



Individualno načrtovanje in izvajanje storitev

Kako koordinirati obravnavo v skupnosti

Osnutek priročnika (verzija 2.11)

Na podlagi komentarjev nalog koordinatork oziroma koordinatorjev in izkušenj projekta IF pripravil
Vito Flaker s pomočjo Jane Mali, Andreje Rafaelič in Nataše Udovič

Fakulteta za socialno delo

Ljubljana 2010

(za interno uporabo)

Kazalo

Kazalo	2
Predgovor	5
Metoda	7
Poreklo	8
Značilnosti metode	9
Transverzalnost	9
Reflektivnost in refleksivnost	10
Proaktiven pristop - cilji	11
Prvine metode	12
Izrazi načrtovanja in izvajanja storitev	15
Načrtovanje	18
Postopek načrtovanja	18
Načela načrtovanja	19
Vpliv uporabnika	20
Krepitev moči	23
Pravica do napak	25
Refleksivnost in reflektivnost	27
Vzpostavitev delovnega odnosa	28
Vzpostavljanje stika	28
Predstavitev načrtovanja	29
Podelitev mandata	29
Sklenitev dogovora	31
Raziskovanje življenjskega sveta	31
Nestandardiziran intervju	32
Pogovori z drugimi udeleženci situacije	32
Opazovanje	34
Eksperiment	35
Zapisovanje načrta	36
Beleženje pogovorov	36
Oblikovanje zapisa načrta	36
Preverjanje in popravljanje načrta	37
Načrt	37

Struktura načrta	38
Predstavitev, zgodba	39
Zapisovanje v prvi ali tretji osebi?	40
Heroji ali poraženci	42
Kako se izogniti dramatizaciji in negovati perspektivo uporabnika	42
Perspektiva moči	43
Analiza situacije (magneti)	43
Analiza s pomočjo indeksa potreb	45
Cilji	45
Ali predstaviti metodo in način dela?	47
Tipi načrtov - Prestave načrtovanja	47
Preselitveni načrt	Napaka! Zaznamek ni definiran.
Krizni načrt	Napaka! Zaznamek ni definiran.
Načrt odpusta	Napaka! Zaznamek ni definiran.
Osebni načrt	Napaka! Zaznamek ni definiran.
Preliminarni načrt	48
Kratek načrt	49
Izvedbeni načrt	51
Jezik zapisovanja	55
Strokovnjaški žargon	56
Slog	56
Besednjak	59
Žargon kot način stigmatizacije	64
Posredna stigmatizacija	64
Neposredna stigmatizacija	65
Kako torej pisati	66
Potrjevanje načrta	67
Timska konferenca	68
Primer	69
Predstavitev življenjske situacije	69
Predstavitev načrta	70
Poročilo o timski konferenci	72
Izvajanje načrta	73
Kritična refleksija	75

Izvajanje	77
Matrica izvajanja (koordiniranja)	80
Slediti načrtu - dialektika načrta in izvedbe (virtualno in dejansko)	80
Razlogi za neuresničevanje načrta	80
Ali obstaja koordinacija v skupnosti brez načrta	81
Biti tam za uporabnika	82
Vztrajno in odločno, a ne vsiljivo	83
Perspektiva uporabnika	83
Krepitev moči	83
Zagovorniška drža	83
Mreženje	84
Svojci in prijatelji	85
Mreže formalnih izvajalcev	86
Uveljavljanje pravic in dostopnih sredstev	87
Poznavanje, spoznavanje mrež in vključevanje v mreže	87
Povezovanje mrež (obnavljanje, vzdrževanje, graditev)	88
Preglednost in usklajeno delovanje v krizi ali za podporo	89
Proaktivnost - slediti viziji uporabnika	89
Osebni paket storitev	89
Angažiranje izvajalcev	90
Izvajanje paketa	91
Proces	91
Naloge	94
Spremljanje in podpora udeležencev	96
Poročilo o izvajanju paketa	97
Upravljanje z budžetom	97
Razlike med koordiniranjem in osebno pomočjo	97
Literatura	99

Predgovor

Namen priročnika je združiti in posredovati znanje in izkušnje, ki so se v zadnjih letih nabrale na temo koordiniranja, individualnega načrtovanja in izvajanja storitev. Seveda si pri tem ne mislimo, da smo povzeli, vse, kar je potrebno povzeti in vse povedali. Tudi ne mislimo, da je vse, kar smo napisali dokončno in da ni potrebe spreminjati besedila.

Namen tega priročnika je predvsem sprožiti diskusijo o koordinirani obravnavi v skupnosti. Objavili ga bomo (zaenkrat) na spletu, v delih na forumu, kjer bo dostopen vsem koordinatorjem in bo lahko predmet diskusije, popravljanja in dopolnjevanja. Pričakujemo, da se bo priročnik sčasoma obrusil, da bo pridobil na povednosti, da bo več primerov in da se bodo nekatera vprašanja izkristalizirala.

Koordinacija v skupnosti je nov pojav v slovenski sociali. Je pristop, ki se mora skozi prakso še izoblikovati. Zato moramo jemati priročnik v tej obliki kot hipotezo, ki jo je potrebno deloma sprejeti, deloma zavreči, predvsem pa dopolniti.

Priročnik je nastajal vzporedno z izobraževanjem in zaposlovanjem prve generacije koordinatorjev obravnave v skupnosti. Najprej kot zamisel o tem, kaj naj bi koordiniranje v skupnosti zajemalo in vsebovalo, kasneje pa smo ga dopolnjevali in vnašali vanj konkretne izkušnje koordiniranja v praksi. Lahko ga razumemo kot delovno gradivo različnih dimenzij.

Je gradivo, ki ga še oblikujemo, ki še nastaja in nima zaključene vsebine¹, vsebuje pa temeljne pojme, veščine in metode dela. Je tudi dejansko in stvarno delovno gradivo, ki nas lahko pouči o koordiniranju in ga uporabljamo v praksi. Prav slednje, uporabnost v praksi, nas je vodilo in motiviralo pri pisanju in nas danes usmerja k dopolnjevanju gradiva. Želimo si, da bi priročnik koordinatorjem dejansko bil »pri ročen«, ročen in bi ga lahko uporabljali pri delu.

Pri tem ne moremo mimo osrednjega koncepta koordiniranja, ki zajema odnos strokovnjaka z uporabnikom, osebo, zaradi katere o koordiniranju v skupnosti sploh lahko govorimo. Delo koordinatorjev je pomembno predvsem za ljudi, ki jim je namenjeno. Priročnik je v prvi vrsti in predvsem namenjen ljudem, ki potrebujejo usklajeno, kompleksno, podporo in pomoč, ki bo res izrazil njihovih potreb, nuj in hoten. Zato si prizadevamo oblikovati metodo, ki bo dobra, ki jo bomo zares uporabljali in ki bo koristila ljudem, ki jim je namenjena.

Nedvomno je uvajanje koordinirane obravnave v skupnosti na centre za socialno delo pomemben dogodek za stroko. Najbrž imamo prvič priložnost uvajati delo, ki ima visoko strokovno intenzivnost in ki se ne meša z upravnimi postopki, ki je pretežno strokovno v smislu socialnega dela in manj v smislu upravne stroke. Pričakovati je, da bo uvajanje koordinatorjev imelo vpliv na celotno strokovno delo na centrih in v sociali nasploh. Zato je naša naloga izjemno odgovorna in se jo moramo lotiti z ustrezno mero angažiranosti.

¹ Česar verjetno glede na potek in razvoj stroke tudi nikoli ne bo imel.

Priročnik je začel nastajati ob pregledovanju nalog, ki so jih morali za pristop k izpitu narediti kandidati za koordinatorje obravnave v skupnosti. Sprva smo razširili komentarje prvega avtorja, nato pa dodajali k skeletu, nova spoznanja, izkušnje in ugotovitve, ki so nastajale ob vzpostavljanju profila koordinatorja.

Prvo besedilo, ki smo ga oblikovali v oktobru 2009, je naznanjalo celotno strukturo priročnika. V njem smo namreč analizirali celoten postopek načrtovanja in izvajanja storitev. Strukturo, ki smo jo tedaj predlagali smo uporabili tudi za organizacijo besedila. Elementi slike na koncu uvodnega poglavja so tako rekoč identični z poglavji in podpoglavji priročnika.

Priročnik je torej sestavljen iz uvodnega poglavja, kjer analiziramo poreklo in značilnosti metode, ki je podlaga koordiniranju obravnave v skupnosti. Priročnik je namreč mešanica med splošno metodo, kot smo jo oblikovali v zadnjih desetletjih, še zlasti pa so nam bile v pomoč izkušnje pilotskega eksperimenta individualnega in neposrednega financiranja in konkretnimi vidiki izvajanja koordinirane obravnave v skupnosti. Ta dialektika med občim in posebnim se kaže tudi v težavah, ki smo jih imeli z uporabo tehničnih izrazov.

Sledi del, ki govori o načrtovanju. V tem delu opišemo tako postopek načrtovanja, njegova načela, osnovne metode, kot tudi sam načrt, njegove sestavine (pripovedni in izvedbeni del) kot tudi način kako ga napisati. Prav jeziku smo posvetili posebno pozornost (ta del še ni dokončan).

Tretji del obsega besedilo o načinu potrjevanja oziroma o timski konferenci kot načinu sprejemanja in potrjevanja načrta. Večji del tretjega dela obsega opis dokaj uspešne konference, ki jo je izvedla ena izmed kandidatk za koordinatorje Ksenija Balantič.

Četrti del se ukvarja z izvajanjem storitev na podlagi osebnega načrta. Sestavljen je iz opisa matrice izvajanja, tistih značilnosti, ki delo koordinatorja ločijo od drugih načinov dela v socialnem delu, in iz opisa izvajanja osebnega paketa, produkta načrtovanja.

Če je ena izmed rdečih niti priročnika ravno v naporu razlikovanja med tradicionalnim delom s posameznikom in načinom, ki ga uvaja metoda načrtovanja in izvajanja storitev, lahko ugotovljamo, da nam morda to ni v celoti uspelo. Ko beremo besedilo priročnika, se nam utegne zdeti, da preveč poudarjamo odnos med uporabnikom in strokovnjakom, kar daje vtis, da gre za »casework«, čemur smo se želeli izogniti. Morda smo pisanje zastavili premalo radikalno in vedno znova zdrknili v stare obrazce in obsedenost z odnosi, kar je ena izmed značilnosti kulture socialnega dela, ki izhaja iz terapevtske tradicije, kar pa gotovo ni metoda koordiniranja. Seveda pa je potrebno o odnosu razmišljati. Ne samo, da brez odnosa ne gre, temveč je potrebno ravno tu skrbeti, da ne zapademo v pigmalionski kompleks, da preokupacija z odnosi ne zasenči drugih pomembnih operacij metode, ki so predvsem v povezovanju različnih ljudi in virov z namenom omogočanja dostopa do sredstev. Pozorni moramo biti na dimenzije moči v odnosu, dosledno krepitev uporabnika in na dejstvo, da naša vloga ni centralna v njegovem življenju.

Četudi smo v besedilu posvetili veliko pozornost načinu izražanja in jeziku nam tudi nam samim ni v celoti uspelo, da bi se izognili abstrakcijam, samostalnemu namesto glagolom, strokovnim in znanstvenim okrajšavam, ki ne pomenijo nič določnega. Tudi to moramo v nadaljevanju dodelati.

Spol smo uporabljali pretežno moški, da bi se izognili besednim zvezam, ki so pravzaprav redundantne – npr. koordinatorke in koordinatorji. Za tradicionalno moško obliko smo se odločili,

bolj spontano kot premišljeno. Razmišljali smo tudi o rabi izključno ženske oblike, saj so ženske prevladujoče koordinatorice, a bi zgolj uporaba ženske oblike bila izključujoča do moških, saj imamo vendarle tudi moške koordinatorje. Še vedno se zavedamo nedorečenosti rabe spolov in se zanašamo na to, da nam bo uvajanje profila, bodisi koordinatorja ali koordinatorke, v praksi že pokazalo pravo pot.

Posebno težavo smo imeli z izrazom uporabnik. Razmišljali smo o tem, kako bi lahko uporabili izraz, ki bi bil manj vezan na tradicionalno vlogo uporabnika. Različni predpisi, ki krojijo delo socialnim delavcem, poimenujejo uporabnike socialnega dela različno, od upravičenca, udeleženca, do uporabnika storitev. Zanimivo je, da Zakon o duševnem zdravju navaja termin »oseba« in presenetljivo poudari osebno spoštljivost do ljudi za katere je pisan. Termin uporabnik na odnosni ravni s socialno delavko lahko odraža odnosni razkorak, razdaljo med obema, kar pa vsekakor ni izhodišče za vzpostavljanje delovnega odnosa in koordiniranje, je pa sicer precej blizu tehničnemu delu koordiniranja, saj oseba, ki v stiski potrebuje pomoč - uporabnik, s koordinatorjem, dejansko oblikuje nek uporaben izdelek, osebni načrt, ki ga uporabnik uporablja, koristi. Človek v stiski je v prvi vrsti človek z izkušnjo osebne stiske, ki uporabi vire podpore in pomoči, ki mu jih koordinator lahko posreduje in je v tem pogledu uporabnik njegovih storitev in podpore, ki jih dobi. Pomoč, ki jo dobi temelji na njegovi izkušnji, strokovnjak in človek v stiski jo sooblikujeta, da bi bila uporabna. Pomoč deluje, če je za človeka uporabna in koordiniranja ni, če ni uporabno, zato smo ostali pri rabi termina uporabnik. Izraze, ki so ožje povezani s koordiniranjem pojasnimo v posebnem podpoglavju.

In še bi lahko naštevali odprta vprašanja, dileme in nejasnosti, ki jih odpira uvajanje profila koordinatorja obravnave v skupnosti, a smo s priročnikom želeli postaviti temelje, ki bodo dovolj trdni in močni, da bomo na njih lahko zgradili profil koordinatorja obravnave v skupnosti.

Avtorstvo je pri priročnikih posebna zadeva. Kdo si je izmisлил metodo, kdo jo je razvil, kdo o tem piše, kdo jo prakticira in iz kakšnih virov, tisti, ki pišemo priročnik, črpamo? Nedvomno smo priročnik pisali tisti, ki smo kot avtorji napisani, torej Vito, Andreja, Jana in Nataša. Pomembno je so k nastanku prispevali načrti, ki so jih predstavile Marjana Križman, Ana Gajič, Irena Kovačič, Simona Ratajc, Radmila Pavlovič in Ksenija Balantič. Nalogo slednje smo tudi uporabili za ilustracijo delovanja multidisciplinarnega tima. Poleg tega so k nastanku priročnika veliko prispevale ostale udeleženke prvega izobraževanja, Jelka Škerjanec, Kristina Podbevšek, načrtovalke pri projektu IF, študentke in študenti na področju duševnega zdravja na Fakulteti za socialno delo, še zlasti generacije 2009/10, delavci Zavoda Hrastovec, ki opravljajo načrte. Vsem tem se zahvaljujemo.

Ljubljana, 1. aprila, 2010

Metoda

Osnovna metoda, ki jo uporabljamo pri koordinirani obravnavi v skupnosti je individualno načrtovanje in izvajanje storitev. V jeziku temeljnih operacij socialnega dela gre predvsem za raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev. Kot taka vsebuje ostale tri operacije: vzpostavljanje stika, analizo tveganja in krepitev moči, kot tudi osnovne način (modalitete)

delovanja v socialnem delu (zapisovanje, pogovarjanje, terensko in timsko delo (Flaker, 2003). Slednjim zagotavlja organizacijski in izvedbeni okvir.

Poreklo

Metoda individualnega načrtovanja in izvajanja storitev izhaja iz osemdesetih let prejšnjega stoletja, ko se je pojavila potreba po koordiniranem delovanju različnih služb in usklajevanju storitev v skupnosti. Razvila se je iz vodenja primera (*case management*), načrtovanja in izvajanja oskrbe (*care planning and management*) (Challis, 1992; Orme, 1995), predvsem pa iz neodvisnega posredništva storitev (*independent service brokerage*) (Flaker & sodelavci, 2007, str. 11-12; Flaker, Nagode, Rafaelič, Udovič, & Jakob, 2009, str. 13-15). Pri nas jo je prvi predstavil David Brandon (1994), razvijali pa so jo Jelka Škerjanc (1997; 2006; Zaviršek, Zorn, & Videmšek, 2002; Šugman Bohinc, Rapoša Tanjšek, & Škerjanc, 2007) in Vito Flaker s sodelavci (1995; 2007; Zupančič, 1997; Oreški, 1998).

Za niz sorodnih metod (phylum), ki izhajajo iz vodenja primera, je značilno, da združujejo izročilo klasičnega dela s posameznikom oziroma primerom (*casework*) z nujnostmi celovite oskrbe ljudi, ki so jih v tradicionalni delitvi skrbstvenega dela oskrbeli v zavodih (institucijah). Za ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno, kontinuirano in organizirano oskrbo, pomoč ali podporo, je namreč v okoliščinah, ko živijo v skupnosti, potrebno zagotoviti *usklajeno* (koordinirano), *stalno* (kontinuirano) in njihovim potrebam *prilagojeno* (individualizirano) oskrbo, ki ne obsega le posamičnih izsekov življenja (problemov, nalog, odnosov ipd.), temveč obsega podporo v celotnem življenju in dostop do številnih storitev različnih izvajalcev.

Slika 1: Nameni koordinirane dolgotrajne oskrbe



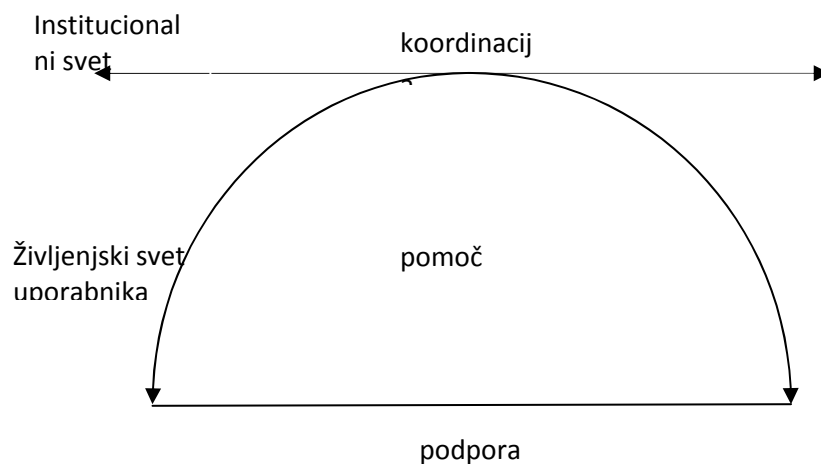
Načrtovanje in izvajanje storitev lahko torej razumemo kot sintezo, ki se je zgodila v premiku oskrbe iz zavodov v skupnost in ki vsebuje značilnosti klasičnega dela s posameznikom kot tudi elemente zavodske oskrbe. Upoštevamo namreč enkratnost in samodeterminacijo posameznika, a omogočimo oskrbo s sredstvi in storitvami, ki jih potrebuje v vseh sferah življenja. Uporabnika ne premestimo iz skupnosti (lahko pa uporabnik zapusti njegovo izvirno okolje), a mu vseeno omogočimo preskrbo z vsemi potrebnimi sredstvi in podporo. V nasprotju s klasičnim delom s posameznikom, pa nismo usmerjeni v eno značilnost uporabnikove eksistence (glede na usmeritev posamezne šole socialnega dela na odnos ali odnose, nalogo ali problem, prilagajanje posameznika, itn.) temveč se metoda, ki jo uporabljamo, naslavlja različne potrebe, želje in nuje posameznika na zelo različnih ravneh bivanja.

Značilnosti metode

Transverzalnost²

Koordiniranje lahko razumemo kot sintezo med osebno pomočjo in institucionalnim varstvom – ne le v perspektivi geneze metode temveč tudi v mestu, ki ga zaseda v strukturi odgovorov na dolgotrajne stiske. Če smo koordiniranje (in načrtovanje) postavili na vrh loka pomoči, je stičišče (tangenta) med institucionalnim svetom in življenjskim svetom uporabnika. Je točka, ki povezuje trak podpore, osnovo (tetivo) loka pomoči, ne da bi stopalo v odnos pomoči, kjer definiramo pomoč kot opravljanje dejavnosti namesto osebe (Flaker, Mali, Kodele, Grebenc, Škerjanc, & Urek, 2008, str. 411-420).

Slika 2: Lok pomoči



² Transverzalnost (slovenski prevod bi lahko bil *prečnost*) je pojem, ki ga je razvil Felix Guattari z namenom preseči redukcionistične logike psihoanalize, najprej pri analiziranju institucionalnih procesov in dinamike, nato pa za analizo družbenih gibanj in družbenih sprememb. V delu Deleuzea in Guattarija (1980) je transverzalnost filozofski koncept, ki omogoča povezovanje različnih dogodkov, načinov, znakov in neoznačevalnih delcev v povezovalne, disjunktivne in konjunktivne sinteze. S transverzalnostjo lahko opisujemo "molekularne" učinke posameznih dejanj skozi različne ravni konsistenc, ne le učinka družbenega na telo temveč tudi transformativnih vrednosti človekove delovanja na sisteme kot so jezik, politika, institucije itd.

Koordinator je torej stičišče in posrednik med institucionalnim svetom in lokom pomoči uporabnika, ne da bi stopal v odnos pomoči, stičišče, ki preko ločnice povezuje tetivo podpore in tako koordinira pomoč in podporo, ki jo lok opisuje. Stičišče geometrijsko ponazarja paradoks neodvisnosti posameznika, ki je odvisen od podpore drugih. Koordinator je centralen glede točko stika in enako razdaljo (ekvidistančnost) med ekstremoma podpore (spodbujanjem k neki dejavnosti in izvajanjem neke dejavnosti), hkrati pa tudi najbolj periferen, najbolj oddaljen od loka podpore in hkrati onkraj polmera (radiusa) pomoči, da obstaja ravno onkraj pomoči, ki pomeni vstop v življenjski svet posameznika in poseganje v odnose pomoči.

Načrtovanje in izvajanje je torej izrazito transversalna dejavnost, dejavnosti, ki preči, potuje skozi in povezuje različne vidike in ravni človeškega bivanja, ki povezuje dogodke na ravni povsem konkretnega življenjskega sveta z dogodki v institucionalni sferi življenja, ki povezuje nemoč posameznika z različnimi viri v skupnosti in v družbi, v neposrednem okolju in v bolj oddaljenih sferah npr. socialne politike. Položaj, ki ga koordinator (ali načrtovalec³) ima, je po eni strani periferen in obrobni tako glede na ustanove socialne države, kot na življenjski krog posameznika, hkrati pa tudi osreden (centralen) glede na stičišče med tema stvarnostma bivanja. Transverzalnemu delovanju mu omogoča ravno dvojni mandat, ki ga ima glede na institucionalno ureditev in ki ga pridobi od posameznika. Moč transversalnosti pa je prav v moči delovanja, delovanja na različnih ravneh in na različne načine.

Reflektivnost in refleksivnost

Glavna značilnost metode načrtovanja in izvajanja storitev (koordiniranja) je dialektika med načrtovanjem in izvajanjem, med virtualnim in dejanskim. Je sestavljeno iz dveh delov a) *načrtovanja* in b) *izvajanja*. Najprej naredimo načrt, nato ga izvajamo – oboje seveda skupaj z uporabnikom. To je osnovna struktura dveh procesov, ki se dopolnjujeta. Potrditev načrta⁴ je točka, moment, kjer se načrtovanje prevesi v izvajanje, ko načrt postane (virtualno in dejansko) vodilo dejavnosti. Načrtovanje je gibanje od dejanskega k virtualnemu, načrt pa izdelek, ki je nastal na podlagi spoznavanja in analize dejanskih življenjskih okoliščin posameznika, možnosti, virov in sredstev, ki so na voljo. Kot tak je načrt virtualen, je matrica dejanj v prihodnosti, se pravi nečesa, kar ne obstaja. Potrditev, sprejem načrta je tista točka, ko lahko začnemo načrt izvajati. Je točka največje stopnje virtualnosti v procesu in hkrati točka, ko je moč načrt uresničevati v celoti. Izvajanje je uresničevanje, udejanjanje načrta. Če je bilo načrtovanje odmik od dejanskega v virtualno, je izvajanje ravno nasprotno – gibanje od virtualnega proti dejanskemu, od možnega, načrtovanega, želenega k dejanskemu, stvarnemu, uresničenemu.

³ Koordinator v vlogi načrtovalca in obratno načrtovalec v vlogi koordiniratorja

⁴ Načrt navadno potrdi neka instanca. V projektu IF je bila to komisija za potrjevanje načrtov, v koordinirani obravnavi v skupnosti je to multidisciplinarni tim. Lahko pa je preprosto to uporabnik, ki potrdi, da je načrt končan in ga je potrebno izvajati.

Slika 3: Dialektika med načrtovanjem in izvajanjem



Pri tem velja opomniti, da je posamezne dele načrta možno izvajati že med načrtovanjem in tudi obratno, da izvajanje vsebuje elemente načrtovanja (ocenjujemo ali je možno načrt uresničevati in tudi že razmišljamo, kako bi ga lahko spremenili). Če si na primer nekdo želi, da bi obnovil stike s svojim sorodnikom, lahko uporabnik in načrtovalec sorodnika pokličeta in pri njem preverita stvarnost načrta. V tem primeru bo načrt bolj realen, saj bo upošteval dejanske okoliščine (npr. naklonjenost sorodnika, koliko ima časa ipd.). Lahko pa to »idejo« le zapišeta in pustita dejavnost preverjanja za obdobje izvajanja načrta. V tem primeru, bosta morala načrt, prilagajati konkretnim okoliščinam oziroma dosegljivosti, naklonjenosti ipd. sorodnika.⁵

Metoda načrtovanja in izvajanja je torej v svoji osnovni značilnosti *reflektivna* in *refleksivna*. Reflektivna je, ker odraža po eni strani posameznikov dejanski življenjski svet, njegovo situacijo in njegove okoliščine. Odraža tudi njegovo usmerjenost, želje in stališča. Načrtovanje in načrt je tudi ogledalo posameznikove stvarnosti in izraz njegovih želja. Je pa tudi refleksivna metoda, saj se ozira na stvarne okoliščine in dogodke. Načrt kot izdelek načrtovanja ni tog instrument. Je vodilo in ne pravilo. Tako v procesu načrtovanja, še bolj pa v procesu izvajanja, ga lahko posamezni dogodki spreminjajo, dopolnjujejo. Je odziv in ozir na konkretno stvarnost posameznika.

Proaktiven pristop - cilji

Reflektivnost in refleksivnost pa ne pomeni, da je metoda reaktivna. Načrtovanje kot del metode ustvari bistveno in poglobitno značilnost metode – proaktivnost. Če je ena od osnovnih značilnosti tradicionalnega socialnega dela, da je reakcija na stiske ali težave posameznika, skupine, skupnosti ali celo družbe, pa je načrtovanje in izvajanje nasprotno pro-akcija. Načrtovanje je res odziv na pretekle dogodke, na sedanje stanje, hkrati pa je ena od osnovnih operacij načrtovanja, da ustvari

⁵ Predpisa, kako v posameznem primeru postopati, v smislu receptov in navodil, zakonodajnih določil in postopkov, ni, kar pušča prostor za socialnodelavno ravnanje, ki omogoča osredotočenost na različne registre človekovega delovanja.

prostor aktivnega ustvarjanja prihodnosti. Načrtovanje ni le objektivistično ocenjevanje potreb, ni le ugotovitev življenjskih nuj posameznika, temveč je tudi izražanje želj in ciljev.

Izražanje želj in oblikovanje ciljev temelji na dveh procesih: domišljiji in refleksiji. Po eni strani nam načrtovanje omogoči, da uzremo svoje življenje, da ga vidimo v celoti, da svoje težave povežemo s svojo osebno zgodovino, pa tudi umestimo v zgodovino človeka (Feire, 1972; Flaker, 1988). Ko uzremo svoje življenje, lahko naša stvarnost postane predmet dialoga, razgovora o življenju in spremembah v njem. Ko uzremo svoje življenje, ga zmoremo želei spremeniti. Dobimo moč nekoga, ki ni predmet svoje usode, temveč je oseba, ki ga lahko spreminja. Moč subjekta. Ko uzremo svoje življenje, se nam sprosti domišljija o tem, kakšno bi naše življenje še bilo. Velja pa tudi obratno. Če si želimo spremeniti življenje, če si zamislimo, kakšno bi lahko bilo, tudi lažje vidimo, kakšno je. Oznanitev spremembe ga naredi bolj znosnega, lažje se soočimo s težavami, ki jih imamo. Domišljija nam omogoči realizem soočanja.

Cilje torej oblikujemo na podlagi analize dejanske situacije, v kateri živimo, po drugi strani pa na podlagi želj in domišljije o tem, kako bi radi, da se situacija spremeni, kako bi radi živeli v prihodnosti.

Cilji so torej sinteza in operativna kristalizacija naših okoliščin, želj in volje po spremembi. So glavni kompas načrta, hkrati usmerjevalec in motor, saj nam dajo tako moč in energijo za delovanje kot tudi določijo smer delovanja.

Cilji so ključni pojem in element metode, kot smo jo razvili. Če naj bi izhajali zgolj iz stiske, težave, problema, bi se vedno znova vračali k svoji nemoči, potrebi po pomoči. Cilj je sicer lahko način, kako preseči stisko, premagati težavo, rešiti problem, kako nadomestiti primanjkljaj, je pa tudi več kot to.⁶ Cilj lahko povzame vse naštetu, k temu pa doda tudi izhod, prehod v novo stvarnost. Ni le popravljanje obstoječega, je tudi ustvarjanje novega. Je pot, ki vsebuje tudi način.

