

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**»HOARDING« OZIROMA KOPIČENJE
IN SOCIALNO DELO**

POLONA JEZNIK

LJUBLJANA 2011

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Polona Jeznik

Naslov naloge: »Hoarding« oziroma kopičenje in socialno delo

Kraj: Ljubljana

Leto: 2011

Število strani: 106

Število slik: 0

Število tabel: 0

Število virov: 46

Število bibl. opomb: 19

Število prilog: 2

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ključne besede: hoarding, kopičenje, socialno delo, kibernetika, sinergetika, primer kopičenja

Povzetek: Diplomaska naloga povezuje teoretično znanje o problematiki kopičenja, kibernetiko-sinergetske koncepte, vidike in strategije za razvoj uspešnega razgovora v socialnem delu ter realne primere posameznikov, ki kopičijo. Prikazuje, na kak način in v kolikšni meri strokovni delavci pri svetovalnem delu s posameznim primerom uporabljajo kibernetiko-sinergetske koncepte socialnega dela, kako in v kolikšni meri raba kibernetiko-sinergetskih konceptov socialnega dela vpliva na izid posameznega primera ter kako in v kolikšni meri se teoretično znanje o kopičenju sklada s primeri kopičenja iz realnega življenja.

Title: Hoarding and social work

Keywords: hoarding, social work, cybernetics, synergetic, study case of hoarding

Abstract: Diploma paper links theoretical knowledge of hoarding, concepts of cybernetics and synergetics, perspectives and strategies for developing a successful interview in social work along with real cases of hoarding. The diploma paper shows in what way and to what extent professionals in social work use cybernetic-synergetic concepts in individual cases, in what way and to what extent the use of cybernetic-synergetic concepts effects the outcome of an individual case and to what extent is theoretical knowledge of hoarding consistent with real cases of hoarding.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

»HOARDING« OZIROMA KOPIČENJE
IN SOCIALNO DELO

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Polona Jeznik

Ljubljana 2011

Če želiš potovati srečno, potuj s čim manj prtljage.

Antonie De Saint-Exupery

PREDGOVOR

V diplomski nalogi je predstavljen »hoarding« oziroma kopičenje posameznika. Medtem ko je ta problematika v Ameriki že precej znana in izpostavljena, pri nas v Sloveniji zavedanje o resnosti le-te komaj začenja prodirati v javnost, na primer v oddajah Preverjeno na POP TV (20. oktober 2009, 20. april 2010) in tudi na nekaj internetnih forumih. Tako skromno poznavanje problematike kopičenja pri nas se mi je zdelo dobra podlaga za njegovo raziskovanje in kratko predstavitev, prav tako pa tudi za predstavitev izbranih primerov kopičenja in njihovo analizo.

V teoretičnem delu diplomske naloge predstavim kopičenje kot pojav, njegovo razlikovanje od nereda, shranjevanja, kronične neorganiziranosti, kompulzivnega kupovanja in zbirateljstva, možne vzroke kopičenja, kopičenje v povezavi z drugimi duševnimi boleznimi, delež ljudi, ki kopičijo, posameznikove bližnje in vpliv kopičenja nanje, pripomočke za »merjenje« oziroma ocenjevanje nakopičenosti, strokovnjake, ki sodelujejo v delovnem procesu pomoči osebam, ki kopičijo, značilnosti dela z ljudmi, ki kopičijo, »hoarderje« kot neprostovoljne uporabnike, predstavim pa tudi vidike, koncepte in strategije za razvoj uspešnega in učinkovitega razgovora v socialnem delu.

V empiričnem delu predstavim tri različne, realne in iz dokumentarne oddaje »Hoarders« vzete primere posameznikov, ki kopičijo, in za vsak primer napravim kibernetiko-sinergetsko analizo, tako da na praktičnem primeru ilustriram rabo konceptov kibernetike in sinergetike socialnega dela ter predstavim tri možne izide terapevtskega razgovora v primeru kopičenja.

Ob tej priložnosti naj se najprej zahvalim svoji mentorici doc. dr. Lei Šugman Bohinc za njen čas, napotke, usmerjanje in razumevanje pri izdelavi diplomske naloge ter odpiranje novih kontekstov razmišljanja v času študija.

Predvsem pa se zahvaljujem svoji družini, da mi je omogočila študij in mi stala ob strani, ko je bilo to najbolj potrebno, ter vsem mojim za podporo in spodbudne besede.

KAZALO

1. TEORETIČNI UVOD	7
1.1 HOARDING – KOPIČENJE.....	7
1.1.1 Kaj je hoarding?	7
1.1.2 Razlike med kopičenjem, neredom, shranjevanjem, kronično neorganiziranostjo, kompulzivnim kupovanjem in zbirateljstvom	11
1.1.3 Kaj so možni vzroki kopičenja?	13
1.1.4 Kopičenje in obsesivno-kompulzivna motnja ter povezava kopičenja z ostalimi duševnimi boleznimi	14
1.1.5 Razširjenost kopičenja	15
1.1.6 Posameznik, ki kopiči, in njegovi bližnji	15
1.1.7 S čim »merimo« nakopičenost?	19
1.1.8 Strokovnjaki, ki sodelujejo v delovnem procesu pomoči osebam, ki kopičijo	20
1.2 KOPIČENJE IN SOCIALNO DELO	21
1.2.1 Pomanjkanje vpogleda oziroma uvida v težavo in slepota za nered	21
1.2.2 Značilnosti dela z ljudmi, ki kopičijo	22
1.2.3 Delo socialnih delavcev z uporabniki, ki kopičijo	24
1.2.4 »Hoarderji« kot neprostopoljni uporabniki	26
1.3 USPEŠEN IN UČINKOVIT RAZGOVOR V SOCIALNEM DELU	27
1.3.1 Splošni vidiki in strategije kibernetike spremembe in stabilnosti v interakciji psihosocialne pomoči	27

1.3.2 Mikrodinamika ali ožje sestavine razgovora kot kriteriji uspešnosti in učinkovitosti razgovora.....	36
1.3.3 Sistematično nesistematičen pristop	40
1.3.4 Proizvodi razgovora	41
1.3.5 Kriteriji uspešnega razgovora	41
1.3.6 Sinergetika socialnega dela	42
2. PROBLEM	50
3. METODOLOGIJA	51
3.1 Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke.....	51
3.2 Viri podatkov	51
3.3 Subjekti	51
3.4 Zbiranje podatkov	51
3.5 Obdelava in analiza podatkov.....	52
4. REZULTATI IN RAZPRAVA	53
4.1 BETTY – Učiti se živeti z obstoječimi vzorci in jih umeščati v nove kontekste	53
4.1.1 Uvod v primer	53
4.1.2 Potek delovnega procesa.....	54
4.1.3 Zaključek: primer leto kasneje	60
4.1.4. Poskusna teorija	64
4.2 BILL – Ponavljajoče se nestabilnosti vzorcev	66
4.2.1 Uvod v primer	66
4.2.2 Potek delovnega procesa.....	67

4.2.3 Zaključek: primer leto kasneje	73
4.2.4 Poskusna teorija	74
4.3 JAKE – Situacija histereze – primer dobre prakse	76
4.3.1 Uvod v primer	76
4.3.2 Potek delovnega procesa	77
4.3.3 Zaključek: primer leto kasneje	83
4.3.4 Poskusna teorija	84
4.4 META POSKUSNA TEORIJA Z RAZPRAVO	86
5. SKLEPI	92
6. PREDLOGI	93
7. LITERATURA IN VIRI	94
8. PRILOGE	98
8.1 Clutter Hoarding Scale© (CHS)	98
8.2 Clutter Image Rating (CIR)	102
9. POVZETEK	106

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 HOARDING – KOPIČENJE

1.1.1 Kaj je hoarding¹?

Po navajanju Grisham in Barlow (2005: 45) je »hoarding« oziroma kopičenje »prvič pritegnilo pozornost javnosti v marcu leta 1947, ko so dva samotarska brata, Homerja in Langleya Colleyer, našli mrtva v njunem trinadstropnem stanovanju v New Yorku. Njun dom je bil napolnjen s 120 tonami razne navlake, vključujoč 'štirinajst velikih klavirjev, star generator, dele avtomobila Model T Ford, več kot 3000 knjig' (Faber, 1947) in z labirintu podobnimi predori, ki so vodili skozi navlako. Policija je ugotovila, da je Langley Colleyer umrl zaradi nakopičenih stvar, ki so se zrušile nanj, medtem ko je prinašal hrano svojemu paraliziranemu bratu; slednji je nato umrl zaradi lakote«.

Zgodnji anekdotski zapisi (Frankenburg, 1984; Greenberg, 1987; Greenberg, Witzum, & Levy, 1990), ki jih navajata Steketee in Frost (2003: 906), vključujejo tako informacije o zbiranju stvari kot tudi informacije o nezmožnosti jih zavreči. Vendar avtorja poudarita, da si v nobenem od teh zapisov pisci niso prizadevali utemeljiti razlage kopičenja oziroma si niso prizadevali ponuditi jasno opredelitev problema kopičenja.

Frost in Hartl (1996) sta oblikovala prvo sistematično opredelitev kopičenja (Steketee, Frost 2003: 906). Definirala sta ga kot »pridobivanje oziroma zbiranje in nezmožnost zavreči večje količine stvari, ki se zdijo neuporabne ali imajo omejeno vrednost« (Frost, Gross 1993; v Frost, Hartl 1996: 341).

1 Hoarding: (samostalnik) **kopičenje**, zbiranje zalog, tezavriranje; (množina) prihranki (Grad et al. 2008). V tuji literaturi, ki jo navajam med viri, se prav tako velikokrat pojavlja (še) besedna zveza »compulsive hoarding« oziroma kompulzivno kopičenje (npr. Tompkins, Hartl 2009; Frost, Hartl 1996; Grisham, Barlow 2005 idr.). V slovenskem jeziku sem na psihiatričnih internetnih forumih našla poimenovanje »kompulzivno kopičenje«, na splošnih internetnih forumih pa nestrokovno oziroma metaforično besedo »hrčkanje«. V svoji diplomski nalogi bom večinoma uporabljala besed(n)o (zvezo) »(kompulzivno) kopičenje«.

Saxena in Maidment (2002; v Steketee in Frost 2003: 906) sta za pojav kopičenja predlagala strokovni izraz »sindrom kompulzivnega kopičenja«.

Frostl in Hartl (1996: 341) sta hotela kopičenje še podrobneje definirati, zato sta na podlagi svojega dela na tem področju predlagala naslednjo opredelitev: *»(1) pridobivanje oziroma zbiranje in nezmožnost zavreči večje količine stvari, ki se zdijo neuporabne ali imajo omejeno vrednost, (2) bivanje v življenjskih prostorih, ki so tako neurejeni oziroma zapolnjeni, da preprečujejo dejavnosti, za katere so bili le-ti namenjeni, in (3) huda stiska ali oslabitev v funkcioniranju posameznika.«*

Tompkins in Hartl (2009: 14–16) sta opisala štiri dejavnike, ki so osrednjega pomena za kompulzivno kopičenje.

Prekomerno pridobivanje oziroma zbiranje. Posameznik, ki kopiči, praviloma ne more nehati pridobivati oziroma zbirati stvari. Domov jih prinese tudi v primeru, ko jih ne potrebuje ali že poseduje eno ali več enakih stvari. Največkrat jih kupi z namenom, da jih nekomu podari, a to v resnici redko stori. Velikokrat obiskuje (garažne) razprodaje, raziskuje odlagališča smeti, kompulzivno nakupuje (tudi na svojih najljubših spletnih straneh) ter se poteguje za predmete na dražbah. Pogosto nadaljuje s pridobivanjem tudi takrat, ko mu že zmanjka denarja ali uporabnega prostora za shranjevanje in to počne kljub soočanju z grožnjami družinskih članov ali uradnih oseb. Nagiba se k temu, da domov, kadarkoli je to možno, prinaša stvari, ki so brezplačne (npr. brošure, prospekti, letaki idr.), svoje omare in predale pa napolni s stvarmi *»za vsak slučaj«* (npr. s paketi soli, popra ali sladkorja).

Težavnost zavreči oziroma znebiti se stvari. Večina ljudi, ki kopiči, obdrži enake stvari kot vsi ostali (časopisi, reklame, stari recepti, zapiski ali sezname, revije, vreče, knjige, škatle in oblačila), vendar je razlika med njimi in ostalimi ljudmi ta, da je prvim skoraj nemogoče te stvari zavreči ali pa jih še kdaj odnesti iz hiše. Družinski člani so pogosto osupli, ko njihov ljubljene odklanja prošnje, da bi se znebil določenih predmetov, ki se izkažejo kot popolnoma neuporabni ali nepotrebni in bi jih drugi ljudje smatrali kot odpad (npr. čevelj brez para, že prerasla oblačila, polovica krofa, ostružki nohtov, uporabljen obliž pa tudi iztrebki). Zato ni presenetljivo, da se osuplost družinskih članov kmalu spremeni v gnus in nejevoljo.

Bivanje v natrpanih oziroma neurejenih prostorih. Oseba, ki kopiči, zaradi kupov navlake najverjetneje ne bo utegnila priti do večine prostorov v hiši. Papir, knjige in s stvarmi

napolnjene vreče prekrivajo stole, kavč in jedilno mizo, tako da le-ti ne morejo biti uporabni za počitek, gledanje televizijskega sprejemnika ali uživanje obroka. Neurejena tla otežujejo možnost, da se oseba prosto premika iz sobe v sobo. Poleg bivalnih prostorov se lahko nered razširi še na druge objekte in površine, kot so: avto, dvorišče, garaža, delovno okolje, prostori za shranjevanje (tudi tisti, ki pripadajo družinskim članom ali prijateljem).

Doživljanje znatne osebnostne stiske. Posameznik, ki kopiči, je pogosto v zadregi, se izogiba obiskom v svojem domu (najverjetneje jih ni imel že nekaj let), ne more najti stvari in se pogosto prepira z družinskimi člani glede problema kopičenja. Prav tako ne utegne kuhati obrokov, skrbeti za perilo, uporabljati prho ali stranišče, saj so ti prostori zapolnjeni s predmeti ali pa so naprave pokvarjene in je posameznika, ki kopiči, strah spustiti v hišo nekoga, da bi jih popravil. Takšen posameznik je navadno skrajno socialno izoliran.

Frost in Hartl (1996) kopičenje obravnavata kot večplasten problem in domnevata, da izhaja iz (1) *težav z obdelavo informacij* (težave s spominom, težave z organizacijo in razporejanjem predmetov ter težave z odločanjem), (2) *čustvene navezanosti na imetje oziroma lastnino*, (3) *izogibalnega vedenja* in (4) *nekoristnih prepričanj o imetju oziroma lastnini* (prepričanja o nujnosti ohranjanja nadzora nad imetjem oziroma lastnino, prepričanja o odgovornosti za imetje oziroma lastnino in prepričanja o potrebi po popolnosti).

Težave z obdelavo informacij, kot navajata Tompkins in Hartl (2009: 18–19), vključujejo (1) *težave s pozornostjo* (uporabnik na primer v procesu organiziranja predmetov težko ostane zbran, saj lahko že naslednji predmet, ki ga zagleda, »zmoti« njegovo pozornost; prav tako uporabnik zaradi tesnobe, ki jo doživlja med procesom organiziranja, težko ostane zbran za več kot nekaj minut), (2) *težave z organizacijo in razporejanjem predmetov* (uporabnik pri organiziranju stvari uporablja neučinkovite strategije kot na primer, da večkrat sortira iste stvari, za razporejanje stvari uporablja preveč različnih kategorij oziroma »kupov«, ima navado vse stvari shranjevati v horizontalni (namesto vertikalni) liniji, saj je prepričan, da ima tako stvari vedno »na očeh« idr.) in (3) *težave z odločanjem* (npr. uporabnik se težko odloči, katero stvar naj obdrži ter kje in kako naj jo shrani; takšno odločanje ga psihično zelo utruja, zato v večini primerov (hitro) opusti organiziranje stvari ter jih pusti kar tam, kjer so). Te težave so po mnenju avtorjev medsebojno povezane in globoko vplivajo na posameznikovo zmožnost organizirati stvari in jih zavreči.

Čustvena navezanost na imetje oziroma lastnino. Tompkins in Hartl (2009: 19–20) menita, da ljudje, ki kopičijo, doživljajo svoje imetje pogosto kot »podaljšek samega sebe«, tudi do te mere, da lahko izguba imetja v njih povzroči takšne občutke, kot da so zapustili dragega prijatelja. Kot pravita, znan predmet ali imetje oziroma lastnina potolaži in pomiri posameznika, postane »prijatelj«, ki ga posameznik ceni in mu zaupa, sam pa v zameno prevzame odgovornost za njegovo skrb. Avtorja trdita, da posamezniki, ki kopičijo, zaradi intenzivne čustvene navezanosti na imetje oziroma lastnino doživljajo hudo stisko² in se utegnejo počutiti osebno in čustveno napadeni, ko se drugi dotikajo tega imetja, ga predstavljajo ali dajo zavreči.

Izogibalno vedenje. Tompkins in Hartl (2009: 21) pravita, da se posamezniki izogibajo odločitvam, ki so potrebne pri določanju, kaj zavreči in kaj ne, kar se kaže v kopičenju predmetov in vodi do še bolj neurejenih življenjskih prostorov, kar naredi možnost organiziranja, shranjevanja ali zmožnost zavreči določene stvari še bolj zastrašujočo. Shranjevanje imetja oziroma lastnine postane za posameznike eden izmed načinov, s katerim nadzorujejo, kako se počutijo. S tem ko se posameznik odloči shraniti vse, lahko prepreči možnost kasnejšega obžalovanja odločitve (npr. če bi kakšno stvar zavrgel).

Nekoristna prepričanja o imetju oziroma lastnini. Način, kako ljudje razmišljamo o stvareh, po mnenju Tompkins in Hartl (2009: 20), običajno vpliva na to, kako se obnašamo. Veliko uporabnikovega umovanja in prepričanj, menita avtorja, pomaga ohranjati problem kopičenja na ta način, da otežuje zmožnost zavreči lastnino ali jo premakniti izven vidnega polja. Ta nekoristna prepričanja po njuni definiciji (2009: 20–21) vključujejo (1) *prepričanja o odgovornosti za imetje oziroma lastnino* (uporabnik je npr. prepričan, da svojo odgovornost kaže s tem, da je nenehoma v stanju pripravljenosti, kar pomeni, da poseduje predmete »za vsak slučaj«, prav tako je prepričan, da je odgovoren za blaginjo predmetov), (2) *prepričanja o potrebi po popolnosti* (uporabnik, ki kopiči, je prepričan, da mora najprej izkoristiti popolno namembnost predmeta (npr. do besede natančno prebrati vsak časopis) ali pa najti popolnega lastnika za določen predmet, preden se ga sploh lahko znebi; občutek nepopolnosti namreč pri

² Družinski člani posameznikov, ki kopičijo, pogosto premaknejo, zavržejo ali preurejajo lastnino. Frost s sodelavci (1995: 901) pojasni, da posledična jeza in zaskrbljenost posameznika utegneta voditi k povečanemu prizadevanju zaščititi lastnino pred »nepooblaščenim« dotikanjem. Po izkušnjah avtorjev se družinski člani sčasoma »naučijo« pravil, katerega imetja oziroma lastnine se smejo dotakniti in katere ne.

uporabniku hitro poveča stres) in (3) *prepričanja o spominu*³ (uporabnik ima (sicer neutemeljeno) zelo majhno zaupanje v svoj spomin in pogosto pretirava glede tega, kako pomembno si je zapomniti neko stvar (npr. da uporabnik ne bi pozabil, kaj piše v določenem časopisu, ga za vsak slučaj hrani še naprej; prav tako stvari shranjuje (kot že omenjeno) v horizontalni liniji, da ima vse predmete na vidiku ter da ne pozabi, kje se nahaja kakšen izmed njih)).

1.1.2 Razlike med kopičenjem, neredom, shranjevanjem, kronično neorganiziranostjo, kompulzivnim kupovanjem in zbirateljstvom

Frost in Steketee (2010: 58) menita, da meje kopičenja niso popolnoma jasne. Pretiran *nered* je zanju sicer znak prisotnosti kopičenja in ta pojav zelo verjetno povzroča tudi stisko in oviro v življenju posameznika. A definicije tega, kaj določa nered, po njunem mnenju v veliki meri variirajo.

Zanimiva je trditev Kolbergove (2009: 20), ki meni, da »shranjevanje postane kopičenje, ko predmeti, ki predstavljajo naše prehodne in začasne želje ter potrebe, postanejo stalnica v naših življenjih«. Meni, da pri ljudeh, ki kopičijo, shranjevanje stvari vsekakor postane pretirano. Da bi lahko lažje razložili mejo med shranjevanjem in kopičenjem, je avtorica oblikovala naslednje trditve: (1) shranjevanje postane kopičenje, ko posameznikova čustvenost ni selektivno naravnana in vsaka stvar postane priljubljena, (2) shranjevanje postane kopičenje, ko so predmeti, ki so izgubili svojo namembnost, zlomljeni, zastareli, odvečni ali neuporabni in niso zavrženi in (3) shranjevanje postane kopičenje, ko so predmeti pridobljeni in shranjeni za vsak slučaj, le-ta pa je lahko namišljen ali resničen. Posledica prekomernega shranjevanja je po mnenju Kolbergove velika količina navlake.

³ Frost in Hartl (1996) *prepričanja o spominu* oziroma »težave s spominom«, kot jih sama definirata v svojem delu, uvrščata med *težave z obdelavo informacij*, njihov opis pa je več ali manj enak navedenemu opisu Tompkins in Hartl (2009). Frost in Hartl sicer med *nekoristna prepričanja o imetju* oziroma *lastnini* uvrščata še »prepričanja o nujnosti ohranjanja nadzora nad imetjem oziroma lastnino« (uporabnik npr. ne mara, da se kdorkoli dotika »njegovih« predmetov, zato je nagnjen k nenehnemu nadzorovanju le-teh).

Kronično neorganiziranost Kolbergova (2009: 14) definira kot »pretekle izkušnje z neorganiziranostjo, v kateri prizadevanja za samopomoč in spreminjanje vedenja niso uspela, kakovost življenja pa je zaradi tega ogrožena in prav tako obstajajo pričakovanja v zvezi z nadaljevanjem neorganiziranosti tudi v prihodnosti«. Avtorica (2009: 15) meni, da je kopičenje sicer po kakovosti drugačno kot kronična neorganiziranost. Za ljudi, ki kopičijo, so čustvena navezanost in strahovi namreč tako intenzivni, da je manj boleče obdržati stvari, kot jih zavreči. Zato sčasoma pretirano kopičenje oropa življenjski prostor njegove prave namembnosti, kakovost življenja pa se tako poslabša, vključujoč zdravje, finance, odnose in zavetje kot neposredni učinek vedenja kopičenja. To pa niso izkušnje ljudi, za katere avtorica meni, da so kronično neorganizirani.

Kompulzivno kupovanje je opredeljeno kot »vedenje, ki je 'neobvladano' in povzroča hudo stisko, je čas jemajoče ter povzroča socialne ali finančne težave« (McElroy et al. 1994; v Frost et al. 1998: 658). Frost in Steketee (2010: 160–161) menita, da je kupovanje lahko izogibalno vedenje; stiska in hrepenenje po predmetu, ko se posameznik trudi, da ne bi zbiral, sta namreč lahko olajšana (ali se jima oseba izogne) takoj, ko ta predmet pridobi. Avtorja (2010: 68) sta prav tako mnenja, da so pri tistih posameznikih, ki trpijo zaradi kompulzivnega kupovanja, kupljene stvari pogosto vrnjene, prodane ali oddane, medtem ko pri posameznikih, ki kopičijo, nakopičeni predmeti dobesedno »pogoltnejo« njihov življenjski prostor.

Kolbergova (2009: 28) trdi, da posameznik že prečka mejo med *zbirateljem* in posameznikom, ki kopiči, če kaže kakršnekoli izmed naslednjih teženj: (1) predmeti so za enkratno uporabo, (2) predmeti so kupljeni kompulzivno z denarjem, ki je bil mišljen za nujne potrebe, (3) nakupovanje predmetov povzroča dolg, (4) drugi ljudje ne morejo videti ali se dotakniti predmetov, (5) predmeti so lahko razstavljeni na vidnem mestu, a so umazani in prašni, (6) predmeti »preplavijo« prostor, ki je potreben za bolj pomembno delovanje, kot sta prehranjevanje ali sproščanje.

1.1.3 Kaj so možni vzroki kopičenja?

Grisham in Barlow (2005: 46) v svoji raziskavi predpostavljata, da je za nekatere posameznike kompulzivno kopičenje vseživljenjski, značajan pojav, medtem ko se pri drugih utegne vedenje kopičenja razviti kasneje v življenju kot reakcija na stres ali izgubo.

Steketee in Frost (2006; po Kolberg 2009: 33–34) razvijata to predpostavko, ko v svoji knjigi razpravljata o »območjih ranljivosti« pri posameznikih z biološko predispozicijo za kopičenje, kjer se ta utegne razviti v sindrom.

(a) *Travma in izguba* – travmatični dogodki v posameznikovi preteklosti so po mnenju avtorjev lahko sprožilni dejavnik in lahko vključujejo pomanjkanje in revščino, nenehne selitve iz enega doma v drugega, in kar je najbolj pomembno – izgubo.

(b) *Dednost*⁴ – oseba, ki kopiči, te težnje ne prenese samodejno na svoje otroke. Vendar pa velika večina ljudi, ki kopiči, kot avtorja sklepata iz izkušenj z uporabniki, ve za druge posameznike v svojem družinskem krogu, ki kopičijo ali so kopičili.

(c) »*Komorbidnost*« ali *sopojavnost* – kot mnogo drugih duševnih motenj, se kopičenje prav tako redko pojavi kot izolirano od drugih pojavov oziroma motenj v duševnem zdravju – to je fenomen, ki ga psihologi imenujejo »komorbidnost«. Avtorja poudarjata, da čeprav ni dokazano, da se bodo vsi ljudje s spodaj navedenimi stanji razvili v posameznika, ki kopiči, pa je res, da je dokazana verjetnost, da bo imel posameznik, ki kopiči, prav tako eno izmed naslednjih motenj: (1) depresija, (2) obsesivno-kompulzivna osebna motnja, (3) socialna fobija, (4) primanjkljaj pozornosti oziroma hiperaktivna motnja.

⁴ Samuels in njegovi sodelavci (2007: 493) v sklepih svoje raziskave navajajo ugotovitve, ki napeljujejo k temu, da je predel na kromosomu 14 povezan z vedenjem kompulzivnega kopičenja v družinah z obsesivno-kompulzivno motnjo. Frost in Steketee (2010: 214–215) menita, da genetiki le predpostavljajo, da ima kopičenje nekaj pomembnih genetičnih vzrokov, a kaj točno je zares podedovano, po njunem mnenju ni jasno. Karkoli je podedovano, pravita, je verjetno, da mora to težnjo spremljati neke vrste čustvena ranljivost, da bi se kopičenje sploh lahko popolnoma razvilo.

1.1.4 Kopičenje in obsesivno-kompulzivna motnja ter povezava kopičenja z ostalimi duševnimi boleznimi

Kolbergova (2009: ix) v svojem delu omenja dlje časa trajajočo miselnost, da je kompulzivno kopičenje podtip obsesivno-kompulzivne motnje⁵. Čeprav po njenem mnenju to vprašanje še zdaleč ni razrešeno, pa poudari dejstvo, da novejša raziskave kažejo, da kompulzivno kopičenje ne utegne biti izrecno povezano z obsesivno-kompulzivno motnjo, ampak je prej značilnost oziroma posebnost vrste psihiatričnih motenj⁶, vključujoč shizofrenijo, socialno fobijo, organske duševne motnje, motnje hranjenja, depresijo in demenco.

Da bi lažje razlikovali obsesivno-kompulzivno motnjo in kopičenje, nam Neziroglu s sodelavci (2008) predstavi zanimiv in slikovit primer. Medtem ko obsesivno-kompulzivna motnja vpliva na družinske člane čustveno in na trenutke tudi fizično, je njen učinek po mnenju avtorjev na splošno posreden. Če poenostavimo, družinski člani se v tem primeru lahko utegnejo izogniti simptomom te motnje. Na primer, če mlado dekle trpi za kompulzivnim umivanjem rok zaradi strahu pred okužbo in preživi veliko časa v določeni kopalnici, lahko njeni bližnji uporabljajo druge kopalnice v hiši. Pri kopičenju pa je tako, da ali vse te kopalnice v hiši ne funkcionirajo ali pa so v takšnem neurejenem stanju, da je nemogoče doseči tuš, stranišče ali umivalnik.

⁵ Po definiciji Tomori in Ziherl (1999: 246–247) so glavna značilnost te motnje ponavljajoče se vsiljive misli (obsesije) in ponavljajoče se obredno vedenje (kompulzije), ki jih spremlja anksioznost in to še posebej takrat, ko se skuša uporabnik upreti tem simptomom. Obsesivne misli prepozna kot svoje lastne, čeprav so nehotne, nerazumske in pogosto nespodobne ali agresivne. Tudi kompulzije so po mnenju avtorjev gibi ali vedenje, ki ni uporabno in tudi ne prinaša veselja. Uporabnik pogosto doživlja tako obsesije kot kompulzije kot nekaj, kar preprečuje katera druga (škodljiva) dejanja.

⁶ Tompkins in Hartl (2009: 25) poleg nekaj že naštetih navajata še druga psihološka stanja, ki spremljajo simptome kopičenja, kot so posttravmatska stresna motnja (PTSD), bipolarna motnja, poškodba možganov, osebnostna motnja, primanjkljaj pozornosti oziroma motnja hiperaktivnosti (ADHD), resno samozanemarjanje in Prader-Willijev sindrom (prirojena motnja, izrazita predvsem kot nenasitna lakota in zastoj v telesnem razvoju).

1.1.5 Razširjenost kopičenja

Samuels (2008; v Tompkins in Hartl 2009: 14) omenja ocene raziskovalcev, ki kažejo, da se kompulzivno kopičenje pojavi pri približno 4–5 posameznikih izmed vsakih tisoč. Frost in Steketee (2010: 9) v svojem delu prav tako omenjata nedavne študije, ki postavljajo stopnjo razširjenosti kopičenja nekje med 2 in 5 odstotki populacije. To pomeni, da zaradi kopičenja, ki povzroča stisko ali ovira sposobnost »normalno« živeti, trpi 6–15 milijonov Američanov.

Tompkins in Hartl (2009: 14) poudarita, da simptome kopičenja spremljajo številne težave duševnega zdravja in ker v številnih primerih trpeči skriva stanje iz strahu pred odkritjem, utegne biti resnična razširjenost kopičenja veliko višja, kot kažejo trenutne ocene.

1.1.6 Posameznik, ki kopiči, in njegovi bližnji

Celoten razdelek povzemam po Neziroglu in njegovih sodelavcih (2008), ki v svojem delu na vsestranski, a zgoščen način opisujejo težave, s katerimi se soočajo bližnji posameznika, ki kopiči. Avtorji namreč menijo, da je za vse tiste družinske člane, ki živijo s takšno osebo, nemogoče živeti v neredu in hkrati ne imeti fizične in čustvene travme. Ne samo nered, ampak tudi potreba posameznika, ki kopiči, po tem, da nadzira vse predmete in prostore v hiši, lahko povzročata ekstremno neslogo in napetost med njimi.

