

Lea Šugman Bohinc
OCENJEVANJE ZAČETNIH STIKOV
V NEPROSTOVOLJNIH TRANSAKCIJAH
(študijski gradivo za interno uporabo, 2008)

Definicija: Ocene so delovne razlage oseb, problemov, situacij in njihove dinamične interakcije. Razvijemo jih, da bi pomagale uporabniku in praktiku pri oblikovanju delovnega načrta. (Rooney 1992: 115)

Za oceno (virov) uporabniškega sistema v prostovoljni transakciji (PT) uporabljamo vrsto orodij oz. vodičev, opomnikov, z ničemer podobnim pa ne razpolagamo pri oceni (virov ali, še večkrat, ovir) neprostovoljnih transakcij (NT).

Ocene uporabnikov v NT se od ocen v PT razlikujejo vsaj v **4 pomembnih vidikih:**

1. v zakonsko utemeljenih transakcijah se od praktika zahteva, da izdelava oceno oz. mnenje o uporabnikovi situaciji glede na zakonska pooblastila in smernice (svoje) socialne službe (ustanove), ne glede na to, ali uporabnik to oceno (mnenje) vidi kot smiselno ali ne; rezultati takšne ocene (mnenja) lahko vključujejo akcije, ki so v nasprotju z uporabnikovimi željami
2. pogosto obstajajo protislovna pričakovanja o tem, kdo ima problem in kdo želi pomagati; uporabnik v NT doživlja formalni in/ali neformalni pritisk, saj se ocena (mnenje) pogosto izvaja na zahtevo tretje stranke (npr. sodišča), da bi se oblikoval načrt za uporabnika v NT (in ne *skupaj* z njim); takšne ocene (mnenja) se pogosto začno z napačne strani z zmedenimi in konfliktnimi pričakovanji pri obeh strankah, kar vpliva na to, da ocenjevanje (proces izdelave strokovnega mnenja) poteka v situaciji izjemno velike čustvene napetosti med uporabnikom in praktikom;
3. odgovori oz. reakcije uporabnikov v neprostovoljnih transakcijah v opisani situaciji konfliktnih pričakovanj, doživljanja omejitev svobode zaradi različnih ovir in močnih negativnih čustev morda niso najbolj reprezentativni za njihovo vedenje v drugih kontekstih in bi ga bilo najustrezneje razumeti kot primer (vzorec) uporabnikovega obnašanja pod hudim pritiskom oz. stresom
4. izdelane ocene (mnenja) imajo majhno vrednost, če se uporabnik v NT odloči, da ne ostane v procesu svetovanja; podobno imajo zahtevane ocene (mnenja) glede uporabnikov v NT le kratkotrajno vrednost, če načrti, ki jih naredimo za uporabnike brez njihove zavezanosti temu, da upoštevajo priporočila (Rooney, prav tem: 115-6)

4 dodatne perspektive, ki lahko praktiku pomagajo pri oblikovanju ocene (strokovnega mnenja) z uporabniki v NT:

- perspektiva odklona
- perspektiva odpora
- perspektiva reaktance (reakcije nasprotovanja)
- perspektiva moči

PRIMER 1 (Rooney, prav tam: 117-119)

Gospa Kovač je pred dvema tednoma na kliniko pripeljala Janija z zlomljeno desno stegenico. Ko je tega dne odpovedala dogovorjeni pregled na kliniki, rekoč, da je »Jani tak otročaj«, je zdravnica dr. Jerajeva razumela njeno izjavo kot alarmantno. Nato se je spomnila, da se ji je gospa Kovač, ko je prvič pripeljala Janija, zdela nervozna in da ji je rentgenski tehnik poročal, da ga je bila gospa vprašala, če bodo rentgenski žarki pokazali, *kako* se je zlomila sinova noga. Dr. Jerajeva je tako poklicala socialno službo in prijavila možnost zlorabe otroka ter zahtevala, da se gospe Kovač ne pove, kdo je zadevo prijavil. Ko je prejela prijavo, je socialna delavka na CSD Maja Bibič začela z raziskovanjem. Interakcija med gospo Kovač in socialno delavko, ki sledi, je primer zakonsko neprostopoljne transakcije, v kateri se od socialne delavke zahteva, da razišče zadevo, status neprostopoljne uporabnice pa bo odvisen od rezultata te raziskave. Od socialne delavke, ki je dolžna zaščititi pravice otroka, se zahteva, da oceni sedanjo ali potencialno škodo in dejanja staršev, da bi bili preprečili nastalo škodo.

SD: Gospa Kovač, moje ime je Maja Bibič in sem socialna delavka na področju zaščite otrok. A lahko vstopim?

Gospa Kovač je stala ob vratih, z rokami ob bok in z Janijem, ki je šepal z nogo v mavcu. Njegova oblačila so bila čista, njegov obrazen potreben umivanja, sicer pa je deloval zdravo. Z rokama se je oprijel materine noge.

G. KOVAČ: No, najbrž da, ničesar ne skrivam.

SD: Gospa Kovač, tukaj sem ...

