel to preprečiti, da se je to notr v zakonodajo dal, spremenil (31). Tako da ti si lahko pač uspešen z zagovorniški aktivnostmi, da se neki sprejme, lahko pa si uspešen tudi, da neki preprečiš, da se sprejme. In takrat je v bistvu recimo to se vezal... ampak trenutno se naša zakonodaja s tega področja, zakona o mednarodni zaščiti in zakona o tujcih, sta zelo, se spreminjata v smeri zmanjševanja obsega pravic, tako da smo skor da ne spet na isti točki kot smo bili 2017 in je kar problematično področje.

Tretji intervju (C) je potekal 2.6. 2021 ob 14.30 uri na sedežu društva. Trajal je do približno pol štirih. Spodaj je dobeseden zapis pogovora, katerega sem z dovoljenjem sogovornice tudi posnela. Intervju je trajal nekaj več kot 50 minut.

Nina: Kaj Vam pomeni zagovorništvo? Kako bi ga Vi definirali?

3: Jaz sem bolj prevajalka, kulturna mediatorka. Nisem zagovornik (1).

Nina: Kaj pa pomeni kulturni mediator?

3: Da jaz spoznam obe kulturi, slovensko in arabsko. In kadar rabijo kot posredništvo npr. pri zdravniku, centru za socialno delo, zavod za zaposlovanje, da grem zraven in obenem prevajam in obenem probam razjasnit stvari (2). Na primer določene stvari v arabski kulturi niso sprejemljive in jaz jih nato pripravim. Npr. če je tuki ženska in noče met moškega zdravnika potem jaz razložim, da če je opcija bomo probal, če pa ni opcije pa če je tuki drugač... al pa v kontra smeri, rečem če je lahko ženska zdravnica ali ginekologinja, ker to pač v njihovi kulturi ni sprejemljivo, da malo pripravim na to (3). Ali pa recimo pride do nesporazumov ali neprijetnih situacij in moja vloga je, da pomirim situacijo, da razložim, da ni tako mišljeno (4). To je mediator. Tuki ni zagovorništvo, tuki gre bolj, da probaš razložiti unmu in drugmu, kako pa kaj.

Nina: No, na neki način ste...

3: Jaz sem tukaj kot most. Ampak jaz tuki ne zagovarjam... če vem, da nima prav, jaz mu rečem, da nima prav. Ni pa za vsako ceno. Jaz razumem tudi drugo stran. Jaz rečem iskreno, okej, imaš prav, se bom borila za to, če pa nima prav, pa mu rečem, da nima prav (5). Tuki moraš tud razumet situacijo. Zato jaz ne rečem zagovorništvo, jaz temu rečem mediatorstvo, to je drugo.

Nina: Ker ste omenili, da se prizadevaš za zdravnika...

3: Ja, pa on reče, zakaj nima zdravnika. Pa jim razložim in povedat, kako pa kaj. Vedno je treba razložiti to stran in drugo stran, to je moja vloga.

Nina: Če bi lahko definirali zagovorništvo, kako bi ga?

3: Zagovorništvo mi ne leži pri srcu. Ker jaz nisem odvetnik, zagovornik je bolj pravna oseba (6). Če vem, da ima moja stranka prav, takrat lahko zagovarjam oziroma sem v vlogi mediatorja, da probam rešiti zadevo. Ampak če vem, da moja stranka nima prav, ga jaz ne bom zagovarjala. Zagovornik je oseba, ki proba dobiti neke pravice svoji stranki (7). Ampak pravilno bi bilo, da bi bil zagovornik tudi pošten, nekak da se bori za neki, kar je res, da ima stranka prav, ne pa iti neki v zid in zagovarjat določene pravice (8).

Nina: Katere so glavne funkcije zagovorništva?

3: Ta prvo zagovornik ne sme biti dvostranski, mislim postranski al kako bi to rekla. Mislim, da on ne gleda na samo eno stran (9).

Nina: Nepristranski?

3: Ja, nepristranski. Se pravi, da on... jaz sem oseba z begunsko izkušnjo, sem drugače iz Iraka, samo to ne pomeni, da če sem jaz zagovornica, da samo če je en Iračan, da ga jaz moram zagovarjat. A veš, to morem met jaz tud prečiščene stvari pri sebi. Sepravi, če vem, da ima on prav, potem ja, se bom borila za to. Če pa on nima prav, se ne bom borila zanjga. Seprav mora met prečiščene zadeve, da je pošten do sebe in do drugih, nepristranski, potem da mora imet bolj široko znanje v sistemu. Če greš nekam, moraš spoznat, kam greš, zakaj greš, pravice, dolžnosti, ni pa kar v zid (10). Sepravi znanje, poštenost. Ni vsak zagovornik in ni vsak mediator.

Nina: Dejansko sem to ravno hotla vprašat. Kdo je lahko zagovornik po Vašem?

3: Zagovornik mora biti tudi strokovnjak za neki. Moraš imet neko izobrazbo ali pa vsaj usposabljanje, da si zagovornik (11). Na primer socialni delavec (12a) ali pa odvetnik, da se spozna na zakone, pravice, sistem, ali je upravni sistem ali pa karkoli (12b). Ni vsak zagovornik. Ne morem jaz enega iz ceste pripeljat s sabo, prijatelja, pa je zagovornik. Ne, ne, more bit eden, ki se spozna na to.

Nina: To je moje naslednje vprašanje. Ali bi moralo biti v Sloveniji uvedeno izobraževanje za zagovornika beguncev, prosilcev za mednarodno zaščito?

3: Vsekakor (13).

Nina: In kdo bi ga moral izvajati?

3: Ja, mislim, lahko kot socialni delavci, sodelavci, lahko nekdo, ki ima pravno fakulteto, ne, te izkušnje. Lahko kdor dela v kakšni organizaciji, nevladni, pa ima izkušnje določene, na primer begunske izkušnje, neka delovna doba. Da lahko tudi opravi to usposabljanje.

Nina: Se pravi izobraževanje bi kdo to izvajal? Ministrstvo al fakulteta za socialno delo...?

3: Zdaj to zagovorništvo, ne vem. Al bi to na pravni fakulteti (14a) al na tej socialni fakulteti (14b).

Nina: Fakulteta za socialno delo?

3: Ja, al pa skupno. Nek skupen projekt bi bil, recimo (15). Da bi bilo par mesecev usposabljanje. Al pa če je tak tečaj. Mislim to ne sme bit nestrokovno. Mora biti strokovno, to hočem rečt. Da si zagovornik, moraš imeti neko podlago, znanje. Neki par usposabljanj, sigurn. Pa mal da študirajo sistem, zakone. Da spoznajo to področje. Na primer, da pride ena navadna oseba pa začne zagovarjat pravice beguncev. Če ona ne pozna Zakona o mednarodni zaščiti ali pa Zakona o tujcih, potem nima kaj zagovarjat (16). Mora prvo spoznat, ne, to.

Nina: Se pravi, da mora te dva zakona nekaj okvirno poznat?

3: Vsekakor, vsekakor. Pa še ostale zadeve tudi. Na splošno, se pravi kot pravni sistem (17). To moraš res imeti neka znanja, zato pomojm tuki vi pa pravniki je najbolj... Tako.

Nina: Ali ste se sami izobraževali za vlogo zagovornika? Oziroma vi ste kulturni mediator...Ste imeli kakšno izobraževanje? Kako dobiš naziv?

3: Ta ni še uraden, delamo na tem. Kakšna izobraževanja, neki je. Samo jaz sem to dobila z izkušnjo, pa sama sem bila begunka prej (18).

Nina: V katerih primerih ste bili sami v vlogi zagovornika? Npr. zagovorništvo družine, na meji, v institucijah, omenili ste v zdravstvenih sistemih?

3: Ja, različno. Lahko v zdravstvenih sistemih, šoli, izobraževalni sistem, tudi centri za socialno delo, to še najbolj (19).

Nina: Kako je pa potekalo v takih primerih? Ste naleteli na kakšne ovire? In kako ste jih rešili?

3: Če se spoznaš na zakon, potem poveš... po tem pa tem zakonu, po tem pa tem členu, npr. ima človek neke pravice. Če pa tudi ne bo šlo takrat, potem gremo mi naprej na višjo raven. Napišemo na ministrstvo ugovor (20a) ali pa včasih greš tud na zagovornike človekovih pravic pa te zadeve, tudi se obrnemo (20b).

Nina: Pa so bile kakšne ovire pri tem?

3: Ne, sej to je ovira tuki... Odvisno od posameznika. Eni ful komplicirajo pa nočejo poslušat zato moramo, smo prisiljeni it naprej na višji ravni reševat (21). Eni pa potem rečejo, aha, aja, nisem vedu, bom povprašala, se pozanimala, pa potem odgovori. Ampak vem, da je bil en primer, mal zapleteni, in smo potem morali prav tožbo napisat, pa ta tožba je šla na Ministrstvo za delo, družino in enake možnosti in šele tam smo dobili potem odgovor... pa še zagovornike... Tako da to je bil en primer ene družine, kompliciran. Včasih pa tiste, ki so lažje zadeve, po telefonu povem to pa to, pa reče recimo ja, dejte mi čas, da se mal pozanimam, da vprašam, in potem rešujemo zadeve. Eni res ne vejo, eni pa vejo. Jaz tud nimam funkcije za to, lahko date tožbo pa bo ministrstvo rešilo. A pa tudi na banki zagovorništvo, tudi to velikokrat, pri odprtju bančnega računa (22). Tudi tam veliko ovir. Odvisno tud od vodje poslovalnice. Eni so skeptični, če je oseba iz Afganistana, ali pa Irana, Sirije, ne to raj ne (23). Imamo veliko takih težav. Potem pa rečemo, dejte to pisno napisat. Oni pa se ne upajo to naredit.

Nina: Kdo to pisno? Banka?

3: Ja, banka, da oni nočejo to, ker s tem pismom imaš črno na belem. Pa je napisan, zakaj pa kako. Ampak niso pripravljeni to naredit. Tako da tud to je naša vloga kot mediator in zagovornik. Ampak tuki včasih nimaš moči, če noče, noče, gremo naprej na druge poslovalnice, druge banke.

Nina: Po eni strani smešno, da ne bi odprl računa samo zato ker je nekdo iz...

3: ... ja, ker kao je to lahko pranje denarja. Ne vem, kaj oni imajo. Imaš ti neko podlago in na katere podlage vodja ne bi odločila za to. Ampak ja, so rekl, dejte probat tam, mogoče bo tam šlo.

Nina: A je kaj podobnega tudi pri kakšnih nastanitvah? Ko iščete stanovanja? Da bi kdo zavrnil nekoga...?

3: To je pa poglavje zase. Ja, ne, npr. za tujce ne bom. Nočejo oddat beguncem ali pa tujcem (24). In to je res problem in tuki nimaš kaj. Kaj se boš kregal? Pač poveš, če pa noče, noče. Ne, to je največji izziv. Nekateri so imeli tudi slabo izkušnjo s tujci in potem to vpliva, ne (25). Slab glas do zadnja vas.

Nina: Ja, to je pomojm ne glede na to, ali je tujc ali ne.

3: Ja, samo potem žal generalizirajo in pade na vse in res ni fer, ni pošteno. Tako da iskanje stanovanje, uf, to je zelo vroča tema, aktualna tema. Sej jst kličm najemodajalce pa včasih že iz izkušnje že način, kako napišejo oglas, je že razvidno. Že tle veš, da ta ne bo oddal.

Nina: A že tle?

3: Ja, napišejo zaposlenim ali pa par, državljan Slovenije. Take fore dajo. Ali pa samo študentom, potem kaj čem klicat. Pa da je zaposlen, ima reden dohodek (26). Ti, ki delajo za šalterjem na kakšnem ZZZS-ju in podobno so eni res mal problematični, eni pa znanja nimajo, govorim tud za te, ki delajo v takih ustanovah morajo tud mejčkn imet znanja. Sploh če imajo opravlja s tujci ali pa osebam z mednarodno zaščito. Morajo imet mal znanja al pa

predznanja, bom rekla, ni to kr tko. Eni niti ne razlikujejo kaj pomeni begunec, oseba z mednarodno zaščito pa tujec (27). Še te dva ne razlikujejo, te statute. Za njih so vsi tujci ali pa vsi migranti. Kake pravice, kaj je to. In to je res problem. Eni pa res včasih... takrat pa vzameš to vlogo zagovornika. Ko vidiš te osebe, ki so nasprot tebe, da nima pojma. In začne kr neki ovirat. Ja, al pa tko, zakaj pa so pršli sem? S kakšnim namenom? Pa to, pa to... Pa sem prav nesramna včas. In takrat pa jaz res ratam zagovornica. In jst rečem: To ni naša tema. To ni vaša stvar, zakaj so prišli (28).

Nina: A oni mislijo prav v Slovenijo ali ne vem, na nek CSD?