Glavno področje spora je, da se nered pogosto izraža v izgubi nekoč uporabnega (npr. pohištvo, naprave, pulti idr.) in največkrat skupnega (npr. kuhinja, dnevna soba idr.) prostora. Kot ilustrativen primer avtorji omenijo družino, ki zaradi nereda ne more več uporabljati kuhinje za pripravo hrane in se zaradi tega utegne (tudi dnevno) začeti posluževati naročanja hrane na dom. To lahko posledično vodi k večji finančni obremenjenosti, pa tudi debelosti, saj družina troši več denarja in uživa nezdravo hrano. Finančna obremenjenost⁷ se prav tako kaže

⁷ Visoki stroški, ki se pojavijo, po mnenju Tolina in njegovih sodelavcev (2008: 209) najverjetneje ne vplivajo samo na posameznika, ki kopiči, in njegove bližnje, ampak tudi na družbo kot celoto, v smislu izgubljene delovne produktivnosti, zdravstvenih stroškov in potrebe po vključevanju javnih služb.

v prekomernem nakupovanju in potrebi po več hrambnih prostorih (npr. skrinje, omare, garaže, lope idr.). Pogost vzrok za nakup dodatnih hrambnih prostorov je želja pridobiti nekaj uporabnega prostora za življenje. Ironično je, da so ti prostori na začetku uporabni, a če kopičenje ni pod nadzorom, je zelo verjetno, da bo te prostore zapolnilo še več nakopičenih stvari. Kopičenje lahko vodi do dolga; nakupi namreč pogosto niso predmet razgovora. Oseba, ki kopiči, na kreditnih karticah preseže limit in denar tako ne more biti razporejen za nakupe stvari, ki jih ostali družinski člani potrebujejo ali želijo.

Ne samo da si posamezniki, ki kopičijo, pogosto lastijo dele doma, ki so namenjeni za druge družinske člane, prav tako nadzirajo, kako je določen prostor uporabljen, in odločajo, katera stvar bo zavržena oziroma katera ne. Družinskim članom ni dovoljeno odločanje, kar vodi do občutkov neugodja, prezira ter tudi do občutka, da živijo v »tujem domu«. Počutijo se ranljivi in neprepičani. Pravzaprav so prisiljeni živeti v kaosu. Zaradi nereda utegnejo postati tako frustrirani, da ga bodo poskusili počistiti brez vednosti osebe, ki kopiči, posledica tega pa je še več konfliktov med njimi. Tisti, ki kopičijo, se utegnejo počutiti napadene in zgubijo zaupanje v družinske člane. Pomanjkanje zaupanja jih lahko naredi še bolj paranoidne in zaščitniške do svojih stvari, kar največkrat vodi v porast preverjanja (npr. preverjanje smetiščnih posod, da ni bila odvržena kakšna stvar, ki je zanje pomembna).

Otroci tistih, ki kopičijo, se največkrat ne morejo izogniti življenju v neredu, kar vpliva na njihovo socialno življenje. Pogosto so v preveliki zadregi, da bi k sebi povabili prijatelje, ali pa jim to ni dovoljeno zaradi zadrege njihovih staršev. Vse to (lahko) vodi k izolaciji oziroma osamljenosti, nemoči in nezadovoljstvu otroka. Zakonski partnerji⁸ posameznikov, ki kopičijo, pogosto razmišljajo o ločitvi ali o ločenem življenju in utegnejo prevzeti skrb oziroma odgovornost v zvezi z otroki, ker dosegajo kriterije, ki jih drugi starši, ki kopiči, ne. Otroci se počutijo razdvojeni med staršem, ki kopiči, in staršem, ki ne. Nagibajo se k temu, da so zelo skrivnostni o problemu kopičenja, se počutijo depresivne in jezne zaradi žrtvovanja, ki ga starši pričakujejo od njih. Če se starši, ki ne kopiči, odloči za ločitev, lahko sledi boj za skrbništvo. Na sodišču so kot dokaz po navadi priložene fotografije doma, ki kažejo, da

⁸ Frost in Steketee (2010: 233–234) v svojem delu omenjata primere, v katerih partnerji, ki ne kopičijo, sproščajo svoje razočaranje tako, da se izogibajo partnerju, ki kopiči in njunemu skupnemu domu ter si urejajo svoje družabno življenje z drugimi ljudmi izven doma. Po drugačnem in po najbrž manj pogostem scenariju, kot pravi avtorja, se en soproj sprizajni s kopičenjem drugega ter se nauči živeti s tem.

domače okolje ni primerno za vzgajanje otroka. V tem primeru posameznik, ki kopiči, ni samo osramočen, ampak čuti tudi veliko zamero. Prav tako lahko pride do pravnih posledic v primeru, če se sosedje posameznika, ki kopiči, zavedajo situacije v domu le-tega in pokličejo službo za zaščito otroka, zaradi česar utegne slediti preiskava. Posledica tega je lahko odvzem otroka, razen če eden od staršev, ki ne kopiči in živi ločeno od drugega partnerja, prevzame skrb nad otrokom. Če otrok živi v neredu ali pa je bil umaknjen iz takšnega okolja, je končni rezultat takšnega vpliva nanj v vsakem primeru poguben, posledice teh dogodkov pa pogosto pripomorejo še k temu, da oseba, ki že kopiči, kot vir tolažbe, začne kopičiti še v večji meri.

Odrasli otroci imajo po navadi zelo napet odnos s svojimi starši. Ko se odrasel otrok odseli od doma, lahko postane odtujen od svojih bližnjih prav zaradi nesporazumov, ki zadevajo kopičenje. Odrasli otroci utegnejo kriviti starše za razmere, v katerih so bili prisiljeni živeti v otroštvu. Ko se poročijo in imajo svoje otroke, se najverjetneje upirajo temu, da bi jih pripeljali na obisk k svojim staršem. So osramočeni in si ne želijo, da bi njihovi otroci prevzeli takšen vzorec vedenja. Zaradi tega utegnejo biti stari starši izolirani od svojih vnukov. Ne samo da to povzroči odtujenost v družini, ampak oseba, ki kopiči, postane še bolj osamljena. Odrasli otroci lahko kopirajo vedenje, ki so mu bili priča v otroštvu, ali pa se mu upirajo. Drugače rečeno, takšno vedenje je lahko bodisi naučeno in ponavljajoče se kljub ločenemu življenju od staršev ali pa je odrasel otrok osramočen in se zgraža nad stanjem, v katerem so živeli, in svoj dom ohranja urejen. Če je med staršema prišlo do ločitve zaradi kopičenja, utegne odrasel otrok za razkol družine kriviti tistega od njiju, ki kopiči. Lahko da so bili otroci odvzeti staršu, ki kopiči, kar utegne vzbuditi občutke zapuščenosti oziroma zanemarjenja, misleč, da so predmeti staršu pomenili več kot oni sami. Posledica tega je psihološka stiska odraslega otroka in pogosto vpliva na njegovo vedenje v partnerskih zvezah kasneje v življenju.

Prav zaradi sramu in pomanjkanja prostora za druženje posameznik, ki kopiči, v svoj dom poleg potencialnih ljubezenskih partnerjev⁹ največkrat ne vabi niti družinskih članov. Srečuje jih izven svojega doma, na primer v njihovih domovih ali restavracijah. A posameznikova

⁹ Frost in Steketee (2010: 231) na podlagi svojega dolgoletnega raziskovanja kopičenja ugotavljata, da je za ljudi s tem problemom manj verjetno, da se bodo poročili in ko/če se, obstaja večja verjetnost, da se bodo ločili.

skrivnostnost, povezana s kopičenjem, in zavračanje obiskov pomembnih drugih v svojem domu pogosto vodita v napete odnose¹⁰.

Kopičenje lahko vpliva na varnost in zdravje tistih, ki živijo v takšnem okolju. Posamezniki, ki kopičijo, in njihovi bližnji se na primer pogosto srečujejo z glavoboli, problemi z dihanjem ter alergijami. Ko se nered večja in ostaja v prostoru, lahko postane skoraj nemogoče odstraniti gost prah iz prostorov, ki so najbolj neurejeni, tudi zato ker posamezniki več let niso sposobni počistiti prahu v svojem domu. Po nesreči razlite tekočine (npr. soda, sok, voda) pogosto niso očiščene in povzročajo plesen ter privabljajo nezaželen mrčes. Z zdravjem povezane posledice kopičenja se »dotaknejo« vseh članov gospodinjstva in ne samo osebe, ki kopiči. Nekaj običajnega je, da imajo posamezniki, ki kopičijo, v domu takšen nered, da si morajo skozenj urediti poti, da se sploh lahko gibajo po njem. Te poti lahko blokirajo padle ali na novo prinesene stvari, kar utegne povzročiti spotikanje, spodrs ali padce. Ne samo da to vpliva na tiste, ki so fizično zmožni, še večjo nevarnost lahko na primer predstavlja odvisnemu staršu, ki živi v takšnem okolju in je gibalno oviran. Le-ta se ne bo mogel gibati po hiši, bo izoliran v eni ali dveh sobah ter si prav tako ne bo mogel pomagati, če se predmeti zrušijo nanj. Kar je še bolj zaskrbljujoče – nered utegne ovirati hiter odhod od doma, še posebej v primeru nesreče, ko onemogoča dostop reševalcem, prav tako pa povzroča izredno nevarnost požara.

Tla v domu najverjetneje ne utegnejo zdržati teže nakopičenega materiala. Ljudje pogosto zbirajo material, kot so časopisi in revije. Kljub temu da posamezen časopis ali revija tehta zelo malo, pa stotine ali tisoče njih lahko tehta več deset (ali sto) kilogramov. Drugi shranjeni predmeti so (lahko) še obleke, zaboji, naprave (dodatni televizijski in radijski sprejemniki idr.) in celo težki stroji. Skupna teža vseh nakopičenih predmetov pritiska na hišna tla in lahko povzroči njihov propad. Še več nevarnosti preti v domovih, v katerih so hišni ljubljenci. Dogajajo se situacije, ko živali opravijo potrebo znotraj doma, včasih tudi tako, da družina tega ne opazi. Živalski iztrebki skupaj s plesnijo in razlitimi tekočinami pogosto povzročajo propadanje hišnih tal ter privabljajo podgane, ščurke in drugo golazen ter mrčes.

¹⁰ Kolbergova (2009: 130–131) v svojem delu našteva naslednje socialne posledice kopičenja: razdor družinskih in družabnih običajev, spor z družinskimi člani, spor s sosedi, spor z nadrejenimi na delovnem mestu, spor z najemodajalci in socialna izolacija oziroma osamljenost posameznika.

Avtorji v zaključku dodajo, da ima kopičenje, še posebej kar se tiče zdravja in varnosti, brez dvoma velik vpliv na družino.

1.1.7 S čim »merimo« nakopičenost?

Frost (et al. 2008: 193) pove, da je nekaj orodij oziroma inštrumentov za določanje kompulzivnega kopičenja in resnosti nereda že razpoložljivih. Natančnost ugotovitev je sicer pomembna za razumevanje pomembnosti tega problema. V nadaljevanju predstavljam dve izmed teh orodij.

(a) Clutter Hoarding Scale© (CHS)¹¹ (NSGCD 2003) – *ocenitev nereda s pomočjo opisne lestvice:*

Clutter Hoarding Scale© (2003) je merilni pripomoček, ki ga je priporočila National Study Group on Chronic Disorganization (NSGCD) oziroma Nacionalna delovna skupina za kronično neorganiziranost, da bi profesionalnim organizatorjem nereda in z njimi povezanim strokovnim delavcem ponudila določene parametre za določanje nereda. Ti parametri se nanašajo na bistvena vprašanja pri kopičenju v zvezi z zdravjem in varnostjo ter predstavljajo potencialno območje, v katerem lahko delajo profesionalni organizatorji nereda in strokovni delavci. Resnost in obseg nereda določimo s pomočjo opisne lestvice.

(b) Clutter Image Rating (CIR)¹² (Steketee, Frost 2007) – *ocenitev nereda s pomočjo slikovnega materiala:*

Da bi premagali težave, povezane z nezadostnim ali čezmernim poročanjem o resnosti kopičenja, kot pravi Frost (et al. 2008: 193), so razvili Clutter Image Rating (CIR). Ta slikovna lestvica obsega devet paralelnih fotografij, le-te pa predstavljajo vsakega od treh glavnih prostorov v domovih večine ljudi: dnevna soba, kuhinja in spalnica. Resnost in obseg nereda določimo s pomočjo fotografij.

¹¹ Clutter Hoarding Scale© (CHS) se nahaja v prilogi.

¹² Clutter Image Rating (CIR) se nahaja v prilogi.

1.1.8 Strokovnjaki, ki sodelujejo v delovnem procesu pomoči osebam, ki kopičijo

V Združenih državah Amerike že obstaja, kot opisuje Kolbergova (2009: 95), cel register javnih služb, organizacij oziroma agencij, ki se ustanovijo, da lahko (po)nudijo pomoč v primeru kopičenja. Te javne službe, organizacije oziroma agencije lahko uporabnikom, ki kopičijo, nudijo zdravniško pomoč in oskrbo, terapijo oziroma zdravljenje, zatočišče, začasno nastanitev, denarna sredstva, priporočila, oceno tveganja ter oceno varnosti in zdravja, pomoč pri čiščenju doma idr.

Kolbergova (2009: 96) v svojem delu našteje nekaj teh javnih služb, organizacij oziroma agencij¹³, ki so (že) na voljo v Združenih državah Amerike: (1) Zvezna agencija oziroma urad za starostnike, (2) Program za duševno zdravje starejših odraslih, (3) Služba za zaščito starejših odraslih, (4) Služba za zaščito odraslih, (5) Ministrstvo za socialno skrbstvo, (6) Oddelek za otroke in družino, (7) Oddelek za starejše, (8) Oddelek za nastanitve, (9) Služba za starejše odrasle, (10) Služba za nadzor živali, (11) Oddelek izvršilnega uradnika pokrajine ali okraja, (12) Gasilci in reševalci, (13) Okrajni odbor za duševno zdravje, (14) Agencija za zaščito okolja.

¹³ Omenjene službe, agencije, uradi in oddelki obstajajo v Ameriki. Pri nas v Sloveniji marsikatero oziroma marsikateri izmed njih ne obstajajo, zato je prevod približen. Originalen vir:

»Community Service Agencies: (1) Federal Area Agency on the Aging, (2) Older Adult Mental Health Program, (3) Older Adult Protection Services, (4) Adult Protective Services, (5) State Department of Social Services, (6) Department of Children and Family Services, (7) Department of the Elderly, (8) Department of Housing, (9) Senior Adult Services, (10) Animal Control, (11) Sheriff's Department, (12) Fire and Rescue, (13) County Board of Mental Health, (14) Environmental Protection Agency.« (Kolberg 2009: 96)

1.2 KOPIČENJE IN SOCIALNO DELO

1.2.1 Pomanjkanje vpogleda oziroma uvida v težavo¹⁴ in slepota za nered¹⁵

Tompkins in Hartl (2009: 27) menita, da problema kopičenja ni enostavno rešiti. Najbolj zaradi tega, ker veliko, če ne večina, posameznikov, ki kopičijo, ne vidijo, da imajo problem.

Pomanjkanje vpogleda oziroma uvida v težavo se po mnenju Kolbergove (2009: 30) nanaša na »biti nezmožen prepoznati, da so nered, pridobivanje ali težavnost ločiti se od stvari prekomerni, nenavadni, pretirani ali nespametni. To ni, seveda, nezmožnost videti v vizualnem smislu. Niti ni prekinitev stika z realnostjo v smislu, kot v psihiatriji opredelijo psihoze«.

Frost in Steketee (2010: 186) pravita, da ni jasno, koliko ljudi nima vpogleda oziroma uvida v težavo. V nedavni študiji, ki jo navajata, so družinske člane posameznikov, ki kopičijo, povprašali o tem spornem vprašanju. Kot pravita, jih je več kot polovica opisala, da imajo njihovi bližnji, ki kopičijo, nezadosten vpogled v težavo ali pa so zaslepljeni, kar se tiče kopičenja. Vendar avtorja dvomita, da je to natančen in reprezentativen podatek za vse tiste, ki kopičijo. Tolin (et al. 2010: 78) je mnenja, da prav tako kot posamezniki, ki kopičijo, najverjetneje podcenjujejo resnost svojega problema, utegnejo njihovi bližnji preceniti resnost situacije.

¹⁴ Frost in Steketee (2010: 172) pravita, da večina ljudi, ki jih vključujeta v raziskave, poišče pomoč sama, redkokdaj pa naletita na ljudi, ki se kopičenja v celoti ne zavedajo. A v socialni službi in sektorju javnega zdravja, trdita, naj bi bili takšni primeri pravilo.

¹⁵ Frost in Steketee (2010: 164) omenjata eno od uporabnic, ki je svojo slepoto za nered prikazala na nekoliko drugačen način. Na prvem srečanju jo je terapevt prosil, da nariše skico sob v svojem domu in na njej določi, kje je nered zavzel prostor. Na risbi, ki jo je narisala, je bila dnevna soba prikazana kot ozek prostor, bolj kot kakšen hodnik. Ko je terapevt njen dom obiskal prvič, je bil presenečen, ko je ugotovil, da je bila njena dnevna soba skoraj trikrat večja, kot jo je narisala na risbi. Uporabnica je narisala namreč steno tam, kjer se je gora nereda začela. »Bilo je, kot da nekaj kvadratnih metrov nereda v hiši ni bilo več del njenega doma.« Drug uporabnik je preprosto izpustil celotno sobo iz svoje risbe. Soba je bila v celoti zapolnjena in v njej ni bil že leta. Za njega ni več obstajala.

Frost in Steketee (2010: 172–173) trdita, da je med socialnimi delavci, ki se ukvarjajo s posamezniki, ki kopičijo in nimajo vpogleda oziroma uvida v svojo težavo, prizadevanje, da bi uporabniki prepoznali resnost svojih problemov, v veliki meri neučinkovito. Kot se izrazita, »nobena količina obrazložitev, dobrikanja, podkupovanja ali razpravljanja nima učinka na uporabnika«. Skozi čas razmere v njihovih domovih ostajajo enake ali pa se slabšajo in če postanejo dovolj hude in obstaja le malo upanja v izboljšanje, so uradniki po (ameriškem) zakonu prisiljeni priskrbeti sodni nalog za čiščenje doma.

1.2.2 Značilnosti dela z ljudmi, ki kopičijo

Kolbergova (2009: 17) poudari, da ne glede na to, kako vztrajni, ustvarjalni, sočutni ali izkušeni smo pri delu z uporabnikom, ki kopiči, njegovih težav ni mogoče rešiti samo z organiziranjem.

Po mnenju Frost in Steketee (2010: 175) prisilno čiščenje¹⁶ sicer začasno izboljša stanje doma, a redko spremeni posameznikovo vedenje, ki je ustvarilo takšno stanje, saj se dom v kratkem času (in v večini primerov) napolni še enkrat. »Vrh tega so takšna čiščenja travmatični dogodki, ki pustijo uporabnike hudo prizadete, razočarane in boječe se strokovnih uslužbencev.« Po mnenju avtorjev je za socialne delavce, ki svoj poklic običajno izberejo z namenom, da bi lajšali stiske posameznikov, biti odgovoren za takšno travmo lahko boleče.

V takšnih primerih Frost in Steketee (2010: 187) spodbujata organizacije, da zavzamejo drugačen pristop. Namesto, da se izprazni dom, priporočata soustvarjanje s posameznikom, ki kopiči, da se lahko določi, kaj mora biti storjeno za izpolnitev in vzdrževanje osnovnih standardov za varnost. Takšen trud zahteva razvoj osebnega in zaupnega odnosa ter stalen stik z uporabnikom. Čeprav je tak način dela potencialno drag, pa se utegne sčasoma videti plod njegovega uspeha v javnih prihrankih zaradi zmanjšanja števila prisilnih visoko učinkovitih čiščenj. Takšen pristop po njunem zahteva vsaj minimalno sodelovanje in trud uporabnika.

¹⁶ Po podatkih Frost in Steketee (2010: 175) je »visoko učinkovito čiščenje« nakopičenih prostorov v New Yorku velik posel. Privatne službe, ki ponujajo te usluge, lahko ceno za čiščenje velike hiše dvignejo tudi do okoli \$50.000.

Thomas in Ostrom (2004; v Thobaben 2006: 153) sta mnenja, da je pri opisanih intervencijah potrebno sodelovanje, ki vključuje uporabnika, družino in druge strokovne službe.

Takšen način dela lepo pojasni Čačinovič Vogrinčič (2008: 26), ki pravi, da reševanje problemov, s katerimi se strokovnjaki srečujejo v službah socialnega dela, pogosto zahteva udeležnost družine uporabnikov. Po njenem mnenju je občasno potrebno sodelovanje družine uporabnika v smislu njegove podpore in pomoči, v drugih primerih morajo strokovnjaki intervenirati, da bi obvarovali člana, ki ga družina ogroža, ali družino, ki jo ogroža član, včasih pa so družine same v vlogi uporabnika, saj potrebujejo spremembe, ki jih člani sami, brez strokovne pomoči, ne morejo ali ne znajo oblikovati.

Frost in Steketee (2010: 157) iz strokovnih izkušenj povesta, da posamezniki v postopku pomoči navadno ponavljajo vzorce vedenja, ki se kažejo v zamujenih sestankih, v poskusih odložitve srečanj na pozneje ali njihovih preklicih. Uporabniki prav tako niso zmožni sodelovati pri čiščenju ali razvrščanju predmetov, včasih pa tudi nehajo sodelovati s strokovnjakom. Za primer navedeta izjavo uporabnice, ki Frostu (kot svojemu terapevtu) reče: *»Na nek način sem si želela, da bi pozabili na najin sestanek.«*

Savoie (2008: 259) ugotavlja, da so strokovni delavci po navadi le težko presenečeni, če reševanje primera kopičenja ne poteka dobro. Bolj so presenečeni, ko gre uporabnikovo stanje kopičenja postopoma na slabše, a sam osebno poroča o manjši stiski. Pogosto je v takšnem primeru prvi naslednji korak pomagajočega, da uporabi kak nov strokovni »prijem« ali pa poskuša dognati, kaj utegne delati narobe. Savoie (2008) meni, da je v delovnem procesu pomoči z nemotiviranimi uporabniki, ki kopičijo, ponujanje »druge priložnosti« nekaj običajnega.

Tompkins in Hartl (2009: 103) menita, da je potrebna neprekinjena kontrola uporabnikovega doma, da lahko kot strokovnjaki že zgodaj identificiramo in popravimo možen neuspeh dogovora ali pa krepimo napredek uporabnika pri čiščenju in organiziranju doma. Avtorja sta tudi mnenja, da lahko poleg večanja odgovornosti uporabnika obiski doma dvigujejo njegovo motiviranost, da dejansko uredi nered in s skrbnim spremljanjem stanja ohranja urejenost. Za ustrezno kontrolo situacije priporočata minimalno en obisk uporabnikovega doma na mesec. Dlje kot mesec brez preverjanja napredka lahko po njunem mnenju prispeva k hitremu poslabšanju kopičenja, pogostejši nadzor pa – nasprotno – pomaga zatreti probleme v kali. Vsekakor sta mnenja, da je pri uporabnikih nujna pogosta kontrola, če kopičenje že dosega

skrajne meje in je potrebno čim prej izboljšati varnost življenjske situacije. Bolj pogosta kot je kontrola, pravita, boljše je, dokler seveda oseba, ki kopiči, nadzora ne doživlja kot preveč pogostega ali vsiljivega.

Na koncu tega razdelka se mi zdi pomembno poudariti misel Kolbergove (2009: 37), ki pravi, da nam lahko uporabniki, ki kopičijo in zaradi svojih težav že dlje časa sodelujejo v delovnem procesu pomoči, pomagajo izobraziti vse naše uporabnike, ki se v delovni proces pomoči komaj vključujejo.

1.2.3 Delo socialnih delavcev z uporabniki, ki kopičijo

Kolbergova (2009: 51) poudarja, da organizatorji nereda niso usposobljeni na področju duševnega zdravja in ne diagnosticirajo. Namesto tega si ogledajo okolje uporabnika in dejstva za učinkovitejše nadaljevanje delovnega procesa pomoči povzemajo iz tega. Ko avtorica govori o ocenjevanju oziroma določanju storjene škode pri uporabniku, cilja na vrednotenje oziroma oceno njegovega fizičnega okolja, strokovnjak pa je po njenem mnenju lahko pozoren tudi na kakovost življenjskih virov uporabnika. Ta avtoričin del dodajam, ker menim, da je takšen način dela z uporabnikom zelo podoben socialnodelovnemu, še posebej če se osredotočim na področje raziskovanja, ocenjevanja in načrtovanja uporabe virov za doseganje zelenih razpletov, ki ga v svojem delu opisuje Šugman Bohinc (et al. 2007).

Podobno približevanje k praksi socialnega dela vidim v opisu Frost in Steketee (2010: 230), ko omenjata postopke zahtevnih primerov kopičenja, ki se pojavijo v delovnem procesu pomoči. Strokovni delavci vsake od držav Amerike – kot tudi strokovni delavci pri nas v Sloveniji – morajo namreč upoštevati odlok, da je osebe, osumljene zlorabe ali zanemarjanja otrok oziroma starejših ljudi, potrebno prijaviti ustreznim organom. Težavno kopičenje se po navadi kvalificira kot zanemarjanje in rezultat tega je, da se utegne uporabnik z resnim problemom kopičenja znajti v postopku s pristojnimi službami za zaščito otrok in starejših. Avtorja pravita, da so možnosti, da se bo uporabnik vrnil v proces delovne pomoči, brž ko strokovni delavec po pravni in etični dolžnosti prijavi sumljiv primer, ki kaže na zlorabo in zanemarjanje, skoraj nične. Menita, da so službe za zaščito po navadi – in včasih krivično – na slabem glasu. Dodata še, da čeprav so strokovnjaki na tem področju seznanjeni s

kopičenjem in izobraženi o tem, kako postopati v takšnih primerih, pa je lahko v obratnem primeru, ko delavci niso niti seznanjeni s kopičenjem in niti izobraženi o njem, rezultat dela travmatičen za vse vpletene, strokovni delavec pa najverjetneje ne bo mogel premagati zamere in nezadovoljstva uporabnika, še preden se delovni proces pomoči sploh lahko prav začne.

Glede na dejstvo, da je resnost kopičenja največkrat podcenjena ali pa se o njej premalo govori in poroča, je Kwan (2009: 42) mnenja, da je socialnim delavcem nujno potrebno dvigniti zavest in izboljšati razumevanje na tem področju. Prav tako meni, da morajo socialni delavci v zvezi s tem problemom razširiti svoje strokovno znanje in veščine ter morajo o kopičenju poučevati ostale. Kwan (2009: 8–9) tudi meni, da bi več znanja o kopičenju pri socialnih delavcih pomenilo več aktivnih, spretnih oziroma sposobnih strokovnjakov v deležu tega naraščajočega socialnega problema. Kompulzivno kopičenje po mnenju avtorja namreč ne predstavlja resnega tveganja samo za zdravje in varnost posameznika, ampak prav tako za skupnost. Poudari, da bi socialni delavci poleg tega, da bi pridobili bistvene kompetence glede tega socialnega problema, prav tako bili »opremljeni« s potrebnimi »orodji« za delo z uporabniki, ki kopičijo. Kwan (2009) je tudi mnenja, da bi se (kot pričakovana posledica) izboljšala kakovost življenja teh uporabnikov, medtem ko bi bili primeri samozanemarjanja v zvezi s kopičenjem odkriti bolj učinkovito in hitreje. Avtor prav tako meni, da bi lahko bila možna škoda za posameznikovo zdravje in varnost zmanjšana na minimum, izobraževanje pa bi pomagalo socialnim delavcem minimizirati predsodke, ki jih mogoče imajo o uporabnikih, ki kopičijo. Kwan (2009) poudari, da je to pomembno, saj sta dostojanstvo in pomembnost posameznika del etičnega kodeksa Nacionalnega združenja socialnih delavcev (National Association of Social Workers), kateremu bi vsi socialni delavci morali slediti.

Pomembno se mi zdi omeniti mnenje Kolbergove (2009: 133), ki pravi, da je delo z uporabniki, ki kopičijo, težko, pa vendar skrajno nagrajujoče. Je dinamično področje, pravi, polno priložnosti za osebno rast in odkrivanje novih dimenzij razumevanja ter delovanja.

1.2.4 »Hoarderji« kot neprostovoljni uporabniki

Šugman Bohinc (2006: 345) pravi, da v praksi socialnega dela srečujemo veliko ljudi, ki jih opredeljujemo kot uporabnike, čeprav sami tega ne želijo, in ki prejemajo naše psihosocialne storitve, čeprav jih aktivno ne iščejo; stroka takšne uporabnike imenuje kot *neprostovoljne*.

Mandatni uporabniki so po Šugman Bohinc (2006: 345) na primer osebe z zakonsko določenim stikom z družino zaradi suma zlorabe ali zanemarjanja otrok ali partnerja. »Lahko pa gre za področja socialnega dela brez zakonske odločbe, kjer uporabniki doživljajo formalni ali neformalni pritisk, naj sprejmejo socialne storitve«, to pa so po navadi situacije, kjer drugi, ki 'imajo moč', potencialnim uporabnikom 'pripisujejo težave in vplivajo nanje, da privolijo v storitev'. Kot »*nemandatne neprostovoljne uporabnike*« (Rooney, Bibus 2001; v Šugman Bohinc 2006: 345–346) lahko imenujemo primere uporabnikov s področja, kot so npr. zaščita otrok, duševno zdravje ali demenca.

Savoie (2008: 251) pove, da je kopičenje posameznika, ki je minimalno zaskrbljen in pogosto popolnoma odklanja postopek oziroma intervencijo kakršnekoli vrste, praviloma javljeno kot problematično s strani drugih (npr. družinskih članov, najemodajalcev, strokovnjakov za skrb in nego).

Frost in Steketee (1998; v Tompkins, Hartl 2009: 32–33) pravita, da veliko tistih posameznikov, ki kopiči, redko (po)išče pomoč ali privoli v delovni proces pomoči, bodisi ker ne vidijo, da imajo težavo, ali pa se bojijo odkritja najemodajalcev, uradnih delavcev oziroma družinskih članov. Če že sprejmejo pomoč, je to pogosto zaradi tega, ker se soočijo z deložacijo ali pa v svojih domovih ne morejo več varno živeti. Poleg tega je po njunem mnenju za majhno število tistih, ki (po)iščejo pomoč ali privolijo v zdravljenje, učinkovitost običajnih ukrepov nizka, medtem ko je vrnitev v staro stanje težave ocenjena kot pogosta.

Šugman Bohinc (2006: 350) poudarja, da je v delovnem procesu z neprostovoljnimi uporabniki pomembno, »da zna socialna delavka konstruktivno preusmeriti neizogibno jezo in nezadovoljstvo uporabnikov«. Za to mora imeti dovolj podatkov, da v projektu pomoči prepozna tako minimalne kot tudi večje potenciale za motivacijsko skladnost in vodi delo soustvarjanja v smeri krepitve in uresničevanja zastavljenih ciljev, v sklepni fazi dela pa mandatne uporabnike usmerja zlasti k dokončevanju konkretnih nalog oziroma zahtev.

1.3 USPEŠEN IN UČINKOVIT RAZGOVOR V SOCIALNEM DELU

Po Čačinovič Vogrinčič in sodelavcih (2009) je osrednji kontekst, kjer se v socialnem delu dogaja proces pomoči, pogovor. Delovni odnos po mnenju avtorjev omogoča in olajša delovni proces, saj varuje pogovor tako, da socialni delavec in uporabnik pomoč skupaj raziskujeta in soustvarjata. V procesu pomoči sta socialni delavec in uporabnik sogovornika, ki skozi pogovor raziskujeta in soustvarjata mogoče želene spremembe in premike. Takšen pogovor po mnenju avtorjev ponuja srečanje ljudi z različnimi osebnimi zgodovinami, izkušnjami, kompetencami in soustvarjanje udeležnosti v rešitvah, prav tako pa se s pogovorom dobi »za socialno delo tako pomembna izkušnja spoštovanja in osebnega dostojanstva«.