Prvine metode

Metoda je torej sestavljena iz dveh procesov: načrtovanja in izvajanja. Mejničnik, ki načrtovanje preobrazi v izvajanje, je potrditev načrta. To je moment, ko načrt dobi svojo substanco. V primeru neposrednega financiranja ali naročanja storitev je ta substanca realna, saj organ ali instanca, ki

⁶ V socialnem delu sodelujemo tudi z ljudmi, ki jih sicer imenujemo uporabniki, sami pa si sodelovanja z nami ne želijo, niti ga niso aktivno iskali in v odnos s socialno delavko niso vstopili samoiniciativno. Poznamo t.i. mandatne uporabnike, ki vstopajo v socialno delo na podlagi zakonskih odredb in ukrepov in nemandatne neprostovoljne uporabnike, ki zaradi pritiskov iz okolja, postanejo neprostovoljni uporabniki socialnega dela. Čeprav naj bi (po določilih zakona o duševnem zdravju) koordinatorke obravnave v skupnosti sodelovale z uporabniki, ki privolijo v sodelovanje, se vsekakor lahko srečajo tudi z neprostovoljnimi uporabniki. V slednjem primeru je postavljanje ciljev podrejeno neprostovoljnosti uporabnikov in terja od koordinatorke veliko energije, vztrajnosti, znanja in sposobnosti, da doseže spremembo v statusni vlogi prostovoljnega uporabnika. Samo postavljanje ciljev, kot po definiciji prostovoljna dejavnost, pa preseže okvir neprostovoljnega sodelovanja uporabnika. Več o neprostovoljnih uporabnikih in metodah raziskovanja življenjskega sveta neprostovoljnih uporabnikov v (Šugman Bohinc, Rapoša Tanjšek, & Škerjanc, 2007).

potrdi načrt, s tem tudi potrdi realno možnost njegove izvedbe, zagotovi realna sredstva za njegovo izvedbo.

Sicer pa sta tako načrtovanje kot izvajanje sestavljena iz procesa in izdelka. Izdelek načrtovanja je seveda načrt. Da bi načrt izdelali, pa je potreben poseben metodičen postopek, ki teče po svojih zakonitostih in ga sestavljata operaciji vzpostavljanja delovnega odnosa in predvsem raziskovanja življenjskega sveta uporabnika, poseben način zapisovanja načrta, oblikujeta pa ga tudi načela načrtovanja in tudi konkretne okoliščine. Sam načrt kot izdelek je sestavljen iz pripovednega (narativnega) dela in izvedbenega (operacionalnega) dela. Pripovedni del je sestavljen iz predstavitev uporabnika (portreta ali profila in zgodbe uporabnika), analize življenjske situacije uporabnika (magneti, zemljevid, indeks potreb). Cilji so vezni del med pripovednim in izvedbenim delom. So izvleček iz analize situacije in njen sklep, posledica pripovedi in njena projekcija v prihodnost. Hkrati pa so osnovni okvir načrtovanja izvedbe načrta. V operacionalizirani obliki so pravzaprav izvedbeni del načrta.

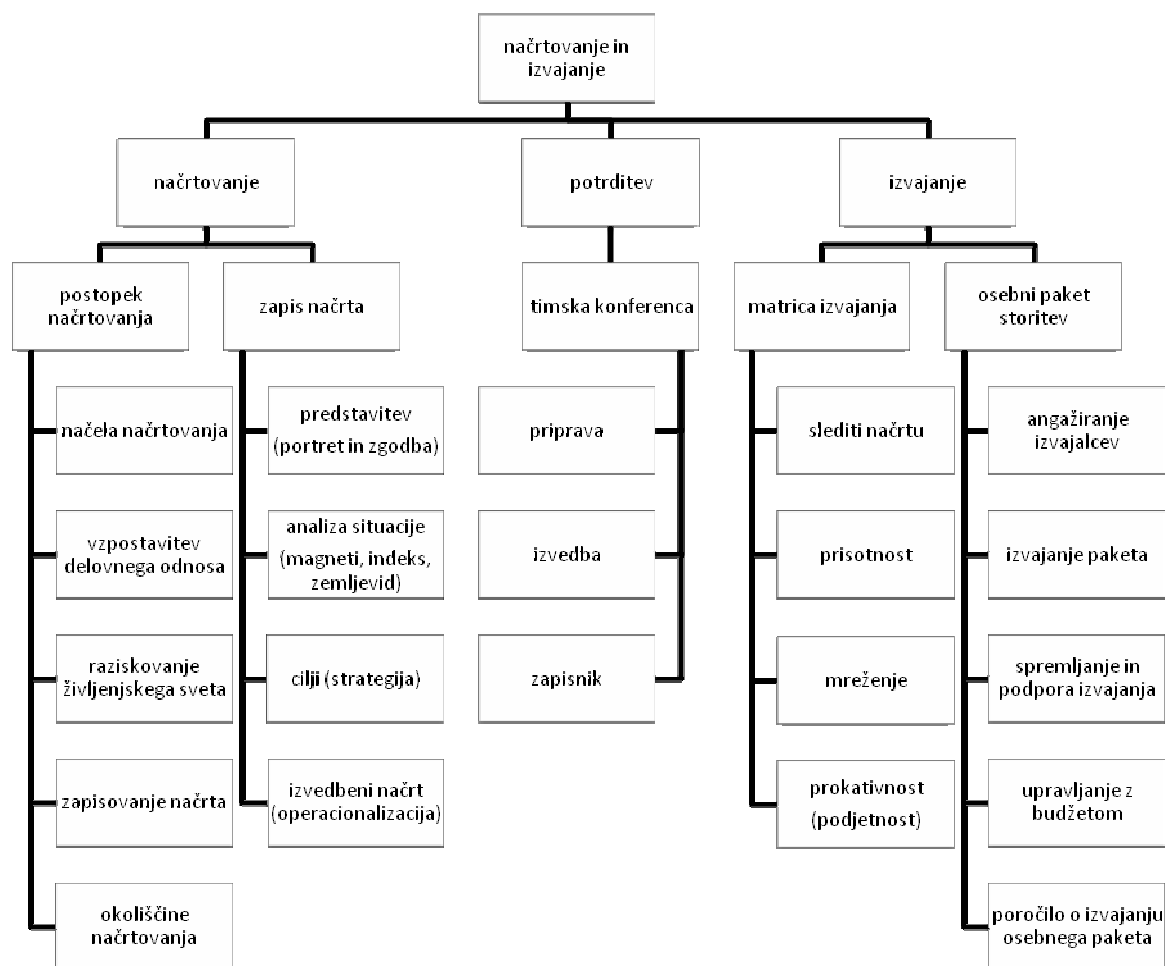
Izdelek izvajanja načrta so seveda izvedene storitve in ukrepi, ki so sredstvo doseganja, uresničevanja ciljev. Uresničeni cilji so seveda resnični izdelek. Skupek uresničenih ali uresničljivih ciljev, predvsem pa sredstev za doseganje ciljev, lahko poimenujemo *osebni paket storitev*. Pojem osebnega paketa je težko dojemljiv in predstavljen na konkretni ravni. Če si lahko načrt predstavljamo kljub njegovi virtualnosti, pa je paket storitev pojem, ki na abstraktni ravni povzema vse tisto, kar načrt predvideva, da se bo uresničilo. V trenutku, ko se načrtovanje preneha in se začne izvajanje je osebni paket, ki je po svojem bistvu, uresničevanje načrta, ravno tako virtualen kot sam načrt. Ko se bo uresničil, pa bo obstajal na način med seboj relativno nepovezanih dogodkov na različnih registrih vsakdanjega življenja uporabnika. Osebni paket je, v nasprotju z osebnim načrtom, virtualna entiteta, ki je nikoli ne bomo videli v enem kosu (razen seveda zabeleženega v poročilu o izvajanju). Če je posledica arhitektovega načrta hiša, ki jo zgradi zidar, pri individualnem načrtovanju storitev take enovite posledice, učinka nimamo. Pa vendar je pojem osebnega paketa uporaben, saj nam govori o tem, kaj bo kot posledico načrta uporabnik prejel. V trenutku največje virtualnosti paketa, ko se paket začne uresničevati, je substanca paketa paket zagotovljenih sredstev za izvedbo načrta oziroma za uresničevanje paketa. V primeru, ko gre za neposredno financiranje, so to finančna sredstva, ki jih plačnik odobri za izvajanje paketa, v vseh primerih pa gre za zavezo izvajalcev za prav isto – izvajanje paketa oziroma njegovih posameznih delov. Osebni paket je tisto, kar kot posledico načrtovanja uporabnik prejme.

Če je metoda individualnega načrtovanja precej dobro izdelan in domišljen postopek, je koordiniranje in izvajanje paketa kot metoda manj razdelana in kodirana. Pri uresničevanju osebnega paketa gre za neko kronološko logiko – potrebno je pridobiti izvajalce, jih podpirati pri izvajanju paketa, pri tem upravljati z budžetom in na koncu o izvedbi poročati. Vse te dejavnosti izvede koordinator skupaj z uporabnikom ali uporabnico. Govorimo lahko o matrici izvajanja. Del te matrice je ravno prisotnost koordinatorja in udeležba uporabnika. Bistvena značilnost izvajanja paketa je tudi koordiniranje v smislu mreženja (vključevanja in koordiniranja različnih udeležencev). Hkrati pa je koordiniranje tudi proaktivno, ne samo v smislu uresničevanja in sledenja načrtu, temveč tudi v proaktivnem iskanju rešitev, pridobivanju sredstev in kreiranju storitev.

Potrditev načrta je trenutek, ki je posledica načrtovanja. Je način finalizacije načrta, hkrati pa tudi razglasitev (inavguracija) začetka izvajanja. V tem smislu je timska konferenca slovesen dogodek, ki

podobno kot splavitev nove ladje, proslavlja dosežek ravno končanega dela in hkrati začetek neke nove zgodbe. Je pa tudi ceremonija preobrazbe, ki da ideji substanco v obliki finančne podlage in pa zaveze udeležencev, da bodo izvedli predvidene dejavnosti. Kot dogodek je izdelek, ki ostane zapisan v zapisniku, kot metoda pa je način organizacije in priprave konference.

Slika 4: Prvine metode



Spodaj bomo po vrsti opisali posamezne vidike metode po njenih sestavinah, na koncu pa poskušali povzeti še enkrat kot enovito metodo, saj ima načrtovanje brez izvajanja le estetsko vrednost ideje, izvajanje brez načrta pa ostane vedno reakcija na stisko ali pa prazen ritual.

Izrazi načrtovanja in izvajanja storitev

Kot smo ugotavljali se je metoda, ki jo predstavljamo razvijala v zadnjih desetletjih. V tem času se je uveljavilo več različnih nazivov tako za niz metod, istega izvora, kot za like, ki jo izvajajo. Nekatere od terminoloških zagat izhajajo iz sprememb v konceptualizaciji metode (npr. premik iz menedžmenta primera v menedžment oskrbe), nekatere iz lingvističnih (individualni in osebni načrt) in boljšega ali slabšega prevajanja v slovenščino (skrb in oskrba), druge pa iz konkretnih okoliščin uveljavljanja metode (obravnavo v skupnosti, načrt dolgotrajne oskrbe). Gre torej za podobne, včasih celo sinonimne, a ne vedno identične izraze, ki jih včasih uporabljamo izmenično za isto stvar, včasih pa pomenijo nekaj posebnega. Zato velja pogledati, kateri izrazi so in kako jih uporabljamo.

Tabela 1: Primerjav izrazov osebne oskrbe

Model	Metoda	Načrt	Načrtovalec	Koordinator	Paket
Klasični	<i>delo s posameznikom</i> ⁷ (delo s primerom)	-	-	-	-
Primer (ZDA)	Vodenje primera ⁸ (menedžment primera)	Individualni načrt, program vodenja primera ⁹	Vodja, menedžer primera ¹⁰	Vodja, menedžer primera	Vodenje primera
Oskrba (VB)	načrtovanje in vodenje oskrbe ¹¹ (menedžment skrbi)	Načrt oskrbe, individualni program oskrbe ¹²	Načrtovalec oskrbe (skrbi) ¹³	Vodja (menedžer) oskrbe ¹⁴	Osebni paket oskrbe ¹⁵
Brandon in FSD	Individualno načrtovanje (načrtovanje skrbi načrtovanje samostojnega življenja individualno načrtovanje z udeležanjem ciljev)	Osebni (individualni) načrt Življenjski načrt	Načrtovalec (oskrbe, skrbi, samostojnega življenja)	Koordinator Izvajalec načrta	
Projekt IF	<i>Individualno načrtovanje</i>	Osebni načrt storitev	Načrtovalec	Koordinator storitev	Osebni paket storitev
Individualizirane institucionalne oskrbe	<i>Individualno načrtovanje Individualna obravnava</i>	Individualni (osebni) načrt Individualni program obravnave Individualni načrt zdravljenja	Načrtovalec	Ključni delavec	
Zakon o duševnem zdravju	<i>Koordinirana obravnava v skupnosti</i>	Načrt koordinirane obravnave v skupnosti	Koordinator obravnave v skupnosti	Koordinator obravnave v skupnosti	
Predlog zakona od dolgotrajni oskrbi	<i>Dolgotrajna oskrba</i>	Individualni načrt dolgotrajne oskrbe	Koordinator dolgotrajne oskrbe	Koordinator dolgotrajne oskrbe ¹⁶	Paket storitev
ZSV	<i>Vodenje primera Organizacija socialne pomoči Načrtovanje in organizacija pomoči/</i>		?		

⁷ Ang. *casework*⁸ Ang. *case management*⁹ Angl. *Individual plan, programme, Case management plan, programme*¹⁰ Ang. *Case manager*¹¹ Ang. *care planning and management*, tudi *Individual planning, Independent living plan*¹² Ang. *Care plan, Individual care programme*¹³ Ang. *Care planner*¹⁴ Angl. *Care manager*¹⁵ Ang. *Personal care package*¹⁶ Predlog zakon predvideva samo koordinatorja, vendar so njegove naloge opredeljene kot načrtovalca. Sklepamo, da bo njegova vloga spremljati izvajanje, ne pa ga organizirati.

	<i>podpore</i>				
--	----------------	--	--	--	--

Zgodovino razvoja konceptov smo na kratko povzeli v uvodu. Niz metod, ki so se razvile za osebni, individualni pristop k organiziranju oskrbe, ki se loči tako od klasičnega dela s posameznikom, kot institucionalne oskrbe, se je verjetno začel z vodenjem, menedžmentom primera v Združenih državah in nadaljevalo z menedžmentom oskrbe v Veliki Britaniji. Ko torej prevajamo izraz v slovenščino in pomeni prav to, zgodovinsko metodo, moramo prevesti z ustreznimi slovenskimi izrazi. Včasih pa se *case management* ali *care management* v angleščini prevajata kot splošen izraz za celoten niz podobnih metod. Takrat menedžment primera ali oskrbe ni ustrezen prevod. V tem primeru se moramo zateči k splošnejšim izrazom. Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva na primer uporablja izraz *organizacija pomoči*. Natančneje bi bilo *načrtovanje in organizacija pomoči in podpore*. Morda pa je najboljši generičen izraz, ki se sicer še ni uveljavil *osebna oskrba*, ki loči od *dela s posameznikom* ali, kot ga imenuje ZSV, *osebno pomočjo*, hkrati pa tudi od *institucionalne oskrbe*.

Pri nas se je za metodo, ki temelji na takem pristopu uveljavil izraz *individualno načrtovanje*. Težava s tem izrazom je, da izraža samo en del metode in sicer načrtovanje. Zato v tem priročniku uporabljamo, ko hočemo govoriti o splošni metodi, izraz *individualno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ta izraz zajema tako proces načrtovanja kot izvajanja. V projektu IF smo sicer govorili o *načrtovanju in koordinaciji*, vendar izraz koordinacija zajema na nek način tudi koordinacijo, v resnici pa gre za izvedbo načrta.

Za izdelek načrtovanja se je uveljavil najprej izraz *individualni načrt*. To imenovanje smo v zadnjih letih spremenili, saj je pomensko in sopomensko neustrezen. Ne gre namreč za nedeljiv načrt (indivisum v latinščini pomeni nedeljivo), saj ga ravno nasprotno sestavljajo posamezni deli. Prizvok, ki ga ima beseda individualnost, pa je prizvok modernističnega pojma individualizacije, kot normalizacijske funkcije industrializacije in kapitalizma. Zato smo se odločili za izraz *osebni načrt*. Ta izraz je slovenski in tudi, ko smo se ga navadili, dobro zveni. Gre namreč za osebno noto, za personalizacijo nasproti individualizaciji. Saj individualizacija, čeprav je namenjena posamezniku, predvideva vseeno neko standardizacijo, medtem ko personalizacija v večji meri izraža skrb za enkratnost osebe in njenih idiosinkratičnih želj, hotenj in potreb. Zanimivo je, da se je podoben semantični premik zgodil tudi v angleškem govornem področju, kjer tudi čedalje bolj pogosto govorijo o *personalised care* ali *services* in ne več o *individualised*.

Metoda, ki smo jo razvili po zgledu angleške in kanadske delitve vlog, načeloma predvideva dva lika: *načrtovalca in koordinatorja izvedbe storitev*. Take izraze smo uporabili tudi v pilotskem eksperimentu individualiziranega financiranja storitev (IF). Očitno pa je tendenca zakonodajalca, da združi vlogi v eno, ki jo poimenuje *koordinator*. Če je koordinator v Zakonu o duševnem zdravju nosilec tako načrtovanja kot izvajanja načrta, pa je vloga koordinatorja, če sklepamo po predlogu Zakona o dolgotrajni oskrbi, predvsem, da je nosilec načrtovanja in ocenjevanja potreb, torej izvaja predvsem naloge, ki naj bi jih izvajal po našem prejšnjem imenovanju (ki ga uporabljamo tudi v tem priročniku) – načrtovalec. Kot kaže bo izraz *koordinator* prevladalo kot ime za splošni lik, ki vključuje tako načrtovanje kot izvajanje načrta in bomo sčasoma prisiljeni opustiti naziv načrtovalec oziroma ga prenehali uporabljati kot tehnični izraz za poimenovanje formalne vloge in ta izraz uporabljali samo še v splošnem pomenu, se pravi osebe, ki načrtuje. Če se izkaže v praksi potrebno, da obstaja poseben človek, ki naj bi skrbel za izvedbo načrta, lahko v posameznem načrtu, kjer je potrebno postaviti nekoga, ki vodi izvedbo, ker je koordinator (ki načrtuje) preveč obremenjen in ne more

voditi še izvedbe, ga lahko poimenujemo *organizator oskrbe* (ali *obravnavne*), morda tudi *osebni organizator oskrbe*. To se lahko izkaže potrebno v okviru dolgotrajne oskrbe, ko ne gre za standardizirane pakete oskrbe ali pa so paketi tako zapleteni, da jih uporabnik ne more koordinirati sam.

Izraz *osebni paket storitev* se je uveljavil nazadnje. Ko smo metodo individualnega načrtovanja uporabljali predvsem pri izdelovanju načrta, ki smo ga potem izvajali s sredstvi, ki so bila pač na voljo, potrebe po posebnem izrazu ni bilo. Takoj, ko se začne posledica načrta plačevati, se izkaže tudi potreba po posebnem izrazu za to, kar načrt omogoča. Načrta samega namreč, potem ko je že narejen, ni potrebno plačevati, plačevati je potrebno storitve, ki jih načrt predvideva. Te storitve lahko poimenujemo *osebni paket storitev*. To je sicer težko predstavljen pojem, je pa ime, ki ločuje načrt od njgove izvedbe.

Naslednja težava z izrazoslovjem je v tem, da različni formalni okvirji vpeljujejo različne izraze. Tako imamo koordinatorja obravnave v skupnosti, koordinatorja dolgotrajne oskrbe; imamo načrt obravnave v skupnosti in individualni načrt dolgotrajne oskrbe. Te razlike so deloma upravičene, saj zaradi različnih okvirjev delovanja potrebujemo različne prilastke. Predvidevamo, da bodo podobne like in orodja predvideli tudi drugi zakoni (zakon o osebni asistenci, prenova zakona o socialnem varstvu) in da jih bodo deloma različno poimenovali, s prilastki, ki so lastni področju, ki ga zakon ureja. To pomeni, da bomo kmalu imeli situacije, kjer bomo imeli nek splošen pristop (kot ga v tem priročniku obravnavamo) in splošno terminologijo, ki jo bomo prilagajali posebnim področjem.

Smiselno bi bilo splošno metodo poimenovati *individualno načrtovanje in izvajanje storitev*, pristop pa *osebna oskrba*. Za lik izvajalca bo, kot kaže, prevladal izraz *koordinator*, za izdelek načrtovanja je najbolj ustrezen izraz *osebni načrt* (ne individualni!). Zato v tem priročniku uporabljamo te izraze in ne tistih, ki jih sicer uvaja Zakon o duševnem zdravju. Zakon govori o *obravnavi v skupnosti*, *koordinatorju in načrtu obravnave v skupnosti*, kar kaže uporabljati, ko ne govorimo o metodi na splošno, ko govorimo določno o postopkih, metodi in izvajalcih v okviru dejavnosti, ki jih predvideva zakon.

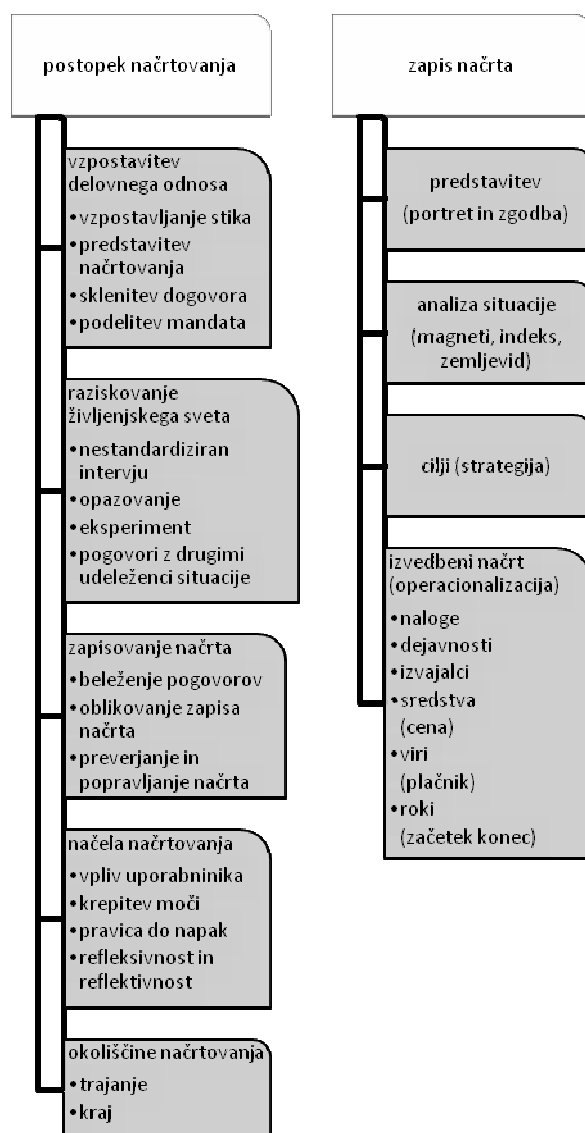
Načrtovanje

Postopek načrtovanja

Postopek načrtovanja je sestavljen iz vzpostavljanja delovnega odnosa, raziskovanja življenjskega sveta in zapisovanja načrta. Določajo ga po eni strani načela načrtovanja, po drugi pa konkretne okoliščine, kako načrtovanje poteka. Izdelek je osebni načrt. Ko govorimo o načrtovanju, moramo torej upoštevati in opisati proces, okoliščine in sam izdelek.

Načrtovanje lahko predstavimo v naslednji shemi:

Slika 5: Prvine načrtovanja



Načela načrtovanja

Načrtovanje je kot metoda in proces visoko etično. Ena izmed bistvenih stvari, ki se jih mora načrtovalec naučiti, je, kako v praksi načela načrtovanja upoštevati in uresničevati. Načela načrtovanja lahko po eni strani razumemo kot pravice uporabnika in po drugi strani obveznosti strokovnjaka, da ravna po njih¹⁷. Vsebina načel individualnega načrtovanja ima po eni strani opraviti

¹⁷ Jelka Škerjanc (Škerjanc, 2006, str. 52-54) našteje pravice, ki jih je potrebno pri načrtovanju upoštevati: pravica do samoodločanja, do sodelovanja, do izbire, do učenja iz lastnih napak, si premisliti, ohraniti nadzor nad procesi, do sporočanja in sporazumevanja, ki uporabniku najbolj ustreza. S tem povezuje načela delovanja: zaupnost, zavezanost u udejanjanju ciljev, participacija, zagotavljanje uporabniškega vpliva, izbira, jasno določene vloge, mandat, proslavljanje dosežkov. Te združi v temeljne značilnosti metode: poteka na uporabnikovo željo, uporabnik ohranja vpliva nad procesom, izboljšuje kakovost svojega življenja z aktivnim sodelovanjem, spiralni proces udejanjanja in novega načrtovanja in lastništvo načrta, ki ga lahko kadarkoli spremeni.

z vprašanji moči, po drugi strani pa človekovega življenja. Načrtovanje mora *dosledno* potekati v smeri krepitev moči posameznika, hkrati pa mora biti življenjsko in živahno – mora upoštevati življenjsko situacijo in jo spreminjati, se mora nanjo ozirati in jo preoblikovati. Skratka etična načela načrtovanja lahko povzamemo v štirih točkah. Osnovni namen in kriterij načrtovanja je krepitev uporabnikove moči. Osnovni dolžnosti načrtovalca sta zagotoviti vpliv uporabnika in delati refleksivno in reflektivno.

	Moč	Življenje
Pravica uporabnika	Krepitev moči	Pravica do napak
Dolžnost načrtovalca	Vpliv uporabnika	Refleksivnost in reflektivnost

Koliko se je uporabnikova moč okrepila – tako v življenju kot v samem procesu načrtovanja je pokazatelj uspešnosti in hkrati tudi maksima samega načrtovanja. Hkrati s tem priznamo, da ima človek pravico zmotiti se, torej razpolagati s svojim življenjem. To načrtovalcu nalaga dve temeljni nalogi: mora dosledno skrbeti, da uporabnik ne izgubi vpliva v procesu načrtovanja in potem pri izvajanju načrta, po drugi strani pa mora upoštevati, da načrt izhaja iz konkretnega in kompleksnega življenja, da se spreminja, da temelji na nizu poskusov in napak, življenjskih obratov itn.

Vpliv uporabnika

Osnovna skrb načrtovalca je na vseh točkah načrtovanja zagotoviti vpliv uporabnika. Od začetka načrtovanja do potrditve načrta in nadalje pri izvajanju mora imeti uporabnik možnost vplivanja na vse vidike načrtovanja in izvajanja načrta.

Imeti mora nadzor nad tem, kaj se dogaja. Če je le možno, mora biti uporabnik povsod zraven, prisoten. V primeru, ko to ni možno (ali taktično) se mora načrtovalec o vseh svojih dejanjih posvetovati z uporabnikom, mu poročati in določiti smernice za delovanje. Načrtovalec se lahko z uporabnikom dogovori, da sam opravi nekatere naloge, ko ocenita, da bo uporabnikova prisotnost slabo vplivala na potek dogodkov (npr. da se bo uporabnik še bolj skregal z nekom, če bo prisoten). Pri preselitvah iz zavodov se pogosto zgodi, da zaradi oddaljenosti uporabnik ni prisoten pri vseh dejanjih. Če bi želeli, da je uporabnik vedno zraven, bi bil postopek preselitve veliko daljši. V takih primerih mora biti načrtovalec še toliko bolj dosleden pri poročanju in posvetovanju.

Tudi pri izvajanju načrta je načrtovalec tisti, ki zagotavlja vpliv uporabnika nad izvajanjem in vsem dogajanjem v zvezi s tem. Je garant njegovega vpliva.

Uporabnik mora imeti moč odločanja v vseh vidikih načrtovanja. Odloča tako o poteku načrtovanja kot o vsebini načrta. Odloča o tem, kako in kje bo načrtovanje potekalo, kakšen bo način, ki mu ustreza, s kom se bo in s kom se ne načrtovalec pogovarjal, kaj bo in kaj ne bo zapisano v načrtu, kako bo načrt napisan. Seveda odloča o tem, kakšne cilje si bo postavil, ampak tudi o tem, kako jih bo dosegel.

Zato mora biti vključen v celoten potek načrtovanja in v njem sodelovati. Ima pravico biti povsod zraven, lahko pa tudi izbere, da se kakšnega dogodka ne udeleži.

Mora imeti nadzor nad tem, kakšne informacije o njem načrtovalec (in kasneje koordinator) posreduje naprej. O tem se dogovorita z načrtovalcem, hkrati pa mora načrtovalec vedno znova preverjati, ali je prav, da je nekaj o uporabniku sporočil, in o tem poročati uporabniku. Prav tako mora imeti dovoljenje, da načrt pokaže drugim. Kljub temu, da ima načrt deloma naravo javnega dokumenta in da so v načrtovanje in še zlasti v izvajanje vključeni drugi, mora načrtovanje sloneti na zaupnosti oziroma na poklicni molčečnosti načrtovalca.

Pasti

Danes v mnogih institucijah strokovni delavci za uporabnike izdelujejo načrte brez njihove prisotnosti. V tako izdelani načrtih sami ocenijo njihove sposobnosti in predvidijo cilje, ki bi bili koristni zanje. Na ta način uporabniku odvzamejo vpliv nad njegovim življenjem, saj uporabnik nima možnosti izraziti svojih želja in potreb. Rezultat takega načrtovanja je slabo zapisan načrt, ki je pogosto neuporaben.