3: V Slovenijo, na splošno. Jaz rečem, vaše delo tuki je, da vi pomagata, da uredite zadevo, ni pa zdaj, da mi klepetamo, zakaj pa zato. Na žalost je to problem, ker to slišiš prav s socialno delavko.

Nina: A res?

3: S strani socialne delavke. Slišiš to. Da ti kličeš po telefonu, zakaj gospa ni dobila odločbe al pa karkoli in prav neprijaznost (29). Ena vem, da mi je rekla, ja, zakaj pa je ta ženska prišla sem? Kaj ona dela tuki? Kaj bo delala? Začela je vse živo... Jaz sem rekla, gospa to ni naša tema in ni vaša stvar pa kako. Moje vprašanje je, zakaj ni dobila odločbe? In to jaz tuki vprašam. Pa je ona tko: Ja, pa me zanima, kako bo živela pa to. Sem rekla, kako bo živela, bo pa ona to... Če ima pa ona pravico dobit denarno socialno pomoč, to je pa vaša dolžnost, da to uredite in ona dobi in potem gremo naprej. Ni stvar, vaše vprašanje, pa mnenje, ne. Včasih pa obratno, da tisti, ki je s tabo živi v svojem svetu, tako bom rekla.

Nina: Na kakšen način?

3: Ja, da ne more razumet kulture tuki, način življenja tuki (30). Ja, zakaj se tako obnašajo do mene? To je diskriminacija. Ne ni vsaka stvar diskriminacija, ne bodi toliko občutljiv.

Nina: Kaj bi bila potem npr. kao diskriminacija?

3: Ja, zakaj čakamo tuki tok dolgo. Pri zdravniku, na banki, ali pa kjerkoli. Vidiš, on je že šel, jaz pa ne grem. Sem rekla, ne, to so šalterji, vsak stoji tam in ti moraš tuki počakat. Ko boš prišel na vrsto, bo poklicala. To ni diskriminacija. Eni so tok frustrirani, vsaka stvar je diskriminacija. To je pa radikalizem. V drugo smer. In to, včasih se smejim. Kam mi gremo, ali v ekstra levo ali ekstra desno. Kot mnenje, kontra mnenje, to mislim. Eni pa za vsako stvar razumejo, da je to diskriminacija, da to ni pošteno. Ja, sigurno ona noče men poslat odločbe, da ne bom dobil denar, ona zanalašč to dela z mano. Človek razumi, je bla korona, zdaj vsi čakajo, imajo krizo, delo od doma. Itak po zakonu je do 60 dni ima pravico odločat. Nimaš kej tuki delat, počaki. Ne, ne, to je diskriminacija. Pa začnejo potem klicat vsepovsod pa delajo bolj problem. To, hočem rečt. Tuki pa nimaš kaj bit zagovornik, tuki si kot mediator. Tukaj je vloga, da ga pomiriš, mu razložiš, kako pa kaj, da gre domov mičken pomirjen. Ali pa po telefonu, da ga pomiriš pa gre domov. Zagovornik si sam takrat, ko vidiš, da ima res prav. Ta primer, zakaj je pa ona prišla, pa zakaj v Slovenijo, pa bla bla, takrat pa ja. Takrat pa jaz rečem stop, ni prehoda naprej. Ne, tuki pa ni ne vaše, ne moje, da vprašam, zakaj je prišla ampak je tuki. Vi morate profesionalno, strokovno, to naredit. Povejte, kaj je problem, a imate kak papir, dokument, da to uredimo, drugo pa ne. Mislim, sto ljudi, sto čudi.

Nina: To je potem kar pestro.

3: Ja, moj del je kar pester pa tud zahteven. Ker igraš obe vloge. Prevajalec... pa tudi prevajalec je izredno občutljiva zadeva. Eni rečejo, ja, si povedala vse kar sem hotu? Rečem, ja, seveda, sej etično moram tako. Normalno, ne. Pa začnejo, sigurno on ni prevajal kakor je treba za to (31). Jaz rečem, ma kaj moram zdej vsakič, ko prevajam posnet al kaj? Da bote vidl, da sm prov... Joj, to je tako zahtevno. Saj delo z ljudmi ni enostavno.

Nina: Verjamem.

3: Morš met živce pa ni vsak za to. Ni vsak... Na žalost jaz ugotovim, da marsikateri, ki dela v šoli ali pa centrih za socialno delo ni zato, ni tist karakter, ki bi bil za to. To res morš... vsak poklic ima svoje.

Nina: Kako stopite v stik z osebo, ki potrebuje zagovornika oziroma kulturnega mediatorja? In kako vzpostavite delovni odnos in ga vzdržujete?

3: Ja, zdej prva stvar mora bit zaupanje (32). Sepravi, da mu daš ta občutek varnosti, da ti zaupa, to je pomembno (33). Če je človek v stiski, da ima težave, in jaz imam tak napačen pristop, on ne bo nikoli se meni odprl pa govoril z mano, mi zaupal. Tako da tuki na prvem mestu je zaupanje, a ne.

Nina: Pa oni pridejo na društvo...? Ali imajo številko?

3: Ja, recimo, ni da bi jaz sebe pohvalila ampak zdaj že toliko let delam tuki in vejo, da jaz pomagam in potem en drugmu povejo (34). In eni, ki prvič jih vidim, pridejo sem in rečejo, ja, jaz sem slišal o vas in sem prišel tuki, da mi pomagate. Tako da to je stvar res zaupanja. Pa prijaznost in tako naprej. Sam zaupanje je prava beseda. Ker marsikateri obraz je prijazen pa nič ne naredi.

Nina: Kako zagovorništvo vpliva na odnos med zagovornikom oziroma kulturnim mediatorjem in uporabnikom?

3: Sej to je to. Tale odnos je... tuki je temelj tega odnosa zaupanje. Spet smo tuki, ne. Sepravi moja stranka, ki pride k men... Jaz rečem stranka ali pa uporabnik... ko pride k men in če meni zaupa, bo bolj sproščeno in celo včasih prijateljsko in se začne odpret in povedat in ve, da jaz ne bom to izkoristla v kontra (35). Da je to zaupno. Ker moj del, kot sodelavka tuki, etično jst moram spoštovat njegovo zasebnost, zgodbo, to ne grem jaz okol govort, to je skrivnost, poslovno zaupanje ali kako bi rekla (36). In pač jaz ga spoštujem, probam tud zagotovit zanjga varnost, da lahko v miru govori, če je zanjga kakšna kočljiva zadeva, recimo, in velikokrat povabim sem, pa zapremo vrata pa povej, o čem je problem, da... Zdej, ko je korona je lažje, ker itak ne spustimo vsazga čez, pa tud probamo po enga al pa po dva in probamo zagotovit to varnost. In potem, ko on dobi ta občutek zaupanja in varnosti seveda bo ta odnos bolj profesionalen in dober in potem tud zagovorništvo bo tud bolj uspešno al pa mediatorstvo bo tud bolj uspešno (37). Samo tuki ni samo moja vloga, ni vse odvisno od mene. Odvisno je tud od uporabnika pa še od kontra stranke (38). Seprav jaz če zagovarjam enga pa če je ona kontra stranka čisto zaprta pa out, potem pa ne vem, kakšna je to misija. Skor misija nemogoče.

Nina: Na kakšen način so bili uporabniki vključeni v proces zagovorništva?

3: Tuki je jezikovna ovira (39). Recimo, v mojem primeru je večinoma jezikovna ovira. Tako da večina komunikacije poteka med mano in nasprotno stranjo, sicer jaz potem rečem, počakte mal, da prevajam. Ker jaz imam še eno vlogo, prevajanje ne, in potem jaz to razložim. In to je moja vloga, da ga poskušam čim večkrat vključit noter tako da ga ne dam na stranski tir (40). Tud če začne uslužbenec na primer na banki samo z mano

govort, jaz mu rečem, čakte, jaz sem tle samo mediator, on je... in potem, ko jaz tako nardim avtomatsko on ne bo samo mene gledal, bo tud njega gledal in se pogovarjal. In zdaj je treba njega vprašat... da se ne bo on počutil čist out. Kaj se dogaja, kje smo? Da bo zbezan, to je neprijeten občutek. Si predstavljam sebe, da grem zdaj nekam v Francijo in imam zraven mediatorja, ki govori francosko pa midva govoriva slovensko in potem onadva govorita francosko, jaz pa nič ne razumem, meni res ni prijetno. Tako da jaz takoj rečem, okej pavza, da prevajam, kaj gospod želi, pove vse svoje želje in fajn, vse lepo poteka. Celo zahvaljuje se eni, da sem jaz bila zraven, da smo imel tako lepo komunikacijo. Tako da tuki res, vloga zagovornika je zelo, zelo občutljiva in pomembna vloga in tudi vloga mediatorja. Sej to je malo podobno. Ni čist, podobna funkcija, podobni pogoji dela. Sepravi moraš biti izobražen, imeti izkušnje, spoznaš na zakon, ne samo pravice ampak tudi dolžnosti. Tvoja vloga je tuki, da daš svojo stranko vedno pred sabo, jaz sem zadi samo kot pomočnik. Tuki je samo kot most, povezave med vami pa med njim. Zagovornik je tko, jaz se bojim ali je to zagovorništvo zagovarjat pravice stranke za vsako ceno ali zagovarja, da je res takrat, ko ima prav. Ker to je zelo tanka nit in tuki jaz, se opravičujem, nočem nič slabega povedat, ampak tuki morš bit res zelo previden. Moj nasvet. Ker tud takrat, ko boste vi delali, recimo na centru za socialno delo, lepo, da zagovarjate pravice ljudi ampak morte tudi pazit... po zakonu imajo res pravico, da ne boste potem vi imeli težave, a veste kaj hočem povedat? Ni za vsako ceno. Da ste res stoprocentni, po tem zakonu, pa po temu členu, po tej pravici, da res ima prav takrat pa ja, jaz tud isto kot ti borim do konca. Če pa vem, da ni šanse tuki... to so pa kilometri.

Nina: Na kakšen način spodbujate uporabnike, da se sami zagovarjajo? Oziroma kako je prisotno samozagovorništvo pri uporabnikih?

3: Jaz jim glih to rečem, lejte, če nimajo znanja z jezikom, se pa res ne more sam zagovarjat, nima kaj. Prvi korak tuki je, da spoznajo, da se učijo jezik (41). Da se integrirajo, sami se morajo integrirat (42). Če so oni odmaknjeni, da nočejo se učit jezika, nočejo bolj imeti stika z družbo ali pa integrirat, potem pa nimajo kaj... Veste, kaj hočem rečt? Zagovorništvo je na nek način... morš spoznat družbo, morš tud ti nardit nek korak naprej, da lahko zagovarjaš. Če pa jezika ne poznajo, kako bodo zagovarjal samega sebe? No go.

Nina: Ampak se nekak trudte, da bi čim več, da bi sami delali?

3: Ja, zato jih spodbujamo, da se učijo. Mislim mi se trudimo, da so oni bolj samostojni (43). Rečem, če vem, da eden zna zadosti, rečem pojdi tja pa to pa to zahtevi, če pa ne bo šlo pa poklič pa bomo mi probal pomagat (44). V tem smislu. Dajemo to podporo, psihično, mal. Ampak odvisno od uporabnika. Eni so za, eni so tko mal, pa ne bi, ne znam.

Nina: Kaj pri zagovorništvu bi sami pohvalili oziroma katere so prednosti zagovorništva in kje bi bile potrebne izboljšave?

3: Človek bi bil ponosen, da je neki rešu pa dosegu neke pravice, ki je bila al izgubljena, ali pa da je bila krivica narejena... to je pa res ponos in to je zelo častitljivo delo, da si neki dosegu. To je pogumno, pošteno. Izboljšat na en način, edin način, izobraževanje, usposabljanje (45). Čim več znanj imet na tem področju, da res znaš zagovarjat, da ne boš neki zagovarjal, ki ni prav oziroma po zakonu ne gre.

Nina: Ali uporabljate še kakšno drugo metodo socialnega dela v vaši organizaciji poleg zagovorništva in če da, katero?

3: Ja, prevajalstvo pa kulturni mediator. Svetovanje (46a), pogovor, informiranje (46b), izobraževanje (46c), učenje jezika, učna pomoč, velikokrat sem organizirala te zadeve, učenje slovenščine al pa kakšna učna pomoč (46č). Velikokrat sem pomagala beguncem pri učenju slovenščine pa tudi jaz sem bila v projektu socialne aktivacije žensk, kjer sem bila v vlogi socialne sodelavke, svetovalke, učiteljice, psihologinje oziroma psihosocialna pomoč, podpora (47). Marsikatera ženska je imela težave pa smo ji svetoval, jo tolažil. Včasih mimogrede pa nehote tudi če nočeš si vpleten v neki zadevi. Ker te ženske vsaka ima svoje zgodbe in takih primerov... imeli smo od nasilja do zapostavljenosti al pa karkoli, to je tako občutljivo.

Nina: Bi želeli še kaj povedati na to temo ali izpostaviti primer zagovorništva?