Po Šugman Bohinc (2005: 160) se razgovor v socialnem delu običajno začne, ko se uporabnik s problemom oziroma z željo po spremembi obrne na socialnega delavca, konča pa se z uporabnikovo povratno informacijo o tem, da je rešil problem, kar pomeni, da je dosegel željeno spremembo. Šugman Bohinc (2007: 31) poudarja pomembnost »vloge vzpostavljanja in ohranjanja ugodnih komunikacijskih okoliščin za razvoj uspešnega in učinkovitega razgovora«, ki ga imajo številni splošni vidiki in postopki, ki jih opisujem v nadaljevanju in ki so po mnenju avtorice uporabni tako rekoč v vsaki socialnodelovni interakciji.

1.3.1 Splošni vidiki in strategije kibernetike spremembe in stabilnosti v interakciji psihosocialne pomoči

1.3.1.1 Vzpostavljanje delovnega odnosa

Po navajanju Čačinovič Vogrinčič (2008: 17) je *vzpostavljanje delovnega odnosa* z uporabnikom prva naloga socialnega delavca. Delovni odnos uporabnika in socialnega delavca definira kot sodelavca v skupnem projektu, oba pa imata nalogo, da soustvarita delež pri rešitvi. Delovni odnos po mnenju avtorice omogoči, da se ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavi kot izviren delovni projekt. *Npr.: »Kar bomo tukaj storili, je, da se bomo pogovorili, kako kopičenje vpliva na vašo družino, vaše medsebojne odnose ter*

kako lahko spodbujate in podpirate svojo mater pri odločitvah, ki jih želi narediti.«
(Hoarding: Buried alive; S02E08)

Elementi delovnega odnosa po Čačinovič Vogrinčič (2008) so: *dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema* (Lüssi 1991) in *soustvarjanje rešitev, osebno vodenje* (Bouwkamp, Vries 1995). Delovni odnos po mnenju Čačinovič Vogrinčič (2008: 17) težko vzdržujemo in ohranimo, če se v praksi ne opiramo še na štiri pomembne koncepte v socialnem delu, ki so: *perspektiva moči* (Saleebey 1997), *etika udeležnosti* (Hoffman 1994), *znanje za ravnanje* (Rosenfeld 1993, Čačinovič Vogrinčič 2002), *ravnanje s sedanostjo ali koncept so-prisotnosti* (Andersen 1994).

Projekt pomoči v socialnem delu se po Čačinovič Vogrinčič (2008: 18) začne z jasnim in izrečenim *dogovorom o sodelovanju*, ki šele omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Pomembno je, da se že na samem začetku delovnega procesa dogovora udeležijo vsi udeleženi v problemu. Dogovor mora vsebovati pristanek na sodelovanje *tukaj in zdaj* in dogovor o tem, kako bo potekal delovni proces. Socialna delavka mora pojasniti koncept delovnega odnosa tako, da opiše svojo vlogo in vlogo vseh udeleženi v problemu. Njena naloga je, da »vzpostavi in varuje varen prostor za delo, v katerem vsakdo pride do besede, da bi problem bolje razumeli in soustvarili odločitev«, ter da deluje v sedanosti, »na raziskovanju tistega, kar je mogoče storiti zdaj, pri tem razgovoru«. Vloga uporabnikov je odgovornost za lastni delež pri soustvarjanju rešitve.

Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev – po Čačinovič Vogrinčič (2008: 18) v proces dela vsak uporabnik stopi s svojo *definicijo problema*, socialni delavec pa doda svoje videnje in tako se lahko začne oblikovanje »delovne definicije možnega, uresničljivega«. Npr.: »Mi lahko razkrijete vaš pogled na to, kako stanje vašega doma vpliva na medsebojne odnose v vaši družini?« (Hoarding: Buried alive; S02E08) V središču delovnega procesa sta dialog in sodelovanje, v katerem udeleženci v problemu soustvarjajo svojo udeležnost pri oblikovanju rešitve. *Življenje uporabnika raziskujemo* tako, da je pogovor usmerjen predvsem na interese, motivacijo, verovanja in kompetence v uporabnikovem življenju (Čačinovič Vogrinčič et al. 2009: 19).

Vries (1995; v Čačinovič Vogrinčič 2008: 19) nalogo socialne delavke imenuje *osebno vodenje*, saj socialnodelovno ravnanje po njegovem mnenju pomeni vodenje k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma k dobrim izidom. Socialni delavec v neposredni in zavzeti

komunikaciji raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi na takšen način, da v pogovoru, ko je to mogoče, pripelje k postopnemu oblikovanju zelenih izidov.

Po Čačinovič Vogrinčič (2008: 20) premik k *perspektivi moči* socialnega delavca usmeri, da v prispevku uporabnika spoštljivo išče njegovo moč in njegove vire. Npr.: »*Vsaka odločitev tukaj je vaša. Noben predmet ne bo zavržen, če se vi tako ne boste odločili.*« (Hoarding: Buried alive; S02E08) Iz perspektive moči socialni delavec uporabnika sprašuje po »zaželenih razpletih, po dobrih izidih, po sanjah in upanju, po virih, po opori v skupnosti, po dobrih izkušnjah iz preteklosti itn.«. Leksikon moči po Saleebey (1998; v Čačinovič Vogrinčič 2008: 20) socialnemu delavcu omogoči, da bolje razume, kakšno delo ga čaka in kako težko bo. Vsebuje sedem temeljnih konceptov in načel: socialna krepitev (empowerment), včlanjenost (membership), moč okrevanja (resilience), celjenje in celostnost (healing, wholeness), dialog in sodelovanje (dialogue, collaboration) ter odpoved temu, da ne verjamemo (suspension of disbelief). Po Čačinovič Vogrinčič (et al. 2009: 13–14) *dodajanje moči* pomeni podpiranje posameznikov oziroma družin, da odkrijejo in razširijo svoje vire in orodja v sebi ter okoli sebe; pri *včlanjenosti* gre za spoštovanje uporabnikove potrebe, da je državljan ter da je odgovoren in cenjen član skupnosti; *okrevanje* temelji na spoznanju, da ljudje okrevajo in premagujejo življenjske udarce; pomen *zdravljenja* je spoznati, da ima človek notranjo modrost, s katero prepozna, kaj je zanj dobro; *dialog in sodelovanje* kot vir moči (tudi za okrevanje) avtorji povezujejo z etiko sodelovanja v soustvarjanju nove zgodbe v življenju, do katere pride na podlagi razumevanja, sporazumevanja in dogovarjanja; in kot zadnje, verjeti vsem udeleženi v problemu, »priznati uporabniku pravico do resničnosti« ali drugače povedano – *odpovedati se temu, da ne verjamemo*.

Socialni delavec v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika uresničuje *držo in etiko udeležnosti*, kadar upošteva, da je z njim krožno povezan in zavezan istim zakonitostim, ki jih prepozna pri sogovorniku (Šugman Bohinc 2007: 49). Vzajemno opazujeta in krožno vplivata drug na drugega; »vsak opazuje s svojega posebnega gledišča – skozi očala svoje osebne zgodovine, svojih implicitnih (nereflektiranih, osebnih) teorij in svojega poklicnega znanja, svojih potreb in pričakovanj, svojih vzorcev povezovanja opaženega«. V tem smislu sta socialni delavec in uporabnik enakovredna udeleženca (Hoffman 1994; Šugman Bohinc 2007: 49) interakcije, v kateri »soustvarjata zemljevid uporabnikovega sveta«. Npr.: »*To je 'najin' delovni proces in ne samo delo, ki ga opravlja vsak dan. Zato tukaj potrebujem tudi vaš vložek dela in truda, velja?*« (Hoarders; S03E20)

Koncept *znanje za ravnanje* po Čačinovič Vogrinčič (2008: 21) pomeni, da socialni delavec v pogovoru z uporabnikom podeli koncepte, ki definirajo njuno sodelovanje. To dobesedno pomeni dogovor, v katerem socialni delavec pojasni koncept delovnega odnosa, koncept instrumentalne definicije problema, ravnanje iz perspektive moči in/ali Lüssijevo socialnoekološko načelo. To je način strokovnjakovega ravnanja z znanjem, ki prispeva k soustvarjanju rešitev.

Ravnanje s sedanjostjo usmeri socialnega delavca v delovanje v sedanjosti, to je namreč čas, ki je »najbolj dragocen delovni čas v projektu pomoči« (Čačinovič Vogrinčič 2008: 20). *Npr.: »Dve stvari moramo storiti danes. Prva je, da počistimo to hišo. Druga je, da ponovno združimo (sprto) družino.« (Hoarders; S03E13)* Socialni delavec mora v pogovorih z uporabnikom varovati čas, da se lahko pogovor zgodi, razvije in konča tako, da ga je mogoče naslednjič nadaljevati.

Koncept *soprisotnosti* po Andersonu (v Čačinovič Vogrinčič et al. 2009: 14) pomeni prisotnost v poslušanju in zmožnosti v istem trenutku biti na voljo za sočutje in razgovor.

1.3.1.2 Odprt prostor za razgovor

Po mnenju Šugman Bohinc (2007: 49-50) je *prostor za razgovor* v raziskovanju življenjskega sveta uporabnika *odprt*, »kadar ga socialni delavec ne zatrpa s svojimi (vnaprejšnjimi) teoretskimi, izkustvenimi, stereotipnimi idr. interpretacijami o uporabniku, torej, kadar ima ta mesto in čas, da izpove svojo zgodbo na način, ki je njegov, in ga socialni delavec v tej prvi fazi čim manj prekinja in preusmerja s svojimi razlagami, večkrat prikritimi pod plaščem vprašanj«. *Npr.: »Roger, ko ste doživeli srčni napad, reševalci niso bili zmožni priti v hišo zaradi nereda. Mi lahko poveste kaj o tem?« (Hoarding: Buried Alive; S02E08)*

Šugman Bohinc (2003: 382) navaja primerjavo Anderson in Goolishian z Brunerjevim (1984) razlikovanjem med »paradigmatško« in »pripovedno držo«, pri čemer se pomagajoči, ki zavzame paradigmatški tip drže, osredotoči na razlago oziroma vsebino »s pomočjo kategorij strokovnoteoretskega referenčnega okvira, kateremu pripada«, medtem ko se interpret v *pripovedni drži* osredotoči na proces »tukaj in zdaj« v razgovoru z drugimi udeleženi

akterji. Paradigmatska drža po mnenju avtorjev ustreza drži vedočega, pripovedna pa drži nevedočega. Drža nevedočega se po Šugman Bohinc (2003: 382) nanaša na pomagajočega v odnosu do uporabnikovega (samo)razumevanja, medtem ko odpiranje prostora za razgovor ustvarja kontekst, ki omogoča sodelovanje pomagajočega in uporabnika v opredelitvi uporabnikovega želenega razpleta problema in načrtovanje majhnih ter uresničljivih, doslej nepreizkušenih korakov njegovega udejanjanja. Hermenevtično naravnani socialni delavec tako ne bo želel spodbijati verodostojnosti uporabnikove zgodbe, temveč si bo prizadeval naučiti se je in uporabniku obenem omogočiti, »da jo znova pove na način, ki bo odprl prostor za razgovor in povečal možnosti ustvarjanja novih pomenov in nove zgodbe, ki bo povečal število njegovih možnih izbir« (po Šugman Bohinc 2003: 382).

1.3.1.3 Preverjanje temeljnih predpostavk in pričakovanj uporabnice in socialne delavke

Šugman Bohinc (2007: 50–51) meni, da v proces medsebojnega spoznavanja in sodelovanja v raziskovanju življenjskega sveta uporabnika vsak udeleženec vstopi s svojimi osebnimi *predpostavkami* (to so npr. stereotipi in predsodki, oblikovani v osebnih izkušnjah ali prevzeti iz okolja itn.) o tem, kdo je uporabnik in kdo socialna delavka, kakšen je uporabnikov problem, kakšne bi bile želene spremembe, kakšne so možnosti za njihovo uresničenje itn. Posebna vrsta predpostavk so po avtorčinem mnenju *pričakovanja* glede tega, kakšno bo ali naj bi bilo srečanje z uporabnikom ali s socialno delavko; takšna pričakovanja pogosto ostanejo nereflektirana. Socialna delavka najverjetneje že ima na razpolago določene podatke o uporabniku, zato si na podlagi dosedanjega znanja in izkušenj zelo hitro (včasih že vnaprej) ustvari podobo in razlago njegovega problema in primerne rešitve, tega, kaj je sploh mogoče uresničiti v danih okoliščinah, in podobno, v zelo kratkem času pa dopolni svojo prvotno interpretacijo uporabnika in njegovega problema s tem, kar je doživela v neposrednem stiku z njim.

1.3.1.4 Pridruževanje uporabniku

Z izrazom *pridruževanje uporabniku* Šugman Bohinc (2007: 53) označuje cel sklop neverbalnih in verbalnih postopkov, za katere meni, da »so v neposrednem delovnem pomenu najosnovnejši dejavnik vzpostavljanja in vzdrževanja ugodnega konteksta za uspešen delovni odnos v socialnem delu, torej tudi za raziskovanje življenjskega sveta uporabnika«. Omenjeni postopki neverbalnega in verbalnega pridruževanja se po njenem mnenju nanašajo na opazovanje in uporabo uporabnikovega osebnega jezika razumevanja in ravnanja, njegovih virov moči oziroma vsega, kar uporabnik prinese v interakcijo. Npr.: *»Tukaj nisem zato, da bi vas prisilila v to, da bi se morali vsega znebiti. Tukaj sem, da vam pomagam najti lažjo pot v rešitev te težave in da lahko sem ponovno pripeljete svojo družino in uživate v prostoru. Torej, upam, da bomo lahko sodelovali in našli dobro pot, da to storimo.«* (Hoarding: Buried alive; S02E05)

1.3.1.5 Dogovarjanje zelenega razpleta (problema)

Dogovarjanje o zeleni spremembi je po Šugman Bohinc (2007: 56) nujni del opredelitve problema, s katero se večina uporabnikov obrne na socialnega delavca ali pa so jim definicijo problema pripisali drugi, ki so jih napotili k socialnemu delavcu oziroma so jim izdali ustrezno pravnomočno odločbo. Avtorica meni, da če uporabnik s socialnim delavcem ne razišče, kakšen razplet si želi, tudi pozneje skupaj ne bosta utegnili oceniti, kako daleč sta na zastavljeni poti in ali sploh hodita v smeri, v katero sta se odpravila. Npr.: *»V tem delovnem procesu, v katerem sodelujemo, je vaš cilj kaj? Pustiti stvarjem oditi ... Počistili bomo to 'goro stvari' ...«* (Hoarding: Buried alive; S02E08)

1.3.1.6 Oblikovanje načrta možnih korakov za sprožanje ustreznih sprememb in ekološka vednost

Šugman Bohinc (2007: 57–58) je mnenja, da potem ko sta se uporabnik in socialni delavec skupaj dogovorila o »minimalnih, uresničljivih ciljih v smeri dolgoročneje vizije zelene spremembe« in raziskala razpoložljive ali opredelila dodatne potrebne vire, s pomočjo katerih bo uporabnik realiziral svoje cilje, lahko začneta oblikovati *načrt konkretnih korakov* za uporabo teh virov. Npr.: *»Prva stvar, ki sem si jo zamislila, je, da bi lahko podobne predmete združili, da vidimo, kaj resnično imate. Druga stvar, ki jo bomo storili, je, da se bomo odločili, katero stvar sploh hočete obdržati kot nasprotje praznega prostora, ki ga prav tako potrebujete. Se strinjamo?«* (Hoarding: Buried alive; S01E08) Uporabnika mora socialni delavec usmerjati »v sedanost in prihodnost, k opredelitvi možnega, k sprejemanju jasnih, nedvoumnih dogovorov z razvidnimi nalogami, k sprotnemu preverjanju uresničenosti dogovorov itn.«. V pomoč je lahko izgradnja varovalnih sistemov, s katerimi socialni delavec zavaruje dosežene premike na uporabnikovi poti in prepreči, da bi se zastavljeni načrti uporabnika podrli, še preden bi jih realiziral. Pojem, ki po avtoričinem mnenju ponazarja pomen varovalnih sistemov, je *ekološka vednost*. Npr.: *»Zapomnite si – kar počnete, je, da menjavate te predmete za nekaj, česar niste imeli prej, in za čas, ki ga boste preživeli skupaj z družino.«* (Hoarding: Buried alive; S01E08)

1.3.1.7 Uporaba metodičnih načel systemskega socialnega dela

Šugman Bohinc (2007: 62) meni, da je švicarski avtor Peter Lüssi (1990) »vpeljal korenite konceptualne in metodološke spremembe v socialno svetovanje, ko ga je umestil v systemsko teorijo socialnega dela. Nekatera njegova metodična načela so še zlasti uporabna v raziskovanju življenjskega sveta uporabnika, ki v najširšem pomenu besede traja ves čas interakcije socialnega dela, v ožjem pomenu pa z njo označujemo predvsem začetno obdobje interakcije, čas, v katerem uporabnik in socialni delavec oblikujeta nastavke za poznejše bolj poglobljeno delo na uresničevanju zelenih sprememb«.

Načelo vsestranske koristnosti po mnenju Čačinovič Vogrinčič (2008: 50) govori o tem, da socialni delavec vzpostavi projekt za rešitve na takšen način, da upošteva interese vseh udeležениh v problemu oziroma na takšen način, da dogovorjena rešitev vsem udeležениm prinese uresničljivo korist. Npr.: *»Danes bomo poskušali očistiti nekaj poti in izprazniti vaš dom ter ga organizirati do te mere, da se boste v njem lahko počutili udobno in srečno. Se sliši to kot načrt, s katerim bi se lahko vsi strinjali?«* (Hoarders; S03E16)

Čačinovič Vogrinčič (2008: 50) omenja tudi *načelo kontakta*, ki pomeni, da socialni delavec vzpostavi kontakt oziroma neposredno komunikacijo z vsemi tistimi, ki so udeležени v problemu oziroma lahko prispevajo k rešitvi, na takšen način, da komunikacijo med njimi spodbuja, omogoča in vzdržuje. Npr.: *»Dylan, sprašujem se, če mi lahko zaupate nekaj načinov, s katerimi ste se spopadali s to situacijo?«* *»Mike in Kim, kako je slišati, kar je Dylan povedal?«* *»Kim, vidim, da kimate z glavo. Hočete kaj povedati Dylanu glede tega?«* (Hoarding: Buried alive; S01E08)

Načelo interpozicije po mnenju Čačinovič Vogrinčič (2008: 50–51) usmerja socialnega delavca k temu, da družini reflektira svoje socialnodelovno ravnanje in povzame konkreten primer ustvarjanja rešitve tako, da vanj vnese prispevke vseh uporabnikov skupaj z lastnim razumevanjem situacije in doslej oblikovanimi predlogi, da bi se lahko razgovor o možnih odločitvah med njimi nadaljeval. Npr.: *»Morali se boste poskusiti znebiti še popolnoma dobrih in uporabnih stvari, za katere imate vizijo, saj se v nasprotnem primeru vaša družina ne bo mogla vrniti v hišo. Izbrati morate: vaše stvari ali vaša družina. 42 let zakona je sicer veliko! In prav to naj bo vaša motivacija!«* (Hoarders; S03E18)

Socialnoekološko načelo Čačinovič Vogrinčič (2008: 51) opiše kot aktivacijo, mobilizacijo in krepitev naravne socialne mreže uporabnika v skladu s postavko *maksimalnega aktiviranja naravne socialne mreže*. Npr.: *»Kar bomo tukaj storili, je, da se bomo pogovorili, kako kopičenje vpliva na vašo družino, vaše medsebojne odnose ter kako lahko spodbujate in podpirate svojo mater pri odločitvah, ki jih želi narediti.«* (Hoarding: Buried alive; S02E08)

Socialna mreža so po navajanju avtorice družina, prijateljske skupine, delovni tovariši, sosedje. Uporabniku, ki sicer nima nosilne mreže za svoje življenje, jo socialni delavec pomaga oblikovati v naravnem socialnem kontekstu. *Maksima najmanjšega možnega poseganja v naravne socialne mreže* socialnega delavca usmeri v *»skrbno tehtanje predlogov za trganje vezi ali grobo spreminjanje življenjskega okolja udeležениh«*. Npr.: *»Storili bomo*

(beri: strokovna ekipa) samo to, kar nam boste dovolili storiti in kar bo 'rešilo' vašo hišo. Če želite, da odidemo, bomo odšli.» (Hoarders; S03E13)

Šugman Bohinc (2007: 64–65) je mnenja, da je *načelo pogajanja* po Lüssiju temeljno za sistemsko socialno delo oziroma psihosocialno pomoč, saj »poudarja osrednjo in prednostno vlogo pogajanja pred drugimi mogočimi načini dela, s čimer udeleženci v problemu postanejo udeleženci v pogajanju«. Ena od pomembnih odgovornosti socialnega delavca kot aktivnega posrednika, ki jo avtorica omenja, je »organizacija takega interakcijskega konteksta, ki bo omogočil razgovor za pogajanje, k čemur doprinese tudi čim neposrednejše obravnavanje problema, torej s čim manj vmesnimi pogajalci kot posredniki«. Npr.: *»Tako se dogovoriva ... Ta časopis dajte tačas na 'varni kup' in potem, ko se boste ponovno pogovarjali s svojo prijateljico, želim, da ji omenite ta časopis, ki ga hranite zanj in jo vprašate, če si ga sploh želi. Če si ga želi, ji ga morate poslati. Če ga ne želi imeti, se dogovoriva, da ga boste reciklirali.« (Hoarding: Buried alive; S01E06)*

Načelo sodelovanja po Čačinovič Vogrinčič (2008: 51) govori o sodelovanju s tako imenovanimi »tretjimi«, ki jih socialni delavec pri delu z družino nujno potrebuje. Ti niso neposredno udeleženi v problemu, a socialni delavec vseeno potrebuje njihovo sodelovanje, da bi problem lahko lažje in hitreje rešili. Na primer, pomoč psihologa, če posameznik, ki kopiči, v delovnem procesu pomoči doživlja znatno stisko, ki (lahko) vpliva na izid dela.

Načelo odpiranja problema po mnenju Čačinovič Vogrinčič (2008: 51) socialnemu delavcu dovoli, da svojo nemoč podeli z udeleženi v problemu, ga spodbuja, da si upa prepoznati, da »ne ve, kam hoče priti«, in zaprosi za ustrezno pomoč (npr. družino ali pa tudi druge strokovnjake). Avtorica poudari, da ni nič narobe, »če ne najdemo poti naprej, narobe je, če sebi in uporabnikom tega ne upamo priznati«. Npr.: *»Arline, iskrena moram biti z vami – vaš dom me straši. Z vsem srcem verjamem, da imate motnjo in da potrebujete pomoč. In straši me, da v takšni hiši vidim živeti kogarkoli. Močno se bom potrudila delati z vami in spoštovati vaše stvari in obenem ugotoviti, kaj vas 'drži' nazaj.« (Hoarders; S03E14)*

1.3.2 Mikrodinamika ali ožje sestavine razgovora kot kriteriji uspešnosti in učinkovitosti razgovora

Šugman Bohinc (2007: 66–67) pravi, da si uporabnikove vire moči socialni delavci prizadevajo podpreti in izkoristiti, neuspešne in neučinkovite vzorce poskusov obvladovanja problema pa konstruktivno preusmeriti s postopki *preokvirjanja* (Watzlawick, Weakland, Fisch 1974; v Šugman Bohinc 2007: 66–67). Uporabnikov opis oziroma njegovo doživljanje določene problemske situacije ali vzorca njenega reševanja pomagajoči postavi v takšen kontekst, da bo isto situacijo ali vzorec njenega reševanja uporabnik začel doživljati kot pomensko spremenjeno in temu ustrezno drugače ravnal z njo oziroma v njej. Možnosti za preokvirjanje je po mnenju avtorice neskončno in seveda v skladu z uporabnostjo pristopa socialne delavke. Našteva le nekaj izmed temeljnih načinov preokvirjanja: od problemov k rešitvam, od preteklosti k sedanjosti in prihodnosti, od virov nemoči k virom moči, od vzrokov (»zakaj«) k opisom doživljanja in ravnanja (»kako«), od splošnega k osebnemu, od abstraktnega h konkretnemu, od prevladujočega k izjemam, od nesmiselnosti k smislu, z uporabo humorja, paradoksa ter s pripovedovanjem (osebnih, mitskih, uporabniških) zgodb, pravljič, metafor, analogij itn.

Po Šugman Bohinc (2007: 71) so *vprašanja odprtega tipa* »vprašanja, ki sprašujejo, kdo, kaj, kje, kdaj, zakaj, kako itn., in omogočajo zelo prosto, odprto, z raznolikostjo bogato odgovarjanje«. Npr.: *»Ko ste članek že enkrat prebrali ... Dejstvo, da so informacije vtisnjene v vaš spomin in da veste, o čem članek govori ... Kaj je razlog, da hočete ta članek še vedno hraniti?«* (Hoarding: Buried alive; S02E05) Kot posebej učinkovito in konstruktivno se izkažeta vprašanje *kako*, medtem ko se vprašanje *zakaj* velikokrat pokaže kot neučinkovito, neproduktivno, včasih celo destruktivno, saj se po mnenju avtorice zlahka sprevrže v neskončno iskanje pravega vzroka ali krivca.

Vprašanja *da-ne* so po mnenju Šugman Bohinc (2007: 71) bolj usmerjena in omejijo svobodo sogovornikovega odgovarjanja, saj po svoji logiki dopuščajo le dva odgovora. Npr.: *»Morate resnično 'napasti' te dokumente in se vprašati: 'Bom to še kdaj potreboval? Vem, da so ti podatki v mojih mislih in vem, da sem vse to že prebral, ampak ali bom pogledal ta dokument še enkrat in šel skozi vsak del?'«* (Hoarding: Buried alive; S02E05) V ta del lahko po mnenju avtorice uvrstimo tudi *retorično* vprašanje in odgovor, »s katerim si vprašujoči kar sam

odgovori«. Npr.: »Mislim, da ne želite, da do konca svojega življenja živi kot posameznik, ki kopiči?« (Hoarders; S03E17)

Potencialno preokvirajoča vprašanja so tista, ki so usmerjena od problema k rešitvi, iz preteklosti v sedanjost ter prihodnost, od virov nemoči k virom moči, od posplošitev k izjemam itn. (Šugman Bohinc 2007: 71). Npr.: »Kaj je najhujša stvar, ki se lahko zgodi, če te stvari zavržete?« (Hoarding: Buried alive; S01E04) To po mnenju avtorice (2007: 72) ne pomeni, da v »zakaj« usmerjenih vprašanj nikoli ne zastavljamo, ampak obratno – njihova raba je lahko v določenem kontekstu zelo utemeljena in koristna. Tako so za razjasnjevanje podrobnosti in posebnosti ter drobnih razlik v razumevanju uporabnika potrebna vprašanja danes, za razumevanje njegovih vzročnih razlag pa vprašanja *zakaj*. Npr.: »Zakaj smo tukaj? Zakaj želite, da smo vsi mi (beri: družinski člani in ekipa strokovnjakov) tukaj?« (Hoarders; S03E17)

Šugman Bohinc (2007: 72) poudari, da je predvsem v fazi pridruževanja uporabniku pomembno zrcaliti njegov način govora. Da pa bi lahko prispevali k učinku preokvirjanja njegovih neuspešnih vzorcev doseganja želenih sprememb, reševanja problemov, mora socialni delavec uporabnika bolj *preusmerjati* v rešitev, možnosti uresničitve zelene spremembe in njegove vire moči itn.

Odnosna vprašanja so še ena izmed vprašanj, ki po Čačinovič Vogrinčič (et al. 2009: 20) pomagajo razbrati socialno konstrukcijo problema. »To so vprašanja kakor: Kaj bi rekla vaša mati? Bi oče bil presenečen, če bi vam uspelo?« Takšna vprašanja uporabniku pomagajo, da pogleda na svojo situacijo iz »perspektive tretjega« ter mu omogoča raziskovanje socialne mreže.

Druga različna vprašanja in izjave po navajanju Šugman Bohinc (2007: 72) lahko uporabniku omogočijo konstruktivno preokviriti pomen, ki ga je pripisoval problemu ali rešitvi. *Spodbujajoče* oziroma *podpirajoče* vprašanje ali izjava po mnenju avtorice na primer odpre prostor za razgovor in okrepi uporabnikove vire moči za njegovo nadaljevanje. Npr.: »V tem majhnem prostoru sva se znebili nekaj stvari in mislim, da je to zelo dobro, zato vam želim čestitati!« (Hoarding: Buried alive; S02E08)

Vprašanja uporabnikovega doživljanja morebitne *smiselnosti* problemske situacije so tudi ena izmed vprašanj s potencialno preokvirajočim učinkom. »Na primer: »Ste kljub kalvariji, ki

ste jo preživljali, dobili kaj smiselnega zase, kaj dragocenega, česar ne bi doživeli, če se vam življenje ne bi tako tragično obrnilo?»