Pogosto se zgodi, da uporabnik izgubi vpliv tudi, ko sodeluje v procesu načrtovanja. Načrtovalci lahko uporabnika blokiramo pri postavljanju tistih ciljev, ki se nam zdijo nerealni oz. neuresničljivi. O realnosti ciljev ne smemo dvomiti in presojsati. S takšnim ravnanjem ne ustvarjamo možnosti za sanjanje skupaj z uporabnikom. Pri postavljenih ciljeh, ki se načrtovalcu zdijo nerealni, se lahko pri njihovem izvajanju izkaže, da so uresničljivi. V nasprotnem primeru, ko takšni cilji niso realni, pa bo uporabnik spoznal (uvidel), da takšnega cilja ni mogoče uresničiti. Da niso realni bo pokazalo uresničevanje načrtov – ne glede na to ali je načrtovalec »realnost« prav ocenil. Realnost ali nerealnost ciljev se izkaže ravno v njihovem uresničevanju. Cilj vseeno zapišemo in ga poskušamo uresničevati po posameznih korakih.

Primera »nerealnih« ciljev

Neka uporabnica je nekoč v svoj načrt zapisala, da bo tožila brata, ki mu je pred desetimi leti posodila 5.000, 00 tolarjev, denarja pa ji še danes ni vrnil. Že med načrtovanjem ji je načrtovalka povedala, da je zelo težko, da bo s tožbo kaj dosegla. Pogovorili sta se tudi o možnosti, da bo taka tožba verjetno zelo poslabšala odnose z bratom. Uporabnica je še vedno vztrajala pri tem, da bo brata tožila in cilj zapisala v svoj načrt. Cilj je zastavila tako, da ji je koordinatorka poiskala odvetnika, ki bo svoje delo opravil prostovoljno. Najprej se je z njim posvetovala, nato pa naj bi brata tožila. Izvajanje te naloge se je izkazalo za koristno. Uporabnica se je res posvetovala z odvetnikom, ki ji je, podobno kot načrtovalka, povedal, da ima zelo majhne možnosti, da tožbo dobi in, da bo celoten proces zelo drag. Po pogovoru z odvetnikom se je odločila, da brata ne bo tožila. Prav pogovor z odvetnikom jo je zelo razbremenil. Ni več toliko razmišljala o starem posojilu, ki jo je pred tem že nekaj časa morilo.

Past obrazca. Pri izdelavi načrta je potrebna fleksibilnost. Načrtovalec sestavlja in zapisuje načrt, kot teče pogovor z uporabnikom. Ne gre za »discipliniranost načrtovanja«, izpolnjevanje obrazca, pogovor o magnetih po nekem vrstnem redu, ampak za prilagajanje pogovora uporabniku in temam, kot se v pogovoru razvijajo. V nasprotnem primeru ustvarimo uradniški odnos z uporabnikom. Opomniki nam služijo kot mentalni zemljevid in ne spisek vprašanj. Tog pogovor morda sledi »centrovskemu« razmišljanju, disciplini postopkov, kot jih poznamo in izvajamo po raznih zakonih.

Marsikdaj bi načrtovalci želeli točno določen postopek načrtovanja, saj bi se radi izognili zmedi. »Zmeda« v pogovoru, preskakovanje s teme na temo je dovoljena, zaželena, saj izhaja iz toka misli, iz pogovora. Zapis je uredniško delo, ki mora hkrati odražati ustvarjalno zmedo pogovora in omogočiti kristalizacijo situacije v pisani besedi. Zapis načrta je odsev uporabnikovega življenja oz. zgodbe.

Zgodi se lahko tudi, da načrtovalec skuša postaviti tiste cilje, ki se njemu zdijo primerni in potrebni, uporabnik pa teh ciljev v resnici noče imeti ali jih celo ne potrebuje. V tem primeru gre za vsiljevanje svojih ciljev ali napačno presojo potreb s strani načrtovalca¹⁸. O takšnih ciljih se morata načrtovalec in uporabnik temeljito pogovoriti. Vsekakor je koordinatorki (in temu posledično tudi uporabniku) v takšnih primerih v pomoč supervizijska in intervizijska podpora.

Ko ima uporabnik omejene sposobnosti besednega izražanja, si je potrebno vzeti več časa za načrtovanje. Koordinatorica potrebuje znanje, spretnosti in sposobnosti, da komunikacijo prilagodi uporabniku, se z uporabnikom sporazumeva na njemu razumljiv način, da ne zdrsne v situacijo, ko kot načrtovalka sama zapiše načrt in cilje uporabnika. Pri delu z osebami z demenco je načrtovanje zaradi okrnjenih sposobnosti besednega sporazumevanja na videz težavno ali nemogoče. Res je, da poteka postavljanje ciljev dalj časa, da od načrtovalca terja dobro poznavanje življenjskega sveta osebe z demenco, kombiniranje besednega in nebesednega sporazumevanja, opazovanja in še kaj, ni pa nemogoče. Postavljene cilje je dobro vedno znova preverjati z osebo z demenco, da zagotovimo njen vpliv in ustreznost postavljenih ciljev. Dobro se je zavedati, da osebe z demenco kontinuirano doživljajo vsakdanje situacije kot neobičajne, nove, in tako doživljajo tudi samo načrtovanje. Zato je še toliko bolj pomembno, da jih naš način vzpostavljanja stika in delovnega odnosa ne vznemirja vsakič znova.¹⁹

Uporabnika lahko s svojim ravnanjem ali zapisom načrta potisnemo v stigmatizirano vlogo. Paziti je potrebno, da je načrt res izraz volje uporabnika. Ne smemo presojati in obsojati njegovih odločitev, vedno mu moramo dati možnost, da načrt spremeni in popravi napake.

Zaradi stiske s časom delavcev se lahko zgodi, da uporabnik ne bo imel možnosti odločati o tem, kje in kdaj se z načrtovalcem srečata za zapis načrta. V tem primeru se je potrebno dogovoriti za čas in kraj, ki bo ustrezal obema ter na ta način preprečiti, da bi bila to le odločitev načrtovalca, ki bi jo uporabniku vsilil.

Kadar je načrtovalec in koordinator ista oseba, ki nastopa v dveh vlogah (kot načrtovalec in koordinator), lahko pride do kolizije vlog. Če tisti, ki načrtuje, ve, da bo moral sam opravljati določene naloge zapisane v načrtu, se nalogam, ki mu niso po ugodju, lahko izogne.

¹⁸ Vsiljevanje ciljev s strani strokovnjaka je past, v katero se strokovnjaki ujamejo, kadar v ospredje postavljajo svojo moč, znanje, vedenje ali zapadejo v sindrom pomaganja. Past je pri koordinatorjih obravnave v skupnosti prisotna tudi zato, ker mandat za njihovo delovanje določa Zakon o duševnem zdravju. V želji po učinkoviti pomoči uporabniku, sami postavijo cilje, ki niso del uporabnikovega življenjskega sveta, temveč so del strokovnjakovega delovanja in vodijo v povečevanje strokovnjaštva. Postavljanje ciljev s strani strokovnjaka vodi v neučinkovito pomoč, pogosto tudi v stigmatizacijo uporabnikov in je obenem etično sporno, saj niso v ospredju koristi uporabnika, ampak koristi strokovnjaka.

¹⁹ Več o vzpostavljanju delovnega odnosa z osebami z demenco v (Mali & Milošević Arnold, 2007; Mali, 2008).

Krepitev moči

Krepitev moči je osnovna tema, refren načrtovanja. K temu vprašanju se moramo v procesu načrtovanja vedno znova vračati.

Uporabnikovo moč moramo v prvi vrsti razumeti kot pogodbeno moč – kakšno moč ima sklepati pogodbe, ali je lahko in kolikšni meri pogodbeni stranka. Eden izmed namenov in ciljev načrtovanja samega po sebi je, da uporabnik postane pogodbeni osebik – načrt je izraz njegove volje in temelj pogodb in pogajanj z drugimi.

Pogodbeno moč kot merilo družbene moči osebe je pomembna, da ne zdrsnemo v preveč psihološko razumevanje moči. Krepitev moči ni le krepitev samozavesti, odločnosti, moči izraza – to je pogosto le funkcija družbenega položaja in vloge.

Pogodbeno moč posameznik črpa iz svojega formalnega statusa, iz svojega nastopa (interakcijske kredibilnosti) in vlog, ki jih opravlja in igra.

Najprej se moramo vprašati, kakšen je *formalni status* uporabnika in kako ga izboljšati.

Ali ima oseba polni status državljana, ali ima polno *opravilno sposobnost*? Ali mu je pač dodeljen *nadomestni status* (otrok, mladoletni, upokojenec, invalid, bolnik, obsojenec, tujec, oseba pod skrbništvom ipd.)?

Kakšne *druge formalne statute* ima (zaposlitev, izobrazba, funkcije, članstva)?

Status je po drugi strani povezan z *denarjem*. Kakšne dohodke ima, dobiva plačo, ima premoženje, nepremičnine, rente, prihranke ali pa premoženja sploh nima.?

Pogodbeni status človeka tvorijo tudi zagotovila, *garancije*, ki jih lahko nudi. Ali ima človek ljudi, ki lahko zanj garantirajo? Ima poroke, skrbnike, zagovornike? Ali ima osebni, finančni socialni kapital, ki zagotavlja, garantira, njegovo moč stopanja v odnose? Kaj so njegovi pologi, premoženjske garancije, socialni kapital?

Ugled in spoštovanje je tudi del pogodbene moči. Kakšen je družinski ugled? S kakšnimi dosežki se lahko ponaša? Katere cenjene spretnosti ima? Kakšen je njegov ali njen ugled, ki izhaja iz vlog, ki jih opravlja?

Po drugi strani na kredibilnost posameznika poleg formalnega statusa, vpliva kako stopa v *stike z drugimi*, kakšen *vtis* daje, kako druge sprejema itd.

Kakšen je *prvi vtis* in sploh vtis, ki ga nekdo naredi na sogovornike? Kaj je ljudem na njem všeč? Kaj jih spravlja v zadrego? Kaj si o nekom mislijo?

Pomemben del interakcij je *zaupanje*. Ali nekomu drugi povejo svoje skrivnosti, mu dajo pomembne zadeve za narediti? Ali drugim zlahka pove svoje osebne stvari? Jim zaupa?

Zaupljivost in zaupanja vrednost krepi sposobnost jasnega sporočanja hotenj, želj, mnenj... Ali se nekdo zlahka znajde v nesporazumih, konfliktih?

Da nekoga upoštevamo je pomembno njegovo ozadje, *veze in poznanstva*. Kdo so znanci, prijatelji? Si jih zlahka pridobi? Kaj mu je všeč pri ljudeh?

Zaupanje vzbujajo ali pa zmanjšujejo tudi statusni simboli. Kako se kažejo? Ali ljudje poznajo vrline njegove vloge? S čim kaže svoje cenjene in razvrednotene vloge?

Za vrednost v interakciji so včasih usodne interakcijske spretnosti npr. opravičevanje, pojasnjevanje, humor. Ali se zna nekdo opravičiti? Kam gleda, ko govori z ljudmi? Ali se posveča sogovornikom? Kako se ljudem približa? Kako se šali? So drugim šale všeč? Kdaj se smeji? Če se pogovor zatakne, kaj naredi? Kako pojasni zaplet, izpad? Ali to ljudje sprejmejo?

Odločilnega pomena za našo družbeno moč so družbene vloge, ki jih prevzemamo. Avtomatično nam dajo ali pa vzamejo moč. Vloge so sestavljene iz virtualnega dela (pravila, stalne funkcije in naloge, ki jih moramo opravljati, ko se znajdemo v določeni vlogi) in dramskega – moramo jih uprizoriti, npr. moramo se vesti tako, kot vloga zahteva, govoriti to, kar se za to vlogo predvideva, zavzeti določen položaj, ki se vlogi spodobi itd. (npr. prodajalec mora kupca vprašati, kaj želi, mu ponuditi možnost izbire, mu dati občutek, da ima res on možnost izbire, kupec pa mora prodajalca spraševati o dobrinah, ki mu jih prodaja itd.).

Moč nam daje med drugim število vlog, ki ga v vsakdanjem življenju igramo. Veliko vlog, nam paradokсно, daje določeno svobodo, biti to, kar v resnici smo. Več vlog kot imamo, manj smo fiksirani zgolj na eno. Igranje veliko različnih vlog, nam daje bogastvo izkušenj in nam dviguje našo vrednost in ugled. Več cenjenih vlog kot imamo, več smo v naši družbi vredni.

Zato se je potrebno vprašati, kakšne cenjene vloge nekdo ima. Katere so najpomembnejše vloge? Katere spretnosti potrebuje za to vlogo? Kakšna so pričakovanja drugih ljudi? Kako močne in odporne so te vloge? Jih lahko izgubi? Kaj mora narediti, da jih obdrži? Kako jih zavarovati?

Nasprotni pol so stigmatizirane vloge. Te vloge jemljejo moč. Zaradi ene same značilnosti, nekoga obsodijo v celoti in sodijo zelo strogo. V nasprotju z ostalimi vlogami, stigmatizirane vloge prevladajo nad vsem, kar počnemo. Vse, kar je povezano z nami in našo osebnostjo, postane znak naše stigme.

Stigmo ustvari neskladnost med tem, kar ljudje mislijo, da bi nekdo moral biti in tem, kar dejansko je.

Stigma je opozorilni znak, da ne bomo izpolnili, kar se od nas pričakuje.

Vsakdo ima svojo stigmo, nekaj, česar se sramuje, se boji, da ga bo diskreditiralo.

Potrebno se je vprašati: Kako drugi ljudje opazijo stigmo? Kakšni so znaki stigme? Ali nekdo prikriva svojo stigmo? Kdaj jo pokaže? Na kakšen način? Na kakšen način prikriva? Kaj naredijo drugi, ko razkrije svojo stigmo? Ali ko se razkrije sama?

Kako nekdo ravna s pričakovanji »občinstva«, z »normalnimi«? Ali igra to, kar pričakujejo? Kako ravna s ponujeno pomočjo? Tudi ko pomoč ni tisto, kar potrebuje?

Stigma deluje na različne načine. Včasih, v neformalnih skupinah, kot je družina, prijatelji itd., ima stigma efekt izobčenja. Stigmatizirana oseba postane izobčenec.

V formalnih skupinah, kot je služba, organizacija, itd., je učinek drugačen. Človeka ne izobčimo, ampak le izključimo.

Ko najdemo skupino podobnih, se ločimo od ostalih, ustvari se prepad med nami in njimi. Takrat skupina na oni strani ustvari lastna pravila in vrednote, lastno subkulturo.

Kako deluje stigma uporabnika? Kam ga postavi? Ga izobči, izključi ali izloči?

Protistrup za stigmatizacijo so druge vloge. Stigmi preprečujejo, da bi postala usodna za posameznika. Drugi vidijo tudi drugače in nam dajo boljši občutek o nas samih.

Kako ubežati stigmatizacijo?

Več o moči glej *Krepitev moči v teoriji in praksi* (Flaker, in drugi, 2007) in *Krepitev moči* (Dragoš, Leskošek, Petrovič Erlah, Škerjanc, Urh, & Žnidarec Demšar, 2005).

Pravica do napak

Pravica do napak je neločljivo povezana s predpostavko, da odločamo o svojem življenju. Večji del življenja, ki ga živimo, temelji na poskusih – in napakah. Ko se odločamo o majhnih rečeh, kot na primer, kaj bomo jedli, kam bomo šli na sprehod ipd. in ko se odločamo o pomembnih stvareh npr. kaj bomo študirali, s kom bomo živeli, kje bomo živeli, vedno tvegamo, da se bomo zmotili in navadno imamo možnost »popravnega izpita«, svojo odločitev spremeniti, jo popraviti, zamenjati. To pravico ljudem z dolgotrajnimi stiskami pogosto odvzamejo. Ko ljudje živijo pod pokroviteljstvom, drugi pogosto presojujejo (in obsojajo) njihove odločitve. Uporabniki pogosto živijo pod imperativom ne delati napak. Tisti, ki so označeni kot nori, morajo biti bolj pametni od ostalih, morajo sprejemati odločitve, ki so za druge sprejemljive, ki pričajo o njihovi skromnosti in neuspešnosti.

Pri načrtovanju je pravica do napak temeljnega pomena. Brez nje se ne moremo lotiti načrta. Osebni paket ni ne-vem-kakšna trdna zgradba, ki bo stala za vekomaj. Ne navsezadnje tudi pri gradnji hiš si lahko v teku izgradnje premislimo, kaj dodamo, odvezemo in tudi ko je hiša zgrajena, lahko dodamo prizidek, spremenimo razpored prostorov ipd. Pri osebnem načrtovanju, kot v navadnem življenju, si včasih moramo premisliti, včasih naletimo na ovire, včasih nas nekaj ne mika več ali pa nas začnejo zanimati stvari, ki nam prej niso padle na pamet. Osebni načrt je način, kako izraziti svoje želje, jih obdržati v spominu (zapisu), ohraniti konsistentnost v svojem življenju, hkrati moramo ostati fleksibilni in nas želje, ki smo jih nekoč izrazili, ne smejo zasužnjiti.

Če pravimo, da je načrt podoben oporoki, je izraz naše volje, pa ni podoben poroki, ni zaveza, obljuba drugim, da bomo nekaj naredili. *Nekoč so mi v neki stanovanjski skupini pokazali načrt, ki je bil sestavljen iz fotokopije dveh strani hišnega reda, z roko napisanih treh alinej in podpisov. V alinejah je stanovalec napisal, da bo pomival posodo in pospravljal za sabo, obiskoval dnevni center in obljubil, da bo iskal službo preko zavoda za zaposlovanje.* Osebni načrt, načrtovanje in izvajanje načrta ne sme biti sredstvo discipliniranja uporabnikov.

Oče Gestalt terapije, Fritz Perls je nekoč dejal, da so napake kreativni del življenja. Ne le, da se iz napak učimo, napake pomenijo izstop iz predvidenih kolesnic, omogočijo nam, da zadevo vzamemo

drugače, da naredimo nekaj, kar sicer ne bi, da sprožimo potek dogodkov, ki bi sicer ostali v Morfeusovem kraljestvu.

Proces načrtovanja je ustvarjanje sanj. Ne sprašujemo se, kaj je možno, pravilno, dovoljeno, ampak, kaj si želimo, hočemo, sanjamo. Je ustvarjanje širokega in drznega pogleda na svoje življenje. Ustvarjanje možnosti, sanjanje potencialov. Načrtovanje je ustvarjanje virtualne stvarnosti, kjer je vse možno, da bi potem preverili možnosti v materialni stvarnosti odnosov, pravil in stvari. Je način kako pognati mašino, kako si želeli in ustvarjati ne samo energijo za uresničevanje želja temveč tudi ustvariti ritem, gibanje sprememb, dejanj, ki posegajo v dejansko stvarnost.

Praktično, metodično to pomeni, da moramo:

1. Spodbuditi uporabnikove sanje in želje
2. Dovoliti napake in sprejeti definicijo stvarnosti, ki jo postavi uporabnik
3. Sprejeti spremembe, ki si jih uporabnik želi
4. Se opravičiti za svoje napake in jih popraviti.

Veliko število uporabnikov socialnega dela, še zlasti tisti, ki so dolga leta živeli v zaprtih ustanovah, starejši²⁰, odrinjeni in pozabljeni, so se od-učili želeli. Zaradi obupa, nemoči, zaradi tega, ker so njihovo življenje načrtovali drugi, so svoje želje opustili, jih črtali s seznama, nehali razmišljati o novih. Večkrat se zgodi, da je problem načrtovanja premalo želj, premalo vizij kako naj bi življenje potekalo.

V tem primeru je naloga načrtovalca, da ustvari ozračje, kjer so želje možne, dopustne, še več zaželen. Če naletimo na tak blok, lahko uporabimo preproste tehnike kot na primer, da vprašamo, kako vidi svoje življenje čez npr. pet let. Lahko zadevo obrnemo tudi bolj na šalo in vprašamo, kaj bi si želeli, če bi mu dobra vila ali zlata ribica ponudila tri želje²¹.

Predvsem pa je potrebno biti dopustljiv in ne presojati ali je neka želja, cilj pravilen ali napačen, ustrezen ali nezaželen. To je izključno pristojnost uporabnika. Pustiti moramo možnost, da se izkaže ali je nek cilj realen, uresničljiv, sprejemljiv za druge. V resnici, tudi če se nam zdi, da je uporabnik naredil napako, ne vemo, kako se bo to izkazalo. Pred željami drugega in pred stvarnostjo, kjer se bodo uresničevale, je potrebno biti skromen, celo ponižen.

²⁰ Vprašanja avtonomije, kontrole nad lastnim življenjem in samostojnosti se zdijo nepomembna s perspektive starih ljudi samih, prav tako pa z institucionalnega vidika, saj institucionalni sistem lažje deluje brez njih. Stanovalci se radi prepustijo že ponujenim storitvam in ne razmišljajo dosti o tem, da bi izražali svoje želje. Današnji stari ljudje v domovih uporabljajo »skromno držo«, ker je pomembna za njihovo dobro počutje in življenje v domu. Ne razmišljajo o svojih pravicah. Udobje je za mnoge že lasten WC v sobi, drugim pa mir in počitek. Za večino je streha nad glavo, hrana in topla soba vse, kar potrebujejo. Pogost stavek: »Dom je za starega človeka edina možna rešitev!« meji že na »vdanost v usodo« (Mali, 2008).

²¹ Taki triki se lahko zdijo »poceni«, ampak navadno vžgejo. Pravljичnost, preprostost in situacijska neustreznost vprašanja ima po eni strani humorni učinek (človek se nasmehne ali zasmeji), hkrati pa vpelje občutek neresničnosti, igre in igrivosti.

Drugačna definicija stvarnosti, kot jo imamo sami, nam lahko vzbudi nelagodje. Če nekdo kot izhodišče načrta postavi svoje verske blodnje, če si v načrtu zastavi, da se bo poročil z nekom, ki ga še ne pozna, se nam to, milo rečeno, lahko zdi čudno, večinoma pa še več, vzbudi občutek, da je nekaj s tem hudo narobe. Med drugim občutek izhaja iz neskladnosti tega, kar uporabnik predlaga z našo utečeno predstavo resničnosti, stvarnosti. Pri tem nam pomagata dva, načeloma nasprotna, manevra. Prvi je, da zavzamemo t.i. fenomenološki položaj, drugi pa je akcija.

Nihče nas namreč ne sili, da v definicijo, ki je nasprotna naši, verjamemo, da se z njo strinjamo. Verjeti moramo v pravico do lastne stvarnosti, celo norosti, v pravico človeka do napak. Verjeti moramo v človeka in ne v njegove ideje. Če imamo dvome, zadržke, jih sicer lahko izrazimo, a jih moramo dati v oklepaj – ne smejo biti v središču našega pogovora, ne smejo postati lik, marveč le del ozadja.

Dati svoje dvome v oklepaj nam pomaga operativna, aktivna in pragmatična usmerjenost pri načrtovanju. Lahko rečemo: »Težko sicer verjamem, da se boš poročil z Bradom Pittom (s Sandro Bullock), ampak vseeno poglejmo, kaj je prvi korak, ki ga je potrebno storiti za to.«. S tem smo sicer podvomili v smiselnost predpostavke početja, ne pa v početje samo. Svoj dvom smo postavili v oklepaj, ko smo se premaknili od besed k dejanjem. Če so namreč predpostavke našega delovanja nerealne, neresnične ali celo napačne, pa so dejanja vedno realna, imajo svoj realen obstoj in ustvarjajo polje skupne stvarnosti. Če se nekdo vpiše na igralsko akademijo, pošlje pismo, ali pa se kot Sacha Baron aka Borat odpravi v Hollywood, da bi spoznal Pamela Anderson, so to realna dejanja, ki sicer ne bodo morda pripeljala do poroke z njo, a se bo na poti dogodilo marsikaj zanimivega, vsaj zabavnega, če ne koristnega. Če so tvoje misli le nekaj, kar mi lahko sporočaš, sem v tvojih dejanjih lahko konkretno udeležen.

Iz napak, ki se zgodijo, ni potrebno delati *drame*. Potrebno jo je sprejeti, jo morda pozabiti, ali pa jo popraviti, se nekaj iz nje naučiti. V okviru načrtovanja je potrebno zbrisati cilj, ki ga uporabnik noče več zasledovati, morda postaviti novega, če si uporabnik premisli, ali dodati k staremu še dodatne vsebine, največkrat pa prav spremeniti načine izvajanja nalog, ki so potrebne za doseganje cilja.

Glede na to, da je načrt izdelek uporabnika, so napake tudi njegove. Zato si jih ne moremo očitati. Je sicer res, da smo bili udeleženi pri ustvarjanju načrta, da zagovarjamo njegovo izvedljivost, smiselnost, a vseeno, načrt ni naš in za napake nismo odgovorni načrtovalci. Smo pa odgovorni za napake, ki jih pri načrtovanju storimo mi. Odgovorni smo predvsem uporabniku.

Tudi za načrtovalce velja, da niso imuni do napak. Do neke mere imajo tudi oni pravico do napak. Osebni načrt namreč ni kirurška operacija (pa tudi kirurg se lahko zmoti), kjer je napačen rez lahko usoden. Tam, kjer so napake popravljive, si jih lahko privoščimo.

Refleksivnost in reflektivnost

Refleksivnost je značilnost načrtovanja, ki nam omogoča, da si premislimo in da si dovolimo napake in jih popravljamo. O refleksivnosti in reflektivnosti smo govorili kot o značilnosti metode, je pa tudi njeno načelo. Dejali smo, da načrt ni tog instrument, je vodilo in ne pravilo. Omogoča spremembe v življenju, prav tako pa tudi v samem načrtovanju in izvajanju načrta.

Diskusija, ki smo jo imeli o napakah, je diskusija ravno fleksibilnosti načrta, o njegovem odzivanju na učinke v človekovi stvarnosti in o koristnosti reflektiranja, oziranja na uresničevanje ciljev in na učinke pri izvajanju osebnega paketa.

Bistveni element refleksivnosti je eksperimentalni pristop. Zadeve moramo poskusiti, da vidimo, če delujejo. Hkrati pa nam poskus prinese nove vpoglede v stvarnost in ne nazadnje jo spreminja, kar moramo spet upoštevati (tako pri izvajanju, kot pri vnovičnem načrtovanju, ki ga spodbudijo spremembe).

Vzpostavitev delovnega odnosa

Da se načrtovanje začne, je potrebno vzpostaviti delovni odnos. Vzpostavljanje delovnega odnosa v načrtovanju sestoji iz predstavitve načrtovalca in načrtovanja, podelitve mandata za načrtovanje in sklenitve dogovora o načrtovanju.

Značilnost delovnega odnosa v metodi načrtovanja in izvajanja storitev - koordiniranja je, da je odnos kljub celovitosti pogleda in pristopa bolj obrobni kot centralen. Če si svetovalci in psihoterapevti pogosto mislijo, da so osrednja točka in predmet transference za uporabnika, pa pri načrtovanju (in tudi koordiniranju) ni tako. Če si psihoanalitično usmerjeni svetovalci mislijo, da preko transferenčnih procesov predstavljajo mati ali očeta, je načrtovalec bolj podoben teti ali stricu, ki včasih pride na obisk, ki jih razume in podpre pri njihovih prizadevanjih. Odnos ne temelji v prvi vrsti na oblikovanju rešitev, temveč na vzpostavljanju delovnega dogovora, zagotavljanju odprtega prostora za pogovor in soustvarjanja rešitev. Gre za skupen projekt, ki temelji na odkrivanju, raziskovanju uporabnikove moči, da doseže svoje cilje in uresniči sanje.

Drugi razlog za drugačno pojmovanje vloge je, da načrt in koordinacija po definiciji predpostavlja več izvajalcev, več udeležencev situacije. To načrtovalci, še bolj pa koordinatorji, lahko doživljajo kot kontraproduktivno: *vključitev večih delavcev, načrtovalcev, izvajalcev je lahko uporabniku v korist, lahko pa mu v določenem obdobju predstavlja tudi zmedo, ne ve, na koga se obrniti, preveč je razdrobljeno. Zato se vrača k delavcu, s katerim sta vzpostavila načrt, oziroma delovni odnos.* Zavedati se moramo, da ravno delovni odnos ni ekskluziven odnos. Je sicer prav, da se vrne k načrtovalcu. Ravno takrat, ko pride do zmede, saj si tako lahko uredi zemljevid različnih odnosov in vzpostavi pogoje za nadaljevanje sodelovanja z drugimi.

Vzpostavljanje stika

Stik lahko uporabnik vzpostavi z načrtovalcem neposredno in samostojno, lahko ga kdo z načrtovalcem poveže ali ga k njemu napoti, lahko pa z uporabnikom stik naveže načrtovalec.

V eksperimentu individualnega financiranja so uporabniki navezali stik z načrtovalci večinoma posredno. Napotile so jih organizacije, ki izvajajo storitve socialnega varstva (npr. centri, zavodi, nevladne organizacije), pogosto pa tudi drugi uporabniki. Šele, ko se je razvedelo o eksperimentu, so se začeli na načrtovalce obračati uporabniki sami, še pogosteje pa njihovi svojci.

Za koordinatorje obravnave v skupnosti lahko predvidimo nekaj tipičnih situacij, kako bodo navezovali stike. Lahko bodo navezali stik v bolnišnici, lahko preko drugih delavcev centra, lahko pa preko drugih organizacij, ki delujejo na področju duševnega zdravja ali socialnega varstva.

Predstavitev načrtovanja

Po vzpostavitvi prvega stika načrtovalec sprva seznani uporabnika, kakšen je namen njunih srečanj, kakšna je njegova vloga v celotnem procesu in kakšna je vloga uporabnika. Obrazloži mu formalnosti postopka. Nato mu predstavi metodo individualnega načrtovanja, pri čemur ga je najpomembneje seznaniti z njegovimi pravicami. V nadaljevanju pove, kakšne so značilnosti metode, kako poteka proces načrtovanja, kakšen je namen načrtovanja in kaj je produkt načrtovanja. Pri tem lahko omeni tudi, kaj vse načrt vsebuje. Spregovori o tem, kaj je odgovornost načrtovalca in kaj odgovornost uporabnika. Seznani ga s tem, kdo bo lahko imel vpogled v njegovo dokumentacijo in za kakšen namen. Po predstavitvi vsebine dela, se uporabnik lahko odloči za sodelovanje takoj ali pa si vzame čas za premislek in to načrtovalcu sporoči kasneje.