G. KOVAČ: Vem, zakaj ste tu. Gospa Novak vas je poklicala, a ne?

SD: Žal mi je, da vam ne smem povedati, kdo vas je prijavil. Vam lahko povem, kako pri nas na CSD ravnamo, ko dobimo prijavo?

G. KOVAČ: Saj vem, kaj naredite. Ljudem odvzamete otroke. No, kar pojdite in vzemite otroke gospe Novak: ona je tista, ki to zasluži. Ne pazi nanje in vedno so v težavah. Vem, da vas je ona poklicala. Vedno povzroča težave.

SD: Razumem, da želite vedeti, kdo je poklical *in* ne morem vam povedati, kdo vas je prijavil, ker bi bilo to proti zakonu. Tu sem, da bi se z vami pogovorila o Janijevem zdravju in varnosti. Prijava je bila podana in od mene se zahteva, da raziščem prijavo in ugotovim dejstva.

G. KOVAČ: Ne boste mi vzeli otroka.

SD: Tudi jaz upam, da se to ne bo zgodilo. Otroke včasih namestimo v rejništvo, če jih je kdo prizadel ali so ogroženi. Vidim, da vas skrbi za Janijevo varnost, tako kot tudi nas. Zdaj pa, gospa Kovač, mi lahko poveste, kaj se je zgodilo, tik preden si je Jani zlomil nogo? Se lahko spomnite, kaj se je dogajalo, npr. 15, 20 min preden si je Jani zlomil nogo? Kakšen je bil tisti dan?

G. KOVAČ: O, bog! Nikoli ne bom pozabila tistega dne. Moj mož je voznik priklopnega tovarnjaka. Zdoma je bil že skoraj tri tedne in z Janijem sva bila ves ta čas sama. Tega dne naj bi se vrnil domov, toda okrog poldneva je telefoniral in povedal, da je v Makedoniji in mora po novem na Češko z novim tovorom. Tik preden je poklical, sem Janija posadila v njegov stolček skupaj s skodelico juhe, kozarcem limonade in nekaj krekerji na pladnju. Ko sem odložila telefon, sem iz kuhinje zaslišala tresk. Našla sem popoln nered in Jani se je obrnil, ko je poskušal zlesti s stola. Vsega mi je bilo dovolj!

Iztrgala sem mu pladenj, ga zagrabila za nogo in ga vrgla iz stola. Spomnim se kričanja in preklinjanja in šeškanja Janija po riti, dokler me ni zbolela roka. Ko sem ga kasneje nesla k zdravniku in je bila njegova noga zlomljena, mi je bilo jasno, da vedo, kaj sem storila. Prosim, ne vzemite mi ga!

SD: To, kar bi rada, gospa Kovač, je, da Janija znova pregledajo na kliniki. Lahko ga odpeljete ali k vašemu lečečemu zdravniku ali na urgenco, tako da ga pregledajo in se prepričajo, da se mu zlom ustrezno celi. Dajva se znova pogovarjat po pregledu, da vidiva, če je še kaj, kar bi bilo morda dobro storiti.

G. KOVAČ: Nimam avta. Bi naju lahko zapeljali do klinike, prosim?

V procesu pogovora si je socialna delavka Bibičeva zabeležila, da je bil Jani videti ustrezno oblečen, imel zadosti hrane in da je bilo materino poročilo o tem, kaj se je zgodilo, verodostojno. Zapisala si je tudi, da gospa Kovač ni vselej ločila Janijevih potreb od svojih. Prisotnost visokega stresa in pomanjkanje razbremenitve glede skrbi za otroka sta lahko prispevala k temu, da je natepla sina. Socialna delavka je zahtevala zdravniški pregled, da bi se prepričala, če je gospa Kovač storila vse, kar je lahko, da bi zagotovila zdravljenje. Priporočilo (strokovno mnenje) glede storitev, vključno z možnostjo odvzema otroka, bo oblikovala po zdravniškem pregledu.

Odklon kot perspektiva (Rooney prav tam: 119-24)

Uporabnike v neprostoVOLJNIH transakcijah pogosto označijo kot »deviantne«, odklonskost pa je bila sploh glavna skrb socialnega dela kot stroke, pri čemer je bil vzrok za deviantnost desetletja pripisan patologiji posameznika (njegova osebna zgodovina, osebnost ipd.), socialni delavci, terapevti idr. izvajalci družbenega nadzora pa naj bi njegovo nenormalno oz. deviantno vedenje popravili. Opisani fokus *modela posameznikove patologije* sta v zadnjih desetletjih zamenjala *strukturalni model* (s fokusom na omejeni dostop posameznika do virov in sredstev za doseg ciljev; teži k neupoštevanju izbire in kršenja pravil s strani močnejših oseb) in *model socialnega označevanja* (s fokusom na možnosti družbenega vpliva pri ustvarjanju deviantne vloge prek etiketiranja – družba kreira deviantnost s postavljanjem pravil, ki jo definirajo; teži k neupoštevanju izbire in krivi socialne označevalce).