3: Ne. Naj bo izobraževanje in usposabljanje, ker ni vsak za to. Na Fakulteti za socialno delo bi lahko že takrat, ko študirate, ta tema, mednarodne zaščite pa tujce, ti zakoni, bi mogli biti znani, pa kaj je novost. Pa nima veze, ker človek ne ve, kje bo delal, ampak fajn je, da ima to predznanje ali pa vsaj malo zanimanja.

Četrty intervju (Č) je potekal 16. 6. 2021, nekaj čez 17.00 uro, na društvu Gmajna z gospo Aigul in gospodom Joštom. Trajala sta do približno petnajst do sedmih. Spodaj je dobeseden zapis pogovora, katerega sem z dovoljenji sogovornice in sogovornika tudi posnela. Intervju je trajal okoli 1 ure in 20 minut.

Nina: Kaj Vam pomeni zagovorništvo oziroma kako bi ga definirali?

Jošt: Zagovorništvo jaz razumem kot to, da se neki problemi, ki jih družba potiska v nevidnost, omogoči, da postanejo vidni (1). To se da na več načinov delati – vzpostavljanje pravnih problemov (2a), omogočanje pravnega zastopstva v nekih oblikah krivic, ki jih izvaja država (2b). Drugo je pa neka civilna akcija, ustvarjanje problema, ustvarjanje, da problem postane viden v javnosti in del neke javne razprave, da tisto, kar se dogaja na sistemskem nivoju in onemogoča dostop do pravic, postane predmet javne razprave (3).

Aigul: Jaz moram iskreno priznat, da se v vseh teh letih udejstvovanja, delovanja v teh krogih ljudi, ki so zagovarjali pravice beguncev, nisem nikdar uporabljala besede advocacy ali pa zagovorništvo. Jaz tko smatram, da so to besede oziroma kategorije, ki se uporabljajo v precej profesionaliziranem svetu (4). Aktivisti uporabljajo drugačne besede, imajo drugačen besednjak, profesionalci uporabljajo drugačne besede, drugačen besednjak (5). Zagovorništvo, kar se tiče mojega osebnega vidika, je beseda, ki jo uporablja civilna družba, ki ima svoja pravila, svoj kodeks obnašanja in delovanja (6a), ali recimo politika (6b). Če pa pogledamo advocacy kot tak, zagovorništvo prenesemo v vsakdanje delovanje potem pa bi jaz to zagovorništvo opisala tako, da ti do procesa zagovorništva moraš priti in se mi zdi da, to kar smo mi prej počeli in zdaj počnemo... torej ti najprej built in trust, ti moraš... eno je ena sistemska kršitev, kjer je civilna družba, zainteresirana javnost, nevladne organizacije, jih ne rabiš prepričevati, vsi točno vejo, kje kaj falijo in skupaj stopijo in zagovarjajo konkreten problem. So pa stvari, ki jih moraš graditi tok časa, preden lahko sploh rečeš, evo zdej zagovarjamo, to je zagovorništvo.

Nina: Katere so po Vašem mnenju glavne funkcije zagovorništva?

Jošt: Funkcija zagovorništva bi bila na primer da omogoči reprezentacijo tam, kjer sistemsko ni mogoča (7). Na primer v primeru delavcev migrantov bi bila to pač, da se neke probleme izkoriščanja v nekih podjetjih omogoči, da se na javen način izpostavi in da te kršitve niso več mogoče (8).

Aigul: S svojimi besedami bom povedala to...spet od načina delovanja, ker mi smo tko... tako društvo kot Infokolpa. Smo neformalna iniciativa, aktivistična grupa na eni strani, na drugi pa smo registrirano društvo, torej subjekt zasebnega prava. V aktivizmu recimo, se mi zdi, je zagovorništvo tako, da je cilj priti do pravice, umakniti nepravilni zakon recimo (9a), v aktivizmu je cilj zagovorništva oziroma funkcija opolnomočenje (9b). Opolnomočenje ljudi.

Nina: Katere oblike oziroma vrste zagovorništva poznate in katere tudi sami izvajate?

Jošt: Mi bolj kot ne izvajamo laično zagovorništvo, ker nismo profesionalna organizacija, smo neformalno društvo, skušamo neke dodatne stvari delat prek registriranega društva (10). Delamo pa na podlagi izkušenj, ki jih pridobimo v delu sproti, problemi, ki se pokažejo, v primerih ljudi, ki se skupajo legalizirat v Sloveniji, pa kakšne tudi na podlagi nekih ugotovitev, do katerih sami pridemo prek preiskav, delovanja državnih uradov. Veliko dela je na ravni posameznega zagovorništva (11a), pomoč pri prevajanju, obiski, spremljanje na policijske postaje, če so to pač neke individualne oblike (11b). Na kolektivni ravni pa izpostavljanje sistemskih kršitev na primer policijsko nasilje na meji, kolektivni izgoni, ki pa niso samo stvar posameznika ampak splošnega delovanja države, ki prizadenejo deset tisoč ljudi vsako leto (12).

Aigul: Ja, popolnoma se strinjam, ker pomojm je to ful pomembno. V tem našem delovanju vedno pristanemo na individualnem zagovorništvu, kjer moraš ti pomagat konkretno osebi (13). Pa ne zagovarjaš ga pred neko diskriminacijo, institutom, samo poskušaš pomagati. In del te pomoči je tudi zagovorništvo, ampak tko jasno vedno ločit... Meni se zdi, da je zagovorništvo točno to, kar se je recimo dogajalo v zadnjih petih letih odkar mam malo več beguncev, da beguncev nočejo odpreti bančne račune (14). In potem nekdo, ki govori slovensko ali ima slovensko državljanstvo, dela v nevladni organizaciji ali kakšen aktivist, mora pospremit begunca na šalter in biti zraven, zagovarjat begunca pred uradno osebo, ki mu noče odpret in mu moraš tam razlagat... To, kar pravi Jošt, še ena vrsta zagovorništva... težko je nekoga zagovarjat, če ga ni (recimo pri kolektivnih izgonih), ampak ta tema je na polju zagovorništva, zato ker vse nevladne organizacije so potem na nogah in hočejo povedat, da to ni prav, čeprav teh ljudi ni tukaj, so bili pushbackani, so tam, ampak ta tema ostane kot oblak v družbi in se potem največ ukvarjaš s policijo, zakaj policija ni tega naredila (15). Še en primer ti bomo povedali. Zastopanje, to je pa profesionalno, s pomočjo profesionalnih odvetnikov, naša iniciativa s pomočjo ene punce, ki ima in bo imela pravno izobrazbo, je prov uno šlo na sodišče in je uspešna stvar (16). In to je ena tistih svetlih primerov, ko ti zagovorništvo na profesionalnem nivoju ob pomoči profesionalcev uspe. Drugače največ časa gre pri poizvedovanju in pripravljanju terena, da se zgodi akt zagovorništva. Ker to zagovorništvo mora prit, vedno mora neka institucija tle stati. Recimo pri primerih ljudi, ki so ostali brez papirjev in skoraj na cesti pa je zelo pomembno, to, recimo spremstvo, da bi se poimenovalo ampak to se men še vseeno zdi tak moralen support (17). Ker mora prit do zadnje inštanice, recimo odvetnik, da pomaga na koncu, če že gre za sodišče, svetovalce za begunce. Ampak se mi zdi, da za nekoga, ki je čisto na začetku svoje integracije, ki popolnoma ne govori slovenščine, ki se ne spozna na sistem. Recimo Slovenska filantropija ima basic program orientation in točno to. Ne da ti zagovarjaš nekoga, ampak ti ga integriraš. Ti mu pokažeš, kje je center za socialno delo, kateri papirji, kolikokrat na leto, kdaj, kakšne

imaš pravice in vse to. Zagovorništvo stopi iz tega integracijskega momenta takrat, ko se zgodijo kršitve. Tako da v tem kontekstu bi si upala povedat, da je Infokolpa bistveno bolj na ravni političnega zagovorništva (18). Zakaj? Ker mi ne zagovarjamo nekoga izključno pred neko konkretno kršitvijo, ki se je zgodilo na neki instituciji v Republiki Sloveniji ampak mi zagovarjamo migracije in svobodo do gibanja, pravico do bivanja in hkrati proti nasilju na mejah, da imajo begunci, ki pridejo, kar masivno pravico, da vložijo to prošnjo za azil in da imajo tle možnost za proceduro (19). In to vse delaš tako, da ne vem, včasih kakšno izjavo napišeš (20)... Zanimivo vprašanje, politični aktivizem in zagovorništvo, kje se te meje prepletejo... Začneš z navadno akcijo za svobodo in pristaneš na tem, da nekoga konkretno zagovarjaš pred MNZ-jem ali na sodišču mu pomagaš, recimo.

Jošt: Je pa res, da ljudje, ki nimajo urejenega statusa, z njimi policija ravna zelo samovoljno, kar pomeni, da lahko končajo v centrih za tujce. In če si ti zraven in vidiš, kaj se dogaja, si priča. Hkrati pa je to področje, kjer gre res za neko obliko sistemskega zatiranja, ker če je oseba zaprta na centru za tujce ima samo 3 dni za oddajo pritožbe na upravno sodišče (21). Za vse ostale, če ugovarjaš socialnemu centru imaš osem dni. Tko da običajno je pritožba na upravne postopke so osem do petnajst dni al koliko. Tle gre pa za primer tega, ko gre za res hud poseg, omejitev svobode, gre za 3 dni, kar je totalno neživljenjsko in da ti potem nekoga zapreš za 6 mesecev v center za tujce... Gre pa za neke oblike sistemskega zatiranja.

Nina: Kdo je po Vašem mnenju lahko zagovornik in katere kompetence bi moral le-ta imeti? Oziroma lastnosti?

Jošt: Mi se gremo to zagovorništvo laično in sproti nabiramo neko znanje, ki je relevantno (22).

Aigul: Za konkretno tematiko pač begunstva, migracije.

Jošt: Kakšne kompetence... sigurno je neko pravno znanje s področja zakonodaje, ki ureja bivanje tujcev in mednarodno zaščito (23).

Aigul: Torej Zakon o tujcih, Zakon o mednarodni zaščiti, Zakon o državljanstvu, vse ti pride prav, vse te uredbe, vsak zakon (24). Seveda bolj izkušen si, boljši zagovornik si. Ampak bolj izkušen si, bolj utrujen si, to so take teme. Eni to delajo, ker so profesionalci, recimo PIC, oni to dobro delajo v določenih primerih, v določenih pa ne, ker gre za en tak job. Mi delamo to zelo neredno tako da ena od zelo pomembnih lastnosti je to, da je človek... gre tudi za področje empatije pri zagovorništvu...in človek mora biti odprt zato ker potem sčasoma preide, če si zaposlen v NVO-jih, na projektih, preide kot job in tle zbledijo druge stvari, tko da mora biti človek odprt (25). Najboljši zagovorniki, pri teh kršitvah, ki jih mi vidimo, so pravniki (26). Samo mi nimamo pravnikov toliko, ki bi od A do Ž pripeljali človeka, ker pravniki naredijo svoje delo tako, da so izjemno omejene na pravo, ker vse ostalo je tko malo, ni to njihov domet. To je bila vedno debata v vseh teh letih, kako bi to oboje, to opolnomočenje, politični aktivizem pa pravno zastopstvo, povezali. Včasih, če se ti ukvarjaš izključno s tem, kakšno imaš orodje, ki izhajajo iz našega prava, procedur in izkušenj s sodiščem. Po drugi strani pa če ti organiziraš protest za svobodo, da jih izpustijo, tud ne dosežeš, ker ne izpustijo, tako da oboje je vedno treba probavati.

Nina: Ali bi moralo biti v Sloveniji uvedeno izobraževanje za zagovornika beguncev, prosilcev za mednarodno zaščito in kdo bi ga moral izvajati?

Jošt: Saj to je deloma sistematizirano s svetovalci za begunce (27a) pa PIC je imel do nedavnega pogodbo z notranjim ministrstvom, sam je pa to nekaj, kar se sistemsko ruši (27b). Oni so imeli še dve leti nazaj 25 ljudi

zaposlenih, ki so pomagali v postopkih za mednarodno zaščito potem so jim pa čez noč prekinili pogodbo. Mogoče, da so jih imeli 25, sedaj se 2 s tem ukvarjata. Da bi pa še obstajal interes na ravni državi za izobraževanje na področju zagovornišva, je pa pobožna želja, da bi se kej tazga zgodilo (28). Bolj se ljudje tega lotijo zaradi nekega etičnega ali političnega vzgiba, da... to, kar se dogaja ni prav.

Nina: Če bi bilo, kdo bi to izvajal?

Jošt: Deloma se to že izvaja na pravni kliniki za begunce, ki obstaja na Pravni fakulteti (29). Filantropija ima tudi neke tečaje za svoje prostovoljce (30). Mislim pa, da je to precej nejasen pojem z neko... široko polje različnih oblik delovanja, zato tudi ni ene oblike izobraževanja za kaj pa na kakšen način.