Podelitev mandata

Osnovni mandat koordinatorja obravnave v skupnosti je, da človeku, ki doživlja daljšo duševno stisko oziroma ima težave v duševnem zdravju, zagotavlja pomoč in podporo iz različnih formalnih in neformalnih virov, da naredi osebni načrt (načrt obravnave v skupnosti) in koordinira njegovo izvajanje.

Ker gre za povsem prostovoljno odločitev uporabnika, da ponujeno pomoč in podporo sprejme, lahko govorimo, da je ključen mandat, ki ga koordinatorju podeli sam uporabnik. Javni mandat ali pooblastilo, ki ga koordinator ima je izključno v tem, da svoje storitve uporabniku ponudi (ima mandat, da ga na primer obišče v bolnišnici, za obisk na domu pa že potrebuje mandat uporabnika). Vse ostalo, kar koordinator dela je izključno stvar prostovoljnega dogovora med njim in uporabnikom, torej mandata, ki mu ga podeli uporabnik.

Seveda ima koordinator splošni mandat, ki ga ima socialno delo, torej, da je zagovornik tistih, ki nimajo dovolj moči, da bi jih drugi slišali in da poskrbi, za tiste, ki nimajo dovolj moči, da bi poskrbeli zase. Plesati mora ples skrbnika in zagovornika (Flaker, 2003). Zato mora, ko ponuja svojo pomoč in podporo, v duhu nalog, ki mu jih nalaga zakon, biti *vztrajen in odločen*, a ne vsiljiv. Stopnja vztrajnosti in odločnosti je sorazmerna z ogroženostjo uporabnika, kot jo koordinator oceni. Če npr. koordinator oceni, da uporabniku grozi velika škoda, nevarnost (npr. da izgubi večji del premoženja, da bodo posledice hospitalizacije zanj usodne, ipd.), potem ima več razlogov za odločnost in vztrajnost pri navezovanju stikov in vzpostavljanju odnosa, ki bo vključeval mandat uporabnika.

Pogosto se zgodi, da se mora koordinator aktivirati zaradi zunanjih pritiskov: *Prva informacija zame je bil telefonski kontakt s strani sosed, ki poroča o uporabniku, ki jim v naselju že 20 let dela same probleme, zadnje 2 leti, pa je obupno. Predvsem zaradi vode, ki pušča in jo oni plačujejo in njegovega kričanja podnevi in ponoči, ki jih moti. Jeza in strah sta prevladala nad občasno podporo in skrbjo do uporabnika. Predstavnice stanovalcev se bojijo nadaljnje nereda v zvezi z nekontroliranim*

odtekanjem vode, eventualnimi poplavami iz banje, stranišča itd., bojijo se tudi smradu, bolezni in seveda nočnega motenja miru.

Tak pritisk lahko vzbudi vtis, da je »mandat CSD nekako urediti situacijo: zaščititi osebo s težavami v duševnem zdravju in obenem preprečiti nadaljnje motenje reda in miru, ki ga povzroča množici sosedov. Predvsem smo želeli mediiirati med stanovalci in uporabnikom in poskrbeti za njegovo zdravljenje in ohranitev stanovanja (večjega ali manjšega). Na CSD je pritiskal upnik oz. upravnik bloka, v katerem je imel uporabnik veliko lastniško stanovanje. Pritiskali so tudi sosedje, ker plačujejo delež njegovega dolga, on pa cele noči vpije, poleti pri odprtih oknih enostavno niso spali. Klicali so tudi iz občine, kamor so segle pritožbe sosedov.« Če je mandat centra oziroma koordinatorja, da zaščiti osebo, zaradi katere drugi pritiskajo, pa gotovo nima mandata urejati situacijo in ščititi druge pred njimi. Predvsem ni mandat CSD ali socialnega dela, da bi skrbel za red in mir. Za to ni nobenega formalnega pooblastila niti pristojnosti. Hkrati pa bi se nam lahko zdelo, da ga ne moremo zaščititi. Seveda pritiski, kot so opisani zgoraj, obstajajo. Jih je po eni strani potrebno obravnavati kot grožnjo uporabniku, po drugi strani pa kot potrebo, stisko okolja, ki ga uporabnik moti. Če pristanemo, da nam skupnost, soseska, samo s pritiski podeli mandat, potem nas na neformalni način potisne v skrbniško vlogo. Začnemo pretežno razmišljati, kaj je dobro za uporabnika in se z uporabnikom prenehamo pogovarjati, kaj si želi, potrebuje, kaj so *njegove* nuje.

V takem primeru imamo shematično gledano tri možnosti:

- Definirati pritožnika kot uporabnika in usmeriti delovanje v razreševanje njegove stiske
- Definirati motečega kot uporabnika in ponuditi svoje storitve zagovornika v sporu z okoljem
- Izhajajoč iz ene ali druge pozicije postati mediator med pritožnikom in motečo osebo.

V prvem primeru je lahko pritožnik posameznik ali skupina (soseska, delovni kolektiv). V tem primeru je naloga koordinatorja pomagati ljudem okoli osebe s težavami v duševnem zdravju, naučiti se živeti z njim ali njo. V drugem primeru je naloga koordinatorja uporabniku predstaviti pritiske, oceniti tveganja (če je le mogoče skupaj z uporabnikom) in zaščititi njegove interese. V tretjem primeru je naloga posredovati med sprtimi strankami. Navadno gre za vse troje in je potrebno pridobiti vse tri mandate. Mandat, ki ga ponuja pritožnik, je tako formalno kot vsebinsko nevzdržen in ga je potrebno pretvoriti v mandate, ki so operabilni, ki se jih da izvesti. Pritožnik nam mora podeliti mandat, ki je usmerjen v reševanje (tudi) njegove stiske. Uporabnik mora postati zares uporabnik in videti uporabnost našega početja za svojo blaginjo, in hkrati moramo dobiti mandat od obeh za posredovanje v sporu.

Mandati centra za socialno delo in mandati koordinatorja

Center za socialno delo, kjer je koordinator zaposlen, ima svoje mandate. Z njimi lahko koordinator razpolaga in jih uporablja v prid uporabnika in v skladu z mandatom, ki mu ga uporabnik podeli. Splošni mandat centra lahko opišemo kot mandat, da zaščiti tiste, ki so (socialno) ogroženi, pa ne morejo poskrbeti zase (jim manjka družbena moč) in pa da tistim, ki nimajo dovolj lastnih sredstev (socialnih in materialnih) omogoči dostop do tistih sredstev, ki jih kot storitve ali prejemke zagotavlja država.

Znotraj teh splošnih pooblastil oziroma mandatov poteka delo koordinatorske skupnosti. Nekomu, ki je v nezavidljivem položaju, npr. zaradi pretiranega in dolgotrajnega pitja je izgubil službo, žena ga je vrgla na cesto, ima zdravstvene težave itn., lahko koordinator, ki je delavec na centru, ponudi denarno socialno pomoč (ZSV), lahko mu pomaga priti do stanovanja - na podlagi Stanovanjskega zakona izda mnenje o pridobitvi začasne bivalne enote v najem krajevno pristojnemu stanovanjskemu skladu. Ima javno pooblastilo v primeru ogrožanja njegovega zdravja, življenja – postavitve skrbnika, namestitve v socialni zavod itn.

V okviru koordiniranja lahko koordinator že v prvih stikih ponudi take možnosti uporabniku, lahko tudi uporabnik pride na center zaradi urejanja teh storitev. Pomembno pa je, da uporabnik podeli mandat koordinatorju za načrtovanje. Urejanje denarne pomoči lahko poteka že takoj, medtem ko bolj strateška vprašanja (npr. skrbništvo) lahko prepusti nadaljnjem postopku načrtovanja.

Storitve in pooblastila so lahko del načrta oziroma paketa storitev. Lahko pa se uporabnik zadovolji samo s posamično storitvijo in zavrne načrtovanje.

V ponudbi, ki jo ima koordinator skupnostne obravnave na centru za socialno delo, se ne razlikuje bistveno od drugih delavcev centra. Razlika je v okviru – procesa načrtovanja in osebnega paketa storitev. Razlika je tudi v tem, da lahko v paket vključi svoje sodelavce in da ima celoten ansambel svojo partituro – načrt.

Sklenitev dogovora

Funkcija sklenitve dogovora ima simboličen in funkcionalen pomen. Na simbolični ravni uporabnik s sklenitvijo dogovora načrtovalca povabi v svoj življenjski svet. Na ta način načrtovalca spusti v svoje osebno življenje in mu izkaže svoje zaupanje.

Funkcionalna raven zadovolji na eni strani predpisane formalne postopke, po drugi strani pa podpis dogovora uporabnika pomeni, da načrtovalec pridobi mandat uporabnika, da lahko zanj opravi neke storitve. Podpis dogovora pomeni sklenitev pogodbe med dvema strankama, kjer opredelita svoje pravice, obveznosti in odgovornosti.

Sklenitev dogovora navadno sledi, ko se uporabnik odloči za sodelovanje v procesu načrtovanja, torej po predstavitvi vseh formalnosti in vsebine dela. Načrtovalec in uporabnik lahko skleneta dogovor pisno ali ustno.

Če gre za sklenitev dogovora s koordinatorjem obravnave v skupnosti v okviru Zakona o duševnem zdravju, uporabnik in koordinator skleneta pisni dogovor s podpisom izjave o privolitvi v obravnavo v skupnosti. V primeru, ko se uporabnik odloči za sodelovanje s koordinatorjem, vendar ne želi podpisati dogovora, nadaljujeta z delom. Dogovor lahko podpišeta kasneje in ta velja za nazaj ali pa štejemo osebni načrt za izjavo o privolitvi v obravnavo v skupnosti.

Po sklenitvi dogovora se navadno dogovorita za kraj, čas srečevanj in način beleženja.

Raziskovanje življenjskega sveta

Če je krepitev moči osnovna matrica in načelo individualnega načrtovanja, potem je osnovna metoda raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev. Skupaj z uporabnikom moramo namreč raziskati njegov svet, ugotoviti kako živi, njegove želje, potrebe in nuje, hkrati pa tudi zaznati vire in sredstva, ki so mu na voljo, kot tudi tista, ki mu manjkajo. Pri tem uporabimo štiri poglavitne tehnike: pogovor z uporabnikom, ki poteka na način nestandardiziranega intervjuja, poizvedovanja pri ljudeh, ki so del njegovega življenjskega sveta, obstoječega kot tudi tistega, ki na podlagi načrta nastaja, opazovanje in eksperiment. Pri posameznem načrtu je lahko ena tehnika izhodiščna temeljna, jo pa vedno kombiniramo z ostalimi.

Nestandardiziran intervju

Nestandardni intervju je najbolj običajna tehnika, ki jo uporabljamo pri načrtovanju. Intervju poteka v obliki pogovora, ki ni strukturiran. To pomeni, da vprašanja niso vnaprej določena. Načrtovalec si lahko izdela opomnik oziroma uporabi kašnega iz literature, vendar ga mora imeti v glavi in ne na papirju. Kot opomnik lahko uporabi magnetne, indeks potreb ali kakšno drugo vodilo.

Intervjuja načrtovalec ne sme voditi po opomniku. Opomnik je le shema, ki nam omogoči, da česa ne pozabimo. Intervju mora potekati kot pogovor, uporabnik je tisti, ki diktira ritem in tematiko. Načrtovalec pogovor le usmerja. Opomnik nam služi, da preverimo, ali bi rad uporabnik še kaj o tisti temi povedal, npr.: »Povedal si mi, da se pogosto videvaš z bratom, kaj pa ostali sorodniki?«

Pogovor dobi strukturo šele v zapisu, sicer pa poteka povsem nestrukturirano.

Tehnike intervjuja ne moremo uporabiti pri uporabnikih, ki se ne morejo pogovarjati. Pogovarjamo se lahko sicer tudi ne samo z besedami (npr. z znaki, pisanjem, slikami ipd., pri nekaterih pa tudi ti mediji odpovejo). Pri njih je potrebno življenjski svet raziskati drugače.²²

Pogovori z drugimi udeleženci situacije

Pri pogovoru z uporabnikom lahko sodelujejo tudi drugi udeleženci situacije. Najpogosteje so to svojci, najbližji uporabnika (npr. starši, partner, prijatelji, skrbnik in drugi). Po potrebi sodelujejo tudi

²² Npr. pri osebah z demenco je pogovor z besedami težaven, ker imajo besede v njihovem izražanju drugačen pomen. Njihove misli so pogosto nepovezane, besede nedokončane ali nerazumljive, kar besedno sporazumevanje kot ga razumemo mi, degradira in našo vlogo postavlja pod vprašaj. Osebam z demenco več kot besede pomenijo občutki, ki jih doživljajo v stiku z nami. Ustvariti je potrebno vzdušje, v katerem se dobro počutita oba, oseba z demenco in koordinatorka. Naloga koordinatorka med njima ustvarjati vzdušje, klimo in občutke. Lahko se pogovarjata, vsaka s svojimi besedami, na svoj način, a sta kljub temu v stiku. Oseba z demenco si verjetno ne bo zapomnila imena koordinatorka ali namena njenega obiska, zapomnila pa si bo čustva, ki jih je doživljala ob vzpostavljanju stika s koordinatorko. Prijetna čustva bodo zagotovila za nadaljevanje dela z osebo z demenco. Vsak naslednji obisk bo predstavljal odkrivanje novega, zlasti sposobnosti in zmožnosti osebe z demenco. Nekatere osebe z demenco nam sporočajo svoja čustva in misli tako, da pojejo, nekatere s pomočjo slik, bodisi iz družinskega albuma, ali naključnih slik. Pogosto se osebe z demenco pogovarjajo z osebo, ki jo vidijo v ogledalu. Tudi to nam lahko pomaga pri spoznavanju uporabnika. Ne pozabimo tudi na dotike, pri katerih pa velja previdnost, saj si vsi ne želijo tesnih telesnih stikov. Lahko pa stisk roke ali objem, zagotovi varnost, sprejetost in odpre poti za vzpostavljanje medsebojnega razumevanja.

delavci raznih organizacij, ki izvajajo storitve, potencialni izvajalci storitev, koordinator storitev in pomembni drugi.

Udeleženci pripomorejo k zapisu dobrega načrta. Pogovor dopolnjujejo predvsem v tistem delu, ko gre za prepoznavanje potreb in zagotovitev storitev, saj uporabniki včasih nimajo uvida v svojo lastno situacijo ali na določene potrebe pozabijo. V tem delu jih pogosto dopolnjujejo svojci, ki zanj skrbijo. Ker uporabnika dobro poznajo, je dobro skupaj z njimi preveriti cilje. Pogosto ponudijo pomoč za sodelovanje pri izvedbi nekaterih ciljev. V izvedbenem delu načrta jih lahko določimo kot izvajalce nekaterih nalog.

Načrtovalec in uporabnik lahko že med zapisovanjem načrta navežeta stike z nekaterimi drugimi, zunanjimi izvajalci, z namenom pridobivanja informacij za lažje načrtovanje korakov izvedbe ciljev. Lahko tudi navežeta stike s tistimi, za katere predvidevata, da bi bili pripravljeni sodelovali pri izvajanju določenih storitev kot izvajalci, jih o tem povprašata in nato v primeru pripravljenosti na sodelovanje zapišeta v načrt kot izvajalce. Pridobitev predhodnih informacij in zapis izvajalcev v načrt omogoča lažje in hitrejšo izvajanje načrta.

V primeru, da je uporabniku odvzeta opravilna sposobnost, mora privoliti v načrtovanje tudi skrbnik oziroma zakoniti zastopnik. Nima pa nobenega vpliva nad procesom načrtovanja. Seveda se, če uporabnika dobro pozna in sodeluje dnevno v njegovem življenju v načrtovanje vključi tudi bolj dejavno. Če je skrbnik oziroma zakoniti zastopnik bolj papirnate sorte, ima pravico do vpogleda v načrt. S podpisom načrta potrdi, da se z njim strinja.

Če se uporabnik ne more pogovarjati, so udeleženci pogovora še posebej pomembni. V tem primeru lahko načrtovalec zapiše načrt ob prisotnosti uporabnika s pomočjo osebe, ki uporabnika zelo dobro pozna in mu ta najbolj zaupa. Pri tem se ne moremo zanesti le na besede te osebe, načrt zapisati le na podlagi pripovedi drugega. Potrebno jo je preveriti, navadno z opazovanjem in poskusi, največkrat pa s kombiniranjem obeh tehnik.

Razlogi za uporabo te tehnike:

- Dopolnitev načrta
- Preverjanje ciljev in sodelovanja pri izvedbi ciljev
- Ko ne more uporabnik govoriti in se z njim ne moremo pogovarjati.

Pri tem pa ne smemo spregledati možnih pasti, ki jih prinaša vključevanje drugih udeležencev situacije, npr. zasledovanje ciljev udeležencev, ki se vedno ne skladajo s cilji uporabnika, upoštevanje potreb udeležencev in zanemarjanje potreb uporabnika, očrnjevanje (stigmatiziranje) uporabnika in zmanjševanje moči uporabnika, ker v ospredje postavljamo pomembne druge, dodajanje nalog pomembnim drugim, s čimer jih še bolj obremenimo in speljemo na pot naših novih uporabnikov.

Z drugimi se pogovarjamo le v pričo uporabnika. V pogovoru z drugimi mora uporabnik ohraniti besedo in vpliv ves čas pogovora. Udeleženci ne smejo prevzeti nadzor nad procesom načrtovanja. Načrtovalec zato že na začetku pogovora pojasni uporabniku in udeležencem pravila igre, torej kaj pomeni delati po metodi individualnega načrtovanja in kako, pojasni vloge udeležencev v pogovoru ter poudari, da je uporabnik tisti, ki odloča. Na koncu lahko z njimi sklene ustni dogovor, da

prepustijo glavno besedo uporabnikom. Pogosto se zgodi, da udeleženci kljub temu zdrsnejo v svojo zaščitniško in pokroviteljsko vlogo ter skušajo spontano prevzeti nadzor nad pogovorom in na ta način prevzeti uporabniku vpliv. Če se to zgodi, mora načrtovalec posredovati tako, da pogovor prekine in da besedo uporabniku ter mu na tak način skuša nazaj zagotoviti vpliv. Uporabnik ima zadnji besedo, strinjati se s povedanim in odločati o tem, kaj bomo zapisali v načrt.

Ob tem je potrebno poudariti, da koordinator kot načrtovalec mora tudi z bližnjimi in drugimi udeleženci situacije navezati stike in vzpostaviti delovni odnos. Po eni strani je razlog ta, da bodo tudi oni sodelovali pri izvajanju načrta in se je z njimi potrebno dogovoriti o njihovi vlogi v izvedbi, po drugi strani pa je načrt tudi marsikdaj odgovor na njihove potrebe in so tako ali drugače zainteresirani za izvedbo načrta. Seveda pa stiki in odnosi z drugimi ne smejo zmanjšati vpliv uporabnika načrta, ampak morajo biti usmerjeni v njegovo krepitev. Ti odnosi so pomožni delovni odnosi in so le dopolnilo osnovnemu odnosu z uporabnikom.

Opazovanje

Pri zapisovanju načrta nam lahko pomaga opazovanje. Na ta način pridobimo dodatne podatke o življenjskem svetu uporabnika, ki jih ob načrtovanju z uporabnikom nismo vključili v načrt. Opazovanje nam mogoča, da odkrijemo, identificiramo in zaznamo dejavnike in dejstva, ki jih uporabnik ni omenil, ni izrecno izpostavil, bi pa lahko pomembno prispevali k dobremu zapisu načrta. Marsikaj lahko opazimo tudi takrat, ko smo neposredno v stiku z uporabnikom, pa ne načrtujemo. Takšna opažanja je za vključitev v načrt potrebno preveriti v pogovoru z uporabnikom.

Neposredno se lahko o uporabnikovi stvarnosti poučimo le z opazovanjem, posredno pa s spraševanjem drugih in s pomočjo dokumentov, drugega pisnega gradiva, pa tudi drugih predmetov materialne in duhovne kulture (npr. dokumentov, slik, predmetov, ki jih uporablja in stvari, ki so mu pomembne, glasbo, ki jo posluša in umetnosti, ki mu je v veselje).

Opazovanje nam omogoča, da se načrtovalec na svoje oči prepriča o dogajanju v življenjskem svetu uporabnika. Omogoča tudi celovitost in realističnost, saj na naše čute delujejo konkretna celotna dogajanja, kot splet različnih dimenzij. Poleg tega se načrtovalec zaveda, da se to, kar vidi, v resnici dogaja. Je pa edina metoda, ki jo lahko uporabimo v situacijah, ko spraševanje in pogovor odpove, to je pri ljudeh, ki ne znajo, ne morejo ali nočejo odgovarjati na vprašanja in se pogovarjati, katerih odgovori niso smiselni, jasni in razumljivi. Tehnika opazovanja je uporabna pri ljudeh, ki se težje izražajo z besedami, čeprav tudi takrat ne gre opustiti prizadevanja, da bi našli primeren način sporazumevanja, ki ga kombiniramo z opazovanjem.

Opazovanje nam lahko služi pri načrtovanju kot osnovna ali dodatna tehnika. Kot osnovno tehniko jo uporabimo v primeru, ko uporabnik ni zmožen ali sposoben govoriti. V tem primeru načrtovalec opazuje uporabnika, kako živi, kaj dela, kaj mu je všeč, kaj mu ni, s kom se družijo itn. Tako kot nam magneti ali kategorije indeksa potreb lahko služijo kot opomnik pri pogovoru, ju lahko uporabimo kot opazovalne sheme. Načrtovalec beleži dejstva, ki so pomembna za zapis načrta in zapiše načrt na podlagi tega, kar je opazil. Zapisovanje načrta z uporabo opazovanja kot osnovne tehnike traja dalj časa in zahteva več neposrednega stika z uporabnikom. Zapisana dejstva načrtovalec nato dopolni z informacijami, ki jih je od uporabnika pridobil z nebesednim sporazumevanjem (npr. opazovanjem,

poskusi, nebesednimi odzivi na vsebino pogovora, reakcije na besedno sporazumevanje s koordinatorko, čustveni odzivi ob stiku s koordinatorko ipd.), z zbiranjem raznih informacij iz življenjskega okolja uporabnika, npr. z informacijami, ki jih podajo tisti, ki uporabnika dobro poznajo. Takšne informacije je potrebo preveriti pri uporabniku z neposrednim opazovanjem uporabnika, saj drugi vpleteni lahko vidijo in doživljajo stvari drugače kot uporabnik sam. Če uporabnik sliši in razume pomen vprašanj, ne more pa govoriti, ga lahko načrtovalec sprašuje, uporabnik pa mu neverbalno pokaže, po potrebi zapiše, ali se strinja ali ne strinja z odgovorom. Možna je tudi uporaba znakovnega jezika, če se uporabnik sporazumeva na tak način. Slednje sicer ni opazovanje, je pogovor, ki pač uporabi drug medij.

Eksperiment

Eksperimentalno metodo kombiniramo z metodo opazovanja. Lahko rečemo tudi eksperimentalno opazovanje, kar pomeni, da gre za načrtno opazovanje pojavov, ki jih načrtovalec sam povzroča. Proučujemo predvsem vzročno posledične odnose med različnimi oblikami pomoči na eni strani in njihovimi učinki in posledicami na drugi.

Eksperiment omogoča načrtovalcu namerno in načrtno preverjanje stvarnih dejstev. V primeru, da je na primer uporabnik težko intelektualno oviran, kar pomeni, da se sporazumeva na nam razumljiv način, načrtovalec zapisuje načrt na podlagi eksperimentalnega opazovanja. Primer: načrtovalec želi preveriti, kaj uporabnik rad je in kaj ne. To lahko preskusi na tak način, da mu ponudi npr. jabolko, nato pa opazuje njegovo reakcijo. Če bo uporabnik vrgel jabolko na tla, je moč sklepati, da jabolko ne mara. Isti poskus je dobro preveriti v različnih časovnih obdobjih, da se prepričamo o tem, da ni na negativni odziv uporabnika vplivala kakšna druga okoliščina (npr. da je jabolko vrgel po tleh, ker ga ne more pojesti zaradi zobobola).

»Ko sva z Matejem načrtovala preselitev iz zavoda v Ljubljano, sva se veliko pogovarjala o njegovih gospodinjskih spretnostih. Povedal mi je, da zna sam kuhat in prat. Potrebuje pa pomoč pri čiščenju. Na prvi pogled se mi je zdelo, da res vse obvlada, zato sva šla na naslednjo temo. Ko sva se naslednjič dobila, sem prišla ravno v času, ko so v bivalni enoti prali perilo. Ugotovila sem, da sta bili najini predstavi o pranju perila čisto različni. Za Mateja je pomenilo pranje perila, da je nekdo izmed osebja dal prati perilo v stroj, nalil prašek, nato mu je pokazal na kateri gumb je potrebno stisniti in on ga je pritisnil. Glede na izkušnjo sva potem skupaj skuhala kosilo. Ugotovila sva, da bo v Ljubljani potreboval tudi nekaj podpore pri učenju samostojnega kuhanja in pranja perila. Eksperimentiranje je povečalo trdnost in izvedljivost načrta.«

Vse česar se v socialnem delu lotevamo je eksperiment. Saj vedno znova in znova preizkušamo kaj deluje in kaj ne!

Zapisovanje načrta

Pri zapisovanju načrta je potrebno biti pozoren, da sledimo uporabniku in njegovim besedam. Pomembno je poudariti to, da mora biti iz vseh zapisov razviden uporabnikov jezik, njegove besede, njegova volja, saj s tem pridobi vpliv in odločanje o svojem življenju. Načrt ne smemo zapisovati v uradniškem ali strokovnem jeziku, ki bi bil uporabniku nerazumljiv.

Beleženje pogovorov

Pogovore z uporabnikom moramo beležiti čim bolj natančno, saj je načrt izraz volje uporabnika. Beležimo ga lahko tudi dobessedno, pripoved uporabnika.

Pogovore beleži načrtovalec. Lahko jih beleži sproti, tako da si dela zapiske v času pogovora na list papirja ali na računalnik. Tudi v primeru sprotne beleženja mora načrtovalec kasneje pogovor zapisati v urejeni obliki, vendar še pred naslednjim srečanjem z uporabnikom, da lahko na ponovnem srečanju preveri, ali se uporabnik z zapisanim strinja²³. Sprotno beleženje lahko moti tok pogovora. Takrat je bolje pogovor zabeležiti kasneje po spominu. V tem primeru bomo pogosto izgubili uporabnikove besede in stavke, včasih tudi pomene. Rezultat takšnega beleženja je lahko suhoparna in pomanjkljiva zgodba s pomanjkljivimi cilji. Izgubijo se navadno tisti cilji, ki jih je uporabnik izrazil le posredno, neposredno pa ne. Tudi kadar ne beležimo pogovora v celoti, je koristno zapisovati bistvene točke pogovora in tiste stavke, ki zelo dobro povzamejo bistvo uporabnikove pripovedi.

Pogovor lahko snemamo z diktafonom, a se moramo o tem z uporabnikom predhodno dogovoriti. Uporabnik mora biti nujno seznanjen s snemanjem pogovora. Brez privolitve uporabnika pogovora ni dovoljeno snemati.

Načrt se navadno piše v elektronski obliki, bodisi sproti na računalnik ali kasneje po zapiskih iz lista papirja. Takšna oblika omogoča lažje in natančnejše spreminjanje, dopolnitve ali popravke načrta.

Oblikovanje zapisa načrta

Zapisovanje je pomembno za proces načrtovanja, saj kot predstavitev življenjskih okoliščin, stvarnosti uporabnika predstavlja njegov svet tudi njemu samemu. Zapis je predmet pogovora med načrtovalko in uporabnikom. Prvi pogovor je izhodišče, v njem še nimamo »predmeta« pogovora. Ko zapišemo, vzpostavimo odnos, kjer se dve osebi, subjekta pogovarjata o nečem tretjem, je način kodiranja, objektiviziranja življenja z namenom razgovora o njem in spreminjanja.

Načrt mora vsebovati strukturo, ki bo za bralca dovolj jasna in pregledna. Načrtovalec se lahko pri tem opre na strukturo, ki jo opišemo spodaj. V uvodu predstavi uporabnika in njegovo življenjsko zgodbo, nato pa nadaljuje z magneti. Na koncu povzamemo vse cilje in zapišemo še izvedbeni načrt.

²³ Uporabnikom, ki uporabljajo računalnik, lahko načrt že pred srečanjem pošljemo po elektronski pošti. Tako se uporabnik lažje ali bolje pripravi na naslednje srečanje.

Načrt se lahko začne z naslovnico, ki vsebuje naslov dokumenta. Opremljena je z imenom in priimkom nosilca dokumenta – uporabnika in imenom in priimkom zapisovalca – načrtovalca. V primeru, da ima uporabnik skrbnika oziroma zakonitega zastopnika, mora vsebovati tudi njegovo ime in priimek. Spodaj levo zapišemo datum zapisa. Načrt postane verodostojen, ko vsebuje podpis uporabnika, načrtovalca in morebitnega skrbnika oziroma zakonitega zastopnika.

Preverjanje in popravljanje načrta

Na vsakem srečanju uporabnik in načrtovalec preverita, kar sta zapisala na prejšnjem srečanju. To storita tako, da načrtovalec uporabniku prebere, kar je zapisal. Na željo uporabnika si lahko vsebino zapisanega prebere tudi sam. Včasih je tako tudi bolje, saj se oseba lažje poglobi v zapisano vsebino, če jo prebere sama. Uporabnik se izjavi o tem ali se z zapisanim strinja ali ne. Če se uporabnik strinja z vsem, kar je zapisano, nadaljujeta z zapisovanjem načrta v naslednji točki. Če pa ima uporabnik pripombe, je potrebno zapisano popraviti. Zapisano vsebino je mogoče popraviti, dopolniti, izbrisati ali napisati na novo. Na ta način načrtovalec in uporabnik nadgrajujeta načrt.