Tabela 1: Teorije in modeli deviantnosti (Rooney, 1992: 120)

Model posameznikove patologije	➤ osredotočen na posameznikovo nenormalno obnašanje, ki ga je treba popraviti s terapijo in rehabilitacijo ➤ teži k neupoštevanju učinkov strukturne, socialne reakcije in označevanja (etiketiranja)
Strukturalni model	➤ osredotočen na omejeni dostop posameznika do virov in sredstev za doseg ciljev ➤ teži k neupoštevanju izbire in kršenja pravil s strani močnejših oseb
Model družbenega označevanja	➤ osredotočen možnosti družbenega vpliva pri ustvarjanju deviantne vloge prek etiketiranja – družba kreira deviantnost s postavljanjem pravil, ki jo definirajo ➤ teži k neupoštevanju izbire in krivi socialne označevalce

Ključni koncept modela socialnega etiketiranja je *primarni odklon*, opredeljen kot »dejanje kršitve družbenih norm, neopaženo s strani drugih in tako neoznačeno kot deviantno z njihove strani«, z organskimi, psihološkimi, telesnimi, okoljskimi ali socialnimi vzroki, pri čemer se kršitelji lahko zavedajo odstopanja svojega vedenja od vedenja ostalih, lahko ali pa ne razumejo to svoje obnašanje kot problem in se lahko odločijo poiskati pomoč. Na stopnji primarne deviantnosti se osebe običajno ne označujejo kot deviantne. Tak primer je vedenje gospe Kovač, ki je s tepežem kršila družbene norme (zloraba otroka, če povzroči telesne poškodbe), česar se je (razvidno iz njenega vprašanja pri rentgenskem slikanju sinove noge) očitno zavedala. Razlogi za ta dogodek so lahko raznoliki: npr. njena osebna zgodovina, dejavniki okolja oz. situacije z visoko stopnjo stresa in malo pomoči pri skrbi za otroka.

Teorija socialnega označevanja se osredotoča na socialno reakcijo na primarno odklonsko vedenje. Med dejavniki, ki pomembno vplivajo na to, koga bo družba označila za deviantnega in koga ne, so: starost, rasa, spol, socialna razdalja, moč in socialni status.

Perspektiva družbenega etiketiranja nadalje sugerira, da se oseba, označena kot deviantna, pogosto odzove tako, da brani svojo identiteto, se izogne osamitvi in stigmati. K naštetim odzivom sodijo še druge obrambne reakcije: racionaliziranje, minimiziranje ali zanikanje škode, pretirano posploševanje, prikrievanje, pripisovanje krivde drugim (npr. gospa Kovač krivi prijave soseda Novakovo, kar podkrepi z obtoževanjem njene starševske vloge), razvrednotenje žrtve, svojevoljne interpretacije, selektivne abstrakcije in povečevanje. Našteto se v družbi pogosto interpretira kot dodatni dokaz za patologijo in deviantnost, redkeje pa kot odgovor, delno generiran s procesom označevanja.

Obrambne reakcije osebe, označene kot deviantne, lahko nato interagirajo z družbenimi odzivi in ustvarijo začarani krog, ki lahko okrepi primarni odklon, s čimer se ustvari *sekundarni odklon*, ko oseba, označena za deviantno, na to etiketo odgovori s prevzemanjem deviantne vloge.

Prehod k sekundarni deviantnosti ni neizbežen. K temu lahko pomembno prispevajo socialne delavke in delavci in njihove službe, ki ravnavajo tako, da ali normalizirajo in razpršijo označevanje ali pa okrepijo že stabilizirano deviantno uporabnikovo vlogo. Njegovo sekundarno deviantnost lahko okrepijo z razvrednotenjem uporabnikove lastne razlage za incidente, da uporabnika izključijo iz načrtovanja pomoči, se osredotočijo na njegove slabosti in z interpretiranjem njegove odtujenosti v procesu označevanja kot dodatnega dokaza za odklonsko vedenje. Ne bistveno boljši učinek dosežejo socialne delavke in delavci z nagrajevanjem uporabnikov za priznanje kršitev in sprejemanje vloge »bolnega« (ob njihovem protestu zoper razumevanje takšne etikete kot dodatnega dokaza za odpor in »bolezen«).

Kako lahko praktiki in socialne službe izdelajo oceno (strokovno mnenje) o uporabniku na način, ki zmanjša njihov lastni prispevek k označevanju in sekundarni deviantnosti?

- socialne službe lahko z alternativnimi programi mladoletne kršitelje zaščitijo pred formalnimi sodnimi postopki
- praktiki so lahko senzibilni za specifični splet okoliščin v zvezi z incidentom in se ognejo stereotipnim etiketam (socialna delavka Maja Bibič je raziskovala dogodke na dan incidenta in njihove posledice, in opazila visok stres in pomanjkanje pomoči glede varstva otroka)
- praktik lahko prepozna uporabnikovo odgovornost za sprejemanje izbir in ga vključi v načrtovanje intervencije (socialna delavka je zahtevala zdravniški pregled Janijeve noge, obenem pa povabila gospo Kovač v oblikovanje načrta, kako organizirati pregled)
- praktik lahko deluje v smeri normalizacije, tako da raziskuje vire moči (in problem) (socialna delavka spraševanja gospe Kovač o identiteti prijavitelja ni interpretirala kot pomanjkanje skrbi za otroka)
- praktik lahko deluje preventivno, tako da blaži, zmanjšuje okoliščine, ki so vodile do primarne deviantnosti (npr. pomoč pri skrbi za otroka, SOS telefonska linija za pomoč staršem, svetovanje glede skrbi za otroka ipd. so vse lahko priporočila socialne delavke, da bi Jani ostal doma).