Aigul: Sistematizirana je zadeva, ti moraš opraviti izpit, zato je najbolje, da si študent prava. Čeprav a veš, kaj sem jaz opazla. Tisti, ki na MNZ-ju odločajo o tem, ali je človek upravičen do statusa, niso vsi pravniki. Tam so sociologi, antropologi tud pravniki. Tako da jaz bi tko vidla... študenti prava bi bili najboljši za to ampak kdo se bo za to odločil? Ena majhna kopica se, ker ni denarja prvič (31) in verjetno precej dela, ker če ti hočeš dobro zagovarjat ti morš to zaupanje vzpostaviti in dobit čim več informacij od svojega varovanca, da si dober pri tem in ljudje po navadi nimajo časa, kar je čisto razočaranje kar se tiče tega, kar smo že vidli (32). Če bi pa bila še ena linija poleg pravne klinike, poleg PIC-a, poleg sistematizirane kategorije ljudi, ki se imenuje svetovalci za begunce in so ponavadi odvetniki, samo pravniki brez odvetniškega izpita in tako naprej, ker pač paleta je široka. Če bi recimo država se odločila, Ministrstvo za pravosodje (33a) ali Urad za oskrbo in integracijo migrantov, ta, ki skrbi za nastanitev in integracijo, in bi bilo v njihovem interesu, da bi imeli tromesečni tečaj, ker človeka tudi moraš motivirati, da tisti, ki končajo diplomu iz humanističnih ved in da bi recimo jih vzeli 15, 20, ker deset jih ne bo to delalo in grejo skozi tromesečni intenzivno izobraževanje, kamor spada integracija, socialne pravice (33b). En del pa je točno to, na kaj moraš biti pozoren, ker ti itak nisi pravnik in kako moraš pravnika opozoriti, na kaj mora biti pozoren. Tako da ta basic, low class in to jaz mislim humanisti bi z veseljem to opravljali, ker so zelo dovezetni in dobri, kar se tiče tega. Ali pa to bi moral narediti UNHCR, skratka neka organizacija, ki po svoji naravi mora in je dolžna izobraževati ljudi, da lahko zagovarjajo določeno skupino in to so begunci, prosilci za azil in ljudje brez papirjev (34). Ker ta shema, ki jo ima država, svetovalci za begunce, je tako narejena, da res zastopajo... a veš, ko negativ pride gre prvo v upravno sodišče in to pritožbo ponavadi napiše svetovalac ali svetovalka za begunce in ni nujno, da ima odvetniški izpit, nek diplomiran človek iz pravne fakultete. Sodišče lahko zavrne jezik, ker ni dovolj praven, ker to se je zgodilo pri ljudeh, ki so si upali sami napisati pritožbo pa niso imeli pravne izobrazbe (35). Glih zato... naj svetovalac napiše, ker ve, kako mora to delat ampak pri pisanju pritožbe je izjemno ključnega pomena poznavanje kulture in politične situacije osebe in teh navad, običajev, konfliktnih situacij, na splošno (36). To nam manjka. Mi, navadni smrtniki, se ne moremo ukvarjati s proceduralnim pravom, oni naj se s tem ukvarjajo. Ampak, ko ti zastopaš nekoga, ki beži iz konflikta, revščine, in prihaja iz res različne kulture potem bi bilo fino, da še to znajo. In tega... sorry, nobody does this.

Nina: Ali se se sami izobraževali za zagovornika?

Jošt: Jaz se nisem posebej na noben način formalno izobraževal (37).

Aigul: Tudi jaz se nisem (38). Ko leta in leta sedi skupaj in se pogovarjaš, si nekaj zapomniš, kako je bilo deset let nazaj, kakšni zakoni, kaj se je spremenilo. Potem se mi zdi, izhajajoč praktično iz vsakodnevnega delovanja z

ljudmi, ki so prosilci za azil, begunci, se tudi malo pravic naučiš (39). Ti veš, da če je dobil negativ, kaj rečt človeku, da mora obvezno kontaktirat PIC, PIC mora izbrat svetovalca, imajo 15 dni časa. Ali pa vsaj preko telefona naj se slišijo in da se napiše pritožba, ki gre na upravno sodišče. In potem, ko pride drugi negativ, kaj delat. Zdej se je zakon spremenil pa smo bli vsi mal pozorni, na kakšen način se spreminja zakon, čeprav mi nismo pravniki. Da ne mešaš jabolka in hrušk, da vsaj na osnovni ravni pravilno svetuješ. Če že ne moreš rešit njegovega problema, mu moraš vsaj nakazati poti, s katerimi si lahko pomaga. Ali pa povezati človeka s pravnimi ljudmi, ki to znajo (40). Networking, mrežo zgradit.

Nina: V katerih primerih ste bili sami v vlogi zagovornika in kako je to potekalo?

Aigul: Jaz nisem bila zagovornica pred nobeno institucijo, sem pa bila zastopnica pri določenih intervjujih, ki so jih izvajali v Azilnem domu Vič. Pri tem sem bila samo opazovalka. Jaz sem lahko kaj rekla, če se nisem strinjala ali pa kaj vprašala. Lahko neki dodaš, če je treba. Ti si pa zdej ful delal v centru za tujcu?

Jošt: Lansko leto je bilo tisto z I-jem. Je to zagovorništvo?

Aigul: To je zagovorništvo. Ampak to je politična akcija kot zagovorniška akcija (41).

Jošt: En fant je bil, ko se je zamenjala varnostna služba, v azilnem domu deležen pritiska s strani varnostnikov zato ker je videl kako so varnostniki peljali ljudi iz azilnega doma. Večkrat je bil pritisk s strani varnostnikov, sobo so jim razbili, njega so peljali v center za tujce na pridržanje, ker naj bi bil nasilen, medtem ko so njegovi prijatelji pa rekli, da to ni res in da je povedal direktorici urada, kaj se je zgodilo. Takrat so nam oni povedali, kaj se je zgodilo, mi smo to zapisali, naredili neko javno izjavo in to tudi javno pred azilnim domom povedali. On je potem.. bil je neformalni pritisk, njega je sodišče ven spustilo, ker je spoznalo da to, da je bil on nasilen, neutemeljen razlog čeprav ga je v bistvu urad takrat poslal v center za tujce. Drugače pa se ukvarjam z različnimi oblikami spremljanja na institucije (42). Na banke na primer.

Aigul: Takoj, ko napišeš pooblastilo, lahko v tem trenutku postaneš zagovornik. Izveš vse, kar se dogaja v postopku, če imaš to pravico ali ne, zbiraš informacije, kontaktiraš... Mi vemo, kako je vse zacementirano. Zato se mi zdi, da Infokolpa pa ti drugi, ki podobno počnejo, so ključni, ker malo pospešijo proces. Ker včasih ljudje ostanejo brez informacij, brez nič, če se ne bi obrnili na nas ali pa na koga drugega, če bi mi izvedli, kaj se dogaja. In ta dobra plat nas je ta, da smo odzivni. Mi nobenega ne pustimo na cedilu, če ne vemo, povemo, ne vemo, oprosti, ne moremo ti pomagati. Če pa neki malega vsaj pomagamo, da se povežemo s kom, da se dobimo al pa vsaj poslušamo zgodbo, to delamo. Tako da tle ni teh klasičnih for zagovorništva, zagovorništvo je celoten, večplasten proces preden pride do klasičnega zagovorništva nekoga pred diskriminacijo, pred kakšno inštitucijo. To je celoten proces zgradnje prvič zaupanja. Eno je, da si v zaporu in te mora nekdo zagovarjat, drugo pa je, da si zunaj in nimaš nobene veze s to državo, z nobenimi njenimi inštitucijami, nobenih pravic. Drugo pa je, da si že od štarta kategoriziran kot tujec, kot oseba s priznano mednarodno zaščito ali pa prosilec za azil. To so posebne kategorije ljudi, ki se na poseben način vodijo in imajo posebne pravice. Tako da ja, je kompleksna stvar, ni tako enostavna, se mi zdi. In težko tud na koncu definiraš tako jasno zato ker zagovorništvo se gradi dlje časa, se sestoji iz različnih vidikov.

Nina: Ste naleteli na kakšne ovire v procesu zagovorništva? Če da, kako ste jih rešili?

Jošt: Dogaja se na primer to, da policija v centru za tujce osebo pridrži brez neke podlage (43). Tko se je dogajal v primerih, ko nekoga niso hotli izpustiti iz centra za tujce, čeprav je bila odločba sodišča, da je njegovo pridržanje nelegalno, je pač tam inšpektor vztrajal, da bo tam ostal in ga bo policijski kombi pripeljal iz Postojne v Ljubljano. Kljub temu, da ni bilo nobene podlage in da je sodišče odločilo, da gre za nezakonito pridržanje, je pač ta način, da se vztraja kakšna je podlaga tega pridržanja. Ena oblika je potem tudi to, da se proba z neko medijsko izpostavljenostjo. Mehanizem tega, je da se postopki s policijo ali pa tudi z drugimi institucijami vztrajajo, potem, kakšna je podlaga za neko ravnanje uradnega uslužbenca. Drugo pa je, ko se naleti na neke probleme, ki so sistemski, kjer pa ovire postavlja sam zakon, ki onemogoča ljudem, da bi uveljavljali svoje pravice (44).

Aigul: Največja ovira je ponavadi sam zakon, ki je malo čuden (45). Največja ovira je ureditev liberalnega, kapitalističnega sveta, ki jemlje migracije zelo tehnično. Posebno migracije na področju begunstva, ki je vezana na Ženevsko konvencijo. Problem je globalna ureditev, kar se tiče migracij. Problem je to, da se naš svet razvija neenakopravno. Imamo reven jug, bogat sever. In ko hočejo ljudje iz revnega juga poskusiti svojo srečo na globalnem severu, ki je bogat, industrializiran, kjer funkcionirajo instituti zagovorništva, pridejo in se čudijo, kako to, da... where is humanity, rečejo. Ker vse te pravice, ki jih zagovarja liberalna demokracija, je zgrajena na ta način, da izpustijo človeka zelo selektivno. Na podlagi svojih selektivnih zakonov, mednarodnih konvencij, potem selektivno zastopajo selektivne žrtve sistema. To je vse selektivno. Tako da to je vse apolitično, dejansko, ker vsak svojo hišo brani.

Nina: Kako stopite v stik z osebo, ki potrebuje zagovornika? Kako vzpostavite delovni odnos in kako ga vzdržujete?

Jošt: V glavnem na neki ravni poznanstva ali kdo nekoga pozna, ki rabi pomoč in podobno (46). Jaz sam delujem 3 leta na področju zagovorništva, v okviru migracij. Tako da se neki socialni stiki navežejo, neka mreža ostaja in ko se kdo znajde v stiski, se skuša pomagat. Človek, ki rabi pomoč, se ga povabi na sestanek, skuša se mu pomagat po najboljših močeh glede na znanja, ki jih imamo. Nekdo ima več znanja s področja prava, drug iz tega, kako deluje zavod za zaposlovanje ali pa kako potekajo neki postopki znotraj azilnega doma in podobno. Začne se pa s tem, da človek pojasni, s kakšnim problemom se sooča, potem se pa skupaj skuša najti neke možnosti za reševanje, proba se stvari reševati dolgoročno (47).

Aigul: Imamo Facebook stran, tudi zaradi dolgoletnih izkušenj kot si sama ugotovila, nam ljudje pišejo, ali pa nas nekako najdejo (48a), ali pa mi nekoga spoznamo na kakšnem srečanju in potem odvisno od naše odzivnosti (48b)... smo precej odzivni, vzpostavimo kontakt, in potem začnemo vabiti na sestanek, se s konkretnimi problemi ukvarjamo, konkretno pomagamo ali pa se samo združimo skupaj in pogovarjamo o splošnih rečeh. Zdej imamo ta prostor nov, in je super, ker imamo prostor, da sedimo in vsi problemi pridejo ven, si zapisujemo, kakšno stvar rešimo, določene stvari se rešuje mesece, določene se sploh ne rešijo. Pri določenih ljudeh, ki težko vzpostavijo kontakt in so manj dosegljivi zaradi znanja jezika, pa sami probamo kakšen lep sms napisat. Tako da se malo vidimo, ostanemo blizu drug drugemu. In se mi zdi, da je ta prostor, ki je brez obveznosti, za socializacijo, kjer gradiš zaupanje in veze, je pomemben predkorak za zagovorništvo. Samo tako lahko etično zagovarjaš osebo, ker zagovarjaš prijatelje in ne žrtve sistema (49). In to je bistvo.

Nina: Kako zagovorništvo vpliva na odnos med zagovornikom in uporabnikom?

Jošt: V nekih takih oblikah laičnega zagovorništva ni nekih uradnih ur ali pa sestankov, ampak stvari potekajo bolj na prijateljski ravni tako da se neki socialni stiki oblikujejo, neko osnovno razmerje solidarnosti (50). Kako zagovorništvo vpliva na odnos... vedno se stremi k temu, da se osebo opolnomoči, da je sama zmožna reševati situacijo in če se človek sam ne potrudi toliko, da priskrbi kakšne dokumente in da naredi tisto, kar je v njegovi moči se pa potem težko skupaj kaj naredi (51).