Uporabnik pogosto dobi ob branju vsebine še kakšno asociacijo in želi dodati še kaj. V tem primeru morata načrt dopolniti. Včasih se zgodi, da se uporabnik premisli, da tistega, kar je želel na prejšnjem srečanju zapisati v načrt, sedaj ne želi več, da bi bilo zapisano v načrtu. V tem primeru je potrebno izbrisati nezaželeno vsebino. Kadar uporabnik prepozna napačno razumevanje načrtovalca, ga opomni, da vsebino popravi. Lahko pa vsebino napišeta tudi na novo.

V primerih, ko osebni načrti prinašajo za sabo finančna sredstva in plačnika, je potrebno na koncu opraviti še logično kontrolo. Pri finančnih sredstvih moramo biti namreč zelo natančni. Če napačno načrtujemo stroške, je težje izvajati načrt oziroma kdaj to sploh ni možno. V takem primeru načrt pred multidisciplinarnim timom pregleda druga oseba in opravi logično kontrolo vseh storitev in stroškov.

Načrt

Načrt ima načeloma dva dela. Pripovednega in izvedbenega, narativnega in operativnega. Pripovedni nam pove zgodbo, v njem pripovedujemo o življenju uporabnika, o njegovih potrebah – nujah in željah. Konec pripovedi je tak, da oblikujemo cilje, ki jih ima uporabnik.

Gre torej za zgodbo, ki govori o prihodnosti. Poanta zgodbe, v nasprotju s pripovedmi v literaturi, je v tem, *kaj se bo zgodilo*. Kaj se je zgodilo in kaj se zdaj dogaja, ni pomembno, razen toliko kolikor, nam pomaga razumeti to, kar se šele bo zgodilo.

Struktura zgodbe ni struktura romana. Nima tragičnega junaka, nima zapleta, vrha in razpleta. Je bolj podobna noveli, ki opisuje neko situacijo, neko dogajanje in na koncu nas preseneti obrat, ki ga nismo pričakovali. Je novica (novela pomeni v italijanščini novico), ki oznanja nekaj novega.

S pripovednim delom utemeljimo cilj in posledično tudi paket storitev, ki jih bo uporabnik prejemal. Pripovedni del je torej v funkciji upravičevanja dejanj, ki jih načrt predvideva. Zgodba mora vsebovati vse, kar je relevantno, da razumemo, zakaj oseba potrebuje načrt, in da vemo, kako se bo načrt izvajal. Je izraz njegove volje in tudi njega samega. Ostale podrobnosti so le okrasnega, estetskega pomena.

V pripovednem delu torej najprej predstavimo osebo (oziroma se predstavi sama), ki ji je načrt namenjen (lastnika načrta, uporabnika načrta). Človek, oseba je nosilec načrta, zato je pomembno, da ga predstavimo. Predstaviti ga moramo s perspektive moči. Njegova moč je eden izmed temeljev izvedbe načrta. Ob predstavitvi lahko na kratko predstavimo njegovo življenjsko zgodbo. Življenjepisni lok, ki ga s tem prispevamo pripovedi, nam lahko pojasni od kod prihaja, kako se je znašel v situaciji, ki jo hoče spremeniti.

Bistveni del pripovedi je opis (in analiza) njegove *sedanje* življenjske situacije. Ta del pripovedi opisuje hkrati stiske, ki jih oseba doživlja, in tudi želje in rešitve, ki jih v zvezi svojim življenjem ima. V tem delu opišemo vire, ki so mu na voljo in tiste, ki jih še potrebuje. Pripovedni del zaključimo s cilji, ki jih oseba v svojem življenju postavi. Cilji so vezni člen med pripovedjo in izvedbenim načrtom. Z njimi se zaključi zgodba in začne načrtovanje nalog, dejavnosti in izvajalcev. So pa cilji tudi ost načrta. Z njimi uporabnik izrazi svojo usmeritev, svoje želje in nuje. Je izrazni in hkrati operativni vrhunec načrta.

Primerno je, da cilje oblikujemo tudi kot pripoved. Tokrat pripoved o tem, kako bo izvedba načrta potekala. S tem oblikujemo strategijo izvajanja načrta. Ta sklepna pripoved je uvod v tabelarični zapis izvedbe.

Izvedbeni del je na prvi pogled mnogo bolj tehnični. Je pa del, na katerem načrt stoji (ali pade). Iz izvedbenega dela mora biti povsem jasno, katere naloge in dejavnosti bomo po načrtu izvajali, kdo jih bo izvajal, kakšna in kolikšna sredstva so za izvedbo načrta potrebna, kje jih bomo pridobili. Izvedbeni načrt mora tudi predvidevati časovno dinamiko izvajanja načrta.

Struktura načrta

- A. predstavitev (portret in zgodba),
- B. analiza situacije (magnet, indeks, zemljevid),
- C. cilji (strategija),
- D. izvedbeni načrt (operacionalizacija) - naloge, dejavnosti, izvajalci, sredstva (cena), viri (plačnik), roki (začetek konec).

Predstavitev, zgodba

Predstavitev uporabnika je smiselno začeti z njegovo »fizično predstavitevjo«. S tem bolj poudarimo njegovo dejanskost, dejstvo, da ni virtualna enota (številka, primer obravnave, EMŠO, občan, uporabnik, pacient), ampak realni človek. Z nazorno predstavitevjo pokažemo človeka iz mesa in krvi. Tako, da si ga lahko predstavljamo. Tak ključ za nadaljnji tekst, da ton celi pripovedi.

Za to se moramo vprašati: Kaj je najbolj značilno zanj? Kaj nas očara in prevzame? Po čem smo si ga zapomnili?

Vzemimo za primer literarno zelo dobro predstavitev:

Prvič, ko sem jo zagledala, je prišla v spremstvu svojega sina. Počasi je hodila ob njem. Njena drža telesa je izražala žalost, ramena so bila povešena. Videla sem gospo nizke postave. Imela je kratke lase in urejeno pričesko. Polt na obrazu je bila mladostna. Bila je urejena, v kombinaciji črnega kostima. Njena drža telesa mi je dajala vtis urejene gospe. Ob pozdravu mi je ponudila drobno roko, ki je čvrsto stisnila mojo dlan. Bila sem presenečena nad njeno močjo. Bila je tiha, zadržana. Povedala je bolj malo. Dejala je, da je žalostna. Njeni odgovori so bili kratki, največkrat z ja in ne.

Ne glede, da je predstavitev literarno dobra, vseeno zgodbo predstavi iz perspektive strokovnjaka, kot jo je videl ob prihodu v dom. Zato je izraz tistega trenutka, ni pa izraz njenih ključnih značilnosti. Obdržati moramo tisto, kar je ključno zanj nasploh, dati to v prvi plan, odstraniti ali pa dati v drugi plan tisto, kar je značilnost situacije. Če zapis popravimo v tej smeri, bi lahko bil videti takole:

Marija je gospa nizke postave. Ima kratke lase in urejeno pričesko. Polt na obrazu je mladostna. Je urejena, v kombinaciji črnega kostima. Njena drža telesa daje vtis urejene gospe. Ob pozdravu ponudi drobno roko, ki ji čvrsto stisne dlan. Je tiha, zadržana, a preseneti s svojo močjo.

Predstavitev smo popravili tako, da smo odstranili dele predstavitev, ki so pogojeni s prihodom v dom. Odstranili smo tudi prvo osebo pripovedovalca, ki je postavljala predstavitev v perspektivo strokovnjaka, sicer ne preveč vsiljivo, ampak vseeno, pomeni pripovedovanje zgodbe strokovnjaka, kaj se je njemu dogajalo, kar zapostavi vtis, ki ga gospa daje. Iz preteklega časa smo prestavili v sedANJI čas in tako prestavili vtis iz preteklosti v splošni vtis. Vendar le tiste značilnosti, ki jih lahko štejemo za splošne. Vtise, ki jih štejemo za značilnost situacije pa lahko uporabimo, ko opisujemo njen odnos do namestitve v dom, na primer, ko govorimo o vplivu:

[Prvič, ko sem jo zagledala,] V dom je prišla v spremstvu svojega sina. Počasi je hodila ob njem. Njena drža telesa je izražala žalost, ramena so bila povešena. Povedala je bolj malo. Dejala je, da je žalostna. Njeni odgovori so bili kratki, največkrat z ja in ne.

S tem smo poudarili njeno držo ob izgubi vpliva, ob prihodu v neznano in neželeno okolje.

En od boljših, poetičnih predstavitev se glasi takole:

Vtis sem imela, da je Ivan preprost, nežen možakar, zavil v svoj klobčič bolečine, ki ga je za sabo pustila smrt njegove matere. Sedel je na stolu v kuhinji s sklonjeno glavo, ~~bil je zanemarjen~~. V pogovoru je tu in tam dvignil glavo in naju pogledal z velikimi, prijaznimi, rjavimi očmi.

Pove bistveno, na zelo lep način. Predstavi človeka, da ga lahko vidiš, predstavi tisto, kar je zanj pomembno. A tudi ta predstavitev je vezana na določeno situacijo. Črtali pa smo tudi poved: »bil je zanemarjen«. Pa ne zato, ker bi ne bilo res, ampak zato, ker je to podrobnost, ki sicer govori o njegovi žalosti, potrnosti, vendar na posreden način, predvsem pa pripoved o Ivanu intonira na način, ki ga stigmatizira, postavlja v slabo luč. Čeprav je podatek morda relevanten za načrt, ki bo morda usmerjen tudi v ustvarjanje bolj urejenega videza, se temu lahko posvetimo kasneje.

Najbolje je, da pustimo uporabniku, da se sam predstavi:

Sem Ivan Jakomin, rojen 99.99.99 v V tej hiši živim od rojstva. Živel sem z mamo, očetom in stricem. Oba, oče in stric sta umrla eden za drugim, ko sem imel dvanajst let. Nato sem živel sam z mamo, ki je umrla pred letom in pol. Delal sem petnajst let; v Tomosu tri leta kot vodja skladišča. Naredil sem izpit za viličarja. Nato sem nekaj let obdeloval kamen, keramiko in delal zidarska dela. Nazadnje sem bil o leta 1992 zaposlen na Briču, kjer sem delal vinogradniška dela. Lani spomladi, ko sem se počutil slabo, sem šel na bolniško, potem pa v bolnico v Idrijo in od takrat se nisem vrnil nazaj delat.

Taka predstavitev je neposredna. Z njo sicer ne dobimo vtisa fizične podobe, dobimo pa občutek njegovega neposrednega govora, kaj mu je pomembno in kako predstavi svoj obstoj.

Zapisovanje v prvi ali tretji osebi?

Zapisovanje predstavitev in tudi celotnega načrta je lahko v prvi osebi ali tretji osebi. Če je načrt napisan v prvi osebi, je bolj neposreden, tudi bolj manifestativen in izrazen. Beremo ga kot osebni manifest: *Sem ta in ta, živim tako in tako, moji cilji pa so tile...* Tak slog je učinkovit, ko z neposrednostjo prepriča bralca o utemeljenosti načrta. Ker je deklarativen, je učinkovit tudi za govorca, saj na ta način govorcu omogoči, da se neposredno izrazi. Načrt je način, kako priti do besede.

Tudi če so ljudje, ki pripovedujejo preprosti in njihove izjave enostavne, so lahko prepričljivi. Na primer (napisan je z velikimi začetnicami, saj avtor lahko bere le tako pisavo):

RAD SEM SAM V SOBI. RAD SEM ZUNAJ NA KOCI, KO JE LEPO VREME. RAD BI POMAGAL PRI POMETANJU NA ODDELKU. RAD POSLUŠAM GLASBO - SLAKE V SVOJI SOBI. RAD SE GUGAM DOMA IN TUDI TU, V HRASTOVCU. V SOBI SEM IMEL GUGALNI STOL . A SEM GA HOTEL POLOMIT, ZATO SO GA DALI V SKLADIŠČE. NAJ BO V SKLADIŠČU, POD KLJUČEM, SAJ SE GUGAM ZUNAJ.

RAD VČASIH POMAGAM SESTRI PRI NOŠENJU PERILA. RAD JEM ŠMORN. NAJRAJŠI PIJEM SOK. ALKOHOLA NE SMEM PITI, KER JEM LJEM TABLETE. TUDI ČE NE BI IMEL TABLET, NE BI PIL ALKOHOLA, KER JE VINO KISLO KOT LIMONA, TO PA NIMAM RAD.

RAD BI RAČUNAL IN PISAL NA ODDELKU, A SE BOJIM, DA BOM ZLOMIL PISALO. TO DELAM ZATO, KER ME MIKA. DA BI TO PREPREČIL, KO ME ZAMIKA, BI DAL ROKE V ROKAVE ALI NA KOLENA.

RAD SE SANKAM PO ZIMI, SAM SE ZNAM. RAD BI ŠEL V TRGOVINO, A NE SMEM, KER ŠLATAM IN JE MAMO SRAM. POČAKATI MORAM V AVTU.

RAD SEM V VODI, V BAZEN GREM RAD. TUDI DOMA IMAMO BAZEN, A JE MAJHEN, NE DA SE PLAVATI. RAD BI SE NAUČIL PLAVAT.

RAD IMAM HRANO, KI JO TU KUHAJO. ČEZ DAN SEM RAD SAM, KER SE BOJIM, DA ME BO KDO UDARIL. BI PA SE RAD POGOVARJAL Z NEKOM ČEZ DAN, DA NE BI BIL VEDNO SAM. POGOVARJAL BI SE S TISTIM, KI ME NE BI TEPEL. TEPEJO ME TISTI, KI JIH OTIPAVAM. MOJ SKRBNIK JE MOJA MAMICA.

Kljub temu, da uporablja preprost jezik, avtor načrta dobro pove, na kaj lahko vpliva (izsek govori o njegovem vplivu), kaj ima rad in kaj si želi. V tretji osebi bi ta zapis bil zelo neučinkovit.

V prvi osebi ne moremo pisati načrta, ko smo naredili načrt na podlagi opazovanja, še zlasti, ko uporabnik ni sposoben govora. Če bi v tem primeru načrt napisali v prvi osebi, bi potvorili stvarnost in zlorabili uporabnika za sporočanje svojih opažanj.

Kolikor je predstavitev in pripoved v prvi osebi lahko v svoji neposrednosti večinoma učinkovita, pa je lahko tudi antiproduktivna. Izjave ljudi, ki so bodisi manj artikulirani, so lahko manj, kot si v resnici želijo. Tisti, ki so v trenutku pogovora zmedeni, tudi težko opišejo svoje življenje in izrazijo svoje želje. Sogovorniki, ki so zelo redkobesedni in usmerjeni na neposredno stisko tudi. Njihove pripovedi so lahko kratke in dobro ponazarjajo njihov obup in skrčitev življenjskega sveta. Sogovornik na primer lahko takole zapiše svoje spretnosti:

Spretnosti: Ne vem, nič mi ne pride na misel.

Načrtovalka zraven zapiše komentar: *Tukaj ga spomnim na njegova pridobljena znanja (upravljanje z viličarjem, delo s kamnom, keramiko), vendar mi odvrne, da to niso spretnosti, ki jih sedaj potrebuje.*

V tem primeru je morda bolj smiselno napisati načrt v 3. osebi, saj bi nam dovolil bolj uveljavljati perspektivo moči, poudariti njegove vrline, ki jih sam v tem trenutku ne vidi ali ne ceni. To bi bilo pomembno zanj, kot tudi za nas in drugo občinstvo. Če ima namreč načrt, ki smo ga z uporabnikom zapisali v prvi osebi, izrazno moč in prepričljivost, je oseben in nas lahko gane, ima načrt, ki ga ravno tako z uporabnikom zapišemo v tretji osebi, dokumentarno bolj objektivno vrednost. V tretji osebi se lahko opišemo na način, kakršen nas vidijo drugi. Če zapišem, da sem priden, pameten in iznajdljiv, je to v prvi osebi bahanje, v tretji osebi pa je to dejstvo, ki ga lahko opazijo drugi. Tak slog je za uporabnika lahko pomemben, ko z načrtom ponovno vrednoti svojo vlogo, ko sestavlja svojo zgodbo kot nekaj objektivnega.

Nekoč sem sestavljal načrt z nekom, ki je bil v tistem času precej zmeden in tudi drugače je bil sogovornik, ki je rad skakal s teme na temo. V pogovoru sem le stežka lovil drobce njegove pripovedi in ideje, kaj bi si želel in kakšni bi bili njegovi cilji. Bil sem zelo negotov ali je sem ujel tisto, kar je zanj pomembno. Na koncu se je izkazalo, da je bil nad načrtom navdušen. Vprašal me je, ali ga lahko nosi s seboj in ga pokaže drugim – »da bodo vedeli, kaj je res«. Zapis načrta je namreč tudi zanj ustvaril pregledno zgodbo, resničnost (čeprav le zapisano) njegovega življenja. V okoliščinah, ko človek ne more razumeti, kaj se mu dogaja, ko je deležen nasprotnih interpretacij svoje lastne zgodbe, mu lahko zapis v tretji osebi da biografsko gotovost, občutek relativno stabilne stvarnosti.

Vprašanje ali naj zapisujemo v prvi ali tretji osebi je v prvi vrsti vprašanje stila. Pri tem je pomembno, da uporabimo stil, ki se nam zdi najbolj ustrezen za konkretno situacijo. Načeloma lahko stil spremenimo tudi, ko načrtovanje poteka.

Heroji ali poraženci

Uporabnika je možno v načrtu predstaviti kot heroja ali kot poraženca. Lahko ga predstavimo iz zornega kota »žalostne zgodbe« ali »zgodbe o uspehu«. Čeprav so uporabniki socialnega dela pravilom preživeli hude stiske in žalostne trenutke, izgube in poraze, pa moremo občudovati njihovo trdoživost, iznajdljivost, zmožnost, da so preživeli in da se niso povsem zlomili. O tem priča naslednja predstavitev:

Irena je zelo drobne, manjše postave. Je še mlada, šteje trideset let. Ponosna je na vse, kar se je do sedaj naučila, saj ji v življenju ni bilo nič podarjeno. Če ji kaj ni prav, vsakemu pove naravnost v oči. V življenju rada dela in pomaga drugim ljudem. Je zelo skrbna in poštena. Najbolj pa je ponosna na svojo govorečo papigo.

V času svojega otroštva je živela v več rejniških družinah. Po končani osnovni šoli se je izobraževala za kuharico. Med tednom je živela v zavodu, med vikendi pa je odhajala domov k svoji rejniški družini. V dopoldanskem času je imela pouk, popoldne pa je delala skupaj s prijateljico v šolski kuhinji. Ko je postala polnoletna, so jo namestili v varstveno delovni center. Socialna delavka s centra za socialno delo ji je rekla, da je to le začasna rešitev, vendar temu ni bilo tako. Irena je tam ostala devet let, vse do vključitve v projekt »Individualizirano financiranje storitev socialnega varstva«.

V VDC ni nikoli čutila pripadnosti. Bivanja v zavodu se je sramovala. Z ostalimi varovanci se ni družila, saj je bila očitno sposobnejša od ostalih, jih je pa razumela in jim pogosto pomagala pri stvareh, ki jih sami niso zmogli. V delavnicah VDC-ja je v primerjavi z ostalimi varovanci delala zahtevnejša dela, njeno plačilo za delo v obliki nagrade pa je bilo ovrednoteno za manj zahtevnejša dela. Popoldanskih aktivnosti se ni udeleževala, raje je hodila pospravljati in opravljati druga gospodinjska dela ljudem zunaj zavoda. S tem je nekaj zaslužila, hkrati pa si je našla nove prijatelje izven zavoda. Njena največja želja je bila preselitev v samostojno stanovanje in s tem osamosvojitve, osvoboditev od zavodskega načina življenja. Hrepenela je po svobodi in življenju, kot ga imajo »normalni« ljudi.

Ker je Irena večkrat izrazila željo po samostojnem življenju, je center predlagal, da se vključi v projekt neposrednega financiranja, kjer smo skupaj z njo zapisali osebni načrt in začeli z izvajanjem njenega osebnega paketa storitev.

Danes je Irena še vedno vključena v projekt in živi samostojno, pri čemur jo odlikuje njena skrbnost, poštenost, pridnost in delavnost. Zaradi preteklih izkušenj z institucijami še vedno nima rada stikov z raznimi socialnimi institucijami, ker to zanjo pomeni stigma, občutek, da jo drugi obravnavajo drugače kot ostale »normalne« ljudi.

Zapis nam govori zgodbo o trdoživosti, iznajdljivosti, uporabi. Predstavi uporabnico, kot sposobno kljubovati okoliščinam, ki je zmožna zdržati in uveljaviti svojo voljo. Poudari njene vrline.

Kako se izogniti dramatizaciji in negovati perspektivo uporabnika

Ko predstavljamo uporabnika (ne samo v načrtu, tudi ob drugih priložnostih) je potrebno izhajati iz njegove perspektive. Povedati zgodbo čim bolj na način, kot jo vidi uporabnik.

Pogosto zgodbo začnemo s tem, kako smo srečali uporabnika. Če je prvi stavek: »Milana sem srečala v psihiatrični bolnišnici.«, potem smo storili dvoje: zanikali smo uporabnikovo perspektivo in zgodbo in ga tudi že takoj stigmatizirali. Zgodbo smo začeli praviti iz svoje perspektive, v ospredje smo postavili sebe in ne uporabnika. Za pripoved je pomembno naše doživljanje, pripovedujemo svojo zgodbo, v njej smo mi pripovedovalci, če ne že protagonisti. Podatek, da je nekdo v psihiatrični bolnišnici, je stigmatizirajoč.

Hkrati pa vzpostavimo svojo izkušnjo, svojo zgodbo kot okvir zgodbe. Ko opisujemo uporabnika, izhajamo iz lastne perspektive. Torej strokovnjaka. Uporabnik je prišel k nam. Seveda zaradi tega, ker si ni mogel sam pomagati. To pa je že njegov prvi minus.

Če uporabnika predstavimo predvsem iz svoje perspektive, je naša pripoved iz perspektive dramatizacije situacije. S tem pripoved, ne glede koliko je resnična, uvaja nuje intervencije. Je naštevanje njegovih napak, da bi lahko utemeljili naš poseg v prostor posameznika.

Perspektiva moči

S tem zanikamo perspektivo moči uporabnika. To je običajna predstavitev primera v službah, ki so namenjene pomoči ljudem. Spisek napak in dram v življenju nekega posameznika, nam dajejo pooblastilo, da jim pomagajo.

Ko vzpostavimo perspektivo moči, je ravno moč podlaga naše pomoči. Irena iz zgornjega primera je močna, vendar, da premaga ovire v svojem življenju, potrebuje podporo drugih. Ko dovolimo uporabniku, da izrazi svojo voljo, svoje cilje, se lahko obrnemo k njegovi ali njeni moči in svojo vlogo pomočnika definiramo, kot tisto, ki bo okrepila moč, ki jo uporabnik že ima. Človek je heroj, a če je sam, je tragični heroj, Don Kihot.

Analiza situacije (magneti)

Analiza situacije, kakorkoli jo že naredimo, je prehod iz predstavitve in zgodbe v cilje. Zgodba je pomembna zaradi kontekstualizacije ciljev in nalog. In ravno magneti nam lahko pomagajo razumeti povezavo med zgodbo, med portretom uporabnika in njegovimi cilji.

Načrt je lok med preteklostjo in prihodnostjo. Temelji, izvira iz preteklosti (kot jo vidim zdaj) in se projicira s pomočjo načrta v prihodnost.

Magnete lahko uporabimo bodisi kot orodje za spodbujanje izražanja želj in potreb bodisi za analizo zgodbe.

Načrt je kot prizma, ki svetlobo razdeli v mavrico. Magneti imajo prav ta učinek, da sortirajo želje in nuje v snope različnih ciljev. Analizirajo enotno zgodbo v različne pasove. Naredijo življenjsko situacijo pregledno in strukturirajo pripoved.

Strukturirajo jo po najmanj dveh oseh. Z magneti ustvarimo vsaj pripovedno konsistentne »kupčke«, kar nam je sogovornik povedal »pokupčkamo«, združimo v enote, ki imajo nek smisel pripovedi. Tako uredimo sicer nepregledno zmešnjavo dogodkov, dejanj, okoliščin, nuj in želj. Hkrati pa, ko uzremo življenje, nam magneti omogočijo, da začnemo delovati. Do svojega življenja lahko vzpostavimo subjektiven odnos, postanemo osebek svoje usode in ne njen predmet. Magneti so pripomoček, ki nam pomaga ustvariti dejaven odnos do svojih življenjskih okoliščin. Zato v pripovedi o magnetih uporabniki pogosto izrazijo želje in nuje, ki jih ne izrazijo, ko jih neposredno vprašamo po ciljih. Magneti torej vsebujejo cilje. In jih je potrebno izluščiti ravno iz magnetov (glej primer spodaj). Tudi če je uporabnik že izrazil cilje, se je potrebno ozreti na to, kaj vsebujejo magneti in z uporabnikom preveriti ali so to tudi cilji.

Nek uporabnik, recimo mu Luka, je na primer zapisal naslednje cilje:

- Rad bi živel zunaj Hrastovca.
- Poleg prostora za bivanje bi rad imel še prostor za udejanjanje bioenergetskih sposobnosti. In prostor za pesništvo.
- Rad bi kupil računalniško napravo za izvajanje bioenergije,
- Želim si opustiti kajenje, zato da si izboljšam materialne zmogljivost.

Je pa v magnetih zapisal med drugim tudi:

V magnetu vpliv:

»O svojem zdravljenju v Hrastovce ne morem odločati, zato komaj čakam, da grem iz Hrastovca ven, da bom *lahko odločal o tem koliko tablet in katere tablete bom jemal*. Ko sem hotel, da bi mi ukinili terapijo, kakor so jo ukinili nekaterim, so mi nabili še večjo dozo injekcije kot sem jo imel prej.«

V magnetu stiki:

»Poznam veliko ljudi in sem bil precej omejen v Hrastovcu glede stikov z njimi. *Rad bi hodil na sestanke v pesniških krogih in na literarne večere. Rad bi tudi prodajal svoje pesmi naprej. Rad bi tudi nekoga, ki bi mi pomagal pri vsakdanjih opravilih in skrbah.*«

V magnetu spretnosti:

Potreboval bi pomoč pri pripravi hrane in pri nabavi hrane.

Naučil bi se rad peči pecivo, ker sem zelo sladkosneden.

Luka ima torej poleg ciljev, ki jih je zapisal, še šest dodatnih ciljev. Ti cilji so seveda pomembni zanj. Rad bi:

1. *lahko odločal o tem koliko tablet in katere tablete bom jemal*
2. *hodil na sestanke v pesniških krogih in na literarne večere.*
3. *prodajal svoje pesmi naprej.*
4. *nekoga, ki bi mi pomagal pri vsakdanjih opravilih in skrbah.*

5. *pomoč pri pripravi hrane in pri nabavi hrane*

6. *naučil se peči pecivo.*

Načrtovalec mora te cilje zapisati kot cilje in pri uporabniku preveriti ali so to cilji, ki jih hoče uresničevati, pa jih je pozabil izraziti. V primeru, ko uporabnik reče, da si sicer to želi, ampak uresničevanje cilja, ki ga je v pogovoru izrazil ni prioriteto in ga noče uvrstit med cilje, ki jih potrebno operacionalizirati, pa se je z uporabnikom potrebno dogovoriti, ali naj jih zbrišeta tudi v magnetih, ali pa jih v načrtu vseeno zapišeta, a kot cilje, ki jih bo uresničeval kdaj kasneje. Cilji imajo namreč včasih pomembno izrazno vrednost in jih je pomembno zabeležiti, čeprav jih ne bomo takoj že uresničevali.

Ivan je npr. zapisal pod rubriko bolečina:

»Zelo me je prizadela izguba mame. Mislim, da sem to prebolel. Vem, da mi gre na boljše.«

To je zadeva, ki je za Ivana pomembna. Verjetno tudi ključnega pomena za njegovo splošno stisko. Pri oblikovanju ciljev sta z načrtovalko to bolečino zanemarila. Hipotetično bi lahko ta cilj oblikovali v smeri žalovanja, prebolevanja bolečine. Cilj bi v tem primeru lahko morda operacionalizirali na več načinov. Lahko bi si Ivan želel pogovorov, urejanje groba ali pa najti način kako pozabiti na bolečino. Morda pa je upravičeno, da je načrtovalka zanemarila ta del pripovedi. Morda je smiselno dovoliti naravni tok žalovanja, ne drezati in dramatizirati. Pogled socialnega dela je bolj v materialne okolščine in v to kako se izvleči iz situacije žalovanja, ki mu je skrčilo življenje.

Analiza s pomočjo indeksa potreb

Standarden način analiziranja situacije, ki se je pri nas uveljavil, temelji na Brandonovih magnetih. Življenjski svet uporabnika lahko analiziramo tudi na druge načine. Eden od možnih sta predstavili Rapoša Tajnšek in Šugman Bohinc (2007, str. 103-124). Za opisovanje in analizo življenjskega sveta lahko uporabimo tudi kategorije dolgotrajne oskrbe, kot smo jih predstavili v knjigi (Flaker, Mali, Kodele, Grebenc, Škerjanc, & Urek, 2008). Predvidevamo, da je to lahko dovolj celovit in uporaben način.²⁴ Osem kategorij, ki smo jih z analizo oblikovali, ima svojo empirično podlago in razvite pritlične teorije o njih.