Vprašanje o izjemi (Shazer 1991; v Šugman Bohinc 2007: 72) krepi »premalo prepoznano in izrabljeno uporabnikovo sposobnost za rešitev problema«. Npr.: *»Se lahko spomnite ene stvari, pri kateri bi lahko tvegali?«* (Hoarders; S03E14)

Vprašanje s pomočjo najrazličnejših lestvic po mnenju Šugman Bohinc (2007: 73) uporabnika usposablja za prepoznavanje majhnih razlik v procesu reševanja problema v smeri zelenega cilja. Npr.: *»Če vam predlagam, da te stvari ne poskušate pobrati, kako težko, mislite, bi za vas to bilo? 0, kar pomeni zelo lahko, kot na primer 'takoj lahko odkorakam stran', ali 10 – 'brcala bom in kričala'.«* (Hoarding: Buried alive; S01E06)

Humorno vprašanje oziroma izjava lahko omehča utrjene meje dotedanjih vzorcev reševanja problema in »odpre prostor različnim pomenom z možnostjo novih, ustvarjalnih, učinkovitih povezav« (Šugman Bohinc 2007: 73). Npr.: Uporabnica: *»To je bila moja dnevna soba. Ne vem, če si lahko predstavljate ...«* Strokovnjak: *»Približno si lahko predstavljam ... Ampak moram vam iskreno povedati – ta soba zgleda kot zaloga nakupljenih stvari iz spletnih trgovin, samopostrežnih trgovin, trgovin za ročne spretnosti in eksplozija v enem ...«* (Hoarders; S03E18)

»Vprašanje 'več o tem' vztraja pri nadaljnjem opisovanju, krepi uporabnikove vire moči za reševanje problema in tako nastopi v funkciji preokvirjanja. Na primer: 'Rekla si, da si ves čas tako nervozna. Kako to misliš? Kako, kje to čutiš? Mi lahko poveš več o tem?'« (Šugman Bohinc 2007: 74)

Na podoben način deluje vprašanje *»bolj konkretno«*, ki po Šugman Bohinc (2007: 74) uporabnike usmeri na tukaj in zdaj v doživljanju in ravnanju glede obravnavanega problema. Avtorica za zgled navaja naslednji primer: *»Pravite, da so vsi okrog vas tako srečni, znajo živeti, vi pa ste od nekdaj nesrečni, kakor mrtvi, otopeli? Ko pravite 'vsi', koga konkretno imate v mislih?«*

Trditev s položaja eksperta ali vedočega ali učitelja je izjava, s katero socialni delavec »poučuje« uporabnika (Šugman Bohinc 2007: 75). Npr.: *»Včasih je tako lahko pogledati na korist kratkoročnega cilja (npr: to stvar bom obdržal, da ne bom čutil stiske, če jo zavržem); a dolgoročna izguba, v smislu, da vam je ves čas popolnoma neprijetno v vašem domu in imate*

slabo mnenje o sebi ... Pretehtati morate eno z drugim. V tem trenutku se vam namreč verjetno ne zdi biti vredno v stiski (zaradi zavrženega predmeta), a kasneje ... Poglejte, kaj se zgodi (nanašanje na zadovoljstvo ob očiščenem domu).« (Hoarding: Buried alive; S02E05)

Zavzemanje drže eksperta v dialogu z uporabnikom je po mnenju avtorice včasih potrebno in tudi učinkovito. Zaupanje v strokovnost socialne delavke naj bi bil namreč eden od pomembnih dejavnikov, ki uporabniku dajo dodatno (za)upanje in vero, da lahko doseže željeno spremembo. Mnogi ljudje, ki se v stiski obrnejo na socialno delavko, od nje namreč pričakujejo natančno oceno problema, nasvet in pomoč. »Preokvirjanje pričakovanja, da bo pomoč prišla od eksperta v obliki recepta, v aktivacijo lastnih razpoložljivih virov za rešitev problema je učni proces, ki zahteva zadosten čas in varen odnosni prostor. Včasih pa se tudi konkreten nasvet izkaže za izredno učinkovito pomoč – socialno delo je pač 'sistematično nesistematičen' pristop.«

Z izjavo kot *hipoteza* socialni delavec uporabniku na razviden način pojasni, da z njo zgolj preskuša kakšno svojo zamisel ali interpretacijo, pri čemer je potrditev ali zavrnitev njegove hipoteze odvisna zlasti od uporabnika oziroma njegovega odgovora o njej (Šugman Bohinc 2007: 75). Npr.: *»Kar opažam, je, da se ton vašega glasu spremeni in nas začnete prepričevati; kar mi daje slutiti, da začnete čutiti stisko, ki jo hočete prikriti z vašimi besedami, namenjenimi nam, kot je: 'Oh, ja, mogoče je to dobra rešitev ...'« (Hoarding: Buried alive; S02E02)*

Šugman Bohinc (2007: 75–76) meni, da s *povzemanjem* ali *parafraziranjem* socialni delavec preveri svoje razumevanje uporabnikovega razumevanja in mu hkrati da priložnost, da se zasliši in ugleda skozi tuje uho in oči, da popravi neustrezno razumevanje pomagajočega in s tem »razvija ter rekonstruira svoj samoopis, svojo zgodbo, svojo interpretacijo sebe, svojega problema in želene rešitve in razpoložljivih virov za njeno uresničenje«. Povzemanje uporabnikovega načina govora in uporabe metafor je po mnenju avtorice zelo naraven način zrcaljenja, ki »prispeva k vzpostavitvi intenzivnejšega stika in ustvarja ugoden kontekst za sklenitev dogovora o delovnem odnosu«. Npr.: *»Ena izmed vaših misli, ki ste mi jih omenili prej, je, da, če prodate katero izmed svojih stvari za nižano ceno, ne ravnate prav oziroma je v takšnem ravnanju nekaj slabega ...« (Hoarding: Buried alive; S01E08)*

Dajanje pohval in nalog je po mnenju Čačinovič Vogrinčič (et al. 2009: 22) za socialno delo izredno pomembno ravnanje. Socialni delavec naj podeli uporabniku oziroma družini štiri do pet avtentičnih pohval ali priznanj za sodelovanje v procesu pomoči. Zavezati se mora za pogled iz perspektive moči in za »občutljivost za resnični prispevek vsakega v delovnem odnosu«. Šele potem sledijo naloge, ki jih skupaj z uporabniki postavi do novega srečanja.

1.3.3 Sistematično nesistematičen pristop

Šugman Bohinc (2007: 69) dimenzijo *sistematičnosti* v pojmovni zvezi *sistematično nesistematični pristop* socialnega dela opredeli kot preverjanje lastnih predpostavk (predpostavk socialnega delavca) kot tudi uporabnikovih predpostavk, opredelitev želenega razpleta problema in minimalnih ciljev razgovora, preverjanje njihovih uresničevanj, obravnavanje vsakega uporabniškega sistema kot zgodbo zase in učiti se, kako se mu pridruževati, uporabo metodičnih načel systemskega socialnega dela, uporabo metod eksplicitne povratne informacije, prispevanje k preokvirjanju uporabniških vzorcev reševanja problema, *preverjanje* lastnega razumevanje klientovega razumevanja itn. Npr.: *Strokovnjak: »Povejte mi, kaj je to ...« Uporabnik: »To je video igrice. Ni mi mar.« Strokovnjak: »'Ni mi mar' pomeni 'Lahko bi jo zavrgel'? Sklepam pravilno? Je moj 'prevod' vaših misli pravilen?« Uporabnik: »Precej, da.« Strokovnjak: »Dobro.« (Hoarding: Buried alive; S02E02)*

Dimenzijo *nesistematičnost* v zgoraj omenjeni sintagmi avtorica opredeli kot raznoliko odgovarjanje na raznolike probleme, zgodbe, vizije, rešitev uporabniških sistemov, z raznoliko uporabo konceptov, pristopov, metod, postopkov za različne uporabnike, neutrudno preskušanje novih načinov reševanja problema uporabnika, v konkretni obliki pridruževanja uporabniškemu sistemu – odvisno seveda od tega, kaj posamezni uporabniški sistem prinese v interakcijo.

1.3.4 Proizvodi razgovora

Možni proizvodi razgovora so po Šugman Bohinc (2007: 76) »najrazličnejši *dogovori* oziroma *sporazumi* in razne druge novosti, kot so nova osebna interpretacija, novo doživetje, izkušnja, novo razumevanje, nov smisel, skratka, preokvirjanje (premik, preskok, preobrat ipd.) in z njim *ново ravnanje* – ne le uporabnika, temveč tudi socialne delavke in vseh udeležencev interakcije«. Med vrste sporazuma, ki ga socialni delavec sprejme z uporabniki, uvršča tudi t. i. »sporazum o nesporazumu oziroma *strinjanje o nestrinjanju*«. »Gre za proizvod intenzivnega izmenjavanja interpretacij, preverjanja svojega razumevanja drugega s povzemanjem, dodatnega spraševanja, navajanja konkretnih primerov, pripovedovanja zgodb itn., procesa torej, ki ima vse značilnosti paskovskega razgovora, a se konča s skupno ugotovitvijo, da se sogovornika ne strinjata glede interpretacije teme razgovora.«

1.3.5 Kriteriji uspešnega razgovora

Takih kriterijev po mnenju Šugman Bohinc (2007: 77) ni mogoče in tudi ni zaželeno enoznačno opredeliti, po drugi strani pa je vseeno ključnega pomena, da jih socialni delavec in uporabnik vedno znova opredelita, da bi ugotovila, koliko sta bila kot udeležena akterja v svojem početju uspešna. Avtorica, »zavedajoč se navideznega protislovja«, predlaga dva minimalna kriterija uspešnega razgovora, o katerih meni, da »si je mogoče prizadevati k njunemu izpolnjevanju v vsaki, še tako različni interakciji psihosocialne pomoči, pa naj gre za delo s prostovoljnimi ali neprostovoljnimi uporabniki«. Prvi minimalni kriterij, ki ga navaja, je *nadaljevanje razgovora ali vzpostavitev in vzdrževanje delovnega odnosa* v interakciji psihosocialne pomoči (nasproten primer je prekinitev razgovora), drugi minimalni kriterij pa je *povratna informacija o uresničenju zastavljenega minimalnega zelenega razpleta* oziroma *cilja* uporabnika ali socialne delavke.

1.3.6 Sinergetika socialnega dela

Schiepek s sod. (2005: 25) »sinergetiko« opisuje kot pojem grškega izvora, ki pomeni »nauk o součinkovanju«. Gre za »kompleksno transdisciplinarno teorijo samoorganizirajočih procesov, predmet le-te pa je opisovanje in pojasnjevanje procesov oblikovanja in spreminjanja struktur v živi in neživi naravi«.

Schiepek s sod. (2005; v Šugman Bohinc 2008: 25) sinergetiko nadalje opisuje kot »proučevanje spontanega razvoja vzorcev v smeri večje, učinkovitejše, funkcionalnejše organiziranosti (npr. obnašanja, mišljenja, čustvovanja, odnosov) v sistemih: nastajanje reda iz nereda (iz 'hrupa') in nastajanje reda iz reda«. Proučuje in opisuje, kako iz nelinearnih součinkovanj med elementi sistema prihaja do sinhronizacije in kako s tem nastajajo makroskopsko prepoznavne strukture iz mikroskopskega nereda.

Samoorganizacija se po navedbah Schiepka s sod. (2005: 25-26) iz možnosti kompleksnega sistema pod določenimi pogoji vzpostavlja »sama od sebe«. *Pogoji za (spontano) samoorganizacijo* v kompleksnem, dinamičnem in netrivialnem sistemu, ki jih povzema Šugman Bohinc (2008: 25), so: (1) *goste interakcije* med elementi sistema, (2) *neliinearost* oziroma vsestransko širjenje mreže vzorcev, vključno s samookrepljujočimi povratnimi zvezami, ki omogočajo samoorganiziranje mreže teh interakcij, (3) *vnašanje in pretok energije* od zunaj oziroma notranje energiziranje (psihosocialni sistemi). Energiziranje po navajanju avtorice potisne sistem v neravnovesje, v katerem nelinearni procesi porajajo strukture nove urejenosti iz dosedanje manjše ali ne-urejenosti.

Šugman Bohinc (2008: 26) povzema ugotovitve Schiepka in sod. (2005) in jih umešča v *socialno delo, ki je lahko ugoden kontekst* za: sprožanje samoorganizirajočih procesov (na primer v uporabniških sistemih); razlikovanje obstoječih stabilnih, rigidnih, nezadovoljujočih, »problemskih« kognitivno-emocionalno-vedenjsko-odnosnih vzorcev ali stanj uporabnika; destabiliziranje do t. i. faze kritične nestabilnosti in spreminjanje teh vzorcev v smeri dogovorjenih, bolj zadovoljujočih, učinkovitejših, funkcionalnejših zelenih sprememb; stabiliziranje spremenjenih, novih vzorcev. Energizirajoči oziroma motivirajoči dejavniki se v sinergetiki imenujejo kontrolni parametri. Pomembno je medsebojno psihosocialno

uglaševanje socialne delavke in uporabnika ter časovno uglaševanje dogodkov in intervencij v socialnem delu.

Schiepek s sod. (2005) meni, da se strokovni delavci na področju pomoči pogosto srečujejo s problemom, kako prispevati k destabilizaciji stabilnih, večkrat preveč rigidnih vzorcev oziroma stanj reda, da bi omogočili razvoj manj rigidnih in bolj fleksibilnih kognitivno-čustveno-vedenjsko-odnosnih vzorcev. Problemska stanja oziroma vzorci so po Šugman Bohinc (2008: 26) *stabilni »atraktorji«*, ki se skozi čas vedno znova obnavljajo in zelo omejujejo svobodo delovanja sistema, v našem primeru svobodo kognitivno-čustveno-vedenjsko-odnosnega delovanja uporabnika, ki kopiči.

Primarni kontekst stabilnosti je po Šugman Bohinc (2008: 27) predpogoj za procese destabilizacije, kar v socialnem delu med drugim omogočajo: (1) minimalna motivacija uporabnika, (2) odnos med socialno delavko in uporabnikom (zaupanje v socialnega delavca in njeno kompetentnost), (3) občutek varnosti, (4) veselje do učenja iz napak, raziskovanja in poskušanja, (5) stabilnost okvira konteksta pomoči (profesionalna disciplina, jasna opredelitev vlog, meja oziroma omejitve idr.), (6) dogovor o delovnem odnosu in konkretnem delovnem projektu, (7) pričakovanje, da se bo sodelovanje razvijalo v smeri želene spremembe oz. zelenega razpleta, (8) krepitev uporabnikovega občutka lastne vrednosti, učinkovitosti in virov (perspektiva moči) in (9) usmerjenost na prihodnost in na dogovorjene cilje.

Po mnenju Schiepka in sod. (2005: 30) se morajo zunanje energizacije najprej preoblikovati v notranje energizacije sistema. Da bi prišlo do takšnega učinka, mora človek iz senzoričnih dražljajev konstruirati pomen teh dražljajev. Šugman Bohinc (2008: 27) opisuje *kontrolni parameter* kot energizirajoči vir oziroma dejavnik oziroma vpliv. Po njenem mnenju vsak uporabniški sistem potrebuje svoj specifični kontrolni parameter, da lahko pride do spodbud in stimulacije prehodov med redi. Schiepek s sod. (2005) pravi, da morajo delovni procesi zelo natančno zadeti uporabnikova hotenja, cilje in s tem motivacijo – uporabnik se mora počutiti razumljenega, da se lahko angažira v skupnem delu s socialnim delavcem – zato mora slednji posvetiti veliko pozornosti pojasnjevanju uporabnikovih hotenj, ciljev in delovnega dogovora. Šugman Bohinc (2008: 27) pojasnjuje še nespecifičnost učinkov kontrolnih parametrov, ko pravi, da ti samo spodbujajo, ne pa oblikujejo procese ustvarjanja reda v notranjosti uporabniškega sistema oziroma procesov, ki so posledica medsebojnih vplivov uporabniškega sistema in okolja.

Generična načela sinergetike (Schiepek et al. 2005; v Šugman Bohinc 2008: 28), ki so po mnenju avtorjev predpogoj za samoorganizirane prehode med kognitivno-emocionalno-vedenjsko-odnosnimi vzorci različnega reda, tukaj za ilustracijo povezujem s primerom uporabnice Bernadette (Frost, Steketee 2010: 85-98).

Prvo generično načelo sinergetike je *ustvarjanje okoliščin za stabilnost* in natančneje povedano pomeni ustvarjanje zaupanja in varnosti med socialnim delavcem in uporabnikom, kar sem omenila že na prejšnji strani. Podrobnosti in primere takšnega ustvarjalnega delovnega procesa sem povzela v podpoglavju »Splošni vidiki in strategije kibernetike spremembe in stabilnosti v interakciji psihosocialne pomoči«, zato jih tukaj ne bom posebej ponavljala.

Drugo generično načelo sinergetike je *razlikovanje vzorcev sistemov, s katerimi delamo* in pomeni prepoznavanje tistega uporabniškega sistema, na katerega so usmerjene spremembe. Frost in Steketee (2010: 92) pojasnita, da je pogosto potrebno raziskati, kaj se je dogajalo v uporabnikovem življenju v trenutku, ko se je kopičenje začelo in razvilo do stopnje vzorca (ponavljajočega se vedenja), da bi strokovni delavec lahko razumel, zakaj uporabnik kopiči. Pomembno je, da strokovni delavec spodbuja uporabnika k opisu določenega obdobja v svojem življenju, ki je pomemben za razumevanje in nadaljevanje delovnega procesa. Po navadi so uporabniki v takšnem obdobju doživeli travmo, kopičenje pa jim daje občutek kontrole in varnosti. Pomembno je dodati, da raziskujemo tudi, kaj je tisto »problemsko« razmišljanje, čustvovanje, vedenje uporabnika, ki se ponavlja, in ne le raziskovanje okoliščin v času, ko je uporabnik začel kopičiti. *Primer: Bernadette je bila kar nekaj let zaposlena kot šolska učiteljica. Pri štiriinštiridesetih rodi hčer. Kmalu za tem s soprogom, ki je po poklicu pridigar, posvojita dečka. Za seboj imata leta medsebojnih bojev in konfliktov ter hišo, ki je zaradi Bernadettinega kopičenja skoraj neprimerna za življenje. Preživljata finančno stisko, prav tako pa je stanje nakopičenega doma že preiskovala služba za zaščito otrok in družine. Bernadettina dnevna nakupovanja v trgovinah so namenjena otrokoma, saj je mnjenja, da morata imeti to, česar sama nikoli ni imela. Kot otrok je doživela precej nasilja tako v soseski kot tudi v okviru svoje družine. Pri desetih letih jo je spolno zlorabil oče. Kot najstnica je iskala tolažbo v drogah in priložnostnih spolnih odnosih. V času študija je začela nakupovati in se že takrat soočila s težavnostjo zavreči stvari. Sredi svojih dvajsetih let je našla zavetje in tolažbo v religiji. Ko je bila stara okoli trideset let, je v njeno hišo neko noč vlomil moški in jo spolno zlorabil. Ker se je Bernadette v preteklosti že soočila z »izkrivljenim« občutkom za*

varnost, je bil to zanjo še dodaten udarec. »Preselila« se je v drugo spalnico v hiši, zaklenila vsa okna, a se ni mogla znebiti občutka ranljivosti, njena nagnjenost k depresiji pa se je skozi čas slabšala. Kljub grozljivi izkušnji ni zapustila svojih verskih prepričanj. Za tolažbo je začela kupovati še več stvari, ki jih je shranjevala v sobo, kjer se je posilstvo zgodilo in ki je bila od tega dogodka dalje nerabljena. Ko se je napolnila, se je nered »razlil« še v druge predele hiše. Deset let po posilstvu se je Bernadette poročila in soproj se je preselil v njeno hišo. Najprej sta kljub neredu dobro shajala, nato pa je Bernadette doživela še eno stisko - splavila je, a njeno telo ni samodejno odstranilo zarodka. Bila je obupana in na operacijsko odstranitev je po pregovarjanju odšla komaj tri tedne kasneje. Še bolj se je zatekla k nakupovanju in še večji nered je zapolnil njeno hišo. Za tem je, kot že omenjeno, rodila hčer, leto kasneje pa sta z možem posvojila še fantka, a kljub temu ni mogla ubežati svojim travmam. Večino časa je bila depresivno razpoložena in se počutila krivo, prepričana v to, da je z njo nekaj narobe. Nakupovanje je vsaj za nekaj časa dvignilo njeno moralo. Čeprav je določila pravila glede zbiranja in organiziranja stvari, se jih ni mogla držati. Bernadettino sodelovanje v procesu pomoči je bilo že od začetka označeno kot burno. V določenih trenutkih je lahko sodelovala s strokovnjakom, se soočala z neredom in čistila prostor, prav tako pa je doživljala trenutke, ko tega ni mogla početi. Strokovni delavec je ugotovil, da se je Bernadette vsakič, ko je naletela na kakšno stvar, ki jo je spominjala na spolno zlorabo, čustveno zaprla in ni mogla nadaljevati s sodelovanjem v procesu pomoči. Situacija se je prav tako vedno znova ponovila, ko so se približali prostoru, kjer se je posilstvo zgodilo. Bernadette je na nek fizičen in psihičen način »obzidala« ta prostor.

Tretje generično načelo sinergetike je *upoštevanje in krepitev občutka, da so procesi sprememb smiselni*, pri tem pa je pomembno upoštevanje življenjskega sloga in osebnih razvojnih nalog uporabnika.

Četrto generično načelo sinergetike je *razlikovanje kontrolnih parametrov*, ki lahko energizirajo oziroma destabilizirajo uporabniški sistem (njegov vzorec). Pomembno je ustvariti pogoje, ki bodo spodbujali uporabnikovo motivacijo, prebujali uporabnikove vire in upoštevali uporabnikove cilje in skrbi. Nadaljevanje primera: Bernadettin terapevt je uporabnici nekega dne omenil, da je bila učinkovita v prizadevanju, da v njeno sobo nikoli več ne bi »stopil« posiljevalec. Globoko se je zamislila in nato priznala, da se nikoli ni pravzaprav zavedala, kaj počne. Da bi lahko prekinila ta začarani krog, se je terapevt odločil, da bosta za nekaj časa delovni proces usmerila na pogovor o njeni preživetih izkušnji

posilstva, da bi se Bernadette s tem dejstvom lahko soočila. Kmalu je postalo jasno, da je uporabnica za posilstvo obsojala sebe in je, ker se ni mogla soočiti s krivdo in ranljivostjo, blokirala misel na to hudo izkušnjo. Njeno kopičenje je služilo namenu, kupovanje in shranjevanje stvari je v njej namreč povzročilo začasno psihično olajšanje. Ohranjanje nadzora nad kopičenjem je zahtevalo prav soočenje s temi občutki in spomini. Po nekaj srečanjih, kjer se je s terapevtom pogovarjala o posilstvu in o tem, da se mora »obežati« na stvari, da se lahko počuti varno, so ti občutki začeli slabeti in bila je pripravljena, da se vrne k nadaljevanju organiziranja nereda. Energizirajoči dejavnik za spremembo je bilo za Bernadette torej soočenje s svojo preteklo izkušnjo ter negativnimi občutki in spomini, ki so jo spremljali.

Peto generično načelo sinergetike je destabiliziranje, krepitev odklona s pomočjo kontrolnega parametra. To so lahko eksperimenti, prekinjanje vzorcev, vpeljevanje razločkov in razlikovanj, izjeme, neobičajno novo vedenje itd. Nadaljevanje primera: glavni fokus delovnega procesa z Bernadette je bil na rigidnih prepričanjih, ki jih je imela o stvareh in njihovih vrednostih. O njih se je terapevt z uporabnico pogovarjal med sortiranjem stvari, ki jih je zlagala po kategorijah: »shraniti«, »oddati«, »reciklirati« ali »zavreči«. Terapevt je prosil Bernadette, da opiše svoje misli pri vsaki stvari, ki jo je v določenem trenutku kategorizirala. Ko je postala uspešna pri prepoznavanju in kategoriziranju svojih starih vzorcev mišljenja in čustvovanja, je bila pripravljena, da jih ovrednoti in se sooči z njimi. Ena izmed metod, ki je še posebej dobro delovala pri uporabnici, je bilo razlikovanje med njeno resnično potrebo po stvari v nasprotju z njeno preprosto željo oziroma hotenjem po določeni stvari. Tako je na primer ugotovila, da je shranjevanje oblačil, ki so jih člani družine prerasli, samo fantazijska želja in ne resnična potreba ter da škoda shranjevanja teh oblek (ki med drugim zavzemajo celotno omaro, ki jo otroci potrebujejo za uporabne obleke) presega prednosti, ki jih po njenem starem mišljenju ima shranjevanje (npr. lepi spomini). Čeprav se takšno ocenjevanje uporabnosti stvari mnogim zdi preprosto, so bila rigidna prepričanja v Bernadettinem mišljenju močna zasidrana. Cilj terapevta je bil to neprožnost »zrahljati« in povzročiti preokvirjanje uporabničine perspektive situacije. Ko je osvojila strategije evalviranja uporabnosti predmeta in razlikovanja med potrebo in željo po predmetu, jo je terapevt prosil, naj medtem, ko uporablja te strategije, hkrati zavzame perspektivo bližnjega, ki mu zaupa in ga spoštuje. To pomeni, da je Bernadette v večini primerov, ki so sledili, zavrgla predmet, saj je ob podanem prijateljičinem mnenju, ki je kot še en energizirajoči

dejavnik deloval nanjo, prepoznala njeno razumnost in željo po poenostavljanju Bernadettinega življenja.

Šesto generično načelo sinergetike poudarja *upoštevanje časovne uglasenosti socialne delavke in uporabnika, koordinacije in sinhronizacije*. Nadaljevanje primera: v začetnih fazah delovnega procesa z Bernadette terapevt ni poudarjal nujnosti, da se je treba stvari čim prej znebiti, ampak je v tem času izkoristil trenutek, v katerem je lahko takrat posebej dojemljivi uporabnici ponudil možnost novih perspektiv mišljenja, čustvovanja in vedenja ter se osredotočil na preokvirjanje njenih neprožnih miselnih vzorcev in prepričanj o stvareh, ki jih je nakopičila. Menim, da je tukaj še posebej pomemben trenutek, ko sta terapevt in uporabnica spregovorila o spolni zlorabi, ki jo je uporabnica doživela v preteklosti. Takšen način dela lahko vzame veliko časa, a daje več priložnosti za pozitivni razplet delovnega procesa. Bernadette se je tako uspela znebiti navezanosti na oblačila, ki jih je kupila za otroke.

Sedmo generično načelo sinergetike je *omogočanje prekinitve simetrije med potencialnimi (starimi in novimi) vzorci s pomočjo definiranja ciljev, majhnih možnih korakov*. Nadaljevanje primera: zaradi velike količine nereda v Bernadettinem domu in zaradi njenega uspeha s preokvirjanjem svojih miselnih vzorcev je terapevt predlagal t. i. »timsko čiščenje« – to je dobro organiziran delovni proces v uporabnikovem domu skupaj s timom terapevtov in njihovih asistentov. Bernadette je skupaj z njimi že prej določila ter zapisala pravila in cilje dneva. Oblačila, ki so bila premajhna za njena otroka, so lahko člani tima brez Bernadettinega dovoljenja postavili na poseben kup, ki bo služil kot donacija pomoči potrebnim ljudem. Enako pravilo je veljalo za podobna oblačila, vendar pod Bernadettinim pogojem, da so člani tima obdržali dve ali tri najlepše stvari. Bernadette je čevlje, ki so jih otroci pogosto uporabljali, pospravila v omaro, vse ostale čevlje, ki so ostali na tleh, pa so člani ekipe lahko donirali. Uporabnica se je s člani ekipe prav tako dogovorila, da so papirje in druge predmete v hiši organizirali po kategorijah in jih shranili v zaboje za kasnejše sortiranje, ki ga bo Bernadette opravila skupaj s terapevtom. Bernadette in njen terapevt sta sedela v sobi, mimo njiju pa so »parodirali« člani ekipe s predmeti, za katere se je uporabnica medtem odločala, v katero kategorijo sodijo. Kontekst, v katerem je Bernadette svojo podtrebo po nadzoru izrazila tako, da je odločala o kategoriziranju svojih nakopičenih stvari, lahko vzamemo kot lep primer energizirajočega, motivirajočega dejavnika spremembe, zaradi katerega se je lahko odrekla dotedanjemu vzorcu kopičenja. Lahko rečemo, da se je

kategoriziranje (ob starem vzorcu) pojavilo kot alternativna izbira novega načina ravnanja. Ob spodbudah tima je Bernadette tako krepila svojo novo izbiro ravnanja in prekinila simetrije starih vzorcev.

Osmo generično načelo sinergetike poudarja pomembnost *stabiliziranja nastalih novih vzorcev*. V tem primeru uporabnik potrebuje številne povratne zveze in potrjevanja pomembnih bližnjih pa tudi tistih, ki ne sodelujejo v terapevtskem procesu, preizkušati mora nove vedenjske vzorce v različnih situacijah kot tudi integrirati in preplesti nove vedenjske vzorce in koncepte o sebi v obstoječe smiselne odnose, opise samega sebe in v socialne strukture. *Zaključek primera: Terapevtova naloga je bila prispevati k ohranjanju uporabničine dobre volje in vzdušja ter jo spraševati izzivalna vprašanja kot so: »Kdaj boste to stvar uporabili?«, »Kam boste to stvar dali?« in »Ali imate že kakšno podobno stvar?« Terapevt je bil prav tako pozoren na to, da se nad Bernadette ni izvajal pritisk v smislu, da se mora stvari takoj znebiti. Uporabnica je bila tista, ki je imela zadnjo besedo pri odločitvah. Če se je po že omenjenih terapevtovih vprašanjih in strategijah odločila določeno stvar obdržati, je bila takšna njena odločitev obravnavana kot uspešna. Za Bernadette, ki je privolila v t. i. »timsko čiščenje« in je ves čas sodelovala z ekipo pri odločanju, je bila takšna izkušnja, čeprav zelo težka, bolj koristna. Naučila se je zaupati svojemu terapevtu in se zavedati, da člani tima dobrodejno vplivajo na njeno mišljenje in njene cilje. Dan za dnem je uporabnica zbrala več in več vreč smeti ter stvari za donacijo. Zanj je bil celoten delovni proces izčrpavajoč, a ni obupala. Ko se je njen mož z otrokoma vrnil domov (njihova odsotnost je bila namreč del plana, da se je Bernadette lahko lažje osredotočila na organiziranje in čiščenje) in videl stanje v hiši, se je tako razveselil, da je zbral vse prisotne v krog in zapel hvalnico bogu, da bi lahko vsi skupaj »užili« ta trenutek sreče.*

Šugman Bohinc (2008: 28) po Schiepku (et al. 2005) povzame vlogo sinergetike in jo *poveže s socialnim delom*. Kot prvo navaja, da za spodbujanje sprememb oziroma prehodov med redi organiziranosti ali med vzorci socialnemu delavcu *ni treba natančno analizirati problemskih stanj*, saj če se v komunikaciji z uporabniki zelo osredotoča nanje, lahko celo prispeva k njihovem utrjevanju oziroma stabiliziranju. Kot drugo avtorica meni, da naj bo *socialno delo oblikovano kot »ustvarjanje pogojev za možnost« prehodov med redi oziroma vzorci* in ne kot »forsiranje« prehodov od zunaj. Kot zadnje avtorica poudarja *pomen procesa stabilizacije spremenjenih vzorcev pri uporabniku*. Da socialni delavec to doseže, so potrebne številne povratne zveze in potrjevanja med njim in uporabnikom, preizkušanje uporabnikovih novih

spoznavno-čustveno-vedenjsko-odnosnih vzorcev v različnih situacijah ter njihovo integriranje z že obstoječimi smiselnimi odnosi, samoopisi in socialnimi strukturami.

Schiepek s sod. (2005; v Šugman Bohinc 2008: 29–30) piše o *ocenah stabilnosti vzorcev*.

- a) *Situacija »histereze«*. V določenih primerih so se lahko življenjski pogoji uporabnika in pogoji v njegovem okolju že tako spremenili, da so stari vzorci (življenjski, interakcijski in vedenjski stili) postali neustrezni oziroma protislovni, tako da se človek tega zaveda in se tudi želi spremeniti. Uporabnik je v stanju, v katerem so drugi vzorci (mišljenja, čustvovanja, vedenja) možni, vendar jih še ne more uresničiti, zato je podpora socialne delavke v takšnih okoliščinah izrednega ali celo odločilnega pomena.
- b) *Stabilnost vzorcev in navezanost*. Uporabniki so v tem primeru kljub razmeroma stabilnim »problemskim« vzorcem ustrezno motivirani za spremembo, zato so tukaj smiselne naslednje intervencije socialnega delavca: vedenjski eksperimenti, variacije, raziskovanje izjem ipd. Pogosto se mora uporabnik soočiti s svojo čustveno navezanostjo na obstoječe vzorce. Avtorji so mnenja, da naj socialni delavec v tem primeru čim manj usmerja pozornost na obstoječe problemske vzorce (saj bi to pomenilo njihovo stabiliziranje), namesto tega pa naj poudarja dogovor o delovnem odnosu in dogovor o partnerskem sodelovanju v smeri želenih sprememb.
- c) *Akutne oziroma ponavljajoče se nestabilnosti*. V tem primeru prihaja do akutnih nestabilnosti med različnimi stanji ali pa se te nestabilnosti nadaljujejo oziroma ponavljajo. Med drugim mora socialni delavec povečati varnost in zmanjšati pritisk na uporabnika po spremembi. Organizirati vsakdanje življenje je lahko uporabniku namreč bolj pomembno kot pa razvijanje vizij. Druga možnost je lahko na primer uporabnika učiti, kako živeti z obstoječimi vzorci ali pa jih sploh ne spreminjati in jih obenem umeščati v nove kontekste – kako lahko preokvirirajo njihov pomen ali jih reorganizirajo v času in prostoru. »Recidivi« in »napake« v fazah kritične nestabilnosti so še kako smiselni in uporabniki v takšnih primerih potrebujejo od socialnih delavcev in drugih ljudi podporo, tudi preko drže, ki kaže »prijateljski odnos do napak«.