Aigul: Jaz imam tako dobre kot zelo slabe izkušnje. Pri aktivizmu je tako, da vsak človek začuti to moč pozicije (52). Ljudje pridejo in res rabijo tvojo pomoč. Ne rabijo tvojo direktno pomoč ampak vedo, da so odvisni od določenih mrež, socialnih mrež, da se vključijo. Posamezen človek je kao svoboden, vsaj prosilci za azil imajo svojo posteljo, imajo svoj prosti čas, pridejo. Ampak v trenutku, ko se jim začne podirati ta svet, so odvisni. So odvisni od vsakega, ki govori slovensko, od vsakega, ki ima malo več finančnih sredstev in tako naprej (53). In to je bil vedno nek odnos odvisnosti oziroma soodvisnosti, vsaj v Rogu, ko smo bili tam. Čeprav mi smo hotli to na zelo političen, umeten način, vedno smo hotli znižati ta nivo odvisnosti (54). Vedno s spoštovanjem, živijo... Prav na političnem nivoju, artificial, smo vedno poskusili zgraditi neko vsaj enakopravnost med nami (55). Da nisi žrtev, mi pa tisti, ki rešujemo tvojo situacijo pa rešitelji... Ampak ta odnos nikdar ni čist... In potem tudi pride do tega, da napačno razumejo (56). No, zdaj sem jaz na enem projektu zaposlena in imam malo slabo vest, ker nisem prej nikdar... kot da jaz izkoriščam ljudi, ki so v težjem položaju, tako v gmotnem kot takem... Po drugi strani pa nenehno nudimo pomoč in ta karitativnost zagovorništva... Recimo, če je poplava, pomaga Rdeči križ in zagovarja tisto skupino ljudi in pomaga in tako naprej. Tako da to polje delovanja je v štartu izjemno problematično zame, zato sem jaz vedno bolj na strani političnega zagovorništva. Ampak mislim, da za politično zagovorništvo pa res rabiš na drugi strani aktivnega človeka, ki se zaveda svoje pozicije, ki se ne boji svojega položaja in ki je pripravljen se boriti. Vedno mi hočemo prepričati ljudi, da to ni nič narobe, če sam zagovarjaš, mi smo pa pomočniki tvoji, da ti sam svoj problem naslavljaš in zagovarjaš te stvari (57). Ampak velikokrat pride iz strani različnih nevladnih organizacij kao ne, on hoče bit anonimen, boji se, to je tak težak sistem... in potem imaš ljudi, ki se grejo žrtve sami, imaš organizacije, ki delajo žrtve iz osebe, ki potrebuje tako pomoč kot zagovorništvo kot opolnomočenje kot politično vidnost in delo, in potem si vedno nekje vmes (58). Plavaš v vsem tem okoli.

Nina: Na kakšen način spodbujate uporabnike, da se sami zagovarjajo? Kako je prisotno samozagovorništvo pri uporabnikih?

Jošt: Na ta način, da jih povabimo na sestanek, kjer sami predstavijo problem, s katerim se soočajo. Običajno gre za situacije, ki se jih ne da en, dva, tri rešiti ampak je nujno sodelovati, to zahteva napor več ljudi. Če sami se ne potrudijo, se stvari ne da rešiti (59).

Aigul: Že to da človek se strinja, da dela z ljudmi glede svojega case-a, je ful velik korak naprej. Ampak mi hočemo več, mi hočemo, da ljudje dejansko tudi v javnosti sami sebe zagovarjajo, ne samo v proceduri, pred sodiščem (60). Kam pa bodo šli? Valda morajo sodelovati s svetovalcem za begunce, it pred sodišče, pred drugo sodišče, MNZ (61). Ampak vedo, da to ni edini primer, da so to sistemske segregacije oziroma kršitve. In potem, ko ti hočeš dopovedati, da ja, to je skupinski problem, in fino bi bilo, da ti ljudje skupinsko zagovarjajo, govorijo za medije, v svojem imenu nastopajo, so malo zraven, to je razlika. Mi smo daleč od tega. V državah, kjer je več begunske tradicije, bolj dolgoletne tradicije, imaš toliko organizacij, ki sami skličejo protest in grejo na cesto in se tako zagovarjajo. Opozarjajo na svoj problem, hočejo, demand, zahtevajo, in med njimi ni partikularnih zahtev kot

je enakost pri socialni obravnavi ali dostop do zdravstvenih storitev ampak je svoboda človeka, ful močne politične zahteve. Predsednik države je prišel v Rog, Danilo Türk. Najprej so varnostniki pregledali prostor, ker morjo to nardit, potem je prišel, je bil sestanek, kratek, polurni, dal roko delavcem, aktivistom, slikalo se je, to je bilo v medijih. In to je bilo dobro. Zakaj? Ljudje, ki vidijo to na internetu, preberejo v časopisih, ljudje, ki živijo v samskih domovih, delajo po 300 ur na mesec, take stvari, ko berejo, se opolnomočijo malo. To so zelo pomembne stvari. Glih ta politična emancipacija bi morala biti srž in potem vse ostalo zagovorništvo okoli, to bi bilo potem pravično. Ne pa da ti poznaš sistem in nekoga, ki je izvisel v sistemu, zagovarjaš pred istim sistemom, ki ga je vrgel ven iz sistema.

Nina: Na kakšen način so bili uporabniki vključeni v proces zagovorništva?

Jošt: Takrat ko so I-ja zaprli v center za tujce, ker je opozoril na to, da varnostniki tihotapijo ljudi, so se takrat fanti sami... so nas kontaktirali, skupaj smo se dobili in par dni sestavljali zgodbo, kaj se dogaja, naredili izjavo (62). Oni so pojasnili, kaj se jim dogaja, poslali tudi na kak način so se varnostniki izživljali nad njimi in sestavili skupaj tudi neko strategijo tako da pač ni iniciativa od nas prišla ampak iz druge strani. Mi smo samo pomagali, da se je to omogočilo. Hkrati je bil sicer problem, ker so azilni dom zaprli in oni niso mogli ven pridt ampak tisto kar smo delali skupaj, smo predali pred azilnim domom in se potem naknadno z njimi dobili.

Aigul: To je tako, da skupaj napišeš izjavo. Ti hočeš, da ljudje sami preberejo izjavo (63). Čeprav zgleda kot da ti samo prebereš izjavo in to ni nič tazga ampak to je ključen moment. In potem smo imeli mikrofona in smo vadili. In naslednji dan nihče ni prišel. Prvič, ker so se prestrašili. Ena ženska, ki sem jo poznala notri, mi sploh ni dvigovala telefona pa je bila notri potem pa mi je poslala sms, da je ni, čeprav jaz sem jo vidla skozi okno pa vrata. No, skratka, potem smo mi vidli, da vse te dni, ko smo se mi pripravljali na dogodek, da opozorimo, zakaj je dobil solzivec in zakaj so ga pretepli in kaj se dogaja v azilnem domu, je bilo tako ustrahovanje pa vsi mediji so prišli in pograbili to pa vsepovsod izjave (64). Če že govorimo o begunstvu, mora biti izjava v njihovem maternem jeziku plus prevod v slovenščino in angleščino. To je bistvo spoštovanja. In tisto je bila zelo travmatična, stresna izkušnja. Ful je prišlo aktivistov, vsi so podprli ampak brez njih... In potem smo imeli štal, pol pa raje ne.

Nina: Kaj pri zagovorništvu bi sami pohvalili? Katere so prednosti in kje bi bile potrebne izboljšave?

Jošt: Ena pomembna stvar zagovorništva je, da se ljudem omogoči prostor, da sami povejo probleme, s katerim se soočajo (65). Kaj bi bilo potrebno izboljšat je pa to, da je na eni strani hkrati en in isti državni sistem vzpostavlja kvazi neke oblike pomoči, upravne zaščite, hkrati pa je ta isti sistem izključuje in onemogoča, da se te pravice uveljavlja (66). V resnici ni nekih učinkovitih mehanizmov preprečitve kršitve pravic (67). Tak primer je to kar se dogaja na meji, da policija izganja ljudi na Hrvaško, ni pa nobenega učinkovitega mehanizma... ni pa možnosti, da bi se vzpostavil monitoring nad delovanjem policije kljub temu, da so kršitve jasne. Če pač 25 000 ljudi izgine iz države, je pač jasno, da gre nekaj narobe. Zmeraj se najde neko polje, kjer je zagovorništvo neučinkovito.

Aigul: Se mi zdi, da bi moralo biti zagovorništvo bistveno bolj javno podprto (68). So določeni primeri, ko ne smeš tega dela javno, na primer zagovorništvo ljudi, ki so zaprti v varstvenih zavodih, ampak pri tej tematiki, begunstvu, to bi morali pa samo kričati. Ker pri nas sistem ne funkcionira, je zelo slab, izjemno strikten. Imamo najmanjše število podeljenih... Baltske države, Češka, Slovaška, Madžarska, pol pa mi tam tam. Mi bolj spadamo v to kategorijo držav, ki se z begunstvom ukvarjajo kar se tiče pravic beguncev. Jaz bi rada da smo zraven Nemčije

napisani, Avstrije, Danske... No, Danska je slaba. Italije recimo. Zagovorništvo je tudi opozarjanje. In to kar je rekel Jošt. To je ustvarjanje prostora, ki omogoča posamezniku in skupini ljudi, da pridejo iz polja nevidnosti in morajo imeti absolutno vso podporo, da lahko sami sebe zagovarjajo s pomočjo zagovornikov (69). Ne pa vedno biti zagovornik, ker ni dobra pozicija. So odvetniki ampak to so druge fore. Odvetnik je zagovornik, v pravu (70). Ampak bit odvetnik nekomu... mora bit svoboden. Mislim, škoda da obstaja. Mi mamo zagovornika načela enakosti. To mora v dovolj razviti družbi obstajati, ker se dogaja razizem pa tako naprej. Ampak oni napišejo priporočilo, ne?

Jošt: Nimajo nobenih zaresnih pristojnosti, ne morejo neki vplivat razen da pišejo priporočila.

Aigul: Priporočila napišejo, dajo enkrat predsedniku države, enkrat predsedniku parlamenta, predsednik vlade jih itak ne bo sprejel. Pa grejo na državnem svetu so letos pristali. Dejmo naštet najbolj pereča polja, kjer so potrebni zagovorniki v Sloveniji. Kateri so to? Romi, tujci, begunci/prosilci za azil, otroci, starejši, hendikepirani/invalidi, jih je že šest. Potem brezposelni, LGBTQ, mladi, potem pa imaš delavce... pod tujce spadajo migrantski delavci in tako naprej (71). Znotraj tega pa imaš še psihiatrične bolnice, maš ženske, ki so pretepe (72a), ženske, ki pridejo za možmi, unifikacija družine, in potem dve leti nimajo pravice, da delajo, ne smejo niti bančnega računa odpret (72b). Stoprocentno odvisne od moškega, ki jih lahko tud pretepe, ki ti zatre dušo in take stvari. In to vse obstaja tudi v drugih državah, od katerih bežijo. S tem da tam določene institucije ne funkcionirajo tko kot tle. Tle vsaj sodišče... Tle je ful zanimiv ta pravni vidik teh prošenj za azil, ko dajejo... 3 procente pozitivnih, če jih na leto sprejmejo tri tisoč pa pol, od tega jih tri tisoč gre, od petsto je uspešnih 80 primerov, torej 15, 16, če vzamemo samo tisti, ki ostanejo, če pa vzamemo 3500 in odobrijo 80, to je 2,3 procente. Katastrofa (73).

Nina: Ali uporabljate še kakšno drugo metodo socialnega dela v vaši organizaciji in katero?

Jošt: Krepitve moči, to smo ful za (74).

Aigul: Ful nismo izbirčni. Mi tako pomagamo finančno, vozimo, zbiramo humanitarno pomoč spodbujamo, imamo sestanke, probamo nekako emancipirat, izgoreli smo včasih, včasih manj (75). Vse delamo. Prostovoljstvo in to (76). Ko delaš z ljudmi, ki res nimajo nič, ne moreš izbirati. Lahko izbereš, ampak ta izbira je samo to, da si pošten do njih pa do sebe. Z Joštom zelo intenzivno delava že štiri leta. Hočem povedat, da tud nam manjka neke spodbude. Tudi mi rabimo motivacijo. Tudi mi bi hoteli, da nas nekdo spodbudi, pohvali kdaj pa kdaj, v tem delu pa to (77). Ko sem bila mlajša, sem to ful dobila od starejše ekipe socialnega centra Rog. Vse povsod, kjer imaš take možnosti moraš povabiti svoje nove prijatelje. To je ključno, to je bistveno. Da ni tko, da ti njih zagovarjaš in z njimi delaš, ampak takrat ko se maš fajn, se maš sam fajn. Dejmo to oboje združiti. In temu ni konca. Ampak ful bi morali se mal bolj pogovarjat o tem, kako resnično pritiskati na sistem, da se spremeni na bolje (78). Recimo že Infokolpa je ogromno naredila s tem, da je opozorila na pushbacke. Največ v tem okolju je naredila, potem pa te nevladne organizacije so bile zraven, tudi pomagali, so naredili nekaj. Ampak to je opozarjanje na nasilje na meji. Ampak preprečit te pushbacke je another question.