Poanta magnetov je, da z njimi poskušamo pokriti celotni življenjski svet. Problem, ki ga načrtovalci utegnejo imeti, da so nekatere kategorije manj jasne in vsakdanje od drugih. Razumljive so kategorije stanovanja, dela in denarja, stikov in vsakdanjega življenja. Kategorije institucionalne kariere, institucionalizacije, interakcijskih prekrškov, pa tudi neumeščenosti so morda manj jasne, so pa še kako relevantne za analizo situacij uporabnikov in izdelovanje dobrih načrtov.

Cilji

²⁴ V prihodnosti je potrebno narediti opomnik, ki bi omogočal zapisovanje načrta s pomočjo magnetov dolgotrajne oskrbe.

Ko izluščimo cilje, jih navadno oblikujemo kot spisek, jih naštejemo. Vendar to ni dovolj. Naslednji korak je, da iz spiska naredimo besedilo in na ta način izrazimo, kako se posamezni cilji sestavljajo v taktike in strategijo celotnega načrta. Pri izražanju ciljev je torej potrebna sintaktična natančnost, natančnost skladnje med stavčnimi členi, predvsem vedeti kdo kaj počne in kaj je predmet tega početja. Sprehodi so lahko cilj sam zase, lahko pa človek pri tem potrebuje spodbudo, spremstvo...

Če se vrnemo k primeru ciljev, ki jih je izrazil Luka (in zanemarimo tiste, ki so ostali skriti v magnetih):

- Rad bi živel zunaj Hrastovca.
- Poleg prostora za bivanje bi rad imel še prostor za udejanjanje bioenergetskih sposobnosti. In prostor za pesništvo.
- Rad bi kupil računalniško napravo za izvajanje bioenergije,
- Želim si opustiti kajenje, zato da si izboljšam materialne zmogljivost.

Tu je smiselno povzeti cilje in izluščiti celotno strategijo načrta. V tem primeru bi bila lahko takale:

Božidarjev glavni cilj je preseliti se iz Hrastovca. Zato bi rad najel stanovanje, kjer bi lahko opravljal bioenergetsko terapijo in se ukvarjal s pesništvom.

Poleg tega bi si rad kupil napravo za izvajanje terapije in pustil kajenje, da bi privarčeval.

Če bi vključili cilje (ki jih sicer načrt ne navaja) pa približno takole:

Lukov glavni cilj je preseliti se iz Hrastovca. Zato bi rad najel stanovanje, kjer bi lahko opravljal bioenergetsko terapijo in se ukvarjal s pesništvom. Svoje pesmi bi rad predstavljal na literarnih večerih, ki bi se jih udeleževal. Rad bi prodajal zbirko. Potrebuje nekoga, da bi mu pomagal pri vsakdanjih opravilih v gospodinjstvu in mu stal ob strani. Lahko bi ga učil peči pecivo, kar si tudi želi. Rad bi izboljšal odnose z mamo in obnovil stike s sestro. Poleg tega bi si rad kupil napravo za izvajanje terapije in pustil kajenje, da bi privarčeval.

Potem je potrebno reči, kaj je prioriteta in ali obstaja, kakšno sosledje ali logika korakov. Cilje je primerno navesti v zaporedju po prioritetah. Tudi naznačiti, kako in s čigavo pomočjo bo dosegal posamezne cilje ali sklope ciljev. Cilje v tem reku lahko razdelimo na kratkoročne in dolgoročne, pomembne in manj pomembne, na cilje za uresničitev katerih so potrebna večja finančna sredstva. Hkrati pa je smiselno postaviti strateške okvirje.

Luka si torej želi: PRESELITI, BITI DEJAVEN IN BITI DRUŽABEN. Prvo je najbolj nujno, a tudi drugi dve zadevi sta pomembni. Pri tem Božidar ne potrebuje nenehne podpore ali celo pomoči – bolj oporo za vztrajnost.

Najbolj nujno in pomembno je preseliti se iz Hrastovca. Cilj, da pridobi nekoga za pomoč pri gospodinskih opravilih in za učenje peke peciva, ni toliko pomemben sam po sebi, je pa ključen za izvedbo tistih ciljev, ki so mu pomembni, in je tudi hitro izvedljiv. Naslednji cilj je začeti se ukvarjati z zdravljenjem z bioenergijo in pisanjem pesmi. Ta cilja sta pomembna zanj osebno, sta dolgoročna, a jih je tudi možno hitro začeti izvajati. Manj prioriteten cilj je izboljšati odnose z mamo in obnoviti stike s sestro. Ravno tako nakup naprave in opustitev kajenja lahko ostane za konec.

Na koncu pa je potrebno (na)povedati, kdo in kako mu bo pri uresničevanju ciljev pomagal. To podkrepi vtis realnosti ciljev in nas uvede v izvedbeni del načrta.

Preseliti se iz Hrastovca mu bosta pomagali ključna oseba iz zavoda in socialna delavka centra vključno s še dvema delavcema istega centra; Z. G. iz denarnih pomoči in N. V., ki opravlja poklic pomočnice vsakdanjega življenja.

Dokler je še v Hrastovcu mu bo v glavno podporo ključna delavka, ko pride ven pa pomočnica, ki mu bo tudi pomagala pri gospodinjskih opravilih. Vloga koordinatorke bo bolj spremljanja in podpore obema v kočljivih trenutkih – v začetku bolj intenzivna, kasneje pa bolj oddaljena (npr. srečanja enkrat mesečno).

Cilji so lahko kratkoročni, dolgoročni ali ponavljajoči se. Kratkoročni cilji so tisti, za katere potrebujemo krajši čas, da dosežemo njihovo uresničitev. Navadno so to cilji, ki se zgodijo le enkrat, nato pa ne več, ker je cilj s tem dosežen. Primer: kupiti mobilni telefon. Dolgoročni cilji trajajo daljše časovno obdobje. Primer: najti zaposlitev na podlagi delovnega razmerja, uporabnik pa ima hkrati status invalidne osebe in dobiva nadomestilo za invalidnost, kar pomeni, da je potrebno najprej pridobiti potrebne informacije o postopku, sprožiti postopek na sodišču za pridobitev delovnega dovoljenja, ugotoviti delovno zmožnost, prijaviti se na zavodu za zaposlovanje, iskati primerno zaposlitev, pisati prošnje, itd. Tudi dolgoročne cilje zapišemo, kljub temu da jih v izvedbenem delu operacionaliziramo po posameznih korakih ter tudi zapišemo, da se bo cilj izvajal po posameznih korakih. Ponavljajoči se cilji so tiste storitve, ki jih potrebuje uporabnik nedoločen čas in se ponavljajo. Primer: obiskovati psihiatra enkrat mesečno.

Ali predstaviti metodo in način dela?

Metoda načrtovanja je pomembna za nastanek načrta. Je sicer le instrumentalna in nam ne pove konkretno, kaj bi človek rad, nam pa njegov izraz pomaga razumeti, saj je kontekst izražanja. Zato je pogosto potrebno nekje to povedati. To lahko storimo uvodoma, a pod črto, da ne moti glavnega besedila, lahko pa tudi na koncu pripovednega dela.

Tipi načrtov - Prestave načrtovanja

Ko izdelujemo osebne načrte, lahko vključimo različne prestave načrtovanja. Izbirati moremo med hitrostjo načrtovanja in temeljitostjo načrta. Navadno je namreč bolj pomembno narediti načrt, ki ga človek lahko čim prej uporabi, kot pa da je načrt narejen temeljito. »Kdor hitro da, dvakrat da!«. Če je načrt potreben zelo hitro, hkrati pa imamo vtis, da uporabnik potrebuje temeljit premislek o svojem življenju in natančno izdelan način izvajanja, lahko uporabimo najprej eno prestavo - naredimo preliminarne načrt in se nato lotimo temeljitega načrtovanja. Pri tem moramo biti pozorni, da se ne zadovoljimo samo s preliminarne načrtom.

Temeljitosti pa ne smemo enačiti z globino. Načrtovanje je po definiciji površinsko. Ostati moramo na ravni očitnega. Deleuze je v nekem intervjuju dejal, da je površina vedno bolj zanimiva in ključnega pomena kot globina.

Načrt, ki smo ga predstavili zgoraj lahko poimenujemo *osebni načrt*. To je osnovna splošna oblika načrta. Nekateri načrti so narejeni za posebne situacije. Tako lahko govorimo o preliminarnemu načrtu, ki ga naredimo hitro na začetku načrtovanja. Hitri ali kratki načrt je lahko tudi *ad hoc* načrt, ki ga naredimo na hitro zato, ker je potrebna hitra, a vseeno načrtovana akcija. Posebni načrti so še načrti, ki jih naredimo za primer krize (tudi načrt na zalogo). Posebni situaciji načrtovanja pa sta tudi načrtovanje odpusta in preselitve.

Osebni načrt

Osebni načrt poimenujemo načrt, ki ima vse zgoraj opisane elemente, ki odgovarja na situacijo, kot jo doživa oseba, ki vsebuje njene osebne cilje in predvideva orodja za izvedbo načrta (izvedbeni načrt).

Preliminarni načrt

Tudi če se ne lotimo osebnega načrta, kot ga predvideva zakon oziroma ali kot ga poznamo v metodi individualnega načrtovanja, lahko naredimo začasni načrt ali delni načrt (kar Škerjanc (2006) poimenuje *ad hoc* načrt). Je načrt, ki je usmerjen v ožji del človekove stvarnosti, v reševanje samo nekaterih stisk. Nekdo si na primer želi le, da bi obdržal službo in se izognil hospitalizaciji. V tej situaciji je narediti le delen načrt legitimna zadeva. Verjetno bo tudi veliko situacij pri koordiniranju v skupnosti takih, ki bodo terjale le parcialne načrte. Za delne, preliminarne ali *ad hoc* načrte, je potrebno opraviti revizije. Ob revizijah lahko tudi vidimo, ali je potreben celovitejši načrt.

Primer:

Ivan je ob prvem najinem obisku povedal, da si želi sodelovati z nama, ker si želi ozdraviti in spet delati. Povprašala sem ga po stikih z njegovimi prijatelji, sorodniki, sosedi... Ko sem dobila vse informacije, sem Ivanu predlagala, da se vsi dobimo na enem mestu in skupaj naredimo hitri načrt podpore v skladu z njegovimi potrebami. Ivan se je s tem strinjal in predlagal, da se srečamo pri njemu doma.

Hitri načrt podpore ali preliminarni načrt:

- Urediti zdravstveno zavarovanje ,pogledati ali ima urejeno osnovno in dodatno zdravstveno zavarovanje (Obrazec za uveljavljanje osnovnega zdravstvenega zavarovanja)
- pomoč pri izpolnitvi vloge za denarno pomoč za premostitev materialne ogroženosti iz občinskih sredstev (v obliki naročilnice za nakup hrane)²⁵
- pomoč na domu, socialna oskrbovalka bo prihajala 1x/teden, naloga: čiščenje stanovanja.

²⁵ Obe vlogi skupaj izpolnimo že ob prvem obisku.

- hrana: nakup prehrane iz sredstev občinske pomoči. Ivan zna skuhat nekatere jedi.
- vključitev v program socialnega vključevanja v vsakdanje in samostojno življenje, brezplačna storitev, naloge – pomoč pri:
 - urejanju pošte in bančnega poslovanja
 - upravljanju z denarjem
 - organizaciji zdravstvenih storitev
 - izpolnjevanju raznih vlog
 - nakupih v bližnji trgovini, ko sestrična ali svakinja ne bosta mogli ali utegnili
 - sprehodih v naravo.
- dogovori s stricem, sestrično, svakinjo in sosedo o pomoči Ivanu – razporeditev dela:

Stric ponudi prevoz Ivana do izvajalcev zdravstvenega varstva (lečeča zdravnica in psihiatrinja) in priprava drv za zimo.

Sestrična in svakinja bosta šli z Ivanom v trgovino po nakupih, ko bo to potreboval

Dogovor s sosedo, ki se je sama ponudila, da bo občasno preverila ali je pri Ivanu vse v redu in mu občasno prinesla tople obroke.

- Preveriti razpoložljivost programov pomoči nevladnih organizacij v skupnosti in ponudba Ivanu

Ta načrt je dober primer načrta, ki ga sestavljajo standardni odgovori. Zato tudi tehnični žargon socialnega dela. Iz žargona standardnih odgovorov stopimo v dveh primerih – ko so disfunkcionalni, ko ne delujejo za konkretne Ivanove potrebe (npr. dovoz hrane), ali pa ko gre za konkretizacijo tistega, kar v žargonu poimenujemo socialna mreža.

Po eni strani je tak načrt smiseln, saj preverja, kaj je konfekcijskega na voljo (in pri roki) in zagotavlja instant rešitve stisk, po drugi strani, pa ne govori o tem, kaj Ivan rabi, oziroma potrebe (želje, nuje) definira s samimi odgovori. Ivan potrebuje zdravnika – iz tega izvedemo dve potrebi: (1) je bolan in (2) potrebuje prevoz. Obe potrebi sta na nek način umetni in ju konstruira odgovor.

Vrednost takega načrta je, da uporabniku pokaže, da se nekaj da urediti. Da načrtovanje ima tudi neposredne rezultate.

Kratek načrt

Ko govorimo o kratkem načrtu, imamo v mislih predvsem njegovo dolžino in ne toliko namen. Kratki načrti so lahko krajše inačice osebnih načrtov, kjer so situacije razmeroma enostavne in način

podpore, ki jo človek potrebuje, razmeroma enostaven in ne potrebuje teksta za razlago. Osnovna prednost kratkih načrtov je, da so jedrnat in pregledni.

Kratki načrti so lahko tudi oblika preliminarne načrtov. Primer, ki ga posredujemo, je isti kot zgornji, vendar načrt upošteva perspektivo uporabnika in ustvarja vizijo njegovega življenja. Medtem ko je bil zgornji predvsem reakcija na človekovo stisko, ima primer, ki sledi, tudi proaktivno razsežnost, načrtuje, kaj bi človek rad dosegel.

Primer:

Sem Ivan Jakomin, rojen 99.99.99 v V tej hiši živim od rojstva. Živel sem z mamo, očetom in stricem. Oba, oče in stric sta umrla eden za drugim, ko sem imel 12 let. Nato sem živel sam z mamo, ki je umrla pred letom in pol. Delal sem 15 let; v Tomosu 3 leta kot vodja skladišča. Naredil sem izpit za viličarja. Nato sem nekaj let obdeloval kamen, keramiko in delal zidarska dela. Nazadnje sem bil o leta 1992 zaposlen na Briču, kjer sem delal vinogradniška dela. Lani spomladi, ko sem se počutil slabo, sem šel na bolnišnico, potem pa v bolnico v Idrijo in od takrat se nisem vrnil nazaj delat.

MAGNETI

Vpliv: Če imam kontrolo nad svojim življenjem, se zdravstveno počutim boljše. Zdej mi ni dobro.

Stiki: Po pomoč v stiski, nujni stvari, se obrnem k sosedi, ki mi tudi prinese kdaj za pojed. Stric iz sosednje vasi me redno obiskuje in pride pogledat, če kaj rabim.

Spretnosti: Ne vem, nič mi ne pride na misel.²⁶

Bolečina: Zelo me je prizadela izguba mame. Mislim, da sem to prebolel. Vem, da mi gre na boljše.

Želje:

- *da ozdravim*
- *da si najdem službo*
- *da imam sedaj pomoč (sosedje, vi)*

Cilji:

1. *cilj »da ozdravim«:*

Pred enim mesecem sem bil pri svoji lečeči zdravnici, izbral sem tudi psihiatrinjo, pri kateri sem tudi že bil in dobil zdravila, ki mi zaenkrat pomagajo in jih redno jemljem. Redno bom hodil na preglede (ob pomoči, spremstvu pomočnice pri vsakdanjem življenju).

2. *cilj »da si najdem službo«:*

Ko sem bom počutil boljše, bom začel iskati službo. Sedaj se še ne počutim pripravljen.

3. *cilj »da imam pomoč (sorodniki, sosede, vi):*

pomoč z vaše strani pri:

- *urejanju pošte in bančnega poslovanja*

²⁶ Tukaj ga spomnim na njegova pridobljena znanja (upravljanje z viličarjem, delo s kamnom, keramiko), vendar mi odvrne, da to niso spretnosti, ki jih sedaj potrebuje.

- *upravljanju z denarjem*
- *organizaciji zdravstvenih storitev*
- *izpolnjevanju raznih vlog*
- *nakupih v bližnji trgovini, ko sestrična ali svakinja ne bosta mogli ali utegnili*
- *sprehodih v naravi.*

Komentar: to je primer zelo kratkega, lakonskega načrta. Kratek in jedrnat načrt je lahko vrlina. Je pregleden, v njem so bistvene značilnosti situacije in cilji. (Morda je ta le prekratek.)

Sogovornik je zelo redkobeseden in usmerjen na neposredno stisko. Kratkost načrta dobro ponazarja njegov obup in skrčitev življenjskega sveta. Njegove spretnosti, ki jih ima so v tem trenutku, niso potrebne. V tem primeru je morda bolj smiselno napisati načrt v 3. osebi, saj bi nam dovolil bolj uveljavljati perspektivo moči, poudariti njegove vrline, ki jih sam v tem trenutku ne vidi ali ne ceni. To bi bilo pomembno zanj, kot tudi za nas in drugo občinstvo.

Če je bil preliminarni načrt za Ivana precej reaktiven, ima ta, če tudi je kratek, elemente proaktivnosti. Vizija, ki jo je Ivan ustvaril skozi proces načrtovanja (dobiti delo, s tem tudi postati spet član skupnosti) je tista, ki je postala proaktivni motor sodelovanja s koordinatorko.

Prvi načrt je precej celovit, čeprav reaktiven. To omogoča, da se odgovori razpršijo, torej se ne metonimizira ena značilnost njegove situacije, ampak življenje ostane celota različnih delov. To je pomembno.

Krizni načrt

Krizni načrt je načrt, ki ga naredimo za primer kakršne koli krize, vnaprej, za vsak slučaj. Tak načrt je lahko načrt, kako ravnati v psihični krizi, stanju neprištevnosti. S tem človek vnaprej izrazi svojo voljo. Če smo namreč, v stanju, ko človek ni pri sebi, lahko v dvomih, kaj si človek zares želi, je namreč načrt ali vnaprejšnja navodila tisto, kar izpričuje njegovo ali njeno siceršno voljo. V tej funkciji je krizni načrt podoben psihiatrični oporoki ali pa navodilom za ravnanje v krizi, instrumentoma, ki sta se razvila v ta namen.

Krizni načrt lahko naredimo tudi za krize drugačne vrste (npr. finančna kriza, konflikti na delovnem mestu, družini, s sosedi). Je načrt na zalogo (Škerjanc, 2006), ki ga naredimo, da imamo po eni strani občutek varnosti, ker vemo, kako bomo ukrepali, če se začne dogajati nekaj, česar si ne želimo ali kar nas lahko postavi v zagaten položaj. V tej funkciji je krizni načrt podoben analizi tveganja.

Krizni načrt ali načrt, ki izhaja iz analize tveganja, je praviloma sestavni del načrta, kjer predvidevamo, da bo prišlo do kriznih situacij. Te namreč lahko preprečijo uresničevanje siceršnjih ciljev. Odsotnost take analize in kriznega načrta je pogosta pomanjkljivost osebnih načrtov in pomeni odložitev izvajanja ciljev (do konca krize) ali pa, kar tudi ni redko) ustavitev izvajanja načrta.

Načrt odpusta

Ko je človek v bolnišnici, si jo pogosto želi čim prej zapustiti. V tem primeru ne naredimo osebnega načrta, ampak načrt kako priti ven iz bolnišnice. Morda je to dovolj v tej situaciji. Načrt odpusta po

eni strani lahko napoveduje, kaj bo oseba delala, ko pride domov, mora pa tudi pokazati, da bo zunaj deležna pomoči, ki jo potrebuje (če jo potrebuje) in pa zagotoviti (tistemu, ki bo odpust odobril), da so tveganja povezana z odpustom sprejemljiva.

Preselitveni načrt

Preselitvene načrte izdelujemo, ko gre za preselitev uporabnikov iz zavodov. V osebnih načrtih stanovalcev posebnih socialno varstvenih zavodov se je izkazalo tudi, da po dolgotrajnem, večletnem bivanju v zavodu, povratniki:

- ne znajo izraziti svojih želja ali ciljev glede načina življenja izven ustanove,
- ne morejo presoditi kakšno vrsto in obseg podpore in pomoči bodo potrebovali,
- potrebujejo čas in podporo za načrtovanje življenja in urejanje pogojev za samostojno življenje,
- pogosto potrebujejo učenje nekaterih osnovnih spretnosti za samostojno življenje kot so na primer priprava obrokov, pomivanje, nakupovanje, uporaba mobilnih aparatov, osebnega računalnika, itd.

Načrtovanje navadno poteka v zavodu. Poudarek pri načrtovanju je učenje za samostojno življenje. Zato načrtovalec in uporabnik preskušata in preverjata, katera osnovna znanja in spretnosti mora uporabnik osvojiti za lažje življenje v skupnosti. Pri načrtovanju se načrtovalec lahko posvetuje tudi s tamkajšnjimi strokovnimi delavci. Načrtovanje pa navadno traja dalj časa kot običajno.

Preselitveni načrt zajema uporabnikovo življenjsko situacijo, življenjske cilje, želje v zvezi z bivalnimi pogoji ter načrt zagotavljanja podpore pri učenju osnovnih spretnosti za samostojno življenje. Načrtovalec in uporabnik načrtujeta tudi organizacijo same preselitve, kar pomeni, da v načrtu zapišeta vse naloge, ki jih je potrebno opraviti pred preselitvijo (npr. poslovilna zabava, pridobitev dokumentacije in podobno) in vse naloge, ki so potrebne za preselitev iz enega kraja bivanja v drugi (npr. prevoz, osebna pomoč in podobno). Načrtujeta podporo pri učenju osnovnih življenjskih spretnosti: učenje upravljanja z denarjem, učenje gospodinjskih spretnosti (npr. kuhanje, likanje, pranje perila), skrb za jemanje zdravil, skrb za higieno, ureditev osebnih dokumentov in prijave stalnega prebivališča. Urediti je potrebno izbiro novega osebnega zdravnika, psihiatra in zobozdravnika, za ženske pa tudi ginekologa in prve obiske in preglede pri teh specialistih. Načrt vsebuje tudi širjenje socialne mreže in pospeševanje stikov s svojci, če si to uporabnik želi. Ostali cilji so uporabnikovi individualni cilji, ki se razlikujejo od uporabnika do uporabnika. To so ustvarjalne, produktivne in rekreativne dejavnosti kot na primer obiskovanje dnevnega centra, obisk kina, sprehodi, itd.

Preselitveni načrt je podlaga za izvajanje dejavnosti, hkrati pa tudi izhodiščni načrt, ki se v času po preselitvi nadgrajuje. Po preselitvi se načrtovanje nadaljuje: potrebno je registrirati želje, zanimanja, zmožnosti in potrebe uporabnika. V prvi fazi po preselitvi je smiselno narediti t.i. *vmesni načrt*. V njem uporabnik in načrtovalka natančno opredelita znanja in veščine, ki jih uporabnik obvlada in vse storitve, ki jih potrebuje za uresničitev svojega cilja – samostojnega bivanja. Načrtujeta in predvidita vse potrebne korake za uresničitev ciljev in nadgradnjo učenja spretnosti za samostojno življenje (na

primer: naučiti se voziti z mestnim prevozom, naučiti se samostojno uporabljati pralni stroj, naučiti se kuhati, sam se s kolesom peljati do pošte, naučiti se uporabljati bankomat, najti ustrezno stanovanje). Opravita tudi revizijo, torej pregled opravljenih storitev in porabljenih sredstev.

Za preselitveni načrt gre tudi takrat, ko se uporabnik želi preseliti od staršev na svoje ali iz enega stanovanja v drugega itd.

Izvedbeni načrt

Pri izvedbenem delu (operacionalizaciji) je potrebno pri vsakem cilju poleg tabele na kratko opisati, kako in kdo bo cilj uresničeval. Tu je smiselno povedati, kakšni so koraki in dinamika uresničevanja ciljev.

Nujni sestavni deli izvedbenega načrta (operacionalizacije) so:

Naloga – ki jo navadno označimo z glagolnikom ali nedoločnikom (iskanje ali iskati stanovanje preko oglasa)

Opis dejavnosti/storitve sredstva – ki pojasni kako se bo to počelo (npr. objava oglasa, branje oglasov v Salomonu...)

Izvajalec – kdo bo izvedel nalogo oziroma dejavnost. Če je uporabnik sam, je smiselno napisati, ali rabi podporo (npr. spominjanje, da prebere oglase, ali sogovornika za pogovor o oglasih). Navadno je smiselno napisati ime osebe in pa tudi profil (poklic, delovno mesto, sorodstvo, ipd.).

Cena/ Potrebna sredstva – V načrtih, kjer ne gre za financirane načrte, je bolje kot Cena, napisati Potrebna sredstva ali storitve (npr. oglasnik in cena ali pa da ga bo pogledal v čitalnici). Bolje kot plačnik pa je napisati Vir (svoja sredstva, čitalnica). Ceno ima smiselno obračunavati pri tem, ko imamo plačnika zagotovljenega. Takrat uporabimo obliko, kot smo jo razvili v projektu IF in ki vsebuje še:

- naziv storitve ali sredstva,
- količino,
- enoto,
- tarifo,
- mesečno ceno.

Rok – včasih, če gre za kontinuirano dejavnost, je začetek bolj važen kot zaključek. Zato je navadno dobro imeti tako začetek kot konec dejavnosti.

Primer

Tretji cilj: nakup računalniške naprave

Luka za svoje delo potrebuje bioenergetsko napravo (ime). Naprava stane 13.000 €. Za nakup bi najel kredit in ga odplačeval s storitvami terapije. Najprej je potrebno pozanimati se za pogoje najemanja kredita.

KORAKI ²⁷	NALOGE	KDO	CENA	DO KDAJ
Nabava denarja	Sprejemanje strank za zdravljenje	Do denarja bom prišel sam	Naprava stane 13.000 EUR	takoj ko bom zunaj Hrastovca
	informiranje o možnosti za kredit	Sam pri znancu na Koprski banki		

Ta cilj je zapisan nepregledno in ga je težko logično uresničevati. Bolje bi bilo zapisati v zgornjem obrazcu takole:

Naloga	Dejavnost	Izvajalec	Potrebna sredstva	Viri	Začetek	Konec
informiranje o možnosti za kredit	Posvet pri znancu v Koprski banki	Sam Znanec	Vozovnica Hrastovec MB ²⁸	Žepnina	Takoj	XXX

Še en primer, ko so naloge pretvorjene v storitve in ovrednotene v urah in ceni:

Cilj: Imela bi družabnika

Naloga	Opis storitve/ Sredstva	Izvajalec	E/M ²⁹	kol	enota	Tarifa (v €)	cena mes. (v €)	Zač.	Konec
--------	-------------------------	-----------	-------------------	-----	-------	--------------	-----------------	------	-------

²⁷ Korake je potrebno izločiti iz tabele, ker v tabelarnem prikazu ta postavka dela zmedo. Koraki namreč opisujejo sosednje dogodkov, ostale postavke pa strukturo posamične naloge. Korake je potrebno pojasniti v besedilu pred tabelo.

²⁸ Je smiselno dodati ceno, saj se lahko zgodi, da se uračunamo. Kar je glede na to, da je vir žepnina, kar verjetno.

²⁹ E = enkratna storitev, pomeni, da se izvede le enkrat ; M = mesečna storitev, pomeni da se periodično ponavlja iz meseca v mesec

Poiskati družabnico	koordiniranje	Mojca Škof	E	6	ura	5,00	5,00	1.1. 2010	31.1.2010
Obisk družabnika in sprehodi po okolici	Druženje	Maja Novak	M	8	ura	5,00	40,00	1.1. 2010	30.6. 2010

Taka tabela je pripravljena za seštevanje različnih nalog po urah in po zneskih, ki so potrebni. Pripravna je, ko je zagotovljeno financiranje.

Jezik zapisovanja

V eni izmed nalog udeleženk usposabljanja za koordinatorke je kolegica predstavitev načrta začela takole:

»Sprva je bila vzpostavljena mreža pomoči:

Ob prvem obisku na domu je Ivan povedal, da bo premislil o vključitvi v storitev osebne pomoči vodenja, nakar je ob naslednjem obisku to tudi sprejel. Pred izdelavo individualnega načrta pomoči je bila vzpostavljena mreža pomoči: Načrt dela je bil narejen pri Ivanu doma, ob prisotnosti njegovih sorodnikov in sosed.«

V tem, na videz neoporečnem odstavku, ki šteje šestinpetdeset (56) besed, lahko vidimo več slogovnih potez uradniškega žargona, ki se je razširil v socialnem delu. Da je poročala o svojih dejanjih, je kolegica kar trikrat uporabila pasivno obliko – dvakrat poroča, da je bila *vzpostavljena* mreža pomoči, enkrat, da je bil načrt dela *narejen* pri uporabniku doma. Uporabi tudi izraze, ki jih uporabnik ne bi uporabil in ki so del besednjaka tehničnega žargona v socialnem delu: obisk na domu, storitev osebne pomoči, individualni načrt pomoči in mreža pomoči. Poleg tega uporabi samostalniške oblike glagolov: vključitev, izdelava, prisotnost.³⁰

Ko smo kolegico opozorili na slogovne probleme, je isto poročilo zapisala takole:

Ivan je ob prvem najinem obisku povedal, da si želi sodelovati z nama, ker si želi ozdraviti in spet delati. Povprašala sem ga po stikih z njegovimi prijatelji, sorodniki, sosed... Ko sem dobila vse informacije, sem Ivanu predlagala, da se vsi dobimo na enem mestu in skupaj naredimo hitri načrt podpore v skladu z njegovimi potrebami. Ivan se je s tem strinjal in predlagal, da se srečamo pri njemu doma.