2. PROBLEM

Problem kopičenja je v Sloveniji več ali manj nepoznan. Ker sem pri raziskovanju večkrat naletela na podatek, da število posameznikov, ki kopiči, narašča ali pa postaja njihov problem zgolj bolj javen kot kadarkoli prej in ker živimo v času, ko so materialne stvari (ter njihovo posedovanje) vedno bolj pomembne, menim, da se bomo tudi v praksi socialnega dela kmalu začeli srečevati z vedno več takšnimi primeri.

V času izdelovanja diplomske naloge sem se pogovarjala z veliko ljudmi, tudi s kolegi iz svoje stroke, in redko kdo si je lahko predstavljal, kaj kopičenje sploh je, še manj pa, kako zgleda v praksi. Prav zaradi tega sem se odločila, da v teoretičnem delu diplomske naloge predstavim čim več značilnosti kopičenja, v empiričnem delu pa tri različne primere posameznikov, ki kopičijo. Čeprav se vsak izmed njih (sam pri sebi) bojuje z isto težavo, pa je prav ta pri vsakem izmed njih zelo različno naravnana. Slednje še bolj pride do izraza, ko ti posamezniki začnejo sodelovati z različnimi strokovnimi delavci, ki v delovnem odnosu uporabljajo različne tehnike psihosocialnega razgovora.

S kibernetško-sinergetsko analizo primerov sem hotela ugotoviti, na kak način in v kolikšni meri ti strokovni delavci pri svetovalnem delu s posameznim primerom uporabljajo vidike, koncepte in strategije za razvoj uspešnega in učinkovitega razgovora ter kako to (med drugim) vpliva na izid posameznega primera. Prav tako sem s primeri in analizo želela ilustrirati možnost uporabe omenjenih vidikov, konceptov in strategij, ki so lahko v pomoč socialnim ali drugim strokovnim delavcem pri njihovem delu v primerih kopičenja. Kot zadnje sem hotela ugotoviti, kako se teoretična prepričanja o kopičenju skladajo z realnim dogajanjem kopičenja v praktičnih primerih.

3. METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke

Vrsta raziskave je kvalitativna, model raziskave je kibernetско-sinergetska analiza primera s poskusno teorijo.

3.2 Viri podatkov

Podatke sem dobila iz ameriške dokumentarne serije z imenom »Hoarders«, ki se predvaja na ameriškem televizijskem programu A&E. Serija predstavlja realno življenje posameznikov, ki kopičijo, njihove vsakdanje bitke s kopičenjem in terapevtsko-svetovalno delo z njimi. Prvo oddajo so predvajali 17. avgusta 2009, zadnji del (že) tretje sezone pa 10. januarja 2011.

3.3 Subjekti

Za namen raziskave sem izbrala tri različne primere posameznikov, ki kopičijo: Betty iz 4. epizode (»Betty and Tara«) 1. sezone, predvajane 31. avgusta 2009, stara 68 let, prihaja iz Marysville, Ohio, ZDA, ter se svojega kopičenja ne zaveda, zato tudi ne vidi razloga, da bi svoj vzorec vedenja spremenila; Bill iz 3. epizode (»Patty and Bill«) 1. sezone, predvajane 24. avgusta 2009, star 66 let, prihaja iz Becerlya, Massachusetts, ZDA, se svojega kopičenja občasno zaveda, a svojega vedenjskega vzorca sam ne zna spremeniti; in Jake iz 5. epizode (»Jake and Shirley«) 1. sezone, predvajane 7. septembra 2009, star 21 let, prihaja iz Novata, Kalifornija, ZDA, ter se zaveda svojega kopičenja in želi takšen vedenjski vzorec spremeniti.

3.4 Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala tako, da sem si najprej ogledala vse epizode prve in druge sezone, nato pa sem se osredotočila na epizode prve sezone, ki so imele v zadnji epizodi druge sezone kratek povzetek o napredku ali nazadovanju posameznikov v zvezi z njihovim kopičenjem. Izmed teh sem izbrala že omenjene primere.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Podatke sem obdelala kvalitativno. Najprej sem si ogledala oddaje, nato pa sem naredila transkripcijo vseh dialogov in vmesnih opisov iz posameznih oddaj. Dialoge in vmesne opise sem iz angleškega jezika prevedla v slovenski jezik ter jih smiselno uredila. Vsak primer sem razdelila na tri dele: »Uvod v primer«, »Proces dela« in »Zaključek: primer leto kasneje«, ga povezala in analizirala s kibernetско-sinergetskimi koncepti ter v četrtem (dodatnem) delu na kratko povzela analiziran primer in zanj napravila poskusno teorijo. Nazadnje sem vse tri primere združila v meta poskusno teorijo, v kateri sem ugotavljala njihovo usklajenost s teoretičnimi koncepti.

4. REZULTATI IN RAZPRAVA

4.1 BETTY – Učiti se živeti z obstoječimi vzorci in jih umeščati v nove kontekste

4.1.1 Uvod v primer

V uvodu oddaje se predstavi Betty, ki opiše svojo definicijo problema. *Stara je 68 let. Je hči smetarja. Pravi, da je oče domov prinašal les, oblačila, pohištvo idr. Otroci v šoli so jo zaradi tega zbadali, a to je bil njen dom in takšni situaciji se kot otrok ni mogla izogniti. Pove, da se situacija v zvezi s kopičenjem ponavlja, saj je kopičila že njena mati; odrasli otroci namreč velikokrat »povzamejo« vzorec vedenja kopičenja po bližnjih. A Betty ne želi, da je tako, saj meni, da nima prostora za toliko stvari. Njen mož Charles, s katerim sta poročena 46 let, je zdravljeni alkoholik, ki je bil že večkrat hospitaliziran v lokalni psihiatrični bolnišnici zaradi shizofrenije. Pove, da je z njim preživela veliko težkih izkušenj, a ga še vedno ljubi; prav te izkušnje so bile najverjetneje tako travmatične, da so še dodatno vplivale na Bettyjino kopičenje. Še vedno sta poročena in ustvarila sta pet čudovitih otrok – štiri dekleta in enega fanta. Edina stvar, ki jo osrečuje, je kupovanje stvari. Prav zaradi teh v njenih mislih velja prepričanje, da bi v primeru, če bi jo Charles kadarkoli zapustil, imela vse, kar potrebuje za nadaljevanje življenja – stvari bodo namreč vedno ostale tam in na njih se bo lahko vedno »zanesla«. Meni, da potrebuje pomoč, a se ne smatra kot nekdo, ki kopiči; lahko rečemo, da ima pomanjkanje vpogleda oziroma uvida v svojo težavo. Sama se vidi bolj kot rešiteljico oziroma dobro gospodarico stvari. Prepričana je, da njeni otroci zanjo menijo, da je oseba, ki kopiči ter da niso popolnoma v zmoti, saj lahko zagotovi, da ne bo odnehala kopičiti in nakupovati, ker je obiskovanje razprodaj po njenem mnenju zabavno, v življenju pa ima zelo malo stvari, v katerih lahko uživa.*

Bettyjin sin Stan v svoji definiciji problema pove, da problem kopičenja pri materi traja že zadnjih deset do petnajst let; kopičenje je lahko dolgoletni ali pa tudi vseživljenjski pojav. Pravi, da je dopustila, da so »stvari začele iti navzdol«. Oče se je zdravil zaradi alkoholizma, ima duševno bolezen, zato mati po njegovem mnenju ne more uživati upokojitve, skrbeti mora namreč za svojega starega in bolnega moža. Po Stanovem mnenju je materino uporniško mišljenje takšno: »Če se ne morem rešiti tega in se imeti dobro, bom šla na dvoriščno prodajo

in kupila štiri tone neuporabnih stvari, ki jih noben ne potrebuje!« Količina teh nakopičenih stvari lahko vpliva tako na varnost, zdravje in stisko posameznika, ki kopiči, kot tudi na njegove bližnje, kar nam v svoji definiciji problema opiše Bettyjina hči Michelle, ki dom svoje matere, kjer trenutno živi, doživlja kot popolno območje katastrofe. Meni, da nihče ne bi smel živeti v takšnem okolju – ni varno, ni higiensko, je »skladišče« za vse pod soncem. Pove še, da če njena mati ni opredeljena kot posameznik, ki kopiči, potem ne ve, kdo bi lahko bil. V hiši živi še Bettyjina hči Trieste. Je diagnosticiran shizofrenik in prav tako kopiči, s tem pa nam daje dober primer sopoajavnosti duševnih motenj. V svoji definiciji problema pove, da ima rada svojo mamo. Zaveda se, da ima težavo s kopičenjem. Če je ni imela v preteklosti, meni, da jo ima sedaj. Pravi, da jo je tista stvar, ki jo je prinesla domov, morala na nek način vznemiriti ali ji biti všeč – prav to je njen razlog kopičenja.

4.1.2 Potek delovnega procesa

Betty in Charles sta bila v zadnjih desetih letih pregnana iz štirih najemniških stanovanj; najemodajalci v večini primerov, ko odkrijejo problem kopičenja pri najemniku, le-tega nemudoma preženejo, da bi preprečili nadaljnjo uničevanje svoje lastnine. S pomočjo svojih otrok sta končno kupila svoj dom, a so pristojni organi, ki so odgovorni za varnost posameznika, določili, da hiša ni primerna za bivanje. Betty pove, da sta pred tem z možem posest prevzela junija, septembra pa jo je zajel požar, ki je pogost pojav v nakopičenih domovih. Zgodba, ki jo predstavi Stan in katero naj bi mu pojasnili gasilci, je, da je njegova sestra Trieste kadila v hiši in tako naj bi se požar tudi začel. Michelle pravi, da je takrat, ko je prispela do hiše, ugotovila, da oče ne diha. Prišla je reševalna ekipa, ki ga je morala reševati iz nakopičene hiše, katera v večini primerov ovira hiter dostop reševalcev v primeru nesreče. Posledično so se v primer vključile pristojne službe za zaščito starejših. Situacija je takšna, da njen oče glede na svoje zdravje ne more živeti v tej hiši, zato Betty in Charles trenutno živita v motelu. Zmanjkuje jima denarja, hiša pa ostaja neprimerna za naselitev. Betty mora takoj počistiti svoj dom ali pa bosta z možem prisiljena živeti na ulici.

Betty: »Pozdravljeni.«

Dorothy: »Betty, sem Dorothy. Veseli me, da sva se spoznali. Hvala, da ste mi dovolili priti.«

Dorothy se z vzpostavljanjem osebnega stika pridružuje uporabnici. Vzpostavljanje delovnega

odnosa med strokovnjakinjo in uporabnico (ter njenimi bližnjimi), ki je pomembno na začetku delovnega procesa v socialnem delu – v mislih imam predvsem dogovor o sodelovanju in oblikovanje instrumentalne definicije problema – v oddaji ni posebej predstavljeno, zato predpostavljam, da je strokovnjakinja uvodni pogovor z uporabnico opravila že pred snemanjem oddaje. Enako predpostavljam za prvo generično načelo sinergetike, pri katerem je pomembno ustvarjanje odnosa zaupanja in varnosti med strokovnjakom in uporabnikom.

Dorothy Breininger¹⁷ je strokovnjakinja za reševanje težav v zvezi s kopičenjem in z Betty kmalu začneta s soustvarjanjem delovnega procesa. Gospa Breininger že na začetku uporabi motivirajočo in odnos okrepljujočo usmerjenost na želene cilje in prihodnost: »Če bi imeli dnevni prostor, ki bi bil popolnoma očiščen in urejen – bi vam to ugajalo ali je neurejen prostor nekaj bolj udobnega za vas?« Betty pove, da če bi lahko imela hišo urejeno tako, kot si želi, bi bila le-ta videti dosti bolj »normalno«. Pove, da ima v zgornjem nadstropju zvito preprogo, ki jo je dobila na dražbi in katera »čaka« na svoje mesto. Svoje številne šivalne stroje hoče namestiti pred okna, kjer bo lahko šivala in obenem opazovala okolico hiše. Ima pa tudi lepo in čisto vzmetnico, katero namerava dati v spalnico. Njeni nameni s stvarmi so torej jasni, a jih sama ne zna uresničiti, kar je mogoče interpretirati kot njene težave z obdelavo informacij. Pravi, da ima sama dober načrt, ki bi ga lahko strokovnjakinja v tem primeru uporabila za oblikovanje možnih korakov za sprožanje ustreznih sprememb pri uporabnici. To je eden izmed razlogov, zakaj Betty moti intervencija v zvezi s čiščenjem in organiziranjem hiše, a bo sodelovala, ker meni, da ima Dorothy mogoče ideje, na katere sama še ni pomislila in bi lahko bile uporabne. Poudari, da vseeno utegne na določene Dorothyjine predloge preprosto reči ne, a glede na situacijo – kot neprostovoljni uporabnik – meni, da bo morala sprejeti, karkoli bo strokovnjakinja predlagala. Dorothy pove, da želi tudi sama imeti kontrolo nad celotnim potekom dela, a se zaveda, da tega ne more početi in namesto paradigmatične zavzame pripovedno držo pomagajočega. Z znanjem za ravnanje poudari, da bodo zadnje odločitve Bettyjine in meni, da bo v tem delovnem procesu morala velikokrat spraševati Betty za dovoljenje, kar pomeni delovanje iz perspektive moči.

Dorothy: »Ali bomo to omarico (beri: v kopalnici) izpraznili ali te stvari uporabljate?«

¹⁷ <http://www.centerfororganization.com/>

Betty: »To so parfumi, losjoni ... Stvari, ki sem jih želela obdržati ... Nikogar ne motijo in ni potrebe, da bi se jim kdorkoli izogibal pri uporabi kopalnice.«

Dorothy: »Veste kaj? Ni se nama treba prerekati. Imate prav, strinjam se z vami.« Strokovnjakinja pri osebnem vodenju deluje iz perspektive moči.

Dorothy po določenem času pove, da ni ničesar, s čimer bi lahko Betty prepričala, da mora nekaj vreči stran. Prizadevanje, da bi uporabnici lahko »približala« resnost njenega problema, je več ali manj neučinkovito. Pove, da Betty ne želi, da ima Dorothy takšno vlogo – jasna opredelitev in zavedanje glede vloge kot strokovnjaka – in da mora njeno odločitev spoštovati, pri čemer ponovno uporablja znanje za ravnanje. Ko uporabi neke vrste vprašanje o izjemi in Betty vpraša, če lahko izbere pet predmetov, za katere misli, da bi se jih lahko znebila, le-ta na to vprašanje ne najde odgovora. Dorothy se zaveda, da imata Betty in Charles težko in bolečo preteklost, sedaj pa je tukaj še ukaz sodišča za obvezno čiščenje hiše, če hoče Betty Charlesa pripeljati nazaj domov. In sprašuje se, če si Betty to resnično želi.

Dorothy: »Ste pripravljeni na ta velik in pomemben dan?« Dorothy usmerja uporabnico v bližnjo, zeleno prihodnost.

Betty: »Oh, bog, komaj čakam!« (smeh) Humorna izjava uporabnice.

Dorothy: »Resnično? Ali je to samo sarkazem?« Dorothy z uporabo ali-ali vprašanja preveri svoje razumevanje uporabnice.

Betty: »To je cel kup sarkazma.« (smeh)

Dorothy: »Ok.« (smeh) »Super!«

Betty pove, da se je za svoje stvari pripravljena bojevati bolj, kot se je kadarkoli prej. Že sedaj je zaskrbljena, kako bo čiščenje, ki je v tem primeru prisilno, potekalo, saj meni, da bi lahko (tri) tovornjaki, ki bodo namenjeni vsem odpadnim stvarjem, količinsko odpeljali vse, kar ima v svoji hiši.

Dorothy: »Če na tovornjake – v oddajah ima po navadi vsak organiziran tovornjak svojo namembnost: na enega se sortirajo stvari za odpad, na drugega stvari za donacijo, na tretjega stvari za recikliranje itd. (način podobnega sortiranja povzemam v Bernadettinem primeru) – ne boste dali nobene stvari, je meni prav. To je vaš dom, to je vaš projekt, in stali boste za

svojim razlogom. V zvezi s tem se torej ne morem prepirati z vami.« Dorothy uporablja znanje za ravnanje in deluje iz perspektive moči.

Betty: »Dobro.«

Betty med delovnim procesom pove, da meni, da ne more podati dobre ocene tega, koliko stvari je za na odpad in koliko je dragocenosti, dokler ne pregleda vsake izmed stvari. Pove, da se zaveda, da dva dneva za to ne bosta dovolj. Takšno mišljenje ponovno kaže na uporabničine težave z obdelavo informacij.

Betty: »Vau ...« (uporabnica deluje presenečeno)

Dorothy: »Kaj pomeni 'vau'? Pojasnite.« Strokovnjakinja uporabnico spodbudi k bolj konkretnemu opisu oziroma k načinu opisa »več o tem«.

Betty: »Toliko je še za postoriti ...«

Poleg Dorothy in njene ekipe se izvirnega delovnega projekta pomoči udeležita – pomembnost udeležnosti uporabnikove družine za doseganje določenih ciljev in predvsem za čustveno podporo – še Michelle in Krista, dva od Bettyjinih petih otrok. Trieste bo svoj delež v projekt pomoči doprinesla s čiščenjem svoje sobe.

Dorothy: »Začeli bomo tukaj in se pomikali tja dol (kaže po prostoru). Betty je tista, ki določa, kam katera stvar spada. Ali na odpad – sem (pokaže na prvi tovornjak), za donacijo – tja (pokaže na drugi tovornjak). Je tako, Betty?« Dorothy deluje iz perspektive moči in povzema ter preverja način in cilje dela, za katere so se – predpostavljam – dogovorili že pred snemanjem oddaje.

Betty: »Da.«

Dorothy: »In če je kakšen predmet vredno obdržati, potem gre v enega izmed teh zabojev (pokaže na zaboje, za katere so se dogovorili, da vanje sodijo stvari, za katere se Betty odloči, da jih bo obdržala). Je tak dogovor smiseln?« Strokovnjakinja tako kot zgoraj deluje iz perspektive pomoči in povzema ter preverja dogovor vseh udeležениh.

Betty pove, da je na dvorišču veliko predmetov, ki bi jih rada obdržala, razen stvari, ki so popolnoma uničene, katere so pa te stvari, pove, ne more vedeti, dokler jih sama ne pregleda; posameznik, ki kopiči, ima namreč potrebo po tem, da nadzira vse predmete, ki si jih lasti.

Dorothy: *»Vržemo ta star in pokvarjen sesalec stran ali ga obdržimo?«* Dorothy uporabi tako ali-ali vprašanje kot tudi načelo pogajanja.

Betty: *»Ni problem v tem, da hočem obdržati sesalec zase ... Sama tako ali tako ne maram preprog ... A če ga malce namastim in očistim, ga lahko na dvoriščni razprodaji prodam za pet ali deset dolarjev ...«* Vsaka stvar ima po mnenju posameznika, ki kopiči, svojo namembnost, katere se ne sme spregledati.

Dorothy: *»Kakšne so vaše izkušnje iz preteklost v zvezi s popraviljanjem stvari in njihovo prodajo na dvoriščni razprodaji?«* Strokovnjakinja Betty postavi vprašanje »odprtega tipa« z namenom preokvirjanja Bettyjinih rigidnih miselnih vzorcev v nove miselne povezave.

Betty: *»Am, v bistvu še nikoli nisem priredila dvoriščne razprodaje ...«*

Dorothy: *»A namen obstaja?«* Preverjanje razumevanja uporabnice.

Betty: *»Da.«*

Dorothy: *»Prav. A če tega ne boste izpeljali ... Kaj je v tem primeru bolj pomembno? Popraviti ta sesalec ali imeti čisto hišo, na obisk povabiti svojo družino in skuhati večerjo zanjo?«* Dorothy uporabi ali-ali vprašanje in se z uporabo tretjega generičnega načela sinergetike trudi krepiti občutek, da so procesi sprememb smiselni.

Betty: *»Zdaj ni čas za jokanje, ampak ... Imam krasne otroke. Vsak od njih je poseben. A sama za vse sem že od nekdaj in stvari imam zato, ker me zaposlijo. Vedno so tam. Moja družina ni.«* Stvari ji v tem primeru nadomeščajo družinske člane, ne zaveda pa se, da so prav ti predmeti mejnik, ki jo ločuje od bližnjih. *(sesalec kljub takšnemu mišljenju vrže stran)*

Krista: *»Zelo sem ponosna nate! Samo stvari so, mama ... Samo stvari ...«* Bettyina hči uporabi spodbudno izjavo in pohvalo.

Betty z ekipo desetih ljudi uspe prvi dan počistiti samo del dvorišča. Delo s posamezniki, ki kopičijo, je težko in dolgotrajno.

Dorothy: *»Kaj bi radi storili s tem stolom?«* Dorothy uporabi vprašanje »odprtega tipa«.

Betty: *»To je dober računalniški stol. Nekdo je moral ...«*

Dorothy »Kje bi ga radi videli sedaj?« Strokovnjakinja s ponovnim vprašanjem »odprtega tipa« uporabnico preusmeri na »tukaj in zdaj«.

Betty: »V dnevni sobi. Vsaj mislim tako ...«

Michelle pove, da je žalostno pomisliti na vse sanje, ki jih je imela o tem, kaj bi počela skupaj s svojo materjo in ves ta čas, za katerega je sanjala, da bi ga njeni otroci imeli s svojo babico. Vendar meni, da se to ne bo nikoli zgodilo. Upira se temu, da bi svoje otroke pripeljala na obisk k materi. Pravi, da mora od svoje matere slišati: »Pomembna si mi. Toliko mi pomeniš, da bom poiskala pomoč. Ne izbiram stvari. Izbrala sem tebe.« Michelle doživlja občutke nepomembnosti, saj Betty stvari pomenijo več kot ona sama. S temi besedami se sama preusmeri v želen razplet problema kot uspešen zaključek tega izvirnega delovnega projekta pomoči.

Betty: »Nimam se za posameznika, ki kopiči.« Pomanjkanje vpogleda oziroma uvida v težavo. *»Od nekdaj sem shranjevala stvari in čakala, da najdem prostor zanje. In tako še vedno gledam na te stvari.«* Nekoristno prepričanje o stvareh.

Dorothy: »Razumem.« Dorothy se z nakazovanjem razumevanja pridružuje uporabnici.

Michelle: »Jaz sem opravila! Ne bom več čistila! Ne bom več del tega kaosa!« Med Betty in njenimi bližnjimi zaradi kopičenja vlada napetost.

Dorothy: »Vaši družinski člani so se odločili, da vam ne bodo več pomagali ...« Povzemanje realnega stanja.

Betty: »Če se odločijo, da ne pridejo več nazaj, je to njihov problem. Že prej sem shajala brez njih, prav tako bom brez njih shajala sedaj ...« Posameznik, ki kopiči, lahko shaja brez bližnjih in samo s stvarmi, saj so kot njegov prijatelj.

Dorothy: »Uh, to je bilo precej nesramno ... Prizadelo bi me, če bi bili vi moja mama ...« Dorothy konfrontira Betty. Z namenom učinka preokvirjanja uporabničinega mišljenja se postavi v vlogo njene hčerke.

Betty: »Niso tukaj vsak dan. In moje stvari so.«

Dorothy pove, da je Betty samosvoja oseba. Stvari, ki jih ima, predstavljajo njeno prepričanje, ki ga zagovarja: »Moje stvari so jaz!« in uporabnica tako zanje kot zase

prevzema odgovornost in skrb. Doda, da so zelo jasno slišali Michelle, kako se zavzema za izboljšanje stanja in meni, da je tukaj nekaj, kar bo pomagalo v vsem tem vzajemnem delovanju; vir podpore in pomoči je v takšnem delovnem procesu še kako pomemben. Najpomembnejše pa je, da se vsak od Bettyjinih otrok zave, da matere ne morejo prisiliti v svoj prav in da se morajo osredotočiti na svoje življenje. Betty bo po mnenju Dorothy sama uspela ali pa si zadala odločilen »udarec«. Betty poudari, da je njen dnevni prostor sedaj popolnoma prazen. Pove, da so očistili dvorišče za hišo – uresničitev minimalnih ciljev in zahtev, da bo »mesto« zadovoljno in zaveda se, da delo še ni končano. Pove, da je Trieste dobro opravila svojo nalogo – dajanje pohvale, ko se je znebila veliko stvari in da so zelo napredovali. Razume problem kopičenja, a osebno ne verjame, da je sama posameznik, ki kopiči. Betty je s čiščenjem dovolj napredovala, da je zadovoljila pogoje sodišča, ki (kot še ena institucija) sodeluje pri reševanju problema kopičenja in ki je sprejelo odločitev, da se Charles lahko vrne domov.

4.1.3 Zaključek: primer leto kasneje

Čeprav je hiša še vedno nakopičena, a dovolj urejena, da se lahko Betty in Charles vrneta vanjo, družina ostaja v nesoglasju. Betty je bila ponujena dodatna psihološka in organizacijska pomoč služb, ki sodelujejo v procesu dela v zvezi s kopičenjem, vendar oboje zavrača.

Dorothy: »Pozdravljeni.« Dorothy se kot strokovnjakinja po letu dni ponovno pridružuje uporabnici.

Betty: »Pozdravljeni. Ste se vrnili po še več kazni, kajne?« Betty uporabi humorno izjavo.

Dorothy: (smeh) »Oh, pravzaprav da.« Strokovnjakinja se na uporabničino humorno izjavo odzove s svojo humorno izjavo in se ji na tak način pridružuje.

Betty: »Prvič niste imeli dovolj ...«

Dorothy: »Oh, Betty ... In tudi tokrat ne bom prizanesljiva, kajne?« Dorothy uporabi da-ne vprašanje.

Betty: (smeh) »Ne, ne boste.«

Dorothy ni presenečena nad nakopičenostjo hiše, ko jo ponovno obišče po letu dni. Strokovni delavec je v večini primerov namreč težko presenečen, če se določen primer kopičenja ne izide dobro.

Dorothy: »Kako dolgo je trajalo, da je spet prišlo do takšnega stanja? Tukaj sem bila leto dni nazaj. Torej, je trajalo eno leto ali se je zgodilo v enem mesecu? V petih mesecih?« Dorothy uporabi ali-ali vprašanje.

Betty: »Oh, trajalo je več kot mesec.«

Dorothy: »Trajalo je več kot mesec?« Dorothy z uporabo da-ne vprašanja povzema in preverja svoje razumevanje uporabnice.

Betty: »Da.«

Michelle pove, da je nekaj tednov po čiščenju odšla v materino hišo in ko je videla, da se stvari spet kopičijo – kopičenje posameznika se po prisilnem čiščenju po navadi nadaljuje ali celo potencira, je vprašala mater, kaj vendar misli in počne. Mati naj bi na njeno vprašanje navedla dvajset izgovorov za to, zakaj se je ena stvar pojavila »tukaj« in druga »tam«. Betty pove, da jo lahko označijo kot pohlepno, a hotela je več; posameznik, ki kopiči, praviloma ne more nehati pridobivati in zbirati stvari. Prav tako pove, da nobeden ni imel časa, da bi ji pomagal pri organiziranju, sama pa nima denarja, da bi lahko karkoli storila. Dorothy izpostavi dejstvo, da ima pri Betty vse opraviti z nekom drugim in nič v vezi z njo, s čimer hoče povedati, da Betty najprej išče krivdo pri drugih, nazadnje (če sploh) pa komaj pri sebi.

Dorothy: »Leto nazaj sem zapustila to sobo kot ... Saj veste ... Kot jedilnico. In sedaj zgleda kot shramba ...« Dorothy povzema preteklo stanje sobe in odpira problem.

Betty: »Da, precej ...«

Dorothy: »Hočem vedeti, čigava shramba je to ...« Strokovnjakinja uporabi vprašanje »odprtega tipa«.

Betty: »Moja. Tukaj je še nekaj Charlesovih stvari in tisti kup tam je veliko stvari za Stana.«

Dorothy: »Ko že govorimo o Charlesu ... Kje je?« Strokovnjakinja ponovno uporabi vprašanje »odprtega tipa«.

Betty: »Pri najinemu sinu.«

Dorothy: »Zakaj ga ni tukaj?« Dorothy za razumevanje vzročne razlage uporabi vprašanje »zakaj«.

Betty: »Zato, ker mu ni dovoljeno biti tukaj.«

Dorothy: »Zakaj mu ni dovoljeno biti tukaj?« Ponovna uporaba »zakaj« vprašanja.

Betty: »Zato, ker ...« (ostane brez besed)

Dorothy: »Ampak opravili smo vso to delo, da bi lahko bil tukaj!« Dorothy uporabi načelo odpiranja problema.

Michelle pove, da so pristojne službe za zaščito starejših ugotovile, da je njun dom ponovno v zelo slabem stanju in neprimeren za življenje, zato sta se preselila k svojemu sinu.

Dorothy: »Zakaj smo bili tukaj lansko leto?« Strokovnjakinja uporabi »zakaj« vprašanje in vprašanje smisla. »Res bi rada zastavila nekaj težkih vprašanj. Lansko leto smo k vam prišli, da očistimo hišo. Skupaj smo stopili na novo pot, da vam hiše ne bi odvzeli in da bi vaš mož res lahko prišel nazaj domov.« Povzemanje opravljenega dela iz perspektive pomagajočih. »Ste sploh hoteli, da vaš mož pride nazaj domov?« Strokovnjakinja uporabi da-ne vprašanje in odpira problem.

Betty: »Da.«

Dorothy: »Resnično?« Preverjanje svojega razumevanja uporabnice.

Michelle pove, da so v zadnjih letih večkrat čistili hišo, a se kopičenje kljub temu še vedno ponavlja oziroma nadaljuje. Pove, da je njena mati nadaljevala s kopičenjem tudi v hiši svojega sina Stana in to do te mere, da so Stanove otroke socialne službe umaknile iz doma. Po petnajstih letih prerekanja je »mesto« dalo Betty ultimatum – naj počisti hišo ali pa gre v zapor.

Dorothy: »Veste, tukaj ste postavljeni pred dejstvo. Ponovno ste dobili odločbo, da morate počistiti hišo do določenega datuma, če ne lahko greste v zapor. Kaj menite o odhodu v zapor?« Dorothy uporabi vprašanje »odprtega tipa«.

Betty: »Nisem prav vesela, ampak ...« (ostane brez besed)

Dorothy: »Bi to storili?« Ponovna uporaba vprašanja »odprtega tipa«.

Betty: »Kako ... Kako bi prišla iz zapora?«

Dorothy: »Nekateri ljudje bi naredili vse, da jim ne bi bilo treba v zapor. Naredili bi čisto vse ...« Strokovnjakinja navaja konkretne primere z namenom prispevati k preokvirjanju.

Betty: »Imam šest mesecev, da ... Pravzaprav, ni ostalo več šest mesecev, ampak ... Imam šest mesecev, da spravim to tukaj pod kontrolo.«

Dorothy: »Dobro. Ali mislite, da lahko to storite sami?« Uporaba da-ne vprašanja.

Betty: »Lahko bi.«

Dorothy: »Lahko bi ...« Pridruževanje uporabnici.

Dorothy pojasni, da je v državi Ohio, kjer živi Betty, več kot 240 ljudi, ki so skozi daljši čas podpirali in pomagali njeni družini – načelo sodelovanja – in to samo v zadnjih petnajstih letih. Ti ljudje so župani, službe za zaščito starejših ljudi, delavci na primeru, svetovalci, policija, sodniki, tožilci, rejništvo, psihologi, bolnišnice, skrbniki idr. Pove, da vsa ta pomoč stane okoli pol milijona dolarjev – že samo stroški čiščenja so namreč enormni – in to samo da plača delo ljudem, ki podpirajo in pomagajo enemu posamezniku, ki kopiči.

Michelle: »Dragi Bog, kdaj se bo to končalo? Kolikokrat se bomo še morali znebiti teh stvari, jih premakniti, shraniti ...«

Dorothy: »No, imate odgovor na to, kajne?« Strokovnjakinja uporabi da-ne vprašanje in odgovor sugerirajoče vprašanje.

Michelle: »Da.«

Dorothy: »Kakšen je odgovor, Michelle?« Uporaba vprašanja »odprtega tipa« in spodbujanje k odgovoru.

Michelle: »Ne bo se končalo. Razen če si (govori svoji materi) najdeš pomoč. Torej ... Lahko se konča. Ti si se odločila nasprotno. To je vse, kar imam povedati.«

Michelle pove, da verjetno ne bo nikoli živela v hiši svoje matere, a ji prav tako ne bo pomagala in ji dovolila, da počne, kar hoče, kot je to počela doslej – značilnosti napetega

odnosa med odraslimi otroki in njihovimi starši, ki kopičijo. *Pove še, da noče obupati. Stan je očistil svoje stanovanje in njegovi otroci so se lahko vrnili domov. Bettyjin dom ostaja nespremenjen. Če ga ne bo očistila do domenjenega roka, bo morala iti v zapor.*

4.1.4. Poskusna teorija

Betty je tipičen primer posameznika, ki *nima uvida oziroma vpogleda v svojo težavo kopičenja* oziroma, če uporabim bolj konstruktivistični jezik, ki *svojega vedenja kopičenja ne doživlja (interpretira) kot problemskega vzorca*. Že od otroštva jo spremljajo travme, ki so najverjetneje *eden izmed vzrokov* njenega kopičenja. Njen oče je bil smetar in je domov prinašal vse vrste stvari, njena mati pa je bila tista, ki jih je kopičila. Betty je najverjetneje *vzorec* kopičenja že takrat *prevzela* od nje. Naslednja travma, ki jo je doživljala, pa je bil še alkoholizem in psihična bolezen njenega moža Charlesa. Po *svoji definiciji problema* sin Stan njeno kopičenje označuje kot nasprotovanje soprogu zaradi vseh težkih izkušenj, ki jih je morala »preživeti« *zaradi njega, sama pa pravi, da so edino njene stvari tiste, ki so ji ves ta čas stale ob strani in je niso »pustile na cedilu«*. Takšno *rigidno prepričanje* še bolj pripomore k *utrjevanju njenega vedenja* kopičenja. Njena lastnina je namreč tista katere pomembnost je vedno postavljala pred svojo družino. To je povzročilo stisko in občutek nevrednosti pri njih (še posebej pri njenih otrocih) in čeprav so ji že večkrat hoteli pomagati, je njihovo pomoč jemala kot napad nase in se obenem ni zavedala, da so prav nakopičene stvari »zid« *med njimi. Z možem sta bila pregnana iz veliko najemniških stanovanj. Ko sta končno dobila svojo hišo, sta se zaradi njene nakopičenosti in neustrezne higiene morala preseliti v motel, kjer sta izčrpala vse svoje denarne prihranke.*

V Bettyjino zgodbo o kopičenju se vključi strokovnjakinja Dorothy Breininger. Sklepam, da je *vzpostavljanje delovnega odnosa* med strokovnjakinjo in uporabnico potekalo že pred snemanjem, saj v oddaji ni posebej prikazano. Dorothy se že od vsega začetka posnetka trudi *prepoznavati (problemske) vzorce uporabniškega sistema* ter z vztrajanjem, da bi pri Betty *okrepila občutek smiselnosti procesa sprememb*. Strokovnjakinja uporabi mnogo potencialno *preokvirjajočih vprašanj*, ki pa jih Betty večinoma presliši ali pa se nanje odzove napadalno – ki torej nimajo dejanskega preokvirjajočega, motivirajočega učinka. Dorothy zato kmalu ugotovi, da ima prav vse vaje v rokah Betty in da njenega problema kopičenja ne bodo mogli rešiti brez nje in v tako kratkem času. Imam vtis, da se strokovnjakinja kljub *znanju*, a slabim

možnostim glede na situacijo, nekako vda in »gladi« le najnujnejše težave. Do konca snemanja uspe ekipa z družino počistiti del dvorišča in nekaj prostora v hiši, kar zadošča *minimalnim zelenim kriterijem* terapevtskega tima in zahtevam pristojnih služb za zaščito starejših, a napetost med družinskimi člani zaradi kopičenja ostaja enaka ali pa še večja. Ko Dorothy obišče Betty čez leto dni je hiša z dvoriščem ponovno nakopičena, Betty pa še vedno meni, da nima težav. Zato Bettyjine vzorce kopičenja ocenjujem kot *zelo stabilne*. Predpostavljam, da je v njenem primeru potreben *dolgotrajen in temeljit izviren delovni projekt*, v katerem bi strokovni delavec uporabnico *čim manj usmerjal na problemski vzorec* kopičenja in namesto tega poudarjal *sodelovanje vseh udeležениh v smeri zelenih sprememb* – ko govorim o vseh udeležениh, imam v mislih soustvarjanje strokovnega delavca in celotne družine, pri slednji pa še posebej Betty in njenih otrok. V skrajnem primeru se mora Betty *naučiti živeti z obstoječimi vzorci* in jih skupaj s strokovnjakom in družino *umeščati v nove kontekste*.

4.2 BILL – Ponavljajoče se nestabilnosti vzorcev

4.2.1 Uvod v primer

V uvodu oddaje se nam predstavi Bill s svojo definicijo problema. Star je 66 let. Stvari zbira, odkar pomni oziroma vsaj v svojem odraslem življenju, kar pomeni že najmanj 30 let in kaže na vseživljenjski pojav kopičenja pri njem. Zbira material za obnovo, pripomočke, gradbeni material, revije, knjige (o gradnji), napotkih, idr. Zase pravi, da je neke vrste praktičen človek, saj prenavlja in izboljšuje stvari, prostore ipd. Meni, da ljudje ne razumejo kompulzivnega kopičenja ali posameznika, ki kopiči – tako med laiki kot tudi strokovnjaki je znanje o kopičenju majhno – in sam je slišal že veliko različnih terminov za slednjega: »hrček«, zbiralec idr. So stvari, ki jih pač hoče obdržati in jih ne more zavreči, a ne zna prav pojasniti zakaj, niti popolnoma ne razume; jasno je, da se sooča s težavnostjo zavreči oziroma znebiti se stvari. Pove, da ima motnjo in to je kopičenje, torej se zaveda oziroma se je »naučil zavedati« svojega problema, a ga ne zna rešiti. Stvari, ki so v hiši, zmanjšujejo prostor, ki ga imajo kot družina na voljo – bivanje v natrpanih prostorih – in prepričan je, da so te stvari navlaka za večino ljudi, ki jih vidijo. Prizna, da nakopičeno stanje v hiši povzroča stres v odnosu med njim in Lorelei (njegovo partnerico), kot tudi v njegovem odnosu s hčerjo; nesoglasja in napetosti so med posameznikom, ki kopiči in njegovimi bližnjimi pogosti. Meni, da se ni dovolj osredotočil na (negativen) vpliv, ki ga ima kopičenje – kot problemsko stanje oziroma vzorec oziroma stabilen »atraktor« – nanj in njegovo družino. Pove, da je Lorelei nedavno padla po nakopičenih stopnicah in se hudo poškodovala; zlomila si je roko – zlom roke vidim kot možen vnos energije ali kot kontrolni parameter, ki nudi možnost destabilizacije rigidnih kognitivno-čustveno-vedenjsko-odnosnih vzorcev pri Billu. Pove, da če bi se zjutraj zbudil in bi vse stvari izginile, bi verjetno znorel – Billova čustvena navezanost na imetje oziroma lastnino.

Lorelei, ki je stara 57 let, se v svoji definiciji problema predstavi kot Billova partnerka zadnjih 25-26 let. Pravi, da je raven navlake, v kateri – kot zgleda – Bill uživa ali ji je podlegel, zanjo norost; družinski člani so po navadi osupli nad neuporabnimi predmeti in njihovo količino, ki jo posameznik, ki kopiči, ohranja. Sita je tega, da se zaletava v stvari, prav tako pa je sita življenja v hiši, kamor ne more povabiti svojih prijateljev. Posamezniki, ki kopičijo, in njihovi bližnji v svoj dom namreč ne vabijo ljudi zaradi sramu in/ali pomanjkanja

prostora. Pove, da z Billom nimata družabnega življenja, saj vedno najdeta kakšne izgovore. Meni, da je čas, da se njuni izgovori nehajo. Lorelei pove, da so »Billove stvari«, kot jih ljubkovalno kličejo, kot mornar na morju. Čeprav so samo stvari, niso nekaj, s čimer lahko tekmuješ – povzročanje občutkov manjvrednosti pri družinskih članih; zanj so zelo dragocene. Ko Lorelei pogleda na stvari v hiši, jih sovraži. Pove, da se je nesreča (z zlomom roke) pripetila, ker ni vedela, da je Bill premaknil eno od škatel ob vznožju stopnišča – nakopičenost veča možnost zdrsov ali padcev. Minilo je devet mesecev, škatel pa še vedno ni odstranil s stopnišča. Lorelei noče več verjeti, da je takšno stanje še normalno. Pove, da lahko živi z Billom, vendar ne more živeti z navlako. Če se je Bill ne znebi, potem nima druge izbire, kot da Billa izseli iz hiše.

Kot zadnja se predstavi Amelia, Billova hči. V svoji definiciji problema pove, da je najtežja stvar v zvezi z očetovim kopičenjem občutek, da nima pravega doma oziroma občutek, da živi v tujem domu. Ko je bila mlajša, se pravzaprav ni zavedala kopičenja, a je obenem opazila, da njihova hiša ni bila takšna kot ostale, ki jih je videla. Veliko časa se je zadrževala pri svojih prijateljih, saj se doma ni počutila prijetno – tako kot partnerji, se tudi otroci izogibajo domu in si družabno življenje urejajo izven njega. Pove, da je njena soba drugačna kot ostali del hiše. Je urejena in je zanjo kot neke vrste svetišče. Očetu se – po njenem mnenju – to zdi dovolj za njeno »normalno« življenje v hiši brez vplivov kopičenja nanjo, a ona s samo eno urejeno sobo ni zadovoljna in nakopičenost hiše zanjo nima nobenega smisla, a neredu se kot njegov otrok zaenkrat ne more izogniti. Pove, da v preostali del hiše ne gre, razen če hoče oprati perilo. Sovraži iti skozi hišo, sovraži videti nakopičene stvari in zelo težko se ji je spopadati s to težavo.

4.2.2 Potek delovnega procesa

Dr. Tolin: »Pozdravljeni, Bill. Sem David Tolin¹⁸. Veseli me, da sem vas spoznal.« Strokovnjak se z vzpostavljanjem osebnega stika pridružuje uporabniku. Predpostavljam, da sta strokovnjak in uporabnik delovni odnos kot tudi okoliščine za zaupanje in varnost – prvo generično načelo sinergetike – začela vzpostavljati že pred snemanjem oddaje.

¹⁸ <http://drtolin.com/>

Bill: »Tudi mene veseli. Prosim, vstopite.«

Dr. Tolin: »Torej, Bill, pokažite mi, kaj je tukaj ...« Strokovnjak začne raziskovati življenjski svet uporabnika.

Bill: »To sta bili dve sobi. Sedaj je ena dolga soba; naša glasbeno-rastlinska soba – tako rekoč – v tem koncu, tisto tam (pokaže na drug konec sobe) pa je jedilnica.«

Dr. Tolin: »Ne zgleda, kot da se tukaj veliko obeduje in posluša glasbo ...« Dr. Tolin uporabi sugerirajočo in v problem usmerjeno izjavo z namenom odpiranja pogovora o problemu.

Bill: »Trenutno zelo malo.«

Dr. Tolin tukaj pojasni, da je njegov prvi cilj dela – želeni razplet delovnega procesa – poskušati spoznati življenjski svet uporabnika in prav tako poskušat razumeti, zakaj Bill kopiči.

Bill: »Ta prostor tukaj več ali manj služi kot knjižnica. Večinoma so tukaj vse knjige in revije.«

Dr. Tolin: »Kaj menite? Je to prekomerno ali ravno prav napolnjen prostor?« Dr. Tolin uporabi vprašanje »odprtega« tipa, s katerim raziskuje Billove miselne in čustvene vzorce.

Bill: »Zame ravno prav.«

Bill nato prizna, da je še en del njegovega kopičenja zelo verjetno kopičenje informacij.

Dr. Tolin: »Že ko sem vstopil, sem v vaši hiši opazil naslednje stvari: revijo 'Najboljši nakupi za vaš dom' iz leta 2002 in 'Vodnik davkov' iz leta 1988. Menite, da hranite stvari, ki vam najverjetneje ne bodo v pomoč?« Dr. Tolin uporabi da-ne vprašanje.

Bill: »Oh, nekatere revije so malce zastarele, da ...«

Bill je nervozen in prestrašen, saj ne ve, kaj lahko pričakuje od celotnega delovnega procesa – kar kaže na to, da terapevt z njim ni vzpostavil dogovora o delovnem odnosu, zato ugiba, da je njegov strah dejansko strah pred neznanim. Dr. Tolin Billovo vedenje pojasnjuje kot nekontrolirano prinašanje stvari v hišo. Načrt konkretnih korakov, ki si jih je zamislil Dr. Tolin – a jih nista soustvarila skupaj z Billom, je zatorej ustaviti vse predmete, ki nekontrolirano »prihajajo« v hišo, da lahko skupaj (strokovnjak in družina) začnejo

ocenjevati že nastalo škodo. Bill pove, da se pogosto »izgubi« v trgovinah s pripomočki za izboljšavo doma kot tudi v skladiščih za les, še posebej, če je določeno »blago« na razprodaji. Ko določeno stvar smatra kot potencialno dober nakup, si jo začne skoraj nepremagljivo želeti. Kupuje kuhinje in omare za prostore v hiši, ki jih je – če le ne bi bili polni nakopičenih stvari – mislil renovirati in jih kot apartmaje oddati v najem. Ima torej dober načrt, ki pa ga sam ne zna realizirati. Lorelei pove, da bi ti prostori – kot uporabnikov vir moči oziroma v tem primeru vir dohodka – lahko v družinski proračun mesečno »prinesli« štiri tisoč dolarjev, a niso bili v najemu vsaj že tako dolgo, kot Lorelei pozna Billa. Lorelei meni, da je to zanje velika denarna izguba. Dr. Tolin s položaja eksperta meni, da je opredelitev sebe kot mojstra sicer sijajna, če posameznik, v tem primeru Bill, dejansko gradi in popravlja stvari. A če posameznik razvija in ohranja te rigidne vzorce mišljenja samo zato, ker so mu te stvari pač »ljube«, je vse, kar resnično počne, to, da se norčuje iz sebe, si dopušča vse več izgovorov za kopičenje stvari in si slabša kakovost svojega življenja.

Dr. Tolin: »Ali imate občutek, da kopičenje predstavlja kakršnokoli nevarnost?« Uporaba da-ne vprašanja.

Bill: »Da. Lorelei se je poškodovala, ker je šla ponoči po stopnicah in ni videla stvari. Padla je in si zlomila roko ...«

Dr. Tolin: »Ste te stopnice počistili?« Uporaba da-ne vprašanja.

Bill: »Oh, pravzaprav ne ... Uh, to še mora biti storjeno ...«

Bill nerad prizna, da je potreben takšen energizirajoč vir, kot je zlom roke, da se bo končno odločil hišo »vzeti v roke« in jo počistiti. Strinja se, da je nekaj potrebno storiti in pričakuje, da bo ta delovni proces zanj zelo težek, kot je za večino posameznikov, ki kopičijo.

Dr. Tolin: »Kje bomo torej začeli?« Dr. Tolin z uporabo vprašanja »odprtega« tipa uporabniku ponuja izbiro, ga vključuje v proces dela in tako deluje iz perspektive moči.

Bill: »V jedilnici.«

Dr. Tolin: »Ozemlje jedilno-glasbeno-odpadne sobe ...« (nasmeh) Strokovnjak uporabi humorno izjavo z namenom »mehčanja« napetosti situacije.

Bill: »Tako je. To je dober prostor.«

Dr. Tolin: »Povejte mi, torej, kaj imamo tukaj?« (prime vrečo, polno raznih stvari) Uporaba vprašanja »odprtega« tipa.

Bill: »Vse stvari v vreči, ki jo imate v rokah, so za obdržati.«

Dr. Tolin: »Zakaj vreče ne bi najprej pregledali, preden podamo mnenje?« Uporaba sugerirajočega vprašanja »odprtega« tipa.

Bill: »V redu.« (odpre vrečo in začne jemati stvari iz nje) »To je vrečka s ključi ... To je električni pripomoček ... Pravzaprav ne vem, kako se je znašel tukaj ... Uh, še en električni pripomoček ... Pas, žaga, klobuk ... Pripomoček za iskanje električne napeljave v steni – ta je zelo pripraven ... Obdržimo.«

Dr. Tolin: »Naj vas sedaj nekaj vprašam, Bill ... Koliko pripomočkov za iskanje električne napeljave v steni imate?« Dr. Tolin uporabi vprašanje »odprtega« tipa.

Bill: »Dva.«

Dr. Tolin: »Dva? Koliko pripomočkov za iskanje električne napeljave v steni dejansko potrebujete?« Uporaba sugerirajočega vprašanja »odprtega« tipa s preusmerjanjem na »tukaj in zdaj«.

Bill: »Dva.«

Bill pojasni, da je njegova – čustvena – povezanost s stvarmi večplastna. Prepričan je, da če katero od teh zavrže, jo bo že naslednji trenutek potreboval – težave z odločanjem stvar zavreči ali jo obdržati, da bi se izognil kasnejši stiski ali občutku krivde. Dr. Tolin z družino nadaljuje s procesom dela. Amelia med očetovimi stvarmi najde embalažo čistilnih robčkov, ki jih je uporabljala za odstranjevanje ličil.

Bill: »Da, bili so čistilni robčki za roke. Nisem prepričan, da jih je še sploh kaj v embalaži ...« (pogleda v embalažo) »Oh, pa so!«

Amelia: »To so čistilni robčki za obraz in izsušeni so, zato sem jih vrgla stran!«

Dr. Tolin: »Počakajte, Amelia, te robčke ste vi vrgli v smeti?« Dr. Tolin z da-ne vprašanjem preverja svoje razumevanje uporabnice.

Amelia: »Da, v svoje smeti!«

Amelia pojasni, da njen oče vsak teden preverja smeti, saj meni, da mora biti vse reciklirano.

Dr. Tolin: »Kako so se ti čistilni robčki pojavili tukaj, Bill?« Uporaba vprašanja »odprtega« tipa z namenom razjasnjevanja okoliščin.

Bill: »Recikliral sem jih. Uporabljam jih, da si očistim mast iz rok.«

Dr. Tolin: »Pobrali ste jih torej iz Amelijine posode za smeti?« Uporaba da-ne vprašanja z namenom preverjanja svojega razumevanja uporabnikovega razumevanja.

Bill: »Tako je.«

Bill pove, da vidi potrebo po tem, da mora vse pregledati in reciklirati. Dr. Tolin meni, da je recikliranje – kot funkcionalnejša organiziranost vedenja – fantastično, medtem ko kopičenje, ki to ni, ne in med njima obstaja tanka linija, še pove. Bill v nadaljevanju delovnega procesa potrebuje več kot štiri ure, da pregleda en zaboj, kar kaže na očitne težave z obdelavo informacij, natančneje povedano težave s pozornostjo, odločanjem ter organizacijo in razporejanjem predmetov. Amelia pove, da z očetom velikokrat kričita drug na drugega, saj, namesto da bi se mirno pogovorila, nemudoma »padeta« v prepir in zaveda se, da je to potlačena jeza in stiska, ki prihaja iz obeh. Pove, da vsaka stvar »slučajno pristane« v njihovem domu – kot se rad izrazi njen oče – a to, meni, zelo vpliva na vse člane družine.

Bill: »Mislim, da zbiram z namenom. Ampak samo znebiti se teh stvari je potratno.«

Dr. Tolin: »Kar vas slišim govoriti, je: 'Te stvari poberem in jih shranim, da lahko ...' – ali vas prav razumem?« Dr. Tolin z da-ne vprašanjem preverja svoje razumevanje uporabnika.

Bill: »Da, to je veliko boljše povedano.«

Amelia se boji, da se bo oče psihično zlomil in ne bo sposoben nadaljevati delovnega procesa. Bill ekipi zaupa, da lahko čuti, kako njegova tesnoba narašča; med delovnim procesom doživlja znatno stisko. Lorelei meni, da jim ni potrebno shranjevati toliko stvari. Pove, da trpijo kot družina in da jo kopičenje jezi ter ji daje močne občutke brezupa.

Dr. Tolin: »Bill, kaj vam šine skozi misli, ko slišite, kaj o kopičenju meni vaša družina?« Uporaba vprašanja »odprtega« tipa.

Bill: »Izgubljam upanje. Ne vidim luči na koncu tunela. Razburjen sem ...«

Dr. Tolin: »Povejte mi kaj več o tej razburjenosti ... Dajte jo na plano ...« Strokovnjak uporabnika spodbuja k opisu svojih občutkov na način »več o tem«.

Bill: »Ne vem, če lahko to storim sedaj ... Mislim, da potrebujem odmor, če lahko ...«

Dr. Tolin: »Absolutno.« Strokovnjak z znanjem za ravnanje deluje iz perspektive moči in uporabniku omogoča odprt prostor za razgovor.

Dr. Tolin meni, da absolutno obstaja možnost, da se Bill utegne nehati truditi in se vrne h kopičenju; intervencije v primerih kopičenja po navadi le začasno »rešijo« problem, strokovni delavci pa so le stežka presenečeni, če se posamezen primer kopičenja ne izteče dobro. Lorelei meni, da to ne bo lahka preizkušnja za Billa. Resnično upa, da bo sam uvidel, kaj je ves ta čas zamujal in ga to spodbudi k reševanju težav, s katerimi se sooča.

Dr. Tolin: »Če prelistate katerokoli revijo ... Boste v njej našli nekaj, kar vas bo zanimalo?« Uporaba da-ne vprašanja.

Bill: »Tako je.«

Dr. Tolin: »Je revija iz leta 2001 resnično nujno potrebna v vašem domu ali bi preprosto lahko tvegali in rekli: 'Informacije iz te revije lahko dobim drugje, če jih bom potreboval'?« Uporaba ali-ali vprašanja.

Bill: »Uh, lahko naredim kompromis ...«

Billova hči Amelia ne more več zadrževati svojega razočaranja. Počuti se kot da niso dosegli ničesar. Pove, da ji počasen napredek resnično jemlje pogum, saj se že samo količina stvari, ki jih morajo pregledati, ne sklada s časom, ki ga imajo na voljo. Bill se zaveda, da so njena pričakovanja – za katera sklepam, da so ostala nereflektirana – veliko večja, kot so dejansko uspeli narediti do tega trenutka. Lorelei prizna, da je imela občutek, da se nikamor ne bodo »premaknili«. Vsak zaboj je bil namreč nekaj, kar je Bill moral pregledati, vsaka revija je bila nekaj, za katero je moral imeti čas, da jo prebere – večplastnost problema kopičenja – in po njenem mnenju ne bo nikoli dohitel vsega tega. Bill ekipi pove, da čuti zamero in ta ga zaustavlja. Meni, da te situacije preprosto ne more rešiti sedaj, v tem časovnem okviru, ki so si ga zadali.

Po dveh dneh upiranja Bill zapusti hišo in prizadevanje, da bi le-to počistili, je končano. Posredovanje v Billovi situaciji kopičenja se šteje kot neuspeh. Edina očiščena prostora, ki se štejeta kot uspeh – izpolnitev enega izmed želenih ciljev, sta stopnice in jedilna miza. Dr. Tolin s položaja eksperta pove, da lahko traja mesece, mogoče tudi leta, da se bodo Bill in družina znebili vseh teh stvari. Navlaka ni prišla tja čez noč in prav tako ne bo odšla čez noč. Amelia meni, da se bodo po končani intervenciji vrnili k vsakdanjemu življenju in tako ne bo prišlo do dolgoročnejših sprememb, za katere je potrebno dolgotrajno delo z uporabnikom, pa tudi bolj pogosta kontrola doma. Bill pove, da se je takšna situacija zgodila že v preteklosti in zanj postaja nikoli končana bitka, čeprav si sam tega ne želi. Lorelei pove, da tako ne more več živeti, zato postavi pogoj – Bill bo moral vzeti svoje stvari in se preseliti v prostore namenjene najemu, če se kopičenje ne neha – uporaba načela pogajanja med uporabnikoma.

Na koncu oddaje nam ponudijo podatke, da je Bill po čiščenju zavrnil dodatno strokovno pomoč – uporabniki v primerih kopičenja po prvih »travmatičnih« intervencijah največkrat ne želijo več sodelovati s strokovnimi delavci. Vendar devet tednov kasneje Lorelei doživi srčni napad, le-ta pa na Billa očitno deluje kot energizirajoči dejavnik, da le sprejme pomoč in začne – kot kriterij uspešnosti razgovora – uspešno sodelovati s strokovnjakom za organiziranje nereda.

4.2.3 Zaključek: primer leto kasneje

Bill pove, da se je zaradi problema kopičenja sicer skupaj z družino strinjal obrniti po pomoč strokovnih delavcev in sodelovati v oddaji – minimalna motivacija uporabnika kot predpogoj za destabilizacijo, a da je bil njegov cilj bolj poskušati doseči napredek kot pa popolno čiščenje. Meni, da je sam v zadnjem letu prišel daleč, a doda, da je pred njim še dolga pot. Pravi, da se je v njem takoj za tem, ko je ekipa zapustila hišo, pojavil občutek dosežka – pozitivna povratna informacija uporabnika kot eden izmed kriterijev uspešnega razgovora. Amelia meni, da je bil delovni proces neuspešen, saj je upala in pričakovala, da bodo skupaj očistili celotno hišo – nedorečenost skupnega cilja celotne družine. Lorelei pove, da je bil to zanj zelo dolg in čustveno izčrpavajoč dogodek. Bill pove, da je bil srčni napad, ki ga je doživela Lorelei, zanj prelomnica – prtok energije, ki ga je potisnil v neravnovesje. Moral se je osredotočiti na hišo in jo narediti bolj prikladno za življenje, zato je sprejel nadaljnjo terapijo ter začel sodelovati s strokovnjakom za organiziranje nereda. Lorelei pove, da je

resnično potrebovala občutek, da je njena hiša mesto varnosti in gostoljubnosti in tega, pravi, ni občutila že dolgo časa. Zato je bila navdušena, ko je k sebi lahko povabila svojo dolgoletno prijateljico Rito. Pravi, da je bilo lepo dobiti njeno pozitivno povratno informacijo, saj je Rita njuno hišo videla tudi takrat, ko je bila raven nakopičenost največja. Bill pove, da skupne prostore vzdržujejo veliko bolje, kot so jih bili vajeni. Čeprav je dosegel nekaj majhnih, a uresničljivih ciljev in očistil nekaj prostorov v pritličju, je večji del hiše še vedno nakopičen. Med tem časom družino pretrese še ena kriza – Lorelei izgubi službo in družina se mora soočiti z zaplenitvijo in prodajo nepremičnine. Bill pravi, da so zato trenutno v veliki negotovosti, kam jih bo prihodnost pripeljala. Lorelei meni, da bi dokončani najemniški prostori lahko omogočili nov prihodek – kot vir moči, ki je bil izgubljen z njeno plačo. Bill z ohranjanjem obstoječih rigidnih vzorcev mišljenja meni, da če pride do najslabše situacije in morajo najti drug prostor za življenje, bodo to storili, čeprav še vedno upa, da to ne bo potrebno.

Bill sicer nadaljuje in počasi napreduje pri sodelovanju v terapevtskih razgovorih – kriterij uspešnosti razgovora. Banka, ki se kot še ena izmed institucij velikokrat pojavi v primerih kopičenja in ki je družini ponudila hipoteko, jim je omogočila poskusno obdobje za redno vplačevanje denarnih zneskov. Če bodo z vplačevanjem uspešni, bo dovolila spremembo posojila, da se izognejo zaplenitvi in prodaji nepremičnine.

4.2.4 Poskusna teorija

Bill je primer posameznika, ki se svojega problema kopičenja zaveda, a ga sam nikakor ne zna rešiti. Je samooklicani mojster, ki obožuje izboljšave stvari in doma. Ima *dobre ideje in načrte*, a ko jih mora *realizirati*, se njegovo prizadevanje ustavi. Velikokrat nakupuje in shranjuje predmete, za katere misli, da bodo koristile prostorom, za katere s partnerico Lorelei že leta načrtujeta, da jih bosta oddala v najem in tako pridobila dodaten *vir moči*, v tem primeru denarni dohodek. To jima preprečujejo Billove nakopičene stvari, na katere je *čustveno navezan*, odstranitev le-teh pa je zanj težka, če ne skoraj nemogoča. S hčerko Amelijo se zaradi tega pogosto *prepirata*, Lorelei pa je prepričana, da tako ne more več živeti in Billu postavi *pogoj*, naj počisti ves nered ali pa se izseli.

V *delovni proces* se vključi strokovnjak Dr. David Tolin in, tako kot v primeru Betty, tudi tukaj sklepam, da so *proces vzpostavljanja delovnega odnosa* opravili že pred snemanjem oddaje. Strokovnjak že med *prepoznavanjem vzorcev uporabniškega sistema* določi – znak, da ne gre za delovni odnos soustvarjanja – *cilj*, katerega bistvo je zaustaviti »pritok« neželjenih predmetov v hišo, da lahko *skupaj z družino oceni škodo*, ki so jo te stvari povzročile. Med pregledovanjem nakopičenih stvari naletijo na več enakih oziroma podobnih predmetov – nobenega izmed njih se Bill ne bi rad znebil – in na neuporabne predmete, kot so npr. posušeni čistilni robčki za obraz, ki jih je Amelia že nekaj časa nazaj vrgla v smeti, a jih je Bill – kot sam pravi – recikliral in jih uporablja za brisanje pomaščenih rok. Amelia je nad tem dejstvom zgrožena in, kot že velikokrat, se tudi tokrat spreta. Bill prizna, da čuti tesnobo, saj ne ve, kaj lahko od celotnega delovnega procesa sploh *pričakuje*. Tudi njegova hči je v tem času zelo nestrpna, saj *delovni proces poteka zelo počasi*, sama pa je še pred začetkom tega *pričakovala*, da bodo uspeli počistiti vso hišo. Med pogovorom omenijo *pomembne dogodke* – padec in zlom Loreleijine roke, njen srčni napad – ki na Billa (kot kaže) delujejo *energizirajoče*. A zdi se, da Dr. Tolin, ki proces spremlja bolj v smislu zunanjega opazovalca (namesto kot udeleženec sistema reševanja problema), nehote izpušča priložnosti, ko bi lahko takšne energizirajoče trenutke uporabil za *destabilizacijo* Billovih *rigidnih kognitivno-čustveno-vedenjsko-odnosnih vzorcev*. Prav tako je vidno, da *pričakovanja* posameznikov ostajajo *nereflektirana* in zato v procesu dela nasprotujoča si. *Neubeseden stres in zamera* pripeljeta Billa tako daleč, da prekine proces dela, ki se nato označi kot neuspešen. Čez leto dni Lorelei izgubi službo. Čeprav so partneričine zdravstvene težave Billa toliko *spodbudile*, da je v tem času uspel počistiti kuhinjo in dnevni prostor, pa mu izguba Loreleijinega denarnega dohodka še vedno ne predstavlja takšne resnosti, da bi zaradi nje počistil prostore namenjene za najem, s katerimi bi lahko družina zaslužila dovolj denarja za normalno preživljanje. Billovo situacijo vidim kot *primer akutnih ponavljajočih se nestabilnosti*. Določeni dejavniki nanj sicer delujejo *do neke mere energizirajoče*, a le takrat, ko se pokaže njihova resnost, pa še to le za določen čas. Menim, da bi bilo potrebno povečati predvsem *varnost in zaupanje med družinskimi člani, zmanjšati pritisk po spremembi* in si s pomočjo strokovnjaka najprej *organizirati vsakdanje življenje*.