Nina: Bi želeli še kaj dodati na temo zagovorništva ali izpostaviti kakšen primer?

Jošt: Ne, mislim, da je bilo že veliko izrečenega.

Aigul: To zaposlitev. Recimo pri integraciji, ki se jo gre naša država, državni urad, ki se ukvarja z integracijo. In oni tle podpišejo z begunci, ki dobijo status, neko pogodbo, da se morajo ful truditi, poti pa ne pokažejo. Treba pokazati pot, ne pa samo palico. Kje pa je korenček? Ne pa samo disciplinirati.

Peti intervju (D) je potekal 18.6. 2021 ob 15. uri na Ambasadi Rog z gospo Zano. Trajal je do približno pol štirih. Spodaj je dobeseden zapis pogovora, katerega sem z dovoljenjem sogovornice tudi posnela. Intervju je trajal nekaj več kot 30 minut.

Nina: Kaj Vam pomeni zagovorništvo in kako bi ga definirali?

Zana: Zagovorništvo mi vidimo v tem kontekstu, da nastopimo tam, kjer te ranljive skupine nimajo nekih vzvodov, da bi lahko same nastopile kot politična subjektiviteta (1). Mi ves čas težimo k temu, da bi bili čim manj zagovorniška skupina in čim bolj organizacija, ki temelji na neki samoorganiziranosti oziroma politične organiziranosti migrantov, torej skupine s katerimi delamo. Ampak zaradi čim praktične narave dela oziroma zaradi situacije takšne kot je, smo ful velikrat soočeni s tem, da moramo delovati zagovorniško. Ne, ker bi si to želeli, ker pač ja, mi hočemo biti politična organizacija, ki deluje politično, skupaj s to bazo, katere probleme naslavljamo. Ampak ja, velikrat je situacija taka, da moramo delovati zagovorniško. Sploh ko je neka urgentna situacija, kadar je neka situacija, ki zahteva neko širše povezovanje z mediji ali pa neko pravno zastopništvo v nekih okoliščinah, kjer ta zunanji posrednik dejansko je potreben, ker sama ta ranljiva skupina s katero delamo nima svojih vzvodov oziroma dostopa do teh stvari.

Nina: Katere so po Vašem mnenju glavne funkcije zagovorništva?

Zana: Funkcija je po mojem zagotavljanje udeležanja pravic teh skupin, menimo pa da zagovorništvo sam po sebi je omejena oblika delovanja (2). Iz vidika, da zagovorništvo nikoli ne dosega takih proporcij in dosežkov kot recimo neka direktna akcija te skupine same. Je včasih nujna ampak nujna je v primeru, kadar je skupina šibka. Recimo v primeru begunstva ta skupina je šibka, ker jih je v Sloveniji malo. Zdej nekje drugje po Evropi, kjer je migrantov ogromno, je to čisto druga stvar ampak recimo v Sloveniji za kakršnokoli resno politično akcijo je ta številka izjemno mejna. Tako da težko oni z lastno organizacijo dosežejo neko kritično maso, ki bi lahko premikala stvari, v tisto smer, kamor želijo. Tako da tukej velikrat je to edina pot. Po sili razmer se jo poslužiš, ker drugač ne gre.

Nina: Katere oblike oziroma vrste zagovorništva poznate in katere tudi sami izvajate?

Zana: Pravno zastopstvo (3a), neke medijske akcije (3b), čisto neka praktična socialna pomoč (3c). Pritisk na institucije (4a), kampanjsko delo (4b), spremljanje ljudi v postopkih, spremljanje fizično pri samih postopkih, na sodiščih, na policiji (4c).

Nina: Kdo je po Vašem mnenju lahko zagovornik in katere kompetence oziroma lastnosti bi moral le-ta imeti?

Zana: Vsakdo, ki se čuti poklicanega, hkrati pa ga neka tema nagovori (5). Katere kompetence bi moral imet... Neko stopnjo profesionalnega delovanja absolutno (6a), neka določena znanja, določene socialne mreže, take stvari no (6b).

Nina: Ali bi moralo biti v Sloveniji uvedeno izobraževanje za zagovornika beguncev, prosilcev za mednarodno zaščito in kdo bi ga moral izvajati?

Zana: Mislim, da ja ampak mislim, da če bi takšno izobraževanje obstajalo (7)... Oziroma sej pomojm da obstaja v določenih segmentih. Recimo ti svetovalci za begunce imajo izobraževanja (8a), prostovoljci na Filantropiji imajo izobraževanja (8b). Velik je teh izobraževanj. Ne kot neko enotno izobraženje, ampak kot ločena izobraževanja po določenih segmentih. Torej za pravnike neki (9a), za prostovoljce (9b), neki za socialne delavce (9c). Kar je men velikrat problematično, kar se mi zdi pri teh izobraževanjih, je da so.... ne da je problematično samo po seb, je to, da so sprovedena s strani države ampak zaradi dane situacije, zaradi dane državne politike, so mi taka izobraževanja velikrat sporna, vsaj to kar slišim (10). Iz vidika, da tudi ti, ki so odvetniki za begunce, so potisnjeni oziroma prisiljeni v neke neetične poteze, ki škodijo dejansko tem (11)... Ko so bila izobraževanja prostovoljcev za delo na meji, so jim govorili recimo, če imate 500 vod pa je tam 700 ljudi, ne smete niti ene vode dat, ker se bodo poklali med sabo za te vode. Če imate 10 čokoladic pa imate tam 15 ljudi, jim ne smete dat čokolad, ker se bodo skregal. Skratka že s temi navodili so dal vedet, da imamo opravka z neko podivjano hordo nekih barbarov, ki si ne bodo mogli deliti po dva pa dva ene vode, ker v praksi je bilo čisto drugače (12). Če so imeli neki, so to podelili. Ampak če nisi delal za neko večjo organizacijo, si dobil taka navodila. Jaz sem bila enkrat na meji, ko je bilo ful mrzlo, zima je bila, ledeno je bilo, zmrzval smo. Mi tam, prostovoljci, smo bili oblečeni v najbolj debele zimske stvari, oni so bili pa tam v tistih šotorih, brez ogrevanja, brez vsega. In ta vodja izmene od Rdečega križa ali iz kje je že bila, ni pustila dat dek, ker se ji je zdelo, da jih ni dost, potem pa ko smo ful pritiskal, je rekla "sej zdej bo pa itak kmal jutro", pa je bilo tko pet zjutraj sredi zime, ko veš, da tudi ko bo jutro, ne bo toplo (13). Skratka te izkušnje, ki jih imam... Ker pač narekuje država to neko etiko delovanja, je hkrati pogojena z državno politiko, ki je nastrojena proti beguncem in se iz tega velikrat vidi ta odnos, da so to pač neke podivjane horde nekih ljudi, ki ne bodo nič tekal, in moraš ravnat previdno, ne smeš se rokovat, ne smeš dat maske dol. Ampak drgač se mi pa absolutno zdi pomembno, da izobraževanja bi bla. Kar recimo vidimo tudi mi pri našem delu, ker recimo v te vode, v katerih smo mi, vstopajo predvsem ljudje z nekim aktivističnim entuziazmom, kar pa ne pomeni, da so opremljeni za neko delo z ljudmi, predvsem z ljudmi v ranljivih skupinah, kar pa pomeni, da ne štekajo njihovih situacij, ne štekajo njihovega psihičnega in socialnega ozadja (14a) in potem večkrat pride do nekih napačno razumljenih situacij oziroma nekih ne sploh slabo namernih... nekih konfliktov interesov, kar se mi zdi, da se velikrat odraža na primer na ta način, da ima nek aktivist, prostovoljec, pričakovanja, kaj bo on v neki skupini naredil in potem je ful hitro užaljen, če se ta skupina ne odziva na njega na ta način, kot je on pričakoval (14b). Če recimo začut preveliko težo bremena težav teh ljudi, ne zna, ker nima nobenega znanja o tem, tega na pravilni način procesirat in se potem umakne, se utruji, skuri, je užaljen. Glede na to, da gre za skupino, ki ima s sabo velik prtljage, od vojn do drugih travm, se mi zdi, da velikrat je prišlo do tega, da ti nadobudni in zelo dobro misleči prostovoljci se niso znal s tem soočit, niso znal tega hendlat, so narobe razumel kakšno stvar in so bili potem totalno razočarani. Kar se mi zdi ful bedno, ker nisi ti tisti, ki mora biti razočaran. Pride do tega neskladja interesov in pričakovanj. Hkrati tudi to neko postavljanje meja, ki se mi zdi tud ful pomembno. Če ti prideš v neko prostovoljsko skupino in si najprej ful navdušen, ker se ti zdi, da boš vsem ful

pomagal in daš to ljudem to vedet in ljudje pričakujejo potem od tebe, da jim boš res pomagal (15). Ful stvari je, ki jih ti kot prostovoljec, aktivist ali pa odvetnik ne moreš pomagat. Ali ne moreš zadovoljit nekega čustvenega manjka ali dejansko ne moreš ne moreš nič naredit zato, da bi ta človek dobil papirje in se legaliziral... Pač na različnih nivojih je to. V resnici mislim da so izobraženja pomembna in nujna ampak zaradi dane situacije so velikrat malo sporna (16).

Nina: Ampak če bi bilo izobraževanje, kdo bi ga moral izvajati?

Zana: Politično neodvisni strokovnjaki, ne vem (17).

Nina: Ali ste se sami izobraževali za vlogo zagovornika?

Zana: Ne (18).

Nina: V katerih primerih ste bili sami v vlogi zagovornika in kako je to potekalo?

Zana: V ogromno primerih, na vsakodnevni ravni (19). Od tega, da sem velikokrat pooblaščenka ljudem, ki so zaprti v centru za tujce in oni nimajo dostopa do zastojni odvetnikov (20). Velikokrat mi to vlogo flikamo in napišemo razne pritožbe, prošnje, poskušamo preprečit njihove deportacije na takšen ali drugačen način (21). Do tega, da hodim s temi našimi... kar imajo, kakršnekoli postopke na policiji, banki, kjer imajo ful težav, ker jim ne odpirajo račune (22). Vedno pridem zraven kot nekdo, ki se bo probal tam neki spogajati. Hkrati pa na ta način malo onemogočiš tem raznim organom, da delujejo popolnoma samovoljno in ne v skladu s pravili. Kar je, če se begunci sami pojavijo, jih povežijo popolnoma. Ker oni ne poznajo zakonodaje in jim tam rečejo karkoli hočejo (23). Na raznih intervjujih sem bila zraven, od teh inšpektorjev iz Ministrstva za notranje zadeve do intervjujev na upravnih enotah, kadar je šlo za te primere teh prošenj združevanja z družino (24). Pač zmeri, kjer smo presodil, da je pomembno, da je zraven nekdo, ki se spozna na te stvari. Zato da tistega begunca ne obrne okoli prsta. Tako da v teh zagovorniških situacijah non-stop.

Nina: Ste naleteli na kakšne ovire v procesu zagovorništva in če da, kako ste jih rešili?

Zana: Ja, smo, ker mi smo pač neformalna organizacija. Prej smo delovali v Rogu, kjer so vse te uradne institucije bile skeptične do Rogovcev in nas je ta stigma se ful držala (25). Marsikje nas niso jemali resno. Kdaj, če misliš, da boš nekaj dosegel, če se boš tam pojavil, je tud precenjeno, ker so čisti razni nepomembni birokrati tako naduti v svojem pravu, da begunci oziroma tujci ne bi smeli imeti nobenih pravic tako da kdaj greš ti (26)... kdaj si uspešen, velikrat greš pa tud ti čist poklapan domov. Ampak ja, sej pravm, zagovorništvo samo po sebi ima omejitve. To je pač delo, primer za primerom, ki nikoli ne naredi nekih sistemskih sprememb (27). Mogoče pri enem rata, pri enem ne, sistemsko pa se nič ne spremeni. Tako da jaz v tem vidim neke omejitve in to delamo, ker so pač vsak dan situacije in si malo prisiljen v to, ne pa ker bi bil to samo po sebi cilj našega delovanja.

Nina: Kako stopite v stik z osebo, ki potrebuje zagovornika? Kako vzpostavite delovni odnos in kako ga vzdržujete?