Ta odstavek je malo daljši (70 besed), a bistveno bolj poveden. Zvemo, kaj se je zgodilo, kaj si Ivan želi in bolje opiše, kako je potekalo dogovarjanje o podpori. Primer priča o tem, da raba tehničnega, uradniškega žargona bolj zamegli kot pa pojasni, kaj se je dogajalo. Iz prvega zapisa sicer izvemo, kakšne tipe storitev je kolegica izvedla (obisk na domu, ponudila osebno pomoč in začela z izdelavo

³⁰ Poleg tega odstavek vsebuje protislovje, saj najprej govori o načrtu pomoči in nato o načrtu dela.

načrta in vzpostavila mrežo pomoči), manj pa izvemo, kaj je kolegica zares delala. V drugem zapisu ravno obratno – izvemo, kaj se je dogajalo, moramo pa sami (če to potrebujemo) razmisliti, v kakšen razred storitev, to, kar je delala, sodi.

Poročanje v tehničnem žargonu je nad-kodirano. Izrazi, ki jih uporabimo, imajo širši pomen, kot dejanska dejanja, ki jih izvedemo, hkrati pa imajo manj vsebine, kot če uporabimo navadni, opisni jezik in opišemo dogodke, kot so si sledili. Učinek je, da imamo vtis, da smo naredili veliko, v resnici pa je ta način poročanja nenatančen in kljub kodom, ki naj bi bili določeni, ustvarijo več zmede kot jasnosti – *obisk na domu* je lahko marsikaj, ne vemo ali gre za *načrt dela* ali *pomoči*, ni jasno, kaj naj bi *osebna pomoč vodenja* vsebovala. Poleg tega pa uporaba pasivne oblike in samostalniških oblik glagolov zamegljuje tako osebek kot povedek dejanja.

Strokovnjaški žargon

Žargon se kaže v najmanj dveh vidikih – v besednjaku in v slogu, katere in kakšne besede uporabljamo in kako jih sestavljamo skupaj.

Slog

Značilnosti uradniško-strokovnjaškega sloga so, da skuša biti brezoseben, da je okoren, uporablja rajši abstrakcije, kot da bi povedal, kar ima povedati, naravnost in konkretno. Raje uporablja samostalnike kot glagole, predmete kot povedke. Čeprav skuša biti natančen, je učinek pogosto tak, da zaradi svojih značilnosti postane redundanten in hkrati nesmiseln.

Uporaba pasiva

Med bolj pogostimi slogovnimi značilnostmi uradniškega žargona je uporaba pasiva. Z uporabo pasivne oblike se izognemo razkritju osebk, subjekta dejanja. Če rečemo: »*Sprva je bila vzpostavljena mreža pomoči.*«, ne povemo, kdo jo je vzpostavil. V tem primeru nam ne gre za to, da bi zatajili agenta dejanja, morda gre za uradniško skromnost, bolj verjetno pa za izraz uradniške neprizadetosti in delovanja stroja, kjer je osebni vložek nepomemben, morda celo odvečen.

Če prestavimo poved v aktivno obliko, bi se lahko glasila: »*Sprva smo vzpostavili mrežo pomoči.*« Tudi v tem primeru resda ne zvemo, kdo je mrežo vzpostavil, je pa tak način izražanja jezikovno bolj ustrezen, saj slovenščina ne mara trpne, pasivne oblike. Če bi pa hoteli izpostaviti osebek, ki vzpostavlja mrežo pomoči, bi morali reči: »*Sprva sva s sodelavko v sodelovanju z uporabnikom in njegovimi bližnjimi vzpostavili mrežo pomoči.*« V tem primeru je osebek, subjekt dejanja bolj jasen.

Pasivna oblika izražanja je lahko tudi izraz prikrivanja resničnega osebk dejanja oziroma nelagodja glede tega kdo je kaj naredil. Če na primer rečemo: »*Načrt dela je bil narejen pri Ivanu doma, ob prisotnosti njegovih sorodnikov in sosed.*«, ne zvemo, kdo ga je naredil. Izognemo se dvoumni formulaciji, da smo ga naredili skupaj z njim ali pa za njega (brez njega).

Uporaba neosebnih oblik

Podoben učinek ima tudi neosebna oblika, ki jo tvorimo s povratnim zaimkom »se«. Ta oblika je povsem legitimna v socialnem delu, ko ne vemo, kdo je subjekt dejanja, ko se je nekaj komu zgodilo, pripetilo, ne da bi vedel kako. Npr.: »Naenkrat se mu je utrgalo.«, »Ponesrečilo se mu je vpisati na faks.« Takih situacij je, ko govorimo o duševni ali socialni stiski, veliko.

Problematična je neosebna raba, ko jo uporabljamo namesto namenilnega, želelnega ali celo velelnega načina, ko ima performativno funkcijo, ko napeljuje k delovanju. Ko rečemo: »Psihiater je podal predlog, da se Franeta namesti v stanovanjsko skupino...«, ne izvemo, kdo ga bo namestil. Tak performativ ima v okviru pravnega in medicinskega jezika zaradi ustaljenih postopkov, določene doktrine svojo institucionalno podlago in »se ve«, čigava naloga je storiti neko dejanje, ki ga govorec oziroma zapisovalec poda v neosebni obliki. V socialnem delu pa večinoma ni tako. Ne le zvestoba slovenščini, temveč tudi nejasnost situacij, narekuje, da se v socialnem delu, tako pri pisanju zapisnikov in poročil, predvsem pa v pisanju načrtov, moramo temu izogniti in natančno povedati, kdo bo kaj izvedel. Za načrt je namreč bistvena razlika, ali rečemo: »Psihiater je predlagal, da center za socialno delo uredi, da bo Brane živel v stanovanjski skupini.« ali če rečemo »da Branetu nevladna organizacija omogoči živeti v stanovanjski skupini«. Razlika je v agensu preselitve oziroma nastanitve, kdo bo to naredil je važno, če hočemo, da se to res zgodi. Če ima zdravnik ali sodnik kraljevsko moč, da njegova beseda meso postane, pa mora socialni delavec vedeti, kdo bo kaj naredil. Če pa ne ve, lahko svojo nevednost izrazi s tem, da prepusti mesto delovanja samemu osebk in reče, da je »psihiater predlagal, da se Brane preseli v stanovanjsko skupino«. Povratna oblika »se« se zdaj nanaša na osebek sam, on se bo preselil, stvar načrta pa je, ali bo to storil sam ali mu bo kdo pri tem pomagal. Pri tem ne gre le za odpravljanje neosebne oblike temveč tudi za preoblikovanje predmeta v osebek.

Samostalniške oblike glagolov

Druga pogosta značilnost uradniškega izražanja v socialnem delu je pretvarjanje glagolov v samostalnike. Podobno kot uporaba pasivnih oblik je uporaba samostalniških oblik posledica vpliva nemškega izražanja na uradniški jezik. Uradniški in v veliki meri strokovni jezik je namreč nastajal pod vplivom nemščine in še vedno nastaja pod vplivom angleščine – z neposrednim in dobesednim prevajanjem. Slovenščini, kot vsem slovanskim jezikom, je ljubše izraziti dejanja z glagoli. A če izrazimo poved z glagolom, se nam zdi, da nismo dovolj strokovni ali uradni (nemško angleški). Učinek je, da imamo serijo samostoječih dejanj, segmentirano, razkosano delovanje namesto, da opišemo, kaj nekdo dela ali kaj se z njim dogaja. Če namreč zapišemo, da je Ivan »*povedal, da bo premislil o vključitvi v storitev osebne pomoči vodenja*«, označimo vključitev kot delček, fragment stvarnosti. Če pretvorimo isti stavek v glagolsko obliko, bi zapisali, da je Ivan »povedal, da bo premislil, ali se bo vključil...«. Razlika je videti minimalna. A vidimo, da, ko govorimo pri *vključitvi*, umanjka subjekt tega istega dejanja. Če namreč uporabimo glagol namesto samostalnika imamo več možnosti, povedati moramo ali se bo *Ivan* vključil ali pa ga bomo *mi* ali *kdo drug* vključili. Če primerjamo prvo inačico, ki je napisana v uradniškem slogu s samostalniškimi oblikami (vključitev, izdelava, prisotnost) in drugo, ki je bolj opisna, povedna in vsakdanja, vidimo, da je »*Ivan je ...*

povedal, da si želi sodelovati z nama, ker si želi ozdraviti in spet delati.» in da je kolegica »Ivanu predlagala, da se vsi dobimo na enem mestu in skupaj naredimo hitri načrt podpore v skladu z njegovimi potrebami. Ivan se je s tem strinjal in predlagal, da se srečamo pri njemu doma.«.

Vključitev, izdelava in prisotnost so v tem primeru bistveno bolj okvalificirani, izvemo, kaj si je Ivan želel, kaj je kdo predlagal, na kakšen način so hoteli izdelati načrt in kako so se posamezni akterji udeležili, kako naj bi prisostvovali pri tem početju. Vloge vseh udeležениh postanejo jasne že na začetku, kasneje pa tudi preverljive. Stavki so bolj razčlenjeni in ker vsebujejo povedek, so tudi prislovna določila bolj jasna in določna. Ko je kolegica spremenila svoje poročilo, ni le samostalnike spremenila v glagole temveč tudi predmete v povedke (odvisnih stavkov).

Neka kolegica je zapisala: »Po prenehanju delovnega razmerja in vrnitvi domov se mu je psihično zdravstveno stanje zopet poslabšalo.«. Ta stavek, ki je po slovnični strukturi enostaven, je po semantični zapleten, ima tri povedi, govori nam o treh dejanjih ali dogodkih. Če bi uporabili bolj povedni in navadni slog, bi stavek, lahko zapisali takole: »Ko je izgubil službo in se vrnil domov, se je spet počutil slabše.« Če rečemo *prenehanje delovnega razmerja* namesto *ko je izgubil službo*, naredimo iz dogodka stvar in če uporabimo uradno ali uradniško ime za to stvar, jo naredimo za uradno reč, zadevo. V izvirnem, samostalniškem zapisu imamo dve reči in eno poved. In v povedi je osebek stvar, oziroma postvarjeno občutje – *zdravstveno stanje*, kjer je oseba oropana občutka in dejanja. Ne izvemo, kaj se je zgodilo, kakšno stisko je doživljal. Morda je s stvarmi lažje ravnati, se med njih lažje umestiti, medtem ko na dejanja in dogodke lahko samo vplivamo. Na žalost to velja le za pripoved, v resnici pa moramo, nekaj storiti oziroma vedeti, kaj se dogaja.

Kot načrtovalce nas zanimajo spretnosti. Spretnosti so dejanja, sposobnost opravljati neko delo, dejavnost ipd. Ker so načrtovalci usmerjeni v to, da najdejo spretnosti pogosto namesto: »Dobro plava in smuča.«, zapišejo: »Obvlada spretnosti plavanja in smučanja.«. Podobno, ko iščemo področja, kjer je oseba samostojna, raje napišemo: »je samostojen pri opravljanju gospodinjskih del kot so: kuhanje nabavljanje živil, likanje, pranje...«, kot da bi preprosto rekli: »Zna si sam kuhati, likati, prati...«. Vidimo, kako postavke našega opomnika, spremenijo dejanja uporabnikov v stvari, ki jih ima, ki jih lahko naštejemo. Nekaj, kar človek počne, postane dobrina, ki jo lahko (v načrtu) unovči, postane osebni kapital.

Je pa v procesu načrtovanja, ko zapisujemo cilje, še bolj pa naloge ustrezno uporabiti namesto členjenih povedi samostalniške, glagolniške oblike ali celo nedoločnike. Najprej je namreč potrebno ugotoviti posamezna dejanja in šele nato kdo, kdaj, s pomočjo česa bodo ta dejanja potekala. To naredimo na dva načina: pripovedni, ki nam omogoči vpogled v skladnjo dejanj in tabelarični, ki nam omogoči vpogled v strukturo dejanj in omogoči izračun cene, časa in števila izvajalcev.

Oziralni zaimki

V »uradnem« jeziku se je razpasla uporaba oziralnega zaimka »kateri« namesto »ki«. Nogometaš v intervjuju na primer reče: »Žogo, katero sem poslal v gol, sem prejel od soigralca, kateri me je dobro opazil.« Podobno kolegica zapiše: »...sosedje in sorodniki, kater³¹i z Ano skoraj niso imeli stikov, pa so

³¹ ki

temu odločno nasprotovali.» »Kateri« gotovo zveni bolj uradno, »ki« pa morda preveč preprosto. Pa še sklanjati ga je težko: »V službo je prihajala z avtom, katerega³² pred tem ni vozila.« Zaimek »kateri«, podobno kot v tujih jezikih, ohrani sklon imena. Na ta način potem dekle postane moškega ali srednjega spola: »V svoji nalogi bom poskušala podati opis zgodbe dekleta, katerega³³ bom poimenovala Ana.« Če lahko pri roditelju katerega ali katere, nadomestimo s ki ga, ki je, v dajalniku *kateremu, s ki mu, ki ji*; v tožilniku *katerega ali katero s ki ga, ki jo*; pa pri mestniku in orodniku stvari postanejo zapletene: »skličem timski sestanek, na katerega³⁴ predlaga, da povabimo teto in strica po očetovi strani, kater³⁵ i do sedaj niso imeli stika z njo, ter teto s Trsta;«, ali »obdeluje vrtiček ob hiši, na katerem³⁶ pridelava zelenjavo«; uporabiti moramo povsem drugi oziralni zaimek, v orodniku pa moramo spremeniti stavek: »moj predlog, s katerim se tudi strinja« je potrebno spremeniti v *predlog, ki ga je sprejela*.

Birokratske govorne figure

Za birokratski govor sta značilni dve figuri: pleonastično nizanje sinonimov in birokratski nesmisel. Nizanje sinonimov pogosto privede do nerazumljive stavčne zveze, saj sinonimi začnejo delovati krožno in tautološko. Primer: *Vsakdanje življenje poteka v bližnjem domačem okolju in izvajanje dnevnih aktivnosti je okrnjeno*.

Posebna govorna figura, ki je značilna za birokratizme na področju strok pomoči je *epitet tantalans*. Ta se izrazi v besednih zvezah kot je na primer *nuditi pomoč, nuditi podporo, oporo, prenočišče, terapijo*, pojavlja beseda nuditi, ponujati, nudenje, ipd. S tem, ko nekaj nudimo, tega še ne damo. Zato je bolje govoriti o zagotavljanju nečesa (npr. prenočišča) ali še bolje, da nekomu damo prenočišče, izvajamo terapijo ali prvo pomoč. Namesto ponujanja ali nudenja pomoči, podpore, pa lahko preprosto *pomagamo, podpremo itn*. S tem se izognemo pogojni narave ponudbe in pokažemo konkretne korake, ki smo jih v odnosu z uporabnikom opravili.

Besednjak

Tehnični besednjak, kot smo ugotavljali, ima pogosto učinek nenatančnosti na račun standardizacije jezika. Poglejmo na primeru spiska nalog, ki naj bi jih vseboval preliminarni načrt.

Hitri načrt je zajemal naslednje naloge:

- *ureditev osnovnega zdravstvenega zavarovanja (vloga), preveriti ali ima urejeno dodatno zdravstveno zavarovanje,*
- *pomoč pri izpolnitvi vloge za denarno pomoč za premostitev materialne ogroženosti iz občinskih sredstev (v obliki naročilnice za nakup prehrane),*

³² ki ga

³³ ki jo

³⁴ kamor

³⁵ ki

³⁶ kjer

- *pomoč na domu,*
- *organizacija dovoza prehrane iz lokalnega doma upokojencev; za izvajalca živi Ivan predaleč (!!??) - nakup prehrane iz sredstev občinske pomoči. Ivan zna skuhat nekatere jedi.*
- *vključitev v program socialnega vključevanja v vsakdanje in samostojno življenje, brezplačna storitev,*
- *dogovori s socialno mrežo o pomoči Ivanu – razporeditev dela:*
- *Stric ponudi prevoz Ivana do izvajalcev zdravstvenega varstva (lečeča zdravnica in psihiatrinja) in priprava drv za zimo.*
- *Sestrična in svakinja bosta šli z Ivanom v trgovino po nakupih, ko bo to potreboval*
- *Dogovor s sosedo, ki se je sama ponudila, da bo občasno preverila ali je pri Ivanu vse v redu in mu občasno prinesla topel obrok.*

Tehnični izrazi

Spisek nalog vsebuje veliko tehničnih izrazov. Nekatere upravičeno, druge manj. Izrazi *osnovno, dodatno zdravstveno zavarovanje, vloga za denarno pomoč za premostitev materialne ogroženosti* so izrazi, ki so v kontekstu naštevanja nalog povsem na mestu. To so tehnični opravki, ki jih je potrebno izvršiti, so tudi pravice, ki ljudem pripadajo, pa zanje mogoče sploh ne vedo. Dejansko in konkretno naravo teh opravkov je potrebno v pogovoru razložiti. Podobno kot mora zdravnik laiku pojasniti, kaj pomeni kateter, kaj punkcija ipd., avtomehanik pa nevednemu kaj je uplinjač, radiator, ipd. Glede na uporabnikove zahteve, morda tudi v besedilu, da bodo uporabniku tudi ob branju načrta bolj jasni. Predvsem pa je smiselno, tudi zaradi dramaturgije besedila pojasniti njihov namen (povezati s ciljem ali potrebo). Zdravstveno zavarovanje je npr. potrebno preveriti zaradi obiska pri zdravniku, vložiti vlogo za denarno pomoč za nakup hrane ipd. Tehnični opravki so namreč orodnega, instrumentalnega značaja in jih lahko razumemo le v spregi s ciljem ali namenom, ki ga želimo uresničiti.

Strokovni žargon

Drugi tehničnih izrazi so posledica žargonizacije strokovnega govora. »Pomoč na domu« je sicer uporabniku razumljiv termin (ni tujka niti zapleten izraz), vendar pa nam ne pove, kaj vsebuje. Naziv storitve, ki jo predvideva zakon in pravilnik o standardih in normativih lahko vsebuje marsikaj, tisto, kar nekdo potrebuje in tudi tisto, kar ne. Zato je potrebno specificirati, katere posamične storitve bo nekdo potreboval. Ivan npr. potrebuje: *»pomoč na domu, socialna oskrbovalka bo prihajala enkrat na teden, naloga: čiščenje stanovanja.«* Podobno pri programu, ki ga spisek navaja *»program socialnega vključevanja v vsakdanje in samostojno življenje«*, Ivan potrebuje *»pomoč pri urejanju pošte in bančnega poslovanja, upravljanju z denarjem, organizaciji zdravstvenih storitev, izpolnjevanju raznih vlog, nakupih v bližnji trgovini, ko sestrična ali svakinja ne bosta mogli ali utegnili«*, kot je zapisovalka kasneje dopolnila. Torej če že moramo uporabiti nek splošen, abstrakten izraz, kot je na primer ime neke storitve ali programa³⁷, ga je potrebno dopolniti s konkretnimi

³⁷ V tem primeru »potreba« po uporabi imen storitev in programov izhaja iz dejstva, da so to konfekcijske storitve, ki so v našem prostoru na voljo. Glede na to, da socialni delavec na CSD ali pa koordinatorska nima možnosti naročanja storitev na kvazi-trgu po meri, mora uvrstiti posamično nalogo v kategorijo storitev, ki so na voljo.

nalogami, ga konkretizirati, tako, da bo nam, uporabniku in izvajalcem jasno, kaj si uporabnik želi oziroma potrebuje znotraj okvira neke splošne kategorije odgovora.

Abstrakcije

Če zgornja uporaba tehničnih terminov izhaja deloma iz potrebe, ki jo narekuje pokrajina socialne varnosti in socialnega varstva, pa je v navedenem spisku nalog tudi nekaj izrazov, ki so tam brez take potrebe. Spisek govori o *socialni mreži*, o *izvajalcih zdravstvenega varstva*, o *prehrani*, ko bi lahko uporabili vsakdanje izraze. Namesto dogovorov s socialno mrežo³⁸ bi lahko govorili o dogovorih s *stricem*, *sestrično*, *svakinjo in sosedo*; namesto prevoza do izvajalcev zdravstvenega varstva preprosto, kot v oklepaju zapisovalka konkretizira, do *osebne zdravnice in psihiatrinje*, namesto nakupa prehrane³⁹ kar *hrane* in namesto dovoza prehrane pa kar *kosila*. Skupni vsem tem »prevodom« sta dve operaciji. Ena je denotativna, druga konotativna. Strokovno tehnični žargon po eni strani posplošuje, uporabi abstraktna poimenovanja, kjer bi lahko uporabil (in bi bilo celo bolj smiselno) konkretna imena, po drugi strani pa to stori na način, ki da izrazu strokoven ali uraden prizvok. S slednjim premesti predmet poimenovanja iz vsakdanjega, banalnega v posvečeno, pooblaščen in »kunšno« (zapleteno in umetelno).⁴⁰

Po drugi strani pa lahko vidimo, da to ni splošni obrazec žargonizacije. Ta poteka tudi z navidezno večjo konkretizacijo. Ni dovolj reči »zdravnik« temveč, je potrebno specificirati »lečeči zdravnik«.

³⁸ Pojem »socialnih mrež« se je v socialnem delu, sociologiji, socialnih medicini ipd. uveljavil na prehodu iz sedemdesetih v osemdeseta. Prej ga ni bilo, uporabljali smo pojme »skupine«, »skupnosti« ipd. Pojem »mreže« je bil pomemben preboj iz razmišljanju o človeku kot družbenem in skupinskem bitju, v to, da je tudi mrežno bitje, da črpa sredstva – identifikacijska, normativna in materialna – iz zelo razpršenih virov, ki jih najde v svojih stikih. Čeprav je dober analitični koncept, pa se je z vsesplošno rabo amebiziral, prerastel svoje osnovne okvire. Pogosto bi bilo, v kontekstu socialnega dela in dolgotrajne oskrbe, bolj ustrezno govoriti o podpornih mrežah. Sinonimno se tudi uporablja z drugim modernim, a problematičnim pojmom – socialni kapital. Mreža je predvsem mreža, ali morda boje rečeno omrežje, ki nima svojega središča ali neposredne substance in centralne subjektivitete. Socialna mreža ali omrežje ni ena stvar, entiteta, ravno nasprotno, je mreža povezanih entitet, ljudi. Zato ne moremo reči, da bi z mrežo sklepali dogovore, dogovore lahko sklepamo s člani mreže, lahko skličemo shod mreže (kot npr. v multidisciplinarnem timu), vendar nikoli ne bo prisotna celotna mreža; in tudi če bi bila, bi težko z množico sklenili dogovor (povprečno omrežje šteje od 30-50 bližnjih članov in več kot tisoč znancev). Če gre za mrežo ene osebe, jo lahko poimenujemo tudi osebna mreža, nekateri avtorji pa govorijo tudi o osebni skupnosti.

³⁹ Če primerjamo izraza *hrana* in *prehrana*, kot ju definira SSKJ, vidimo, da gre deloma za sinonima, deloma pa je prehrana definirana kot skrb za hrano, pri tem gre navadno za družbeno, splošno skrb. V šestdesetih letih je bila vodilna slovenska veriga trgovin *Prehrana*, zdaj del Mercatorja.

⁴⁰ Ta dvokorak se zdi skorajda nujno povezan, kot da ne bi mogli abstrahirati brez »posvetitve«. Pa ni res. Če vzamemo primere iz spiska lahko najdemo abstrakcije, ki so manj uradne in strokovne. »Socialno mrežo« bi lahko nadomestili z izrazom »vezi in poznanstva«, »izvajalce zdravstvenega varstva« z »zdravstvenimi službami« ali kar »zdravstvom«, »zdravniki«, hrana pa ima itak isto vrednost abstrakcije kot prehrana. Kot bomo videli, pa je tudi konkretizacija lahko premestitev v sfero uradnega in strokovnega.

Pridevnik, lahko bi rekli celo epitet, *lečeči* je povsem odvečen in po vsej verjetnosti tudi napačen⁴¹, da pa vtis uradnosti in obvladovanja nekega bolj ezoteričnega govora. Podobno velja za besedno zvezo *strokovni delavec*, ki je tehnični termin, ki ga uvaja zakonodaja (strokovnjak, ki je opravil strokovni izpit), pa se večkrat uporablja namesto besede strokovnjak in sploh ne gre za to, da bi človek imel strokovni izpit ali pa da bi to bilo pomembno za besedilo.

Plastične, amebne ali pokrivajoče besede

Ko postanejo abstrakcije preveč splošne, izgubijo svoj pomen. Poleg tega se zgodi, da preidejo v prekomerno rabo, da postanejo mašilo. Hkrati pa zaradi svoje narave – ker so tujke ali ker so del posebnega besedišča neke stroke – dobijo prizvok strokovnosti, ezoteričnosti, pomembnosti. Jean Robert jih je poimenoval amebne besede, ker se razlezejo glede na uporabo in ker v bistvu nimajo svojega jedra, resničnega pomena. Z njimi dajemo videz strokovnosti, v resnici pa ne povemo nič kaj dosti, oziroma bistveno manj, kot če bi uporabili bolj domač izraz, ki ima manjši obseg, a več vsebine. Te besede lahko označimo tudi s prilastkom plastične, saj se sproti prilagajajo uporabi, pomenijo zelo različne stvari in prevzemajo različne oblike.

V žargonu socialnega dela jim imamo morda nekaj manj, a vseeno dosti. Ena izmed plastičnih besed je *populacija*. To je izraz, ki je v žargon prišel iz statistike in v slovenščini *prebivalstvo* oziroma celotno skupino pojavov iste vrste. Kot jo uporabljamo v socialnem delu npr.: *Načrtovanje je uporabno za populacijo ljudi z dolgotrajnimi stiskami*, pomeni zares skupino, družbeno skupino.

Značilna amebna beseda je *komunikacija*. Če ugotavljamo, da se je med »dvema prekinila komunikacija«, ne vemo, ali sta se sprla, ali sta se sčasoma odtujila, ali je zmanjkalo elektrike v mobitelu, ali so ukinili progo med dvema krajema (železniška komunikacija), ali nista imela denarja za znamke, itn. neposredni prevod besede komunikacija v slovenščino je občevarje (množična občila), ki pa je nerodno in še vedno precej abstraktno. Ko uporabimo besedo komunikacija, imamo navadno v mislih sporazumevanje, včasih stike, včasih pogovor, včasih sporočanje.

Potrebe so tudi plastična beseda besednjaka socialnega dela (več o tem v (Flaker, Mali, Kodele, Grebenc, Škerjanc, & Urek, 2008). Navadno imamo v mislih ne le potrebe, ki so problematični pojem socialne politike, temveč tudi želje po eni strani in nuje po drugi. Uporabi tega termina se je težko izogniti, ko ga uporabimo, pa velja okvalificirati, kaj pravzaprav pomeni. Sicer ga je jemati kot zgolj tehnični izraz, ki ne pomeni kaj dosti.

⁴¹ Lečeči zdravnik je zdravnik, ki je zadolžen za zdravljenje bolnika; zdravnik, ki vodi medicinsko obravnavo določenega bolnika (ang. *attending physician*). »Lečeči« je deležnik glagola *lečiti*⁴¹, ki je arhaična oblika glagola *zdraviti*. Je tehnični termin, ki se uporablja v zdravstvu. V strokovnem žargonu socialnega dela se ta termin pojavlja dostikrat napačno (namesto izbrani, osebni zdravnik – npr. »Pred enim mesecem sem bil pri svoji lečeči zdravnici«), odvečno (redundantno), ko ta informacija ni potrebna in ima bolj funkcijo ustvarjanja vtisa strokovne podkovanosti in kompetentnosti (npr. »V pogovoru z lečečo zdravnico sem izvedela...«). Eventualno bi uporaba tega termina v jeziku socialnega dela bila utemeljena, ko hočemo poudariti, da gre za zdravnika, ki vodi obravnavo, ne pa za zdravnika, ki nekoga obravnava le kot del tima, konzilija ali kot eden izmed pomožnih sodelavcev.

Implementacija je *evroplastična* beseda. Včasih smo govorili o realizaciji, ki jo moremo prevesti v uresničevanje. Vendar pa ima ta beseda, ki je preko evrožargona prišla v slovenščino iz angleščine včasih tudi drug pomen, ki pritiče evrokratskemu poreklu besede – uveljavljanje (npr. direktive, neke določene politike). Če nas zamika, da uporabimo besedo *implementacija*, jo v primeru, ko želimo reči »implementacija načrta«, lahko spremenimo v »izvajanje načrta«, ko želimo reči »implementacija ciljev – uresničevanje ciljev, medtem ko zakone in politike uveljavljamo.

Iz medicine se je v žargon socialnega dela prikradla tudi beseda terapija. V slovenščini terapiji rečemo zdravljenje. V socialnem delu je raba te besede problematična v najmanj treh ozirih. Najprej, ker je amebna in pomeni zelo različne vrste terapije (fizioterapija, delovna terapija, psihoterapija, logoterapija, farmakoterapija ali medikamentozna terapija, itn., besedo terapevt pa uporabljamo tudi v klubih zdravljenih alkoholikov, programih za odvajanje od drog ipd.). Drugič, ker jo uporabljamo kot metaforo za nekatere stvari. Ko rečemo, da je nekdo »prenehal jemati terapijo« mislimo, da je prenehal jemati *zdravila*. Ko rečemo, da smo »nesli stole na terapijo«, ne mislimo, da so stoli bili deležni zdravljenja, temveč, da smo jih nesli v prostore, kjer se izvaja delovna terapija. Tretjič pa da z uporabo besede terapije kot končnice nekega pojma instrumentaliziramo neko dejavnost v smeri zdravstvenega modela in razvrednotimo notranjo vrednost dejavnosti same po sebi. Če govorimo o muzikoterapiji, likovni terapiji, delovni terapiji, hipoterapiji (jahanje), knjižni (bralni) terapiji, psihodrami ali dramski terapiji itd. potem sprevržemo namen dejavnosti, ki ga dejavnost sama po sebi ima in jo podvržemo intrumentalizaciji v namen zdravja.