4.3 JAKE – Situacija histereze – primer dobre prakse

4.3.1 Uvod v primer

V uvodu oddaje se predstavi Jake in pojasni svojo definicijo problema. Star je 21 let in nezaposlen. Pravi, da dejansko nima namena zbirati in hraniti vsega, a da več ali manj, karkoli pride v hišo, le-te ne zapusti; embalaže hrane, steklenice, pločevinke, pravzaprav vse vrste smeti. Vsak predmet ima zanj svoj pomen – nekoristno prepričanje o imetju oziroma lastnini; na primer, če mu njegova mati kupi steklenko vode in jo on po uporabi zavrže, se počuti kot da s tem pokaže, da matere nima rad. Podobno obrazloži dejstvo, zakaj je toliko pasje dlake v hiši; če jo zavrže, meni, da bo pospešil staranje svoje psičke ali pa celo povzročil njeno smrt. Zaveda se, kako nesmiselna sta takšno mišljenje ter vedenje in bi ju rad spremenil – situacija histereze, a niti ne poskuša več ravnati obratno. Včasih – priložnost za raziskovanje izjeme, pravi, mu je še uspevalo nadzirati stanje kopičenja, vendar je postalo dosti slabše. Počuti se, kot da bi ga smeti »živega pogoltnile«. Pripravljen se je spremeniti – minimalna motivacija uporabnika, ker meni, da bo v nasprotnem primeru storil samomor. Pravi še, da je njegov oče definitivno alkoholik. Noče trditi, da oče dela njegovo situacijo hujšo, a se mu je zaradi njega gotovo težje osredotočiti na svoje lastne težave – očetov alkoholizem kot sinova travma, ki vpliva na njegovo kopičenje. Poudari, da ne mara tako živeti in ne želi si, da bi starše skrbelo zanj. Pravi, da se vsakič, ko se začne spopadati s kakšno težavo, pojavi druga. Kopičenje je motnja, s katero se mu je najtežje spoprijeti in pravi, da ne vidi izhoda.

Franklin se v svoji definiciji problema predstavi kot Jakeov fant. Pove, da Jake misli, da je edina pot iz težave samomor in da to omenja kar pogosto. Franklina to resnično vznemiri. Poslušati nekoga tako mladega neprestano govoriti o samomoru mu lomi srce; bližnji posameznika, ki kopiči, so v takšnih primerih največkrat nemočni. Iskreno misli, da sta za nakopičeno stanje v hiši krivi dve osebi – Jake in njegov oče Terry.

Terry se v svoji definiciji problema predstavi kot Jakeov oče. Pravi, da mu je težko to reči, a da skupaj z Jakeom živita »v smetišču«. Poudari, da sam (beri: Terry) steklenice kopiči že leta in jih preprosto ne odstrani iz hiše; Terryju je vseeno.

4.3.2 Potek delovnega procesa

V proces dela se vključi dr. Tara Fields¹⁹, psihoterapevka. Po raziskovanju življenjskega sveta uporabnika kot ekspert poda mnenje, da je poleg te grozne motnje kopičenja, ki jo ima Jake, njegov oče še dodatna prepreka, ki mu otežuje situacijo. Hiša je po njenem mnenju neznosno umazana. Prepričana je, da noben človek ne bi smel bivati v tako natrpanem in neurejenem okolju.

Jakeova zaskrbljenost je v trenutku začetka procesa dela precej visoka. Pravi, da je zanj zelo nenavadno videti kup ljudi, ki jih ne pozna, kako si dajejo maske na obraz – pogost varnostni ukrep ekip med organiziranjem in čiščenjem, da si zaščitijo dihalne poti – in se pripravljajo na vstop v hišo. »Zanimiva situacija!« je najmanj, kar lahko reče – nova situacija, ki ima potencial preokvirjanja. Že na začetku opozori dr. Fieldsovo, da se želi njegov oče Terry pogovoriti z njo in ji hkrati namigne, da je le-ta zelo pijan. Jakeov oče pije že celo jutro in ne dovolil dr. Fieldsovi v hišo, dokler se le-ta ne pogovori z njim. Psihoterapevka z znanjem za ravnanje izkoristi situacijo in se pogovori s Terryjem.

Dr. Fields: »Terry, slišim, da se hočete pogovoriti z mano. Sem Tara.« Dr. Fieldsova uporablja načelo kontakta, se pridružuje uporabniku in ustvarja možnost odprtega prostora za razgovor.

Terry: »Bom kar iskren z vami – ne zaupam vam!«

Dr. Fields: »Pogrevate stvari, ki ... In voham lahko, da ste pili.« V problem usmerjena izjava.

Terry: »Da, pil sem ... In kaj zato? Kaj ima to opraviti s čimerkoli?«

Dr. Fields: »Kar vidim, je, da Jake postaja zelo vznemirjen ...« V problem usmerjena izjava.

Terry: »Jake postaja vznemirjen, ker vam težim ...«

Jake: »Vznemirjen postajam, ker trenutno nisi razumen! Frustrirajoče je, da sediš na travi in piješ cel dan! Se zavedaš, kako je gledati nekoga, za koga ti je mar, da to počne sam sebi? Se zavedaš, kako je to videti?«

¹⁹ <http://www.drtara.com/>

Dr. Fields: »Veste kaj, v redu je. Jake, si želiš, da sem del tega?« Uporaba da-ne vprašanja in delovanje iz perspektive moči.

Jake: »Si želim. Samo ...«

Dr. Fields: »Dobro. Tukaj sem, ker ti hočem zagotoviti – in tvoj oče lahko izbere, če bo poslušal ali ne, kar imam povedati – da imaš ti vso kontrolo nad situacijo! Če česarkoli ne boš želel početi, mi samo povej. Ti imaš torej vso kontrolo. Obljubljam ti.« Strokovnjakinja z znanjem za ravnanje deluje iz perspektive moči, upošteva maksimo najmanjšega možnega poseganja v naravne socialne mreže, ustvarja okoliščine za stabilnost in uporabnika preusmerja od problema k začetkom oblikovanja rešitev.

Terry želi oditi, zato Jakea vpraša, če se s tem strinja in če si želi, da je dr. Fieldsova prisotna. Jake na obe vprašanji odgovori pritrdilno. Terry pove, da si tudi on želi, da je psihoterapevtka tukaj zanj (za Jakea), vendar pa njemu (Terryju) ni treba biti tukaj z njo.

Dr. Fields: »Tako je prav. Nadaljujva in si oglejva dom.« Preusmerjanje na delovni proces.

Jake: »To je tako zajebano ...«

Dr. Fields: »Veš kaj? Res je zajebano.« Uporaba osebnega jezika uporabnika. *»Popolnoma imaš prav. V tem trenutku biješ dva boja. Tvoj oče ima prav – ne poznaš me. Čas je potreben, da se zgradi zaupanje. Torej, karkoli potrebuješ od mene, da se boš počutil varno, mi povej. Dobro?«* Pridruževanje uporabniku in krepitev moči uporabnika ter ustvarjanje okoliščin za varnost in zaupanje.

Še preden se čiščenje začne, Jake doživi napad panike – doseganje točke kritične nestabilnosti. Strokovnjakinja z uporabo vprašanja odprtega tipa preveri, kakšni občutki ga prevzemajo. Jake pove, da je prestrašen. Dr. Fieldsova ga vpraša, česa ga je strah in ga s vprašanjem s pomočjo lestvice: »Kje na lestvici od ena do deset se nahajaš?« spodbudi, da zanj ocenijo svoj strah. Jake svoje trenutno počutje oceni kot solidno osmico, a doda, da se številka viša ali niža glede na njegovo nenehno tehtanje vseh možnih miselnih zaključkov.

Dr. Fields: »Ok, kar hočem slišati od tebe, da ti lahko dejansko pomagam, je naslednje ... Povej mi, kaj ti govori glas v mislih, ko ti ponuja vse možne zaključke situacije? To je namreč eden izmed načinov, s katerim blokiraš samega sebe. Način, kako blokiraš svoje misli in z njimi začneš 'skakati' preveč v prihodnost in že sedaj razmišljaš, kako se bo nekaj končalo. Ne

'skači' z mislimi naprej, dobro? Ostani v tem trenutku ... Ta trenutek sva zunaj pred hišo ...» Znanje za ravnanje, izjava s strani eksperta in preusmerjanje (iz prihodnosti) na »tukaj in zdaj«.

Po desetih minutah Jakeova stiska mine in ekipo pelje v dnevno sobo, da bi očistili zalogo očetovih praznih steklenic vina. Dr. Fieldsova povzema stanje v hiši na način, da konkretno ubesedi situacijo, ki jo vidi: »Steklenice alkoholnih pijač, vse so tukaj ...» Jake ji pokaže še ostale steklenice v kotičkih stanovanja, ki jih do sedaj še ni videla. Jake presenečen odpre omaro, ki je polna vreč v katerih so prazne steklenice alkoholnih pijač. »O moj bog! Nikoli nisem vedel, da je vse to tukaj!« Dr. Fieldsova uporabi vprašanje »odprtega« tipa in ga povpraša, kakšen je občutek, ko to vidi. Jake pove, da je občutek dober, a da je resnično vznemirljivo videti vse te prazne steklenice kot dokaz, kaj si je oče naredil.

Dr. Fields: »Da ... Smrdi in voham lahko alkoholno pijačo ... Voham lahko umazanijo. In samo predstavljam si lahko, kako je bilo, ko se je popivanje dejansko dogajalo ...» Sugerirajoča, v preteklost in v problem usmerjena izjava z namenom pridruževanja uporabniku, v smislu, da strokovnjakinja razume oziroma si lahko predstavlja težke trenutke, ki jih je uporabnik doživljal.

Ekipa z Jakeom na čelu se loti čiščenja steklenic iz stanovanja in ko je le-to končano, se Jake z dr. Fieldsovo odpravi v zgornje nadstropje, da bi se lotil pospravljanja svoje sobe.

Jake: »Am, to so sicer smeti, ampak mi je takšno misel zelo težko sprejeti ... Tukaj je toliko spominov in ...»

Dr. Fields: »Razumem. Ampak veš, kaj? Bolj, kot boš ugotavljal, da lahko prenašaš spremembe, boljše ti bo ...» Izjava s strani eksperta in krepitev občutka, da so procesi sprememb smiselni. »Kje na lestvici se trenutno nahajava?« Vprašanje s pomočjo lestvice.

Jake odgovori, da se na lestvici nahaja na številki osem. Strokovnjakinja ga vpraša, kje se ta občutek nahaja v njegovem telesu. Vprašanje »odprtega tipa«. Jake pove, da vsepovsod in da ga boli telo. Dr. Fieldsova z izjavo: »Ne. Povej mi bolj natančno, kje ga čutiš!« Jakea spodbudi k odgovoru »bolj konkretno«. Ta pove, da se počuti, kot da mu bo »eksplodirala glava«. Strokovnjakinja ga zato s vprašanjem: »Kaj še?« spodbudi, da pove »več o tem«. Jake pove, da čuti močno razbijanje v telesu, njegova usta se sušijo in njegove roke postajajo

šibke. Poudari, da je bil računalniško igrice, ki je posneta na zgoščenki, ki jo tisti trenutek drži v roki, navajen kot otrok igrati ves čas.

Dr. Fields: »Razumem. Ampak kaj je najhujša stvar, ki se lahko zgodi, če to stvar zavržeš?« Uporaba vprašanja »odprtega« tipa z namenom ustvarjanja novih miselnih povezav pri uporabniku.

Jake: »Realistično gledano? Nič ...«

Dr. Fields: »Tako je! Te stvari so samo laž!« Spodbujajoča izjava in krepitev občutka, da so procesi sprememb smiselni.

Jake: »In tako ali tako te igrice ne bom več mogel igrati. Mislim, samo pogledajte, kako je zgoščanka popraskana ...« Učinek preokvirjanja – nov vzorec razmišljanja.

Dr. Fields: »Da. In če te igrice ne boš nikoli več igral – kaj potem?« Vprašanje »odprtega« tipa. »Zakaj je to tako grozno?« Energiziranje, ki v tistem trenutku povzroči destabilizacijo rigidnih vzorcev – Jake prelomi zgoščenko. »Oh, da! V smeti! Čudovito!« Spodbujajoča izjava in stabiliziranje novo nastalih vzorcev mišljenja in vedenja.

Jakeovo začetno hitenje se spremeni v tesnobo – točka kritične nestabilnosti, ko se obupno trudi očistiti svojo sobo vseh nepotrebnih smeti. Dr. Fieldsova krepi Jakeovo moč in samozavest, ko ga opominja, da vse to počne sam, ne da bi ga kdo priganjal, vendar je Jake še vedno v stiski. Dr. Fieldsova pozove celotno ekipo, naj se za trenutek ustavi in na tak način z delovanjem »tukaj in zdaj« zagotovi varen prostor. Jake vpraša, če lahko gre ven. Pove, da se s situacijo tisti trenutek ne more soočiti. Dr. Fieldsova ga spremlja pred hišo. »Da, greva, pridi ... Hočem vedeti, kaj se dogaja ...« Strokovnjakinja želi, da Jake ubesedi svoje občutke.

Jake: »Razburjen sem. Povedal sem vam, da bo to soba, ki bo težek zalogaj zame in ... Ravno kar sem videl, kako se je ena izmed zgoščenk zlomila, ker je nekdo stopil nanjo ... In vem, da to ni vredno razburjanja ... Samo tako sem prevzet od čustev, veste ...«

Dr. Fields: »Dobro. Pomisli na to, kje na lestvici se trenutno nahajaš.« Raziskovanje počutja s pomočjo lestvice.

Jake: »Osem.«

Dr. Fields: »Osem? Dobro. Potrebuješ objem? Si na osem – bil si že na osem poprej!« Uporaba da-ne vprašanja in spodbujajoča izjava.

Jake se počuti neprijetno, ker se ekipa dotika njegovih stvari. Dr. Fieldsova uporabi da-ne vprašanje: »Si želiš, da odnehajo?« Jake zatrdi, da ne. »Ok. To je dobro!« ga še spodbudi. Jake pove, da ne želi, da ima karkoli od tega, kar se dogaja, razlog oziroma izgovor za to, da se dogaja. Želi si, da se mu nikoli ne bi bilo potrebno ukvarjati s to navlako. Prav tako si želi, da nikoli ne bi bilo potrebno, da bi ljudje prihajali v hišo in se dotikali njegovih stvari. Pove, da si kot želen razplet želi drugačno življenje.

Ko dragocenega delovnega časa v projektu pomoči zmanjkuje in gre dan h koncu, dr. Fieldsova Jakea spodbudi, da se loti čiščenja prostora v hiši, katerega se najbolj boji – umazane kopalnice. Jake med čiščenjem le-te pove, da mu postaja vedno bolj jasno, kako duševno nezdrav je, da je sploh dovolil, da se kopičenje zgodi. »Brrr, gnijoče pivo ima tako ogaben vonj ... Prekleta - sovražim to! Nočem tega delati! Oh, ne morem verjeti, da gre vse to v smeti.« Franklin ga spodbudi z retoričnim in sugerirajočim vprašanjem: »Saj mora iti, kajne?« Jake se tega zaveda, a doda, da ne mara te misli. Dr. Fieldsova še enkrat preveri Jakeovo počutje s vprašanjem s pomočjo lestvice in ga, na njegov odgovor, da se nahaja na številki sedem oziroma sedem in pol oziroma osem, spodbudi: »V redu. Bil si že na sedem, bil si že na osem poprej in si nadaljeval z delom! Hočem, da si to zapomniš za takrat, ko me ne bo – namreč da si bil sposoben to narediti!« Pohvala in delovanje iz perspektive moči ter usmerjanje na prihodnost s postavljanjem naloge.

V zadnji uri čiščenja dr. Fieldsova spodbudi Jakea, da počisti pasjo dlako. Jake pove, da bo zanj znebiti se pasje dlake gotovo najtežja stvar in da ga bo najverjetneje »potolkla«. Želi si le, da bodo zadnja leta psičkinega življenja najboljša leta, ki jih je imela.

Dr. Fields: »To je torej končni korak! Tako blizu si temu, za kar si rekel, da si želiš, ko sva se nekaj dni nazaj prvič srečala! To je čista preproga.« Opominjanje na zelene cilje, spodbudna izjava, energiziranje. (Jake prikima.) »Na čisti preprogi lahko počneš, kar želiš. Zato začniva. Če lahko to storiš – počistiš preprogo, je to 'diploma'.« Definiranje zelenega cilja, spodbujanje, energiziranje.

Jake: »Resnično?«

Dr. Fields: »To je 'diploma'.« Spodbujajoča izjava.

Jake: »Ne želim več, da živi v takšni slabi situaciji ...«

Dr. Fields: »Da. To samo kaže, kako zelo rad imaš psičko in kako pogumen si. To je ljubezen.« Spodbujanje, uporaba vira moči uporabnika, razlikovanje kontrolnih parametrov, krepitev odklona s pomočjo kontrolnega parametra in omogočanje prekinitve simetrije vzorcev.

Jake: »Tako zelo jo imam rad. To ji pomaga dihati ... To pomaga mojemu dihanju ... Hehe, prav imate – to je vse sranje, to je vse totalno sranje!« (Začne pobirati pasjo dlako.) Destabilizacija starega vzorca mišljenja in vedenja ter vzpostavljanje in oblikovanje novega in funkcionalnejšega vzorca.

Dr. Fields: »Ti si neverjeten!« Stabiliziranje novo nastalega vzorca s pomočjo spodbujajoče izjave in pohvale.

Jake: »To vse je takšno sranje, da ne morem niti ... To je odpadla dlaka mojega psa! To ni nič! Tako v redu se počutim v tem trenutku! Mislim, nisem v redu, ampak sem v redu!« (smeh) »Sem v redu!« Učinek preokvirjanja pri uporabniku – nove povezave vzorcev mišljenja in vedenja.

Dr. Fieldsova meni, da je sijajno, kar je Jake dosegel ter da je to velik napredek. Vendar tudi doda – ker ima, kot figurativno pravi, veliko izkušenj s »sužnji slabih navad« – da imajo zasvojenosti po navadi velik sistem podpore, ki jim dovoljuje, da nadaljujejo s takšnim vedenjem. Jake meni, da bo njegov oče presenečen, ko bo videl očiščen prostor, a meni, da bi oče še naprej raje živel v neurejenem prostoru.

Zadnji podatki, ki nam jih ponudijo v tem delu oddaje, so, da Jake nadaljuje s terapijo – kriterij uspešnega razgovora – in čeprav se še vedno bojuje z motnjo kopičenja, stanovanje ohranja urejeno. Jakeov oče Terry je zmanjšal količino pitja, a še vedno zavrača strokovno pomoč.

4.3.3 Zaključek: primer leto kasneje

Jake pove, da mu je javna izpostavljenost pred milijoni ljudi ponudila možnost, ki je ni mogel »zamočiti«, zato je bila to zanj prisilna terapija v pozitivnem pomenu besede. Šest ur po tem, ko je ekipa zapustila njegov dom, je »padel« v depresivno razpoloženje – točka kritične nestabilnosti. Pove, da se je usedel na tla in se začel razgledovati po stanovanju. Ni vedel, kako reagirati, a je kmalu naredil naslednji korak in se vprašal: »Ok, kaj zdaj?« Njegov oče je popolnoma ignoriral dejstvo, da se je delovni proces zgodil. Jake je sprejel ponujeno denarno pomoč – kot vir moči – za nadaljevanje terapije in vzdrževanje delovnega odnosa. Dr. Fieldsova se je resnično veselila ponovnega obiska hiše. Vesela – pozitivne povratne informacije – pove, da Jake vzdržuje zadovoljivo raven čistoče. Meni, da bi bila, če njegov oče Terry ne bi šel na zdravljenje alkoholizma, resnično zaskrbljena, da Jake ne bi mogel vztrajati pri svojem okrevanju – načelo odpiranja problema. Bila je pravzaprav resnično prijetno presenečena, ko je Jakeov oče na lastno željo in v veliki meri nehal popivati, kar je še en pokazatelj uspešnega delovnega procesa. Terry pove, da je ogled oddaje nanj deloval preokvirjajoče v takšnem smislu, da mu je odprl oči in »pokazal«, da se je nahajal precej na dnu. Prizna, da je takrat pustil svojemu pitju, da se mu izmuzne iz nadzora. Pove, da je opustil pitje vina in spije samo še pivo ali dve na dan – učinek preokvirjanja. Dr. Fieldsova prizna, da je ob ponovnem obisku skrivaj »pokukala« v nekaj omar, da bi preverila, če se v njih nahajajo steklenice. Hotela se je prepričati, da Jake in njegov oče nista samo preložila ali skrila steklenic, a omare so bile prazne. Jake pove, da je bilo čiščenje pasje dlake zanj najtežja stvar, predvsem zaradi blokade v mišljenju, kot je: »Če to storiš, bo tvoja psička jutri poginila!« Poudari, da je njegova psička prišla v njegovo življenje, ko je bil star 12 let. Vedno je bila njegov vir moči in bila je tukaj, ko jo je potreboval. Poudari, da ga je gledala trpeti 10 let in spoznal je, da ji dolguje veliko, zato je predvsem ona bila – in še vedno je – pomemben energizirajoči dejavnik, zaradi katerega vztraja.

Dr. Fields: »Torej te ni več strah zavreči psičkino dlako? Je ta strah minil? Lahko preprosto pobereš dlako?« Preverjanje stabilnosti novo nastalih vzorcev z uporabo da-ne vprašanja.

Jake: »Tako je.« (nasmeh) Pozitivna povratna informacija.

Dr. Fields: »Oh, vau, to je čudovito!« Strokovnjakinja uporabi spodbujajočo izjavo in z dajanjem pohvale prispeva k stabiliziranju novo nastalih vzorcev.

Jake pove, da je bil že na točki v svojem življenju, ko so se mu porajale misli kot: »Ni možnosti, da bom kadarkoli živel normalno življenje ...«, zato se počuti nenavadno, ker si je lahko dokazal nasprotno; stare in rigidne vzorce mišljenja je s pomočjo strokovnjakov in podpore bližnjih razvil v večjo, učinkovitejšo in bolj funkcionalno organiziranost mišljenja, čustvovanja ter obnašanja. Njegov fant Franklin pove, da je Jakov pogled na življenje sedaj zares pozitiven, Jake namreč študira, piše knjigo o svojih izkušnjah – kot nov vir moči – v zvezi z obsesivno-kompulzivno motnjo in kopičenjem – značilna so pojavnost duševnih motenj. Franklin meni, da lahko Jake zdaj brez težav pogleda na preživeto izkušnjo in je hvaležen zanj ter da lahko stori, karkoli si pač zamisli – pozitivna povratna informacija. Jake pove, da je resnično vesel, da spet hodi v šolo. Pravi, da če je kakšna stvar, zaradi katere je bil kadarkoli tako odločen, je to nov zastavljen cilj, da bo pisatelj. Čuti in odločen je, da je za to ustvarjen ter o tem niti najmanj ne dvomi – motivacija uporabnika za nadaljnja soočanja z življenjskimi situacijami. Za konec pove še, da prej v življenju ni imel nobenih smernic oziroma ciljev, sedaj pa jih ima. Dr. Fieldsova doda, kar meni, da je glavno sporočilo vsega tega procesa: »Ali ste pripravljeni delati? Ali ste se pripravljeni soočiti z bolečino? Ste se pripravljeni soočiti s strahom in tesnobo? Ste pripravljeni na odkrit in odločilen spopad nasprotujočih si nazorov? Za to potrebujete pogum!«

Zadnje povratne informacije, ki nam jih ponudijo v oddaji, so, da je Jake uspešno končal prvo četrtino študija. Kot pokazatelj uspešnega kriterija razgovora nadaljuje z obiski pri terapevtu in verjame, da bo to njegova doživljenjska potreba.

4.3.4 Poskusna teorija

Jakeov primer predstavlja primer dobre prakse. Z očetom – njegova starša sta ločena – živi v dvonadstropnem stanovanju. Njegov oče je alkoholik, kar, kot tudi sam prizna, dodatno vpliva na njegov problem kopičenja. Zaveda se, da ima težavo in tudi želi si, da bi jo rešil; ima torej minimalno motivacijo, a si sam ne zna pomagati. Ta primer vidim kot situacijo histereze, saj so se pogoji v Jakeovem okolju že tako spremenili, da so stari vzorci postali neustrezni, česar se uporabnik zaveda in se želi spremeniti – podpora strokovnega delavca je zatorej v takšnem primeru ključnega pomena. Namenoma si izbere sodelovanje v oddaji kot naslednji korak, ki bo zanj gotovo prelomen, poti nazaj pa zaradi takšne izpostavljenosti javnosti ni – mora se potruditi, kar ga še bolj motivira. Pravi, da vse, kar »pride« v njegovo hišo, te kasneje nikoli

ne zapusti. Prepričan je, da bi, če bi odvrigel (sedaj) prazno plastenko vode, ki mu jo je kupila mati, s tem pokazal, da je nima rad; ali pa da bi pospešil staranje in celo povzročil smrt njegove psičke, če bi iz stanovanja počistil njeno odpadlo dlako. Njegova največja težava so torej *zmotna prepričanja o stvareh*.

V proces dela se vključi strokovnjakinja dr. Tara Fields. Jakeov oče nad njo (kot tudi nad delovnim procesom) ni navdušen in ji že na začetku da jasno vedeti, da ji ne zaupa in da ne želi, da je tam. Kljub temu dr. Fieldsova *uspešno preusmeri fokus* delovnega procesa iz Terryjevega nezadovoljstva na *ustvarjanje varnega in zaupnega prostora* med njo in Jakeom ter obenem raziskuje *uporabniški sistem*. Jake že na začetku procesa čuti precejšnjo mero tesnobe, zato strokovnjakinja s *preokvirjajočimi vprašanji in izjavami* v njem *krepi občutek, da so procesi sprememb smiselni*. Jakeova psička je njegov najpomembnejši vir moči, ki ima skozi cel proces dela pomembno vlogo. Zaradi njega in strokovnjakinjinega *nenehnega ustvarjanja varnega prostora in krepite moči* z različnimi tehnikami ter *uporabnikove motivacije* jima uspe povzročiti *destabilizacijo* Jakovih dosedanjih *rigidnih kognitivno-čustveno-vedenjskih vzorcev* in *stabilizirati nove*. Tako dr. Fieldsova kot tudi uporabnik sta nad uspešnostjo tega *izvirnega delovnega procesa* navdušena. Jake tudi ob ponovni »kontrolni«
čez leto dni še vedno *uspeva ohranjati urejenost* stanovanja in, kar je najpomembneje, »urejenost«
svojega življenja. Uporabnik pridno študira, njegov nov cilj pa je v prihodnosti postati uspešen avtor.

4.4 META POSKUSNA TEORIJA Z RAZPRAVO

V vseh treh primerih gre za prekomerno pridobivanje oziroma zbiranje stvari, bivanje v natrpanih oziroma neurejenih prostorih, doživljanje znatne osebnostne stiske pa je vidno pri Billu in Jakeu, medtem ko pri Betty manj ali pa sploh ne.

Prav tako so v vseh treh primerih vidne težave z obdelavo informacij, čustvena navezanost na imetje oziroma lastnino in na vzorce kopičenja, nekoristna prepričanja o imetju oziroma lastnini ter izogibalno vedenje, ko je treba nered očistiti.

V vseh treh primerih kopičenje presega meje opisa posameznih kategorij, kot so nered, shranjevanje, kronična neorganiziranost, kompulzivno kupovanje in zbirateljstvo.

Betty je primer osebe, za katero se zdi, da se je pri njej kopičenje najverjetneje razvilo na podlagi dednosti (če se nanašam na teorijo) in doživetih travm v preteklosti. Pri Jakeu se kopičenje prav tako najverjetneje pojavlja zaradi travme, ki jo še vedno doživlja (očetov alkoholizem), pa tudi zaradi sopojavnosti duševne motnje (kompulzivno-obsesivne motnje, ki se po značilnostih pojavlja ločeno od kopičenja). Pri Billu se zdi, da je kopičenje le njegov vseživljenjski oziroma značajski pojav, saj ne poroča o preteklih travmah, izgubah, bližnjih, ki so kopičili, prav tako pa tudi ne o kakšnih duševnih motnjah.

Prav v vsakem od treh primerov med družinskimi člani vlada nesloga in napetost, s tem da v Jakeovem primeru bolj v obratni smeri – njegovo nezadovoljstvo do očeta kot alkoholika namreč (namesto očetovo nezadovoljstvo do Jakea). V vseh treh primerih nakopičenost manjša družinski življenjski prostor. O finančni obremenjenosti je govora v primeru Betty in Billa, medtem ko pri Jakeu ne. Betty in Bill sta tista dva, ki si na videz najbolj lastita dele doma in nadzirata, kaj se dogaja s predmeti, pri Jakeu pa takšne težnje niso vidne. Družinski člani, ki se počutijo manj vredni (kot sami povejo), so bližnji uporabnice Betty in uporabnika Billa; zaradi nereda so pod stresom in se s posameznikom, ki kopiči, pogosto prepirajo. Položaj otroka, ki se ne more izogniti neredu, ima izmed izbranih primerov samo Billova hči Amelia, ki zaradi tega veliko časa preživlja drugje (izven doma). Interveniranje služb za zaščito otrok ali starejših je omenjeno samo v Bettyjinem primeru. Odrasli otroci, ki zaradi kopičenja doživljajo napet odnos in zamero do svojih staršev, se pojavljajo v Billovem in Bettyjinem primeru. Nobeden izmed posameznikov v analiziranih primerih ni imel znatne

potrebe po obiskih v svojem domu. Nered v domu Jakea, ki zajema nakopičenost neuporabnih stvari, je podrobneje opisan tudi skozi vonj, ki veje iz uporabljenih steklenic alkohola in iz odpadle pasje dlake, medtem ko so pri Betty in Billu bolj poudarjene poti, ki sta jih morala urediti skozi nered. Nesreče, ki se lahko zgodijo zaradi nakopičenosti, so omenjene v Billovem primeru, ko njegova partnerica pade in si zlomi roko, ter požar v Bettyjinem primeru in ovirano reševanje njenega soproga iz goreče hiše.

Vse tri primere lahko označim kot hujšo raven kopičenja – tako po opisni kot tudi slikovni lestvici.

V delovnem procesu kopičenja posameznih primerov sodeluje veliko ljudi. Na prvem mestu so posamezniki, ki kopičijo, podporo jim nudijo družinski člani in strokovnjaki (Dorothy Breininger, dr. David Tolin in dr. Tara Fields) ter njihova številčna ekipa (čistilcev, organizatorjev). V določenih primerih so omenjeni tudi strokovnjaki iz služb za zaščito otrok in starejših, sodišča, uslužbenci mestnih uprav, policija, psihologi idr.

Betty je uporabnica, ki se ne zaveda svojega kopičenja in ima slepoto za nered; Bill se svojega kopičenja zaveda, a problema ne zna ali pa sploh ne želi rešiti; Jake se svojega kopičenja zaveda in problem želi rešiti.

Bettyjin in Billov primer potrđita, da hitro prisilno čiščenje ne deluje učinkovito in je za vse vpletene travmatičen dogodek. Kot pomembno se izkaže soustvarjanje s posameznikom, vzpostavitev varnega, zaupnega in osebnega odnosa ter stalen, kontinuiran odnos z uporabnikom, kot lahko vidimo v Jakeovem primeru. Pomembno je tudi sodelovanje s celotno družino.

Uporabniki so v vseh treh primerih, ko se je bilo treba lotiti organiziranja, iskali izgovore, Bill pa je v določenem trenutku celo nehal sodelovati v delovnem procesu pomoči. Sodelujoči strokovnjaki nad takšno situacijo niso bili presenečeni; dr. Fieldsova je bila na primer celo presenečena, ko je po letu dni videla še vedno urejeno stanovanje. Prekinitev strokovne kontrole kopičenja in njene negativne posledice se zelo poznajo pri Betty, medtem ko Bill in Jake s strokovno pomočjo uspeta ohranjati (vsak svojo) določeno raven organiziranosti.

V izbranih primerih se znanje in izkušnje pri delu s posameznikom, ki kopiči, izkažejo kot zelo pomemben dejavnik, ki lahko vpliva na izid delovnega procesa. Najboljši primer predstavlja dr. Fieldsova, ki je v vsakem trenutku pozorna na priložnosti za razvoj delovnega

odnosa in napredek uporabnika, prav tako pa uporablja raznolike prijeme, primerne za določeno situacijo. Tukaj bi rada dodala, da je v primeru dela s posameznikom, ki kopiči, prav tako zelo pomembno, koliko se ta zaveda svojega problema in koliko se je dejansko pripravljen spremeniti.

Tako Betty kot tudi Bill, kljub temu, da privolita v sodelovanje v oddaji, delujeta kot neprostovoljna uporabnika, ki so ju v sodelovanje »prisilili« drugi, medtem ko je za Jakea sodelovanje v oddaji eden izmed dejavnikov, ki ga motivira.

Pri osredotočanju na komponente uspešnega in učinkovitega razgovora v socialnem delu ugotavljam, da so vsi trije strokovnjaki pri delu uporabljali generična načela sinergetike, ki pa jih je dlje od tretjega uspelo uresničiti samo dr. Fieldsovi. Kot pomembni elementi sinergetskega delovanja so se v teh primerih kopičenja pokazali predvsem uporabnikovo zavedanje svojih obstoječih rigidnih kognitivno-emocionalno-vedenjsko-odnosnih vzorcev, minimalna motivacija uporabnika, občutek varnosti, krepitev uporabnikovega občutka lastne vrednosti, energizirajoči dejavniki oziroma kontrolni parametri, kot je bila v Jakeovem primeru izpostavljenost javnosti (zaradi sodelovanja v oddaji), zaradi česar »ni smel 'zamočiti' priložnosti«, v Billovem nesrečni dogodki (Loreleijin zlom roke, srčni napad in njena izguba službe), pri Betty pa kontrolni parameter ni posebej izpostavljen. Pri ocenjevanju stabilnosti vsak primer uvrščam pod svojo točko: Jakea pod situacijo histereze, saj se zaveda svojih težav kopičenja in je motiviran za spremembo; Billa pod akutne oziroma ponavljajoče se nestabilnosti, saj se zaveda svojega problema, a ga ne zna rešiti in se kljub večkratni pomoči vrača v stare kognitivno-emocionalno-vedenjsko-odnosne vzorce; ter Betty pod stabilne vzorce in navezanost, ker se svojega kopičenja ne zaveda, meni, da nima težav, kakršnokoli sodelovanje z njo pa se pokaže kot neuspešno.

V primerih ni posebej poudarjeno vzpostavljanje delovnega odnosa, natančneje dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev, čeprav je vidna uporaba osebnega vodenja, delovanja iz perspektive moči, drža in etika udeležенosti ter znanje za ravnanje (če posebej pri dr. Fieldsovi). Komponente uspešnega in učinkovitega razgovora, ki sem jih zasledila v posameznih primerih, so bile: delovni odnos soustvarjanja, odprt prostor za razgovor, pripovedna drža, pridruževanje uporabniku, dogovarjanje zelenega razpleta, oblikovanje načrta možnih korakov in ekološka vednost, načelo kontakta, socialnoekološko načelo (maksimalno aktiviranje naravne socialne mreže, maksima

najmanjšega možnega poseganja v naravne socialne mreže), načelo pogajanja, načelo sodelovanja, potencialno preokvirujoča vprašanja ali izjave (vprašanje smiselnosti, vprašanje o izjemi, vprašanje s pomočjo lestvic, humorna izjava, »več o tem«, »bolj konkretno«), različne oblike vprašanj ali izjav (vprašanje »odprtega« tipa, da-ne vprašanje, ali-ali vprašanje, retorično vprašanje), trditev s položaja eksperta, povzemanje, dajanje pohval in nalog in sistematično nesistematičen pristop. Nisem zasledila naslednjih komponent: preverjanje temeljnih predpostavk in pričakovanj uporabnika (razen pri Jakeu, ko jih dr. Fieldsova slučajno omenja v dialogu z uporabnikom), načelo vsestranske koristnosti, načelo interpozicije, odnosno vprašanje ter izjava kot hipoteza. Proizvodi razgovora so vidni več ali manj samo pri Jakeu kot novo razumevanje, nov smisel in seveda novo ravnanje. Če upoštevam kriterije uspešnega razgovora, jih primer Betty ne dosega, medtem ko Bill in Jake nadaljujeta s terapijo, predvsem slednji pa nam »postreže« s pozitivnimi povratnimi informacijami.

Ugotovila sem, da strokovni delavci iz primerov pri delu s posamezniki, ki kopičijo, uporabljajo kibernetiko-sinergetske koncepte, vidike in strategije, ki so potrebni za razvoj uspešnega in učinkovitega razgovora, zato sem jih lahko s posameznimi primeri več ali manj brez težav povezala. Kako pogosto in na kak način jih uporabljajo, je odvisno od vsakega strokovnjaka posebej, prav tako pa tudi od tega, koliko je posameznik, ki kopiči, pripravljen sodelovati. Neuspešnost njihove rabe lahko na primer vidimo v primeru Betty. Pa – vsaj po mojem mnenju – ne toliko zato, ker strokovnjakinja nima smisla za njihovo kreativno rabo – strokovnjakinjo in njen način dela v procesu pomoči sem imela namreč priložnost videti tudi v drugih primerih oddaj »Hoarders« (ki sicer v tej diplomski nalogi nimajo relevantnega pomena, a se mi zdi ta podatek vredno omeniti za boljše razumevanje okoliščin), kjer je delovni proces pomoči skupaj z uporabniki velikokrat uspešno izpeljala – ampak predvsem zato, ker Betty, kot posameznica, ki kopiči, nima uvida oziroma vpogleda v svoj problem kopičenja; sama meni namreč, da nima težav. Posledično s strani bližnjih ter raznih pristojnih služb doživlja pritisk in v proces pomoči vstopa kot neprostovoljni uporabnik, kar ji povzroča močan odpor do sodelovanja v njem. Neuspešnost rabe kibernetiko-sinergetskih konceptov, vidikov in strategij lahko vidimo tudi v Billovem primeru, v katerem odgovornost za neuspeh v večji meri pripisujem strokovnjaku kot pa uporabniku samemu. Iz dialoga lahko namreč razberemo, da je veliko pričakovanj, želj in ciljev uporabnika in njegovih bližnjih ostalo neizrečenih. Naloga strokovnega delavca v procesu pomoči pa je prav ta, da že na začetku le-

tega skupaj z uporabniki oblikuje instrumentalno definicijo problema, ozavešča njihova in svoja pričakovanja, razišče možnosti soustvarjanja z uporabniki glede na čas, ki ga imajo na voljo, predvsem pa skupaj z njimi oblikuje načrt možnih oziroma želenih korakov in ciljev. V Billovem primeru vidim veliko neizkoriščenih priložnosti, ki bi jih lahko strokovnjak uporabil za preusmerjanje Billovih starih neučinkovitih kognitivno-emocionalno-vedenjsko-odnosnih vzorcev v nove, funkcionalnejše; uporabnik se namreč svojega kopičenja zaveda, a si sam ne zna pomagati. Prepričana sem, da bi se njegov primer ob ustrezni pomoči in spodbudi končal oziroma nadaljeval uspešneje; naj tukaj poudarim, da se zavedam, da nam v Billovem primeru na koncu druge oddaje ponudijo informacije, da uporabnik uspešno vzdržuje urejenost določenega prostora v hiši ter da prav tako uspešno nadaljuje s sodelovanjem s strokovnjakom (torej je dosegel določen uspeh v procesu pomoči); vendar se ob zgornjih mislih osredotočam predvsem na Billovo sodelovanje z dr. Tolinom. Jakeov primer opisujem kot dober primer prakse, ker ga vidim kot skupek sodelovanja in soustvarjanja (strokovnjakinje in uporabnika), motivacije uporabnika ter – po mojem mnenju – zelo kreativne rabe kibernetiko-sinergetskih konceptov in strategij s strani psihoterapevke. Menim, da dr. Fieldsova kljub preprekam (npr. Jakeov težaven oče, Jakeovi trenutki tesnobe, kratek čas, ki ga imajo na voljo idr.), s katerimi se sooča med delom, skupaj z uporabnikom uspešno »krmari« skozi delovni projekt pomoči in ga skupaj z njim tudi uspešno zaključi. Iz teh primerov torej predpostavljam, da obstaja večja možnost, da se lahko posamezen projekt pomoči uspešno nadaljuje oziroma zaključi, če ima strokovni delavec smisel za kreativno rabo kibernetiko-sinergetskih konceptov, vidikov in strategij (za razvoj uspešnega razgovora), uporabnik pa (vsaj) minimalno motivacijo.

Ugotovila sem tudi, da se do sedaj znane predpostavke o kopičenju, ki sem jih povzela v teoretičnem delu, skladajo z vsebino realnih primerov kopičenja, ki sem jih izpostavila v empiričnem delu diplomske naloge.

Zavedam se, da posameznih ugotovitev iz primerov, kljub temu, da sem izbrala med seboj različne primere, ne morem posploševati na celotno populacijo, ki kopiči, saj je vzorec, ki sem ga zajela premajhen. Pa vendar se mi zdi, da lahko vse tri primere jemljemo kot dobro »ilustracijo« kopičenja, predvsem pa kot nekaj, kar nam omogoča boljše razumevanje te problematike in nam nudi pomoč pri strokovnem delu z uporabniki, ki kopičijo.

Menim, da so omejitve dobljenih ugotovitev te, da so bili primeri iz posameznih oddaj najverjetneje izbrani po določenih kriterijih, ti kriteriji pa zelo verjetno zahtevajo takšno

težavnost primera, da zadostijo visoki gledanosti na televiziji, kar pomeni, da v vsakdanjem življenju ni nujno, da so vsi primeri kopičenja tako zahtevni. Naslednja omejitev je ta, da oddaje, iz katerih sem zajemala posamezne primere, trajajo okoli štirideset minut, kar pomeni okoli dvajset minut za posamezen primer, saj v oddaji vedno predstavijo dva primera. Dejstvo je, da so delovni procesi za odpravo vzorcev kopičenja dolgotrajni in težavni, zato ti problemi ne morejo biti rešeni v kratkem času. Prav tako je dejstvo, da se posameznik – če posplošujem – drugače vede pred kamero kot za njo. Zaradi takšnih omejitev sem se torej izmed vseh razpoložljivih trudila izbrati tri popolnoma različne primere, da bi lahko čim bolj uspešno posplošila ugotovitve in potrdila njihovo veljavnost, kar mi je v večji meri tudi uspelo.

5. SKLEPI

- Kopičenje je »trdovraten« problem, ki negativno vpliva tako na posameznika in njegove bližnje, kot tudi na družbo kot celoto.
- Vsak primer kopičenja je po svoji strukturi drugačen in poseben ter potrebuje za ublažitev ali rešitev problematike vzpostavljanje izvirnega delovnega projekta pomoči.
- Delovni proces reševanja problema kopičenja je največkrat dolgotrajen in težaven, zato je pomembno nenehno vzpostavljanje ter ohranjanje varnega in zaupnega prostora med uporabnikom in strokovnim delavcem, preverjanje uporabnikovih pričakovanj, skupno načrtovanje majhnih korakov, usmerjanje od problema k organiziranju funkcionalnejšega življenja, prispevanje k stabilizaciji novih vzorcev, predvsem pa nenehno spremljanje stanja.
- Za delo s posamezniki, ki kopičijo, je potreben strokovni delavec z veliko teoretičnega znanja, praktičnimi izkušnjami in s smislom za kreativno uporabo konceptov, vidikov in strategij, ki v procesu psihosocialne pomoči uporabnikom vodijo k uspešnemu razgovoru.

6. PREDLOGI

- Ozaveščanje javnosti o problemu kopičenja, predvsem pa socialnih in drugih strokovnih delavcev na področju psihosocialne pomoči v Sloveniji.
- Prevajanje tuje strokovne literature o problemu kopičenja v slovenski jezik.
- Raziskovanje problema kopičenja in tudi raziskovanje velikosti populacije, ki kopiči, v Sloveniji.
- Izobraževanje socialnih in drugih strokovnih delavcev o tem, kako ravnati v primeru, ko se srečajo s primerom kopičenja.
- Razvoj enotnega pripomočka za merjenje oziroma ocenjevanje nakopičenosti.
- Oblikovanje strokovne pomoči za posameznike, ki kopičijo in njihove družine ter povezovanje le-teh z uporabniki, ki so po možnosti že »prebrodili« to težavo.
- Spodbujanje posameznikov, ki kopičijo, k branju knjig in strokovnih člankov na temo kopičenja ter ogledu dokumentarnih serij in filmov v zvezi s kopičenjem z namenom njihovega preokvirjanja njihovih miselnih, čustvenih, vedenjskih in odnosnih vzorcev.
- Raziskovalna naloga kopičenja z vidika vseh pravnih in socialnovarstvenih postopkov v Sloveniji.

7. LITERATURA IN VIRI

Čačinovič Vogrinčič, G. (2008), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2009), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Frost, R. O., Hartl, T. L., Christian, R., Williams, N. (1995), *The value of possessions in compulsive hoarding: patterns of use and attachment*. Behaviour research and therapy, 33, 8: 897-902.

Frost, R. O., Hartl, T. L. (1996), *A cognitive-behavioral model of compulsive hoarding*. Behaviour research and therapy, 34, 4: 341-350.

Frost, R. O., Kim, H., Morris, C., Bloss, C., Murray-Close, M., Steketee, G. (1998), *Hoarding, compulsive buying and reasons for saving*. Behaviour research and therapy, 36: 657-664.

Frost, R. O., Staketee, G., Tolin, D. F., Renaud, S. (2008), *Development and validation of the Clutter Image Rating*. Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment, 30: 193-203.

Frost, R. O., Staketee, G. (2010), *Stuff: compulsive hoarding and the meaning of things*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt.

Grad, A., Škerlj, R., Vitorovič, N. (2008), *Veliki angleško-slovenski slovar na plošči CD-ROM*. Ljubljana: DZS d.d.

Grisham, J. R., Barlow, D. H. (2005), *Compulsive Hoarding: current research and theory*. Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment, 27, 1: 45-52.

Hartl, T. L., Frost, R. O. (1999), *Cognitive-behavioral treatment of compulsive hoarding: a multiple baseline experimental case study*. Behaviour Research and Therapy, 37: 451-461.

Hoarders (dokumentarna oddaja); (»Patty and Bill«: sezona 1 epizoda, 3); predvajano 24.08.2009 na A&E TV.

Hoarders (dokumentarna oddaja); (»Betty and Tara«: sezona 1, epizoda 4); predvajano 31.08.2009 na A&E TV.

Hoarders (dokumentarna oddaja); (»Jake and Shirley«: sezona 1, epizoda 5); predvajano 07.09.2009 na A&E TV.

Hoarders (dokumentarna oddaja); (»Season one update – Jill, Jake, Betty, Bill, Paul«: sezona 2, epizoda 15); predvajano 31.05.2010 na A&E TV.

Hoarders (dokumentarna oddaja); (»Lloyd and Carol«: sezona 3, epizoda 13); predvajano 15.11.2010 na A&E TV.

Hoarders (dokumentarna oddaja); (»Arline and Carolyn«: sezona 3, epizoda 14); predvajano 29.11.2010 na A&E TV.

Hoarders (dokumentarna oddaja); (»Andrew and Shania«: sezona 3, epizoda 16); predvajano 13.12.2010 na A&E TV.

Hoarders (dokumentarna oddaja); (»Andrew and Lydia«: sezona 3, epizoda 17); predvajano 19.12.2010 na A&E TV.

Hoarders (dokumentarna oddaja); (»Mary and Mary Ann«: sezona 3, epizoda 18); predvajano 27.12.2010 na A&E TV.

Hoarders (dokumentarna oddaja); (»Glen and Lisa«: sezona 3, epizoda 20); predvajano 10.01.2011 na A&E TV.

Hoarding: Buried alive (dokumentarna oddaja); (»Life on fire«: sezona 1, epizoda 4); predvajano 04.04.2010 na TLC.

Hoarding: Buried alive (dokumentarna oddaja); (»Filling the void«: sezona 1, epizoda 6); predvajano 18.04.2010 na TLC.

Hoarding: Buried alive (dokumentarna oddaja); (»Everything is at stake«: sezona 1, epizoda 8); predvajano 02.05.2010 na TLC.

Hoarding: Buried alive (dokumentarna oddaja); (»Robbing the kids ...«: sezona 2, epizoda 2); predvajano 15.08.2010 na TLC.

Hoarding: Buried alive (dokumentarna oddaja); (»Battle with chaos«: sezona 2, epizoda 5); predvajano 05.09.2010 na TLC.

Hoarding: Buried alive (dokumentarna oddaja); (»The mess I've created«: sezona 2, epizoda 8); predvajano 26.09.2010 na TLC.

Kwan, Eric. 2009. *Compulsive hoarding training for case managers and social workers: a grant proposal (a thesis)*. Long Beach: California State University, Department of Social Work.

Tompkins, M. A., Hartl, T. L. (2009), *Digging out: helping your loved one manage clutter, hoarding & compulsive acquiring*. Oakland: New Harbinger Publications, Inc.

Kolberg, J. (2009), *What every professional organizer needs to know about hoarding*. Decatur: Squall Press.

Neziroglu, F., Slavin, J., Donnelly, K. (2008), *How Compulsive Hoarding Affects Families*. 24. novembra 2010 kopirano iz spletne strani:

http://www.ocfoundation.org/hoarding/family.aspx#affects_families.

NSGCD (National Study Group on Chronic Disorganization) (2003), *The NSGCD Clutter Hoarding Scale: official organizational assessment tool*. St. Louis: NSGCD.

Samuels, J., Shugart, Y. Y., Grados, M. A., Willour, V. L., Bienvenu, O. J., Greenberg, B. D., Knowles, J. A., McCracken, J. T., Rauch, S. L., Murphy, D. L., Wang, Y., Pinto, A., Fyer, A. J., Piacentini, J., Pauls, D. L., Cullen, B., Rasmussen, S. A., Hoehn-Saric, R., Valle, D., Liang, K., Riddle, M. A., Nestadt, G. (2007), *Significant linkage to compulsive hoarding on chromosome 14 in families with obsessive-compulsive disorder: results from the OCD collaborative genetic study*. The American Journal of Psychiatry, 164, 3: 493-499.

Savoie, D. (2008), *Report on a 5-year follow-up of a case of severe hoarding*. Clinical Case Studies, 7, 3: 250-261.

Schiepek, G., Ludwig-Becker, F., Helde, A., Jagfeld, F., Petzold, E.R., Kröger, F. (2005), *Sinergetika za prakso: terapija kot spodbujanje samoorganizirajočih procesov*. V: J. Bohak, M. Možina (ur.). Četrtri študijski dnevi Slovenske krovne zveze za psihoterapijo, Rogla. Zbornik prispevkov. 25-33.

Steketee, G., Frost, R. O., (2003), *Compulsive hoarding: current status of the research*. Clinical Psychology Review, 23: 905-927.

Steketee, G., Frost, R. O., (2007), *Compulsive hoarding and acquiring: Workbook*. ZDA: Oxford University Press.

Šugman Bohinc, L. (2003), *Pripovedovanje zgodb v socialnem svetovanju in psihoterapiji*. Socialno delo 42, 6: 377-383.

Šugman Bohinc, L. (2005), *Kibernetika psihoterapije – razvijanje učinkovite postmoderne dialoške prakse*. V: J. Bohak, M. Možina (ur.). Četrty študijski dnevi Slovenske krovne zveze za psihoterapijo, Rogla. Zbornik prispevkov. 156-163.

Šugman Bohinc, L. (2006), *Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki*. Socialno delo 45, 6: 345-355.

Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., Škerjanc, J. (2007), *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Šugman Bohinc, L. (2008), *Epistemologija socialnega dela I (izbirno področje Kibernetika psihosocialne pomoči I); prosojnice – gradivo za rabo študentov*. Univerza v Ljubljani: Fakulteta za socialno delo.

Šugman Bohinc, L. (2008), *Epistemologija socialnega dela II; izbrana študijska literatura*. Univerza v Ljubljani: Fakulteta za socialno delo.

Thobaben, M. (2006), *Understanding compulsive hoarding*. Home Health Care Management & Practice, 18: 152-154.

Tolin, D. F., Fitch, K. E., Frost, R. O., Stakete, G. (2010), *Family informants' perceptions of insight in compulsive hoarding*. Cognitive Therapy and Research, 34: 69-81.

Tolin, D. F., Frost, R. O., Steketee, G., Gray, K. D., Fitch, K. E. (2008), *The economic and social burden of compulsive hoarding*. Psychiatry Research 160: 200-211.

Tomori, M., Ziherl, S. (1999), *Psihiatrija*. Ljubljana: Litterapicta.

8. PRILOGE

8.1 Clutter Hoarding Scale© (CHS)

Raven kopičenja	Urejenost prostorov	Domače živali in glodavci (miši, podgane ipd.)	Delovanje gospodinjstva	Higienske razmere in čistoča
I	Vsa vrata in stopnišča v uporabnikovem domu so dostopna.	Zadovoljiva skrb za domače živali. 1–3 vidni iztrebki domačih živali. Neznatna prisotnost glodavcev oziroma insektov.	Nered ni pretiran.	Zadovoljivo gospodinjstvo. Varne in blagodejne higienske razmere. Uporabnikov dom je brez vonjav.
II	1 izhod je oviran oziroma blokiran. 1 izmed glavnih ogrevalnih, hladilnih oziroma prezračevalnih naprav ne deluje že več kot 6 mesecev.	Zaznavnost vonja domačih živali. Vidno označevanje teritorija in/ali iztrebki domačih živali. Manjša zaznavnost živalskega prhljaja. 3 ali več neočiščenih iztrebkov v mačjem stranišču. Omejena skrb za domače živali (ribe, plazilce ali ptiče). Manjša zaznavnost glodavcev ali	Nered zavira uporabo več kot dveh sob. Namenska funkcionalnost dnevne sobe oziroma spalnice ni jasno vidna. (Gospodinjske) poti v uporabnikovem domu so zaradi nereda rahlo zožene.	Omejeni dokazi o gospodinjstvu, sesanju, pometanju. Sprejemljive, vendar neprijetne vonjave. Prenapolnjene smetiščne posode. Blaga do srednja količina plesni v kopalnici oziroma kuhinji. Zmerno umazane površine za pripravo hrane.

		insektov v gospodinjstvu.		
III	Viden nered okoli hiše. Predmeti, ki so namenjeni za uporabo v notranjosti hiše, so vidni pred oziroma okoli hiše (npr. televizijski sprejemnik, kavč). Vsaj 2 napravi v uporabnikovem domu sta zlomljeni oziroma pokvarjeni. Nepravilna uporaba električnih podaljškov. Lažje poškodbe površin, omejene na določen del doma, ki so nastale pred kratkim (manj kot 6 mesecev).	Število živali v uporabnikovem domu ne ustreza lokalnim predpisom (Humane Society) oziroma presega dovoljeno število domačih živali za 1–3 živali, razen kužkov in muc, ki so stari manj kot 4 mesece in je zanje dobro poskrbljeno. Stoječ, neočiščen akvarij. Slabo vzdrževan terarij; prisotnost vonjav in odpadkov. Ptičji iztrebki, ki pred kratkim niso bili počiščeni. Zaznavnost glodavcev. Rahla prisotnost bolh. Srednje velika količina pajčevin v notranjosti hiše.	Okoli hiše je viden nered. Veža in stopnišče sta zaradi nereda zožena. 1 kopalnica (oziroma spalnica) ni popolnoma uporabna, ker so v tušu na primer shranjeni predmeti. Očitni so znaki prisotnosti majhnih količin nevarnih snovi; npr. kemikalije, razlitje snovi, razbito steklo.	Gost prah. Na posteljnini (vključno z blazino) so znaki umazanije in dolgotrajne uporabe. Ni vidnih dokazov o nedavnem sesanju ali pometanju. Močno umazane površine za pripravo hrane. Očiten in razdražljiv vonj. Neizkoriščene, polne ali smrdeče posode za smeti. Umazano perilo leži po vsej hiši in presega merilo zadovoljivosti, ki določa največ 3 košarice na spalnico.
IV	Poškodovane površine v delu uporabnikovega doma, ki ostajajo	Število živali v uporabnikovem domu ne ustreza lokalnim predpisom	Določene spalnice so neuporabne; uporabnik za spanje uporablja dnevni	Gnijoča hrana na pultih. 1–15 let stare

nepopravljene več kot 6 mesecev. Plesen na stenah ali tleh. Neprimerna raba naprav (npr. shranjevanje papirja v pečici; shranjevanje predmetov (kot so baterije, filmi) v hladilniku). Znaki poškodb na dveh ali več delih stene. Nepravilna zaščita pred vremenskimi vplivi, kot so okvarjeno ali neučinkovito tesnjenje zunanjih sten, strehe, temeljev ali tal, vključno s poškodovanimi okni ali vrati, manjkajoči ali poškodovani žlebovi in odtočne cevi. Nevarne električne napeljave. Vonj po odplakah ali jasno vidne kanalizacijske odlake.	(Humane Society) oziroma presega dovoljeno število domačih živali za 4 ali več živali katerekoli vrste. Vsaj 2–3 jasno vidni iztrebki starih živali. Na pohištvu je viden živalski prhljaj. Domača žival je prosto vzrejena in kaže uničevalno vedenje (npr. opraskano pohištvo, prežvečena vrata oziroma okvirji). Številnost pajkov in pajkovih mrež. Netopirji oziroma veverice na podstrešju ali v sobah. Prisotnost bolh.	prostor, spi na zofi oziroma na tleh. V notranjosti doma so shranjene nevarne stvari, npr. bencin, stare in zarjavele pločevinke barv, ki puščajo snov, ali pločevinke in plastenke gospodinjskih kemikalij. V dnevnih prostorih ali v garaži so postavljene gorljive in vnetljive stvari.	pločevinke s hrano, ki so vidno »napihnjene« oziroma »upognjene«. Na posteljah ni prevlek, uporabniki spijo direktno na vzmetnici, vidne so uši na posteljnini ali na pohištveni opremi. V kuhinji ni na voljo čista kuhinjska posoda ali pripomočki za kuhanje.
--	---	---	---

V	V uporabnikovem domu so jasno vidne poškodovane površine. Razbiti zidovi. Brez omogočene električne energije. Brez delujoče vodovodne napeljave. Brez delujoče kanalizacije. Stoječa voda v kletnih prostorih ali v sobah. Nevarnost požara; količina shranjenih nevarnih snovi ali onesnaževalcev okolja ne ustreza lokalnim predpisom.	Domače živali so potencialno nevarne za stanovalce in/ali njihove goste. Prisotnost glodavcev v uporabnikovem domu je jasno vidna. Prisotnost komarjev ali drugih insektov. Nadloga živali, ki so značilne za določeno regijo, v kateri uporabnik živi (npr. kače).	Kuhinja in kopalnica sta zaradi nereda neuporabni. Uporabnik spi nekje drugje, saj njegov dom ni več prikladen za življenje.	Vidni so človeški iztrebki. V prostorih je vidna gnijoča hrana. Več kot 15 let stare pločevinke s hrano, ki so vidno »napihnjene« oziroma »upognjene«.
---	---	---	--	---

8.2 Clutter Image Rating (CIR)

Clutter Image Rating Scale: Kuhinja

Prosimo, da izmed možnih fotografij izberete tisto, ki najbolj točno odraža količino nakopičenosti v vaši kuhinji.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

Clutter Image Rating: Dnevni prostor

Prosimo, da izmed možnih fotografij izberete tisto, ki najbolj točno odraža količino nakopičenosti v vašem dnevnem prostoru.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

Clutter Image Rating: Spalnica

Prosimo, da izmed možnih fotografij izberete tisto, ki najbolj točno odraža količino nakopičenosti v vaši spalnici.



1



2



3



4



5



6



7



8



9

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Polona Jeznik vpisana na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2005/2006 kot redna študentka izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom »'Hoarding' oziroma kopičenje in socialno delo« napisala samostojno s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorice doc. dr. Lee Šugman Bohinc.

Datum: 29. 06. 2011

Podpis:

9. POVZETEK

V svoji diplomski nalogi sem predstavila »hoarding« oziroma kopičenje posameznika. V teoretičnem delu sem opisala kopičenje kot pojav, njegovo razlikovanje od nereda, shranjevanja, kronične neorganiziranosti, kompulzivnega kupovanja in zbirateljstva, možne vzroke kopičenja, kopičenje v povezavi z drugimi duševnimi boleznimi, delež ljudi, ki kopičijo, vpliv kopičenja na družinske člane posameznika, ki kopiči, pripomočke za »merjenje« in ocenjevanje nakopičenosti, strokovnjake, ki sodelujejo v procesu pomoči osebam, ki kopičijo, značilnosti dela z ljudmi, ki kopičijo, »hoarderje« kot neprostovoljne uporabnike, predstavila pa sem tudi vidike, koncepte in strategije za razvoj uspešnega in učinkovitega razgovora v socialnem delu. V empiričnem delu sem predstavila tri različne primere posameznikov, ki kopičijo in jih analizirala s kibernetско-sinergetskimi koncepti ter jih povezala v poskusno teorijo. Ugotavljala sem, na kak način in v kolikšni meri strokovni delavci pri svetovalnem delu s posameznim primerom uporabljajo kibernetско-sinergetske koncepte socialnega dela ter kako to vpliva na izid posameznega primera, ilustrirala sem možnost njihove uporabe, ugotavljala pa sem tudi, kako se teoretična znanja o kopičenju skladajo s praktičnimi primeri kopičenja. Iz dobljenih ugotovitev sklepam, da je kopičenje zahtevna problematika, ki celostno in negativno vpliva tako na posameznika, njegove bližnje kot tudi na družbo kot celoto. Vsak primer kopičenja je drugačen. Potrebuje vzpostavljanje izvirnega delovnega projekta pomoči, katerega proces je največkrat dolgotrajen, zato je pomembno nenehno vzpostavljanje ter ohranjanje varnega in zaupnega prostora med strokovnjakom in uporabnikom, preverjanje uporabnikovih pričakovanj, skupno načrtovanje možnih korakov, usmerjanje k organiziranju funkcionalnejšega življenja, prispevanje k stabilizaciji novih vzorcev in nenehno spremljanje stanja. Za delo s posamezniki, ki kopičijo, je potreben strokovnjak z veliko teoretičnega znanja, praktičnimi izkušnjami in s smislom za kreativno uporabo konceptov, vidikov in strategij, ki vodijo k uspešnemu razgovoru. Predlagam raziskovanje in ozaveščanje javnosti in strokovnih delavcev (na področju psihosocialne pomoči) o problematiki kopičenja, prevajanje tuje strokovne literature o kopičenju v slovenski jezik, izobraževanje strokovnih delavcev o tem, kako ravnati v primerih kopičenja, oblikovanje strokovne pomoči za posameznike, ki kopičijo in njihove družine ter spodbujanje posameznikov, ki kopičijo, k samoraziskovanju (svojega) problema.