Zana: Različno. Načeloma se trudimo ves čas širiti našo bazo tako da delamo razne dogodke, izobraževalne delavnice, družabne dogodke, prej v Rogu smo imeli še zabave, večerje, imamo socialna kosila, ki so odprta za vse (28). Skratka, se ful trudimo splest čim več poznanstev, da potem, ko ti ljudje rabijo pomoč, vejo za nas in da

se lahko na nas tudi obrnejo. Ker velikrat je tko, če ne poznaš ljudi in oni ne poznajo tebe, imajo problem, ker nimajo pojma, na koga se več obrnit. Ali se obrnejo na neko institucijo, ki absolutno ne bo šla v nek boj za njih. Torej prek tega, neko aktivno širjenje baze. Velikrat nas ljudje sami kontaktirajo, pa jih nismo prej poznal pa so slišal od svojega prijatelja, pojdi tja in jih vprašaj za pomoč (29). Stike pa vzdržujemo oziroma delovne odnose v teh dolgotrajnih procesih (30). Mi mam z enimi ljudmi delovne odnose že pet, šest let. In to je proces, da imamo neke aktivnosti skupne, od izletov do zabav, do manjših delovnih akcij ali dolgotrajnejših samoorganiziranih projektov. To je ful trdo delo, vzdrževanje in gradnja delovnih odnosov (31). Ker imaš tudi ljudi, ki pridejo sem po pomoč pa se ne bodo nikoli nič vključil, eni se bodo pa ful vključil pa nikol prosili za pomoč, eni so pa taki, ki so nekje vmes. Tle pride pa mal pomaga in potem ful lažje prosim, če kej pomagajo, če jaz potem vidim, da nekdo me neki ful prosi za neki, mu rečem, okej, jutri boš pa... ne rečem kot direkt za menjavo ampak rečem tako ti bom pomagala, čez ene petnajst minut pa rečem, ej, a bi ti imel čas jutri meni neki pomagat. Se mi zdi to ful pomembno, ker mi smo samoorganizirana aktivistična skupina, ki nima nobenega financiranja od nikjer in je drugače od nekega NGO-ja, ki je financiran, oni dobijo plačo in morajo opraviti to zastopništvo. Mi ne dobivamo nobene plače in opravljamo to zastopništvo ... v zameno je pa fino, da je to nekako vzajemno (32). Da se prek tega, da mi nekomu pomagamo, gradi ta skupnost, kar je pa tudi naš cilj. Ta neka politična organizacija nekih ljudi, ki znajo vodit skupne delovne procese in lahko v določenem momentu sprovedejo neko politično akcijo. Se mi zdi ta način zanimiv. Glih to, ker ljudje že poštekaajo, da ti nisi plačan za to, kar delaš. Nič ni zastonj. Je ampak ni. Se mi zdi, da ljudje razumejo, če rečem, ej, dejmo tle pomit, please, pa se potem javijo. Tako da ja, da se ta neka medsebojna solidarnost prek tega builda (33). Se mi zdi, da velikrat v teh begunskih političnih bojih je glih to ful pomembno, glih zato, ker nimamo tega in te mase beguncev in ne moremo zdej računat, da bodo Sirci neki ali pa eni neki... ker ko je neka begunska stvar, morajo vsi skupi stopit. In če ti buildaš to medsebojno solidarnost že na nekih takih manjših brezveznih stvareh, da se ljudje navadijo tega, delat stvari eden za drugega. Ravno eno vprašanje prej, kako se vzdržujejo vezi in delovni odnosi... glih prek tega organiziranega dela za skupnost. Na primer ta kosila, ki jih imamo vsak dan, ko nekdo kuha za vse. Ne glede na status, ne glede na nacionalnost, in potem se zamenja. Ljudje se navadijo dajat.

Nina: Kako zagovorništvo vpliva na odnos med zagovornikom in uporabnikom?

Zana: Ja, to je hierarhičen odnos (34). To ni enakovreden odnos. Ne more bit. Tudi če se še tako pretvarjaš, kar se mi zdi, da je ful velikrat fantazija aktivističnih skupin. NGO-jev ne, ker jim je ful bolj jasna njihova pozicija, v aktivističnih skupinah pa ni tako jasno, ljudem je itak ideal ta neka hierarhičnost, se pa velikrat zaslepijo s to idejo, ki pa ni realistična. Sorry, če ti moraš nekoga zastopat in biti njegov zagovornik, potem absolutno pomeni, da je tebi ta človek v podrejenem položaju. Ampak ja, recimo take stvari skušamo tle razbijat, da tudi drugi, ki so zastopana skupina, potem naredijo neki nazaj, da ni, da samo jaz dajem, ampak da tudi on daje (35). Na ta način se mejčken omili stopnja razlike.

Nina: Na kakšen način so bili uporabniki vključeni v proces zagovorništva?

Zana: Velikrat prosimo nekoga, da pride kot prevajalec zraven v nek proces (36a) ali pa, recimo zdej, ko smo pisal ta časopis Tukaj smo (36b)... mi smo kot aktivisti delal zagovorništvo za nek primer, za neko osebo, pa smo se ful pogovarjal še z drugimi o tem, pa so tud drugi pisal o problemih tega človeka oziroma teh problemih (37). Tako da poskušamo ves čas kolektivno... ali pa če ima nekdo kakšen intervju za azil. Kakšni hočejo ohranit

skrivnost svojo zgodbo, kakšni pa niso tako občutljivi na to in takrat skušamo čim več ljudi vpet. V smislu, ej, dej mi ti povej, ki si iz Iraka, kje bi lahko najdlja te informacije ali pa dej mi to prelet ali pa dej, ko imaš boljši vpogled... Včasih sedimo skupaj deset ljudi pa se pogovarjamo samo o enem, ki ima zaslišanja na sodišču pa je on tud zraven in potem debatiramo, kaj bi lahko on še najdel kot nek dokaz (38). Tako da se vključujejo pa tudi na proteste hodijo eden za drugega, ne samo za svoje (39).

Nina: Na kakšen način spodbujate uporabnike, da se sami zagovarjajo? Kako je prisotno samozagovorništvo pri uporabnikih?

Zana: To jih ful spodbujamo. Spodbujamo jih k temu, da se poslužujejo čim več pravnih vzvodov, ki jih imajo. Da dajejo svojo zgodbo v javnost, da obveščajo medije (40). Če majo željo organizirat protest, ga pri tem podpremo, logistično, posodimo zvočnik, povemo, kje je dobro imeti traso (41). Drugače pa se mi zdi, da so najbolj efektivne te kolektivne akcije (42). Ko so begunci sami organiziral svoje proteste (43). Torej ne protest Slovencev za pravice beguncev ampak protest beguncev. To je absolutno trikrat bolj efektivno kot tisto prvo. Tako da jih spodbujamo k temu, da ko nekdo ima neko idejo, ga absolutno želimo podpret, da jo realizira in se mi zdi to pomembno.

Nina: Kaj pri zagovorništvu bi sami pohvalili? Katere so prednosti zagovorništva in kje bi bile potrebne izboljšave?

Zana: Zagovorništvo je bergla, tam, kjer ni možna organizacija teh ljudi v neko kolektivno telo, ki se bori kolektivno za svoje pravice, je zagovorništvo bergla, ker nikoli ne dosega enakih rezultatov (44). Ampak glede na situacijo, kakršna je, boljše da je kot da ni, ker brez nekih aktivističnih skupin bi bili mnogi tujci v Sloveniji popolnoma na suhem, brez kakršnihkoli političnih vzvodov moči. Na nek način je pomembno, ni pa to najboljša rešitev. Je pa absolutno, sploh, kadar pride do nekih pravnih vprašanj, takrat nek navaden človek tega ne more delat in takrat moraš imeti neko oporo, ki te vodi skozi te procese. Sploh pri beguncih je tako, da so v nekem pravnem labirintu in še tisočih zapletenih postopkov in je pomembno, da jim to razloži, da jih vodi čez to, jih podpira psihično, psihološko pri tem dolgotrajnem postopku (45).

Nina: Torej kje bi bile potrebne izboljšave?

Zana: Jaz mislim, da v tem, da bi zagovorniki mogli bit drznejši (46). Eno prekletstvo zagovorništva je, da se vse ustavi pri pravnih vprašanjih. Ampak pravo ni vedno na strani malih ljudi (47). Če pomisliš zdej, ko se je spremenil Zakon o tujcih in Zakon o mednarodni zaščiti, zdej pravo ti ne pomaga. Pravo krši vse temeljne pravice ljudi ampak če gledaš s pravne perspektive, tako pač je. In razni zagovorniški NGO-ji se ful ujamejo v to. In kar se mene tiče, je pravi boj, politični boj, ne pa pravni boj. Pravni boj je spet ena bergla, na katero se šlepaš, ne sme pa biti tvoj končni cilj. Da so politično drznejše te skupine (48).

Nina: Ali uporabljate še kakšno drugo metodo socialnega dela v Vaši organizaciji poleg zagovorništva in katero?

Zana: To, kar sem že prej omenila. Grajenje solidarnostne mreže tako znotraj baze kot širše (49). Gradi se torej sama baza in solidarnost na njej, hkrati pa se išče zunanje podpornike, na katere lahko računaš, da bodo vskočil in pomagal ali finančno ali z drugimi sredstvi, ki bodo na voljo, ko bo potreba po tem prišla (50). Veliko delamo na tem grajenju politične skupnosti, da se veliko družimo, veliko pogovarjamo (51). Veliko organiziramo skupej

dogodkov, izobraževanj, skupnih projektov, kot je bil ta časopis Tukaj smo. To se je ful ljudi vključilo. Aktivno vključilo in na svoj način začelo naštevati vsa ta politična vprašanja, ki jim narekujejo življenja. Ful dela z bazo. Sej delamo potem medijske projekte, medijske kampanje, pritisk na institucije, tisto, s čimer izviramo pa je delo z bazo. Direktno.

Nina: Bi želeli še kaj dodati ali izpostaviti kakšen primer zagovorništva?

Zana: Ne.

9.3 Osno kodiranje

- Definicija zagovorništva
 - Podpora in pomoč
 - Aktivno ukvarjanje z uporabnikom in družino, podpora, pomoč in razumevanje položaja oziroma situacije uporabnika (A1)
 - Pomen zagovorništva
 - Poslanstvo posameznika (B1a)
 - Strategija za doseg spremembe (B1b)
 - Cilji v korist otrok (B3)
 - Zagovorništvo bolj za profesionaliziran svet (Č4)
 - Drugačen pomen za aktiviste (Č5)
 - V rabi civilne družbe (Č6)
 - V rabi politike (Č7)
 - Zagovorništvo ranljivih skupin, ker same ne morejo sebe zagovarjati (D1)
- Spremembe v družbi
 - Nevidni problemi
 - Postanejo vidni (Č1)
 - Vidni z vzpostavljanjem pravnih problemov (Č2a)
 - Vidni s pravnim zastopstvom (Č2b)
 - Vidni z družbeno akcijo (Č3)
- Funkcije zagovorništva
 - Naloge zagovorništva
 - Poslušanje, razumevanje uporabnikove situacije, informiranje, svetovanje, usmerjanje, razlaga družbenega sistema (zakonodaj, vlog, pristojnosti ustanov) (A4)
 - Informiranje uporabnikov (A10)
 - Spremljanje področja in položaja otrok (B4a)
 - Predlogi za boljšo ureditev področja (B4b)
 - Zastopanje, kjer ni to možno (Č7)

- Izpostavljanje problemov (Č8)
 - Umik nepravičnega zakona (Č9a)
 - Krepitev moči (Č9b, Č51)
 - Zagotovitev uresničitve pravic (D2)
- Oblike zagovorništva
 - Primeri oblik zagovorništva
 - Znotraj obstoječih programov društva (A5, A9)
 - Zagovorništvo na institucijah (A15, A33a, C3, C19, Č11b, Č17, Č42, D4a, D4c)
 - Zagovorništvo na ulici (A16, D43)
 - Kot ena strategija (B5, B14)
 - Izhajaš iz problema v družbi (B13)
 - Pojasnjevanje situacij kot kulturni mediator (C2, C4)
 - Laično zagovorništvo (Č10)
 - Zagovorništvo posameznika (Č11a, Č13)
 - Kolektivno zagovorništvo (Č12)
 - Profesionalno zagovorništvo (Č16)
 - Politično zagovorništvo (Č18, Č19)
 - Politična akcija (Č41)
 - Samozagovorništvo (Č57, Č60)
 - Pravno zagovorništvo (D3a)
 - Medijska akcija (D3b)
 - Kampanje (D4b)
 - Kolektivna akcija (D42)
- Integracija beguncev
 - Sodelovanje med institucijami
 - Sodelovanje z Zagovorniki načela enakosti, Varuhom človekovih pravic (A6)
 - Sodelovanje večih institucij (A14, A63, B15, B27, Č40)
 - Načini integracije
 - Učenje slovenskega jezika (A13a, C41)
 - Vključevanje v podsisteme (A13b)
 - Želja po integraciji (C42)
 - Imajo prostor za socializacijo (Č49)
 - Sodelovanje pri reševanju problema (Č59)