Večglasnost vsakdanjega govora

Del spiska, ki vsebuje naloge, ki niso »del storitev«, je izražen v povsem vsakdanjem jeziku: *sprehodi v naravi, dogovori s stricem, sestrično, svakinjo in sosedo o pomoči Ivanu – razporeditev dela, stric ponudi prevoz Ivana do izvajalcev zdravstvenega varstva (lečeča zdravnica in psihiatrinja) in priprava drv za zimo, sestrična in svakinja bosta šli z Ivanom v trgovino po nakupih, ko bo to potreboval, dogovor s sosedo, ki se je sama ponudila, da bo občasno preverila ali je pri Ivanu vse v redu in mu občasno prinesla topel obrok*. Morda bi tudi sprehode lahko poimenovali z bolj uradnimi ali učenimi izrazi, v medicinskem žargonu bi sprehode v naravi lahko poimenovali *ambulatorna* ali *peripatetična lokomotorna rehabilitacija*, v žargonu socialnega dela morda *reflektivno-rekreativna kontemplacija v naravi* ali po domače *obnavljajoča dejavnost v naravi z možnostjo obnavljanja socialne mreže*. Po principu posploševanja in abstrakcije, bi lahko zapisali *rekreacija v naravi*. Če bi hoteli določiti, katera storitev je sprehod, bi jo lahko določili predvsem s tem, kdo nekoga spremlja na sprehodu. Če bi ga spremljal fizioterapevt, bi šlo za razgibanje, če delovni terapevt za zaposlitev in izrabo prostega časa, če animator za rekreacijo, če družabnik za druženje, če medinska sestra potem za razdihavanje in uravnavanje kardiovaskularnega sistema, če psihoterapevt za spoznavanje samega sebe in svetovanje, če bi ga spremljal socialni delavec morda obnavljanje socialne mreže in oddih od napetih odnosov (doma ali v službi, v slednjem primeru bi lahko to bilo delo za poklicnega svetovalca), če nas na sprehod pelje učiteljica, je to spoznavanje narave in družbe, če bi ga spremljal filozof pa peripatetično obliko argumentacije. Četudi je sprehod razmeroma preprosta in nezahtevna dejavnost, je večznačna in večglasna, ima različne pomene in z njim udejanjamo različne glasove, različne želje, potrebe.

Funkcija specifikacije neke dejavnosti, da ji pripišemo prav posebni pomen, je v tem, da reduciramo dejansko stvarnost (tudi če gremo na sprehod zaradi infarkta, ki smo ga doživeli, bomo na sprehodu srečali znance, razmišljali o tem, kaj bomo naredili, se okrepili, pogovarjali itn.) na tisti del, ki je v nekem trenutku pomembna. Uporaba posebnega registra za neko dejavnost je produktivna, če želimo poudariti nek vidik izkušnje, se mu posebej posvetiti. Če gremo na sprehod zaradi svežega zraka, bomo bolj pozorni na dihanje, če zaradi telesne krepitve, bomo poudarili hojo in razmigavanje, če gremo zaradi pogovora, se bomo posvetili pogovoru. Na ravni delovanja in organizacije izkušnje nam posebni registri (poimenovanja) pomagajo ustvariti tisto, kar si želimo, na ravni razumevanja, refleksije pa razumeti našo dejavnost in okoliščine delovanja znotraj določenega diskurza. Pridajanje posebnega pomena dejavnosti postane kontraproduktivno takrat, ko s premeščanjem na posebni register zanimamo vrednost, ki jo dejavnost sama po sebi ima. Predpostavljamo, da večina ljudi, kljub posameznim in posebnim koristim, ki jih za njih sprehod ima, odidejo na sprehod, ker jim je všeč sprehajati se. Sprehod je v prvi vrsti še vedno predvsem estetska izkušnja, kjer uživamo v celovitosti različnih vidikov sprehoda (gibanju, svežem zraku, lepih pogledih, zanimivih ljudeh, razgibanih pogovorov in poučnih doživetij).

Verjetno se nam ni bati, da bi zapisovanje v enem registru zasenčilo vse druge, oziroma da bi utilitarni in instrumentalni, koristni in orodni vidiki sprehajanja izničili estetske in ekspresivne. Pa vendar je gotovo v načrt bolje zapisati sprehod, kot katerokoli drugo specifično in morda bolj enoznačno poimenovanje te iste dejavnosti. Prvič že zato, ker bi šlo za sprenevedanje. To je gotovo očitno v primeru sprehoda, morda malo manj, ko govorimo o socialni mreži. Drugič, pa zato, ker morebitni specifičnosti sprehoda lahko zapišemo drugače in bolj natančno. Zapisali lahko bomo, kdo ga bo spremljal, kam bo šel, kaj bo, medtem ko se bo sprehajal delal. Tako, kot je pomembno, kdo konkretno (stric, sestrčna, svakinja in soseda) bo nekomu v oporo in ne to, da se bomo dogovarjali s socialno mrežo.

Žargon kot način stigmatizacije

Glavni destruktivni učinek uporabe tehničnega žargona je v tem, da prispeva k stigmatizaciji uporabnikov. To naredi posredno z oblikovanjem jezika, kot smo opisali zgoraj, in neposredno s poimenovanjem ljudi, uporabo nalepk in pripisovanjem slabšalnih atributov, se pravi oznak, ki uničijo posameznikovo pogodbeno moč ali vrednost.

Posredna stigmatizacija

Žargonsko oblikovanje stavkov postavi pogosto uporabnika v položaj, ki je diskreditiran, slabšalen. Uporaba pasivne oblike in pasivizira uporabnika, skupaj z neosebni oblikami ga oropa subjektivitete. Podobno velja tudi, ko uporabljamo samostalniške oblike namesto glagolskih. Če rečemo, da je bil »Luka vključen v načrtovanje«, je drugače kot, če rečemo, da »se je vključil«. Tudi če rečemo, da je bil »Lukov načrt izdelan«, smo izločili subjekt izdelovanja, ki je tudi on sam. Bolje

reči, da smo »z Luko izdelali načrt«. Videli smo, da če »se nekoga namesti v stanovanjsko skupino«, zanemarimo akterje, ki sodelujejo v tem dejanju, še posebej pa tistega, ki je glavni akter in subjekt.

Če je uporaba neosebni oblik lahko izraz »birokratske skromnosti«, ki izhaja iz predpostavke, da so strokovnjaki in uradniki le kolešček v nekem neosebnem sistemu in da si ne morejo pripisovati zaslug in postavljati v prvi plan sebe in svojih dejanj, pa ko to isto operacijo izvedemo za naše sogovornike in sodelavce (uporabnike), pa to pomeni še dodaten prispevek k njihovi okrnjeni sposobnosti biti oseba, subjekt, akter.

Neposredna stigmatizacija

Neposredno akterja (uporabnika) stigmatiziramo, če mu pripisujemo prilastke, ki ga diskreditirajo ali pa če ga označimo s samostalnikom, ki daje podlago (substanco) diskreditaciji. Po eni strani za neposredno stigmatizacijo uporabimo pridevnike, po drugi samostalnike.

Pridevniki

Če uporabimo slabšalne, amebne pridevnike kot prilastke lahko diskreditiramo uporabnike kot osebe, če pa kot prislove, pa njihova dejanja. Pogosto uporabnike označimo s pridevniki, ki jih postavijo v slabo luč. Nekoga lahko označimo, da je »zahteven uporabnik«, ali da je »zelo konflikten«. Že če dodane pridevnike pretvorimo v glagole, je stopnja stigmatizacije manjša. Če rečemo, da je nekdo »uporabnik, ki veliko zahteva«, to ni le preobračanje besed. Ko spremenimo prilastek v povedek, ko spremenimo značilnost v dejanje, pretvorimo ključni pojem za razumevanje osebe v njegovo delovanje, ki je bolj naključnega značaja.

Drugi žargonski, amebni, pridevniki, ki imajo slabšalni prizvok in diskreditirajo akterja so še: *vodljiv, agresiven, neprilagojen, psihotičen, problematičen, težaven, neobvladljiv, nenormalen...* Ti pridevniki ne izražajo le »strokovnost« govorca, ne da bi pravzaprav povedali, kaj konkretno označeni dela ali se z njim godi, ampak tudi postavi označenega v nevhvaležni položaj, ko se ne more braniti, saj so oznake toliko splošne, da jih ni moč zanikati (kdo ni kdaj pa kdaj agresiven, psihotičen...?). Lahko bi rekli, da diskreditivno označevanje oziroma stigmatizacija temelji na splošnih prilastkih (atributih), ki jih »strokovnost« označevalca trdno zapečati. S tem, ko označijo akterja, zagotovijo ključ do vseh njegovih dejanj, ki jih moremo poslej razumeti v luči diskreditirajočega atributa.

Samostalniki

Še bolj je proces diskreditacije očiten, ko uporabimo samostalnik za označitev dejanj akterja. Ko rečemo, da je nekdo tat, prostitutka, duševni bolnik, so oznake usodne. Dejanje akterja postavijo v substanco, podstat samega človeka. To ni le človek, ki je nekaj ukradel, ki je za seks dobil denar ali nekdo, ki je bil v psihiatrični bolnišnici. Učinek oznake deluje izven besedila, ker ima oznaka močan moralni učinek. Če je nekdo kupec, pešec, to velja zgolj za samo situacijo, ko to počne. Če ima nekdo

diskreditirajočo oznako ta preplavi tudi njegova druga dejanja in je ključ razumevanja vseh dejanj, ki jih akter stori.

Naslavljanje

Razvrednotenje osebe, o kateri govorimo pogosto poskušamo omiliti, uporabiti figure, ki bodo delovale kot protistrup razvrednotenju. Marsikdo pri zapisovanju uporabi spoštljivo obliko naslavljanja, npr. »gospod« ali »gospa«. Žal je retorični učinek pogosto ravno nasproten. Pogosto je gospod Ivan ali gospa Novak, edini akter v pripovedi, ki nosi tak naslov, in ga to loči od drugih, ki so preprosto (pogosto anonimni) socialni delavci, zdravniki itn. Tako pogosto naslavljanje nekoga z drugače spoštljivim epitetom postane vir dvoma in dvoumnosti. V Piki Nogavički je glavni akter, ki nosi naslov gospoda gospod Ficko.

Kako torej pisati

Jezik je eden izmed načinov, kako vstopamo v svet ljudi, ki jim je namenjeno naše delo. Ni pomembno le, kako se z uporabniki pogovarjamo, ampak tudi kako zapisujemo naša dejanja, dogodke, okoliščine. Način zapisovanja odseva naš uradni, strokovni odnos z uporabniki, zato ne sme biti bistveno različen od načina pogovarjanja. Tudi zapisovanje mora biti jasno, preprosto, razumljivo, mora krepiti uporabnika in omogočati akcijo in spremembe.

Danes uporabljamo predvsem preveč strokovnjaškega žargona. Nekaj primerov smo pokazali zgoraj. Z uporabo tehničnega, strokovnjaškega žargona zmanjšamo opisnost besedila, ga osiromašimo, čeprav se nam utegne zdeti bolj profesionalen. Da bi presegli ustaljene vzorce zapisovanja, predlagamo nekaj preprostih sprememb.

Ko se izognemo abstrakcijam (npr. agresija), samostalnikom in pridevnikom, ki so v bistvu glagoli, ki govorijo o tem, kaj nekdo dela (zahteven uporabnik – uporabnik, ki zahteva več pozornosti; po prenehanju delovnega razmerja in vrnitvi domov – po tem, ko je nehal delati in se je vrnil domov), ustvarimo jasne zapise, uporabnikov pa ne stigmatiziramo in zapostavljamo. Zato se izogibamo abstrakcijam, še zlasti tistim, ki jih uporabljamo zato, da bi razširili pomen in se tako izognili določnim in konkretnim izrazom, ki bolj natančno opisujejo ali predpisujejo dejanja.

K večji prepoznavnosti vlog v delovnem procesu pripomoremo s pretvorbo pasivne oblike v aktivno – »Na podlagi zdravniške dokumentacije in ob pomoči centra je bil Frane napoten na ocenitev pri invalidski komisiji – (ne vemo, kaj je pisec natančno hotel reči. Približno bi lahko prevedli zadevo takole: »Potem ko si je pridobil zdravniško spričevalo, ga je center napotil...) – s tem razkrijemo, kdo kaj dela. Podobno velja za neosebno obliko.

Izogibajmo se birokratskim govornim figuram, pleonastičnem ponavljanju sinonimov, različnim epitetom, ki razvodenijo povednost stavka.

Tehnične izraze uporabimo le takrat, ko je nujno. Tudi takrat jih je potrebno po eni strani pojasniti, po drugi pa izraziti njihovo uporabo in namen.

Rabo strokovnega žargona, uporabo učenih izrazov (ne samo tujk), ki jih uporabljamo v strokovnih razpravah, nadomestimo z vsakdanjimi, opisnimi ali konkretnimi izrazi tega, kar sicer želimo povedati (npr. namesto socialne mreže, določno povedati kateri sorodniki, prijatelji ali sosedi bodo v načrtu sodelovali).

Vsakdanji izrazi so včasih sicer manj natančni, saj so večpomenski, a vendar tudi izražajo večpomenskost naših dejanj. Zato se jih ni potrebno izogibati za vsako ceno.

Predvsem pa **se izogibajmo** označevanju oseb s pridevniki, ki jih lahko diskreditirajo. Namesto pridevnikov in samostalnikov, kadar je le mogoče in smiselno, velja uporabljati glagole. Zaradi strukture našega jezika in pa zaradi tega, ker vzpostavljajo večjo stopnjo naključnosti in govorijo o dejanjih in ne substanci našega bivanja.

Skratka, v največji možni meri pazimo, da smo opisni, uporabljamo vsakdanji jezik, smo konkretni in povedni, uporabljamo glagole in povedke namesto samostalnikov, osebkov in predmetov.

Potrjevanje načrta

Potrjevanje načrta je trenutek v načrtovanju, ko je načrt zrel za izvedbo in ko ga lahko začnemo izvajati. Idealno je to trenutek, ko je proces načrtovanja nasičen (saturiran), ko smo v procesu prišli do točke, ko pogovor o prihodnosti, ciljih in načinu izvajanja načrta ne prinese nič novega – ko nimamo novih informacij, novih idej, ko bi se začeli vrteti na mestu. Večkrat pa je to točka, ko je potrebno začeti izvajati načrt. Pogosto se namreč zgodi, da še nismo povsem raziskali življenjskega sveta uporabnika, ko še ne poznamo celotnega ozadja načrta ali pa uporabnik za nekatere vidike svojega življenja še ne ve, kako naj bi potekali v prihodnosti, za druge pa je nujno, da se dejavnosti začno odvijati. V obeh primerih, ko je načrt zrel za izvedbo ali pa ko je potrebno opraviti nujne dejavnosti načrta, lahko rečemo, da je točka potrjevanja načrta moment, ko pretehta dejavna komponenta nad načrtovalno.

V procesu neformalnega načrtovanja, ko je načrtovanje zgolj metoda dela in ni vpeta v formalne postopke, je potrjevanje načrta lahko le skupna ugotovitev načrtovalca in uporabnika, še zlasti, če je uporabnik tudi koordinator načrta. Če ni in če sta načrtovalec in koordinator dve različni osebi, je trenutek potrditve, ko načrtovalec izstopi iz procesa in vstopi koordinator, oziroma sestanek v troje med uporabnikom, načrtovalcem in koordinatorjem. Tudi v procesu neformalnega načrtovanja je smiselno organizirati formalno timsko konferenco, ki pomeni proslavljanje konca načrtovanja in

inavguracijo načrta, hkrati pa tudi pristanek in zavezo vseh udeležениh k izvajanju nalog in zagotavljanju podpore osebi.

Če je načrtovanje del formalnega postopka (kot na primer v okviru ZDZdr (Uradni list RS, 2008)) ali pa če je načrt podlaga za izplačilo sredstev za izvajanje načrta, potem je formalno potrjevanje načrta nujen sestavni del procesa. S potrditvijo načrta dobijo dogovori, ki jih načrt vsebuje, formalno veljavo, hkrati pa načrt dobi svojo substanco – sredstva za njegovo izvedbo. Če gre za neposredno financiranje, so to finančna sredstva, v drugih primerih pa gre za drugačne načine omogočanja dostopa do sredstev oziroma vsaj ustvarjanje pripravljenosti udeležencev načrta za njegovo izvajanje.

Potrjevanje načrta je lahko potrditev s strani posameznega organa, komisije, tima ali timske konference. Posamezni organ je lahko predstavnik plačnika (npr. občine), ki sprejme načrt in zagotovi sredstva za izvajanje načrta. To se zgodi, ko ne gre za velika sredstva. Če so načrti oziroma paketi zapleteni in gre za večja sredstva, je navadno potrebna posebna komisija ali tim. Tim je potreben tudi, ko gre za potrditev medinstitucionalnega sodelovanja ali pa sodelovanja različnih strokovnjakov v isti organizaciji (multidisciplinarni timi).

Pri nas imamo izkušnje s posamičnim potrjevanjem načrtov (eksperiment na obali), komisijo (projekt IF), mestoma tudi s timi (npr. Hrastovec), pa tudi nekaj izkušenj s timskimi konferencami.

Timska konferenca

Zakon o duševnem zdravju določa, da načrt obravnave v skupnosti obravnava na svoji seji multidisciplinarni tim. Stalni člani multidisciplinarnega tima so koordinator obravnave v skupnosti, socialni delavec krajevnega pristojnega CSD in psihiater. Povabljen je tudi uporabnik in/ali zakoniti zastopnik. V tim se lahko vključi tudi druge, nestalne člane (npr. svojce, izvajalce, patronažne sestre, predstavnike nevladnih organizacij itd.), če uporabnik in koordinator presodita, da lahko vplivajo na potek obravnave v skupnosti. Tim obravnava predloge in vsebino načrta, ki ga nato potrdita s podpisom koordinator obravnave v skupnosti in uporabnik. Načrt sprejme na predlog koordinatorja CSD.

Sestanek multidisciplinarnega tima izvedemo kot timsko konferenco¹. Osnovna ideja timske konference je, da se zberejo vsi glavni akterji za izvajanje načrta, da načrt in svojo vlogo sprejmejo in potrdijo. Udeležence timskega sestanka izbere uporabnik, ki ga tudi s pomočjo koordinatorja vodi. Sestanek tima je v načelu bolj ceremonialnega pomena – večino dogovorov, ki jih uvaja načrt je navadno potrebno sprejeti že pred samim sestankom. Vseeno pa je potrebno dopustiti možnost, da se tudi na samem sestanku še izrazijo želje, pomisleki ipd. in da se načrt spremeni. Spodnji primer je dober primer tega, kako več ljudi več ve in kako je njihov shod lahko ustvarjalen prispevek k razreševanju stiske in iskanju boljših odgovorov nanjo.

S strokovnjaki, ki so udeleženi na srečanju tima, bodo koordinatorji razvijali različne vzorce sodelovanja. Odločali se bodo, kje bodo potekale konference – v bolnišnici, centru, lahko tudi pri uporabniku doma ali kje drugje.

Primer

Ksenja Balantič

Predstavitev življenjske situacije

Ana je izredno inteligentna, razgledana, komunikativna oseba, zaključila je gimnazijo, šolanja pa ni nadaljevala, zaradi »svoje bolezni«, kot sama pove. Opravljen ima izpit za avto. V času, ko sva se spoznali, je živel sama z bolehnim očetom v stari dotrajani hiši v majhni vasici. Mama ji je pred leti umrla. Naredila je samomor v vaškem vodnjaku, o čemer Ana danes, ko je pokojni tudi njen oče, zmore govoriti, včasih pa je bilo to zanjo preveč boleče.

Njena pripoved seže v čas, ko je po zaključeni srednji šoli ostala doma, z nikomer se ni družila, nikamor ni zahajala. Živela je z očetom, enkrat tedensko jo je obiskovala strokovna sodelavka iz CSD. Z njo sta korak za korakom tkali medsebojne vezi, se pogovarjali, s časom sta začeli urejati različne pravice s področja zdravstvenega in pokojninskega zavarovanja, dajatve s področja socialnega varstva, Ana je začela obiskovati psihiatrinjo. Pred tem ji je oče kupoval zdravila, proti depresiji v prosti prodaji v Stari Gorici.

Po nekaj letih je Ana še vedno imela stike le z očetom in strokovno sodelavko, vendar je zmoгла sprejeti odločitev, da se vključi v program dnevnega centra v Društvu »VEZI«, kjer sem bila tudi sama zaposlena. Najprej je sem prihajala le občasno, veliko sva se pogovarjali in bili presenečeni, ko sva v najinih pogovorih odkrivali, kaj vse zmore in zna.

O njenem življenju je odločal oče. Živel so na način kot nekoč, kopali so se v kadi v kuhinji približno enkrat na mesec, saj niso imeli kopalnice. Navado je imela, da se je oblačila tudi v poletnih mesecih v več oblačil, povedala je, da se je tako oblačila tudi njena mama. Pralnega stroja niso imeli, tako, da se je le redko preoblačila in prala perilo in druga oblačila. Kuhal je oče.

Približno dvakrat na leto je ostajala doma po dva meseca, v tem času je dneve preležala v postelji, sama je dejala, da je »zbolela za depresijo«. Takrat je pogosto razmišljala o samomoru. Ves čas je redno obiskovala psihiatrinjo in jemala predpisano terapijo. V društvo je prišla, le če se je oče s tem strinjal, pa še od tu, ga je vsaj enkrat na dan poklicala domov.

V tem času se je zaposlila v okviru programa »Invalid invalidom« v društvu. Zaposlitve in dohodka je bila vesela, delo, ki ga je opravljala pa je bilo pogosto predmet daljših pogovorov in pogajanj, sama je želela delati v pisarni, v njenem opisu del in nalog pa tega ni bilo. Prav tako, se je vedno znova pogajala o prihajanju v službo, kamor je prihajala tudi z več urno zamudo. V službo je prihajala z avtom, ki ga pred tem ni vozila. Nato je leta 2005 umrl oče. Ostala je sama, s svojci ni imela stikov, razen občasno s teto iz Italije.

Dve leti po očetovi smrti je bila Ana prvič in do danes zadnjič, prostovoljno hospitalizirana v psihiatrični bolnici. Sama sem bila v tem času že zaposlena na CSD-ju. O njeni hospitalizaciji je bila obveščena sodelavka, ki dela na programu centra za socialno delo Pomoč osebam s težavami v duševnem zdravju in njihovim svojcem. Skupaj sva jo obiskali v bolnici in se z njo pogovorili o njenih načrtih po vrnitvi iz bolnice. Bila je namreč zima, v hiši ni imela ogrevanja, streha je puščala. Izrazila je željo, da ostaneva z njo v stiku in jo obiščeva ko se vrne domov.

Še vedno je bila zaposlena v Društvu »Vezi«, izrazila je skrb, da bo ostala brez službe, saj se ji pogodba konec leta izteče. V tem času se je po telefonu slišala enkrat z eno uporabnico društva ter s teto s Trsta. V bolnici je bila mesec dni.

Predstavitev načrta

Ko se Ana vrne domov, jo obiščeva s sodelavko na domu in se pogovarjava z njo o njenih pričakovanjih, željah, potrebah. V okviru storitve prva socialna pomoč jo seznani z našimi pristojnostmi in zmožnostmi, pomagava ji pri prepoznavanju njene stiske, situacije (koordinator ima tu večji spekter možnosti, manj omejitev, mene pa je v tistem trenutku omejeval Zakon o socialnem varstvu, ki opredeljuje to storitev).

V teku štirih obiskov na domu, ki sva jih opravili, nama je Ana sama opisala svojo situacijo takole:

»Pogosto razmišljam, da imam doma res stresne pogoje. Nimam kopalnice, ko perem v pralnem stroju moram vlačiti cev 30 m daleč stran in nositi vedra vode iz kuhinje ven. Nimam bojlerja tako, da imam samo mrzlo vodo. Ko se sprehajam po balkonu, me je strah, da se mi podre in se polomim. Prav tako sem v strahu, ker mi pušča streha in voda že pronica v spalnico in se bojim, da se mi poruši. Že 10 let odpadajo stropi. Fasada je propadla. Z menoj v hiši živijo miši, povsod tudi v posodi in na mizi so v moji hiši iztrebki in urin miši in to je zame res stresno.

Po drugi strani pa imam to hišo rada, nanjo sem zelo čustveno navezana. Ta teden sem bila ponovno pri teti N. in me je zopet hujskala proti vam, proti centru. Dejala mi je, da se želite okoristiti z mojim premoženjem. Hudo mi je, ko se teta N. in stric V. tako malo zanimajo zame. Moti me tudi dejstvo, da k meni hodijo različni moški, ki želijo od mene različne stvari npr. spolnost, denar, pred kratkim je prišel k meni moški, ki mi je bil pripravljen dati stanovanje v svoji hiši v zameno za mojo hišo. Sama jim težko rečem ne.

Odkar nisem več zaposlena v društvu, pogodbe o zaposlitvi mi niso podaljšali, se skoraj z nikomer ne pogovarjam, včasih pokličem po telefonu teto v Trst, večino časa preživljam doma. Spim ali pa berem, skuham si občasno. Jem juhe iz vrečk in pa hrano iz konzerve. Zdravnik mi je povedal, da imam sladkorno, predpisal mi je neka zdravila. Zelo sem se zredila, na sprehode ne hodim. Včasih grem do pokopališča, tu v vasi. Spomnim se, da smo, ko sem hodila v društvo, vsak dan šli na sprehod.«

Ana ima kup vprašanj, zanima jo, zakaj ji niso podaljšali pogodbe o zaposlitvi na društvu, zanima jo ali bo dobila novo zaposlitev, slednje si močno želi. Pove, da se je prijavila na Zavodu za zaposlovanje in ima nadomestilo tri mesece.

Ne ve, kaj naj naredi s hišo. Okleva med idejo, da bi hišo prodala in si z iztrženim denarjem kupila stanovanje v mestu in med idejo, da bi si uredila v tej hiši ustrezne pogoje, to je po njenem nova kopalnica, streha, kurjava; težava je denar ter izvajalci. Sama jasno pove, da tega ne bo zmogla, da se ji zdijo ta opravila preveč zapletena, sploh, ker ne ve kje naj začne, na koga naj se obrne. Prosi me, če bi ji pri tem pomagala.

Povem ji tudi, da me je v teh treh mesecih večkrat poklical rajonski policist, ki nam je povedal, da ga vaščani, predvsem pa njeni sosede, večkrat pokličejo in izražajo skrb o tem, do so ogrožene njene

koristi, zaradi njene bolezni, saj se okrog hiše zadržujejo in povprašujejo po možnosti prodaje hiše različni ljudje in nepremičninski posredniki.² Zanima ga ali smo kot CSD obveščeni oz. kako je poskrbljeno za zaščito njenih koristi. Ana pove, da je tudi njo nekajkrat obiskal ta isti policist in ji svetoval, naj se zaklepa ter ne odpira neznanim ljudem. Vendar pove, da sama ne more biti neprestano zaklenjena.

Povem ji tudi, da nas je nekajkrat poklical na CSD njen osebni zdravnik, pa psihiatrinja in teta iz Trsta in vsi so izražali skrb, da bi jo kdo izkoristil ter da se ji bo zrušila streha na glavo.

Tudi Ana sama nama pove, da je z vsemi njimi večkrat govorila, da jim je povedala, da ne ve kako naj se odloči, kaj naj naredi s hišo (začne z obnovo ali naj jo proda), povedala jim je, da posoja denar, da jo obiskujejo razni moški, ki se zanimajo za njeno hišo...

Situacija je zelo kompleksna. Ana ima veliko vprašanj, o katerih se pogovarja z različnimi ljudmi (od zdravnika, policista, sosedov, vaščanov), vendar dobiva različna mnenja. Vprašam jo, če bi ji bilo sprejemljivo, da skličem sestanek z vsemi, ki so tako ali drugače vpleteni v njeno življenje in si skupaj zastavimo vsa tista vprašanja na katere sama nima odgovorov. Ker se Ana strinja, se DOGOVORIMO, da skličem timski sestanek, kamor predlaga, da povabimo teto in strica po očetovi strani, ki do sedaj niso imeli stika z njo ter teto s Trsta. Moj predlog, ki ga je sprejela pa je, da povabim zraven še njeno psihiatrinjo, zdravnika, rajonskega policista in predstavnico društva »Vezi«.

Na sestanku bomo poskušali dobiti naslednje odgovore oz. se pogovarjali o naslednjih temah (cilji):

- urejanje bivanjskih razmer (v kolikor se bo odločila, da gre v popravilo hiše kdo bi ji pri tem pomagal, kdo so gradbeni izvajalci v okolici, koliko bi popravilo stalo, kaj bo predmet obnove (streha nad bivalnim delom in izgradnja kopalnice)
- dobiti odgovor zakaj ji niso podaljšali pogodbe o zaposlitvi, saj je to zanjo pomembno vedeti, od takrat ni več obiskala društva »VEZI«
- iskanje nove zaposlitve
- dobiti informacije o tem kako in na kakšen način se lahko zaščiti njene finančne in premoženjske koristi. Sama delno pokrivam tudi področje varstva odraslih zato vem, da je v okviru obstoječe zakonodaje za zaščito premoženja možen ukrep delnega odvzema poslovne sposobnosti. Za Ano to ni sprejemljiva rešitev zato se dogovoriva, da bom do skupnega srečanja poskušala dobiti informacije s strani sodišča o tem, kako bi premoženje zaščitili na drugačen način. Te informacije bom podala na skupnem srečanju.

Sestanek skličem jaz in vsem pošljem pisna vabila, strokovna sodelavka pa se z vsemi vabljenimi predhodno telefonsko uskladi za datum in uro srečanja. Srečanje bo na CSD.³

Sledijo cilji, ki sva jih s sodelavko izluščili