Odpor kot perspektiva

PRIMER 2 (Rooney prav tam: 124-5)

Martin, 19, je vložil prošnjo za sprejem v podporno stanovanjsko skupnost za brezdomce. Ravno kar so ga bili odpustili iz bolnišnice, kjer je bil zaradi pljučnice, pred sprejemom v bolnico pa je živel na ulici. Ker je Martin pred tem že dvakrat živel v omenjeni skupnosti in so ga iz nje izključili, ker se je tepel z drugimi stanovalci, so o njegovi ponovni prošnji razpravljali zelo burno na sestanku osebja. Zaposleni so omahovali, da bi ga znova sprejeli, Martina so opisovali kot sovražnega in uporniškega, osebo, ki bi lahko zlorabila vire, ki bi jih drugi lahko izrabili bolj produktivno. Osebje je nazadnje predlagalo sprejemnemu izpraševalcu, naj Martina sprejme, *v kolikor* se bo ta strinjal z naslednjimi pogoji: 1. dva meseca nobenega prenočevanja zunaj skupnosti, 2. redna vsakodnevna udeležba določenega programa pouka, 3. polna participacija v programski strukturi centra, 4. pridobitev ocene (strokovnega mnenja) o duševnem zdravju in kemični odvisnosti.

Ko so mu predstavili pogoje, je Martin obsedel, več minut zroč v prazno brez govorjenja, nato pa dejal: »Z vsem se strinjam ... čeprav mi to o nič prenočevanja ni všeč ... Ampak nimam izbire, če se hočem vrniti sem, a ne?« Izpraševalec se je strinjal z Martinovo oceno, vendar ga je spodbudil, naj si vzame čas en dan in razmisli o svoji odločitvi. Martin je zavrnil čakanje, rekoč, da se strinja s pogoji. Ker je bila njegova alternativa življenje na ulici, lahko rečemo zanj, da je sprejel prisilno izbiro, na katero je vplival formalni pritisk službe, naj se ukloni pravilom skupnosti. V tednih, ki so sledili, je Martin sledil pravilom do zadnje črke ..., ne pa tudi v njihovi vsebini, duhu. Čeprav ni prenočeval zunaj skupnosti, je velikokrat ostajal

buden vso noč *in* prepričal sostanovalce, da so mu delali družbo! Po nočeh brez spanja je spal med poukom, ki ga je obiskoval vsak dan in pravočasno. Martin je večkrat tudi zbolel ali si pozabil priskrbeti dovolilnico za avtobus za svoja srečanja s socialno delavko, ki naj bi izdelala strokovno mnenje. Obenem pa je kar naprej pritiskal za dovoljenje za prenočitve zunaj skupnosti, češ da »se drži pravil«.

Reakcija nasprotovanja kot perspektiva

Teorija reaktance - (oblikovanja) nasprotne reakcije (vrsta obrambnega mehanizma) (Reactance theory)

Teorija reaktance oz. oblikovanja odziva nasprotovanja predpostavlja, da ima vsakdo vedenja, ki jih lahko svobodno izvede. V kolikor so katera od teh vedenj ogrožena ali onemogočena, potem bo po tej teoriji oseba *oblikovala nasprotno reakcijo (proti-reakcijo)*. Odgovor nasprotovanja se pogosto oblikuje na način enega ali več različnih neposrednih ali posrednih vzorcev odgovorov, oblikovanih z namenom povrniti si svobodo.

Tabela 2: Teorija reaktance – odgovora nasprotovanja (Rooney 1992: 130)

OBLIKOVANJE REAKCIJE (NASPROTOVANJA)	
➤ Normalen odgovor na grožnjo ali izgubo visoko vrednotenih svoboščin, pravic	
Vzorci odgovorov (oblikovanja reakcije)	
➤ poskus direktno si povrniti svobodo, to, kar je bilo ogroženo	
➤ zmanjšati oblikovanje proti-odgovora z opazovanjem, kako so si drugi ponovno pridobili svoboščino, ali spodbujanjem drugih, naj si znova pridobijo pravico	
➤ povrniti si svoboščino z implikacijo: »najdi izhod«; zadovolji formo, krši vsebino	
➤ prepovedano obnašanje postane še višje vrednoteno kot prej	
➤ sovražnost ali agresivnosti do vira grožnje	
Moč oblikovanja reakcije	
lahko napovemo glede na	
➤ oseba je pričakovala, da bo imela svoboščino in jo vrednoti	
➤ implicirana grožnja drugim svoboščinam, pravicam	
➤ pomembnost in delež ogroženih svoboščin, pravic	

1. Neposredni poskusi so tisti, s katerimi si oseba prizadeva ponovno pridobiti svobodo neposredno, ne glede na posledice. Takšna je izjava, ki jo je gospa Kovač namenila socialni delavki: »Ne boste mi vzeli otroka«, in tak je Martinov kratek poskus, da bi se pogodil glede privilegijev ostati čez noč zunaj ustanove.
2. Poskusi povrniti si svoboščino, so lahko tudi posredni, npr. z implikacijo s kršitvijo kakšnega drugega pravila obnašanja: z »najdevanjem izhoda« ali kršenja

- norme brez tehničnega kršenja pravila. Martin deluje kot mojster strategije najdevanja izhoda (npr. luknje v zakonu). Ob tem, ko se je do črke držal pravila glede nočitev, je spodkopaval vsebino in namen pravila s tem, ko je ostajal pokonci vso noč in spal pri pouku. Opisani vzorec se je pogosto izrazil v odgovorih praktikov: »Naredil sem, kar je bilo zahtevano, *vendar* sem sabotiral zahtevo.« Kadar socialne delavke in delavci uporabijo to strategijo, jo lahko razumejo kot pametno. Ko pa jo uporabijo uporabniki, se praktikom ne zdi tako pametna in jo največkrat označijo kot pasivno agresivno.
3. Druga oblika posredne povrnitve svoboščine je, ko se oblikovanje proti-reakcije zmanjša zaradi opazovanja poskusov druge osebe, da bi si povrnila svobodo, ali poskusov spodbuditi druge, da izvedejo prepovedano obnašanje. Martin bi morda zmanjšal svojo reakcijo nasprotovanja, ko bi prepričal sostanovalce, da prelomijo nenapisana pravila glede ustreznega nočnega počitka; njihova reakcija odpora se je morda zmanjšala na račun opazovanja Martinovih burk.
 4. Če je oseba blokirana v izražanju svojega nasprotovanja (svoje »reaktance«) bodisi neposredno bodisi posredno, potem se njena želja po prepovedanem obnašanju poveča. Pri ljudeh, ki se opustili navado kakšne odvisnosti, npr. kajenja, se pogosto poveča občutek privlačnosti prepovedanega vedenja. Tudi Martinovo preokupacijo glede prenočitev si lahko razložimo s tem vzorcem. Preokupacija se je končala, ko je dobil dovoljenje zanje – zanimivo pa je, da je ta privilegij redko izkoristil, ko si ga je končno prislužil.
 5. Reakcijo nasprotovanja oz. reaktanco lahko človek izrazi tudi v obliki sovražnosti ali agresivnosti do vira ogrožanja, celo kadar je malo verjetno, da si bo osebi uspelo povrniti svobodo. Odgovor ene od socialnih delavk »Zelo sem se pritoževala« in začetna sovražnost gospe Kovač sta primera tega vzorca. Raziskave reaktance oz. oblikovanja reakcije nasprotovanja kažejo, da so te reakcije bolj pogoste pri mladostnikih kot starejših.

Naštete vzorce reakcije nasprotovanja pogosto uvrstimo pod slabšalno definicijo odpora.

Moč reaktance oz. oblikovanja reakcije nasprotovanja lahko napovemo na podlagi več dejavnikov:

1. Če je oseba pričakovala, da bo imela svoboščino in jo vrednoti, zdaj pa nekdo ogroža to svobodno obnašanje.
2. Ponavljajoči se, a neuspešni poskusi povrniti si svobodo nekega obnašanja lahko privedejo do t.i. naučene nemoči – oseba se nauči, da neha s poskušanjem kot odgovor na neobvladljive izide.
3. Reakcija nasprotovanja se pojavi glede na pomembnost in enkratno vrednost ogroženega obnašanja za zadovoljitev potreb. Če je mogoče cenjene svoboščine ohraniti s še razpoložljivimi sredstvi, potem takšna svoboda nima izjemne vrednosti. Tako bo npr. pri roditelju, ki si več ne želi pridobiti skrbništva nad otrokom, grožnja, da bo to skrbništvo izgubil, izzvala malo reakcije nasprotovanja oz. reaktance. Nasprotno pa je imela nevarnost izgube lastnega otroka visok potencial reakcije nasprotovanja v primeru gospe Kovač.

4. Reakcija nasprotovanja bo visoka, če je oseba izgubila katero od svojih redkih preostalih svoboščin, torej tudi če gre za navidez »manjšo« izgubo. Omenjena reakcija je torej odvisna od deleža ogroženega ali onemogočenega obnašanja. Manjše ko je število izbir, večja je verjetnost reagiranja z nasprotovanjem. Martinov močan odziv na omejitev svobode glede nočitev si lahko razložimo s tem, da so bile te ena od njegovih redkih vrednih svoboščin. Osebe v brezdomski skupnosti je omenilo, da je odvzem privilegija telefoniranja stanovalcem doma sprejet kot zelo huda kazen, kar lahko povežemo z omejenim številom izbir njihovega svobodnega obnašanja.
5. Reakcija nasprotovanja je večja, če je s strani osebe predpostavljena (implicirana) grožnja še drugim svoboščinam, pravicam. Martinu so nočitve morda simbolizirale nadaljevanje zasebnega družabnega življenja, povezanost z njegovimi prijatelji. Grožnja nočitvam je lahko zaradi implicirane grožnje toliko bolj spodbudila odgovor nasprotovanja oz. reaktanco, ker je implicirala grožnjo še drugim svoboščinam in ne zgolj izgubo prve.

Tabela 3: Metode zmanjševanja reaktance (Rooney, 1992: 135)

• pričakuj reakcijo nasprotovanja kot normalno • ne pričakuj, da bo sama od sebe minila • neposredno pomagaj povrniti svobodo • skleni dogovor o povrnitvi svobode • raje poudari specifične kot splošne spremembe • raje pripiši obnašanje situaciji kot pa osebi • izogibaj se označevanja (etiketiranja) • predlagaj več kot eno alternativo • ne pretiravaj s poudarjanjem sprememb • identificiraj razpoložljive omejene izbire • podpri izbire • poudari še vedno razpoložljive svoboščine • načrtuj majhne, uresničljive korake • nagrajuj prizadevanja in napredek, dosežke
--

1. Uporabnika lahko podpremo in mu pomagamo, da si neposredno povrne svoboščino in to lahko storimo tako, da se izogibamo dajanju napotkov uporabniku, sklenemo dogovor o ponovni vzpostavitvi svoboščine in razjasnimo razpoložljive možnosti izbire. Hipoteza sprejemnega izpraševalca v brezdomskem skupnostnem centru je morda bila, da bo s predlogom Martinu, naj si za odločitev vzame en dan, prispeval k zmanjšanju njegovih reakcij nasprotovanja (»reaktance«).
2. Tudi pripisovanje obnašanja situaciji namesto posamezniku lahko zmanjša reakcije nasprotovanja (»reaktanco«). To je razvidno iz načina, kako se je socialna delavka Maja Bibič izogibala etiketiranja in se zavedala situacijskih dejavnikov, povezanih s škodo, prizadejano Janiju.

3. Poudarjanje še vedno ohranjenih svoboščin lahko prav tako zmanjša reakcije nasprotovanja. Ko je Maja Bibič predlagala, da se gospa Kovač obrne na svojega lečečega zdravnika, je s tem morda prispevala k ohranjanju običajnega obnašanja (primarno neprostovoljne) uporabnice.
4. Podobno lahko zmanjša reakcije nasprotovanja izogibanje implikacijam odvisnosti in delanju povezav z drugimi obnašanji.
5. Reakcije nasprotovanja se lahko zmanjšajo tudi, če so obnašanja, ki naj bi se spremenila, bolj specifična kot splošna. Osebe bi morda lahko prispevalo k zmanjšanju Martinovih reakcij nasprotovanja, če bi z njim sklenili dogovor o tem, kako si bo znova pridobil izgubljeno pravico do nočitev zunaj skupnostnega centra in poudarili možnosti, ki jih lahko izbere znotraj danih omejitev, s poudarjanjem posameznih namesto splošnih sprememb.
6. K zmanjšanju reakcije nasprotovanja lahko prispeva minimiziranje moči poskusov prepričevanja. Pomembno je zagotoviti več kot eno alternativo, saj enostransko prepričevanje pogosto vodi k povečanju reakcije nasprotovanja. Tako je socialna delavka Maja Bibič priskrbeli dve alternativni, ko je rekla gospe Kovač: »Rada bi, da Janija odpeljeta ali k vašemu lečečemu zdravniku ali na urgenco, tako da ga pregledajo in se prepričajo, da se mu zlom ustrezno celi.« Podobno bodo uporabniki bolj pripravljeni preizkusiti nova obnašanja, če jih praktik pretirano ne poudarja. Večji pritisk je lahko kontraproduktiven in proizvede učinek bumeranga.

Dobro je vedeti tudi, s katerimi strategijami lahko pri uporabnikih *povečamo* reakcije nasprotovanja ali izkoristimo že obstoječo intenzivno reakcijo nasprotovanja: Omenjeno lahko dosežemo s pove(li)čevanjem pomembnosti svobodnega obnašanja in z impliciranjem ali izjavljanjem grožnje uporabnikovim bodočim svoboščinam. Če se gospa Kovač ne bi zavedala ali ne bi resno vzela grožnje o možnem odvzemu njenega otroka, bi z izrazitim opisovanjem te nevarnosti lahko prispevali k povečanju reakcije nasprotovanja. Ko bi do slednjega prišlo, bi lahko uporabili *paradoks* na osnovi uporabniškega odpora. Pričakujoč odpor uporabnice do vsakega našega navodila, bi s predpisovanjem nečesa, kar je *nasprotno* želenemu razpletu, lahko dosegli želeno obnašanje. Ob tem je treba opozoriti, da uporaba paradoksa ni vselej produktivna in lahko celo povzroči probleme v delovnem odnosu, zlasti glede zaupanja uporabnika do socialne delavke.

In na še en vidik uporabe teorije reakcije nasprotovanja je treba opozoriti: vse naštetu se namreč ne nanaša samo na uporabnika v transakciji s socialnim delavcem, temveč *velja tudi obratno, za socialnega delavca v transakciji z uporabnikom, s sodelavci, zlasti nadrejenimi*, o čemer pa zaenkrat skoraj ni narejenih nobenih empiričnih raziskav, kot tudi ne glede učinkov reakcij nasprotovanja pri skupinah. Tudi nimamo izdelanih etičnih smernic glede uporabe strategij za večanje reakcije nasprotovanja (npr. z uporabo paradoksa).

Kljub temu pa je uporaba teorije reakcije nasprotovanja pomembno *prispevala k razumevanju neprostovoljnih transakcij v socialnem delu*. Z njeno pomočjo razumemo, da so pritiski, ki sprožijo reakcije nasprotovanja, lahko:

- osebni ali
- odgovor na neposredno prisilo (npr. prisilna izbira),
- neosebni ali pa
- omejujoče ovire, ki določeno obnašanje otežijo ali celo onemogočijo (kot omejena izbira),
- ali pa si jih uporabnik (ali socialni delavec) naloži oz. vsili sam.

S teorijo reakcije nasprotovanja tudi bolje razumemo, kako se nekateri ljudje, ki so izgubili velik del svojih svoboščin, ne zdijo zelo neprostovoljni, medtem ko nekateri, ki so izgubili na videz nepomembno svoboščino, izražajo zelo močne reakcije nasprotovanja.

Perspektiva moči

Proaktivne smernice za povečanje občutljivosti za transakcijsko perspektivo (Rooney 1992: 142-3)

- Socialne delavke naj se **zavedajo svojega lastnega položaja (setinga)** in **svoje lastne uporabe moči** kot dejavnikov vpliva na neprostovoljno transakcijo.
- Socialne delavke naj se bolj **zavedajo uporabnikovih odzivov** v neprostovoljni transakciji kot deloma razločljivih z okoliščinami transakcije, ne pa kot patologije ali znaka (etikete) odpora.
- S.del. naj **zmanjšajo odklonsko označevanje**, tako da se držijo "dejstev" in "stvarnih" posledic vedenja.
- Socialne delavke lahko **zmanjšajo reaktanco**, tako da pojasnijo zahteve situacije, opredelijo omejitve te moči (npr. mandata), opredelijo spremembe, ki so potrebne za povrnitev svoboščine, poudarijo izbire in izpostavijo še vedno razpoložljiva svobodna vedenja.

VIR

Rooney, R. H. (1992). Strategies for work with involuntary clients. New York: Columbia University Press.

Smernice zakonite in etične prakse z neprostovoljnimi uporabniki (Rooney 1992, Rooney in Bibus 2001, v Šugman Bohinc 2006)

1. Zagotovi klientovo privolitev po pojasnitvi in pošten proces.
2. Uporabi dobronamernost in pokroviteljstvo znotraj ustreznih meja.
3. Spodbujaj krepitev moči – znotraj zakonskih omejitev potrjuj uporabnikovo vrednost, dostojanstvo, enkratnost, moči in sposobnost rešiti problem.
4. Posreduj obvestilo, pojasnilo o zahtevah, postavkah, o katerih se je mogoče pogajati, in možnih izbirah.
5. Zaveži se pošteni komunikaciji. Ker uporabniki ne morejo zapustiti konteksta pomoči brez posledic, se izogibaj metod varanja, ki jih prepoveduje tudi etični kodeks.
6. Zagovarjaj socialno pravičnost in pošteno obravnavo, kritiziraj zavajajočo, nepošteno, diskriminatorno prakso in institucionalne ovire.
7. Ravnaj tako, da se bo povečalo število izbir.
8. Za oceno svojega praktičnega dela uporablaj raziskovalne postopke.

Delovni razgovor v kontekstu, v katerem udeleženci delijo skupno opredelitev želenega razpleta problema, razpoložljivih in morda dodatno potrebnih virov, načrta možnih majhnih korakov itn., se potemtakem razlikuje od razgovora v interakciji, v kateri imajo udeleženci različne poglede že na lastno vlogo v sistemu, kaj šele glede na opredelitve posameznih zgornjih postavk. Dialog, ki ga vodimo v takšnem primeru, zahteva strokovnjakovo *veščino pogajanja*, če naj sogovorniki skleneje dogovore, potrebne za vzpostavitev in razvoj delovnega odnosa ter konkretnega projekta psihosocialne opore in pomoči.

Rooney in Bibus (Rooney 1992, Rooney in Bibus 2001, v Šugman Bohinc 2006) navajata naslednje *korake v pogajanju in dogovarjanju* pri delu z neprostovoljnimi uporabniki:

1. Raziskuj uporabnikovo razumevanje obstoječih problemov

S tem v zvezi se mi zdi potrebno odpreti prostor za to, da lahko uporabnik izrazi svoja sedanja prepričanja, stališča, vrednote in motivacijo ter svoja pričakovanja.

2. Raziskuj možnosti preokvirjanja na način strategije »sprejemljivega mandata« oz. pooblastila, o katerem se je mogoče pogajati

Socialni delavec se pridruži uporabniku v neprostovoljni transakciji v njegovih stališčih, pogledih, vrednotah itn., tako da skupaj z njim raziskuje možnosti njihovega prileganja zunanjemu pritisku ali mandatu. Včasih socialnemu delavcu uspe dotakniti se uporabnikovega problema ali pa cilja, ki se prekriva z njegovim mandatnim, uradno definiranim (predpisanim) problemom oziroma ciljem, kar prispeva k večji motivacijski skladnosti v definicijah uporabnika in socialnega delavca. Uporabnik z resnimi in dolgotrajnimi psihiatričnimi težavami svojega problema morda ne bo opredelil kot »nejemanje predpisanih zdravil«, se bo pa verjetno strinjal, da redno jemanje predpisanih zdravil lahko pomembno prispeva k uresničenju njegovega želenega razpleta, npr. živeti samostojno, izogniti se ponovni hospitalizaciji.

3. Raziskuj možnost »quid pro quo« (to za ono) oz. »pogodimo se«

Čeprav mandatni uporabniki nimajo možnosti, da bi zavrnili delo na uradno opredeljenih problemih in temu ustrezno predpisanih ciljih, pa so včasih pripravljeni sodelovati v takšnem delovnem procesu v zameno za določeno spodbudo pri reševanju problema, ki se njim zdi pomemben.

4. Raziskuj možnost »znebimo se zunanjega pritiska ali mandata«

Namesto da uporabniku v neprostoVOLjni transakciji, ki pritisk mandata doživlja kot vrsto kazni, neuspešno dokazujemo, da ne gre za kazen ipd., uporabimo (preokvirimo) to njegovo interpretacijo v smislu motiviranosti za izogibanje kazni. Včasih mandatni uporabniki pristanejo na sodelovanje pri delu na uradno določenih problemih in ciljih, če to povežejo s ciljem znebiti se pritiska drugih ljudi (socialnega delavca idr. predstavnikov pooblaščenih služb) oz. pooblastila. Takšna vrsta dogovora je za socialno delo sprejemljiva ob predpostavki, da se bo uporabnikova motivacija za sodelovanje sčasoma povečala (na račun razvoja bolj zaupnega odnosa s socialnim delavcem, prvih rezultatov ipd.). Če do slednjega ne pride, tovrstna začetna »motivacija« ne zadošča za uspešen delovni odnos.

5. Raziskuj možnost »privolitve po pojasnitvi«

V kolikor uporabnik v neprostoVOLjni transakciji ne pristane na nobenega od naštetih dogovorov o prostovoljnem sodelovanju, ga je socialni delavec dolžan seznaniti s svojimi nadaljnjimi ukrepi, izhajajočimi iz uradnega pooblastila, ter uporabnika poučiti o možnih posledicah takšnih ukrepov, s čimer si praktik še naprej prizadeva pridobiti uporabnikovo privolitev v sodelovanje. Socialni delavec uporabnika seznani tudi s svojimi lastnimi omejitvami in obveznostmi, tako da ta izve tako o okoliščinah, v katerih je praktik zavezan k zaupnosti podatkov, kot o tistih, v katerih bo praktik morda primoran prekršiti zavezo zaupnosti ali ravnati v nasprotju z uporabnikovimi željami (Rooney 1992, v Šugman Bohinc 2006).

V kolikor se socialni delavec uspešno pogodi o dogovoru, lahko dodatni načeli pomagata olajšati nadaljnje delo:

6. dokončanje nalog, o katerih se ne strinjamo

Včasih se uporabniki v neprostoVOLjni transakciji strinjajo s celoto ali vsaj z deli dogovora o sodelovanju, ne strinjajo pa se s posameznimi nalogami, konkretnimi, kratkoročnimi, majhnimi koraki v smeri dolgoročnejših zelenih ciljev. Opisano oviro lahko socialni delavec premosti, če spodbudi uporabnika, da sam izbere vrstni red nalog oz. korakov, da večje naloge razdeli na manjše, lažje uresničljive, vzporedne naloge preuredi v več zaporednih ipd. Uporabnik lahko vpliva na to, kdaj, kje in kako bo dokončal nalogo itn. Na uporabnika lahko spodbudno deluje tudi socialni delavec, ki ga spomni na povezavo določene naloge z doseganjem katerega od njegovih osebnih ciljev (npr. ponovno si pridobiti skrbništvo nad otrokom).

7. dogovor glede specifičnih dogovorjenih zelenih ciljev

Poglavitni namen dogovarjanja je, da bi si uporabnik in socialni delavec (ter socialna služba) nekoliko podelila že po definiciji neenakomerno (v prid socialni službi) porazdeljeno moč. Izход iz neprostoVOLjne transakcije podpore in pomoči se že sicer neprostoVOLjno udeležnim uporabnikom lahko začne dozdevati še bolj oddaljen in nedosegljiv, v kolikor socialni delavci v procesu dela, denimo, prvotnemu dogovoru dodajajo nove in nove zahteve ter pričakovanja, ki jim ni videti konca (takšen odziv socialnih delavcev je pogost, kadar uporabniki v času delovnega procesa naredijo dodatne kršitve zakona ipd.). Takšnemu zapletu – dodatnemu zmanjšanju uporabnikovega vpliva na proces dogovarjanja – se lahko socialni delavec vsaj nekoliko izogne, če že na začetku dogovarjanja opredeli jasne in konkretne kazalce uspešnosti sodelovanja (ne pa da jih ves čas prilagaja in dopolnjuje glede na razvoj procesa).