- Sodelovanje z institucijami (Č61)
- Lastnosti zagovornika
 - Delo na sistemski ravni
 - Zmožnost zagovarjanja in uresničevanja temeljnih pravic uporabnika, poznavanje zakonodaje, podpora pri vključevanju na trg dela, izobraževanju (A3)
 - Pisanje pritožb, dopisov in informiranje institucij o morebitnih kršenih pravicah (A7)
 - Zavedanje, kaj je diskriminacija in ustrezno reagiranje in zagovarjanje pravic pred ustanovami ter iskanje ustrezne rešitve (A8)
 - Poznavanje temeljnih človekovih pravic in ustrezno reagiranje na kršitev pravic (A17)
 - Potreba po izobraževanju in usposabljanju za vlogo zagovornika (A67b)
 - Spremembe sistema (B2)
 - Zagovarjanje potreb ranljivih skupin (B6a)
 - Prizadeva za vključevanje potreb v zakonodajo (B6b)
 - Pridobivanje pravic uporabnika (C7)
 - Poznavanje Zakona o mednarodni zaščiti in Zakona o tujcih (C16, Č24)
 - Poznavanje pravnega sistema (C10, C17, Č23)
 - Zmanjševanje odvisnosti uporabnika od institucije (Č54)
 - Prizadevanje za enakopravnost z uporabnikom (Č55)
 - Delo na osebni ravni
 - Empatija (A2, Č25)
 - Razumevanje tveganj, situacije uporabnika, revščine (A12)
 - Ustrezna izobrazba (A18, C11, D6a)
 - Socialne kompetence (A19a)
 - Komunikacijske kompetence (A19b)
 - Zagovornik kot mediator (A19c)
 - Krepitev kompetenc (A20a)
 - Individualno delo z uporabniki (A20b)
 - Učenje iz prakse (A21, Č22, Č39)
 - Kulturni mediator kot zagovornik (A60)
 - Občutljivost na položaj ranljivih skupin (A66)
 - Kompetence za vlogo zagovornika (A67a)
 - Razumevanje situacije uporabnika (C5)
 - Poštenost (C8)
 - Nepristranskost (C9)

- Poklicanost k zagovorniški vlogi (D5)
 - Ustrezna znanja (D6b)
- Ranljive skupine znotraj skupine beguncev
 - Primeri ranljivih skupin
 - Migrantke (A11)
 - Žrtve nasilja (B9a, Č72a)
 - Mladolletniki brez spremstva (B9b)
 - S posebnimi potrebami (B9c)
 - Delavci migranti (Č71)
 - Ženske brez pravic zaradi združitve družine (Č72b)
- Sistemska ureditev izobraževanja za zagovornika beguncev
 - Nujnost izobraževanj
 - So potrebna (A22, C13, D7, D16)
 - Ne, če zagovornik le predstavlja potrebe uporabnikov (B7)
 - Da, če zagovornik vključuje v javne procese zaradi kršenih pravic uporabnika (B8)
 - Vsebine izobraževanj
 - Poznavanje Zakona o mednarodni zaščiti, Zakona o tujcih, položaj mladolletnikov brez spremstva (A24)
 - Učenje iz prakse, refleksija prakse (A25)
 - Druga obstoječa usposabljanja
 - Usposabljanja za kulturne mediatorje (A26)
 - Usposabljanja za pedagoške delavce (A27)
 - Druga obstoječa izobraževanja
 - Izobraževanja za pravnike (D9a)
 - Izobraževanja za prostovoljce (D9b)
 - Izobraževanja za socialne delavce (D9c)
 - Zagovorniki beguncev in njihovo izobraževanje
 - Izobraževal in usposabljal za vlogo zagovornika na različnih področjih ter obnavljal ta usposabljanja (A29)
 - Kot strokovni delavec s področja socialnega varstva pozna zakonodajo (A30b)
 - Ni izobraževala za vlogo zagovornice (B12, Č38, D18)
 - Naziv kulturne mediatorke dobila preko izkušnje kot begunka (C18)
 - Ni izobraževal za vlogo zagovornika (Č37)
 - Ovire za izvajanje izobraževanj

- Ni interesa na ravni države (Č28)
 - Ni denarja za izobraževanja (Č31)
 - Vzame veliko dela in časa (Č32)
 - Sporna zaradi državne politike (D10)
- Izvajalci izobraževanj
 - Obstoječi izvajalci
 - Delna vključenost izobraževanj in usposabljanj za zagovornika beguncev v druga usposabljanja npr. v program Socialne zbornice (A23)
 - Društvo Odnos (A30c)
 - Deloma vključeno v izobraževanja za svetovalce za begunce (Č27a, D8a)
 - Pravno-informacijski center nevladnih organizacij (Č27b)
 - Pravna fakulteta (Č29)
 - Slovenska filantropija (Č30, D8b)
 - Možni izvajalci
 - Fakulteta za socialno delo, druge kompetentne ustanove v sodelovanju z nevladnimi organizacijami s tega področja (A28)
 - Socialna zbornica (B10a)
 - Center za socialno delo (B10b)
 - Ministrstvo za notranje zadeve (B10c)
 - Odvisno od področja vključevanja zagovornikov (B11)
 - Pravna fakulteta (C14a)
 - Fakulteta za socialno delo (C14b)
 - Kot skupen projekt Pravne fakultete in Fakultete za socialno delo (C15)
 - Ministrstvo za pravosodje (Č33a)
 - Urad vlade za oskrbo in integracijo migrantov (Č33b)
 - UNHCR (Č34)
 - Politično neodvisni strokovnjaki (D17)
- Zagovorništvo v praksi
 - Zagovorniki v praksi
 - Je strokovni delavec s področja socialnega varstva (A30a)
 - Je prevajalka, kulturna mediatorica, ne zagovornik (C1)
 - Lahko pravniki (C6, C12b)
 - Lahko socialni delavec (C12a)
 - Najboljši so pravniki (Č26)
 - Odvetnik kot zagovornik (Č70)
 - Kot pooblaščenka tujcem (D20)
 - Kot zagovornik pri primeru združevanja družine (D24)

- Pogostost zagovorništva pri zaposlenih
 - Vsakodnevno (A31, D19)
- Vključenost uporabnikov v zagovorništvo
 - Aktivna udeležnost uporabnikov pri dostopu in uresničevanju pravic (A51, C40)
 - Izvajanje samopomoči med uporabniki (A53)
 - Realizacija ciljev uporabnikov z njihovimi lastnimi veščinami in znanjem (A54)
 - Kot prevajalci drugim (A55, D36a)
 - Zagovorništvo med uporabniki (A56)
 - Neposredna vključenost (B28)
 - Posredna vključenost (B29)
 - Samozagovorništvo (C44)
 - Skupno pisanje izjav (Č62, Č63)
 - Sodelovanje pri časopisu (D36b)
 - Sodelovanje pri pogovoru o problemih drugih ljudi (D37, D38)
 - Udeležba na protestu (D39)
 - Izpostavljanje svoje zgodbe v javnosti (D40)
- Rezultati
 - Sprememba v sistemu (B25)
 - Izboljšanje položaja cele populacije uporabnikov (B26)
 - Sprememba novele zakona zaradi kršitve Konvencije o otrokovih pravicah (B31)
 - Bolj samostojni uporabniki (C43)
- Ovire v zagovorništvu
 - Primeri ovir
 - Ovire pri odpiranju bančnega računa (A32, C22, Č14, D22)
 - Nesorazmerje moči med institucijo in uporabnikom (A33b)
 - Nepoznavanje jezika s strani uporabnikov (A33c, C39)
 - Nepoznavanje sistema s strani uporabnikov (A33č, D23)
 - Diskriminacija (A33d, C23, C24, C26, D12, D13)
 - Nepoznavanje zakonodaje s strani uslužbencev različnih institucij (A34, C27)
 - Pomanjkanje osebnih zdravnikov (A36)
 - Kadrovska omejenost zagovornikov (A52, B17b)
 - Pomanjkanje sredstev (B17a)
 - Pomanjkanje kapacitet in znanja (B18)
 - Dolgotrajni postopki (B19)
 - Otroci niso skupina pritiska (B20)

- Neodziven sistem (B21)
- Zaposleni na drugih ustanovah ne poslušajo zagovornikov (C21)
- Slabe predhodne izkušnje s tujci (C25)
- Vtikanje uslužbencev drugih institucij v osebne zadeve uporabnika (C28)
- Neprijaznost uslužbencev (C29, D26)
- Nerazumevanje kulture s strani uporabnika (C30)
- Zagovarjanje oseb, ki niso fizično prisotni (Č15)
- Sistemsko zatiranje uporabnikov (Č21, Č44, Č45)
- Zavrnitev pritožbe zaradi nepravnega jezika (Č35)
- Nepoznavanje kulture, situacije uporabnika s strani zagovornika (Č36, D14a)
- Nezakonito pridržanje tujcev (Č43)
- Uporabniki kot žrtve (Č58)
- Ustrahovanje uporabnikov (Č64)
- Neetično delo zagovornikov (D11)
- Prevelika pričakovanja aktivistov (D14b)
- Pomanjkanje meja v odnosu (D15)
- Stigma zagovornikov (D25)
- Pogostost ovir
 - Veliko ovir (A35, B16)
- Reševanje ovir
 - Pisanje dopisov na različne ustanove (A37, C20a)
 - Sodelovanje z Zagovorniki človekovih pravic (C20b)
 - Pisanje izjav (Č20)
 - Pisanje pritožb (D21)
- Izboljšave
 - Sistemska ravan
 - Potrebne izboljšave v sistemu (A57, Č66, Č67)
 - Potrebe po kulturnih mediatorjih (A59)
 - Razumevanje in reagiranje na pravne dileme v pravnem zagovorništvu (A61)
 - Dodatna izobraževanja (C45)
 - Javna podpora zagovorništva (Č68)
 - Spodbujanje zagovornikov (Č77)
 - Pritisk na sistem (Č78)
 - Drznejši zagovorniki (D46, D48)
- Pomanjkljivosti
 - Diskriminacija s strani družbe
 - Nerazumljenost vloge zagovornika v družbi (A58)
 - Sistemska ravan

- Pomanjkanje specialističnega znanja (A62)
 - Nepoznavanje zdravstvenega sistema (A64)
 - Premalo odobrenih prošelj za azil (Č73)
 - Brez sistemskih sprememb (D27)
 - Ne dosega enakih rezultatov (D44)
 - Pravo ni na strani malih ljudi (D47)
- Delovni odnos
 - Prvi stik z uporabniki
 - Uporabniki napoteni prek Urada za oskrbo in integracijo migrantov (A42)
 - Stik prek programa (A43, B23b)
 - Stik prek poznanstev (A44, B24, C34, Č46, D29)
 - Skozi zaznavo problematike (B22)
 - Stik prek projekta (B23a)
 - Stik prek družabnih omrežij (Č48a)
 - Stik prek srečanj (Č48b)
 - Stik prek družabnih dogodkov (D28)
 - Vzpostavljane delovnega odnosa
 - Vzpostavljane in vzdrževanje osebnega stika od samega začetka odnosa (A38)
 - Dogovor o delu (A39)
 - Grajenje odnosa (A40, D31)
 - Cilj vsakega druženja podpora pri integraciji in uresničevanju pravic (A41)
 - Zaupanje (C32)
 - Občutek varnosti (C33)
 - Prijateljski odnos (C35, Č50)
 - Spoštovanje zasebnosti (C36)
 - Od prijateljskega k profesionalnemu odnosu (C37)
 - Odvisno od uporabnika in nasprotne stranke (C38)
 - Instrumentalna definicija problema (Č47)
 - Varen prostor (Č65, Č69)
 - Dolgotrajen odnos (D30)
 - Vzajemni odnos (D32, D35)
 - Medsebojna solidarnost (D33)
 - Ovire v odnosu
 - Pozitivni in negativni vplivi na odnos (A45)
 - Velika pričakovanja uporabnikov (A46)

- Nejasno definirane naloge v odnosu lahko vodijo do napačno razumljenih informacij (A47)
- Neuresničljiva pričakovanja uporabnikov (A48)
- Uresničitve pravic ni možno realizirati (A49)
- Konflikti zaradi nerazumevanja situacij (A50, Č56)
- Nezaupanje prevajalcu (C31)
- Hierarhični odnos (Č52, D34)
- Odvisnost (Č53)
- Metode socialnega dela
 - Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika (A65a)
 - Vzpostavljanje delovnega dogovora (A65b)
 - Svetovanje (A65c, C46a)
 - Informiranje (A65č, C46b)
 - Krepitev kompetenc (B30)
 - Izobraževanje (C46c)
 - Učna pomoč (C46č)
 - Psihosocialna podpora in pomoč (C47, Č75, D45)
 - Metoda krepitev moči (Č74)
 - Prostovoljstvo (Č76)
 - Socialna pomoč (D3c)
 - Podpora (D41)
 - Grajenje solidarnostne mreže (D49)
 - Zunanja podpora baze (D50)
 - Notranja podpora baze (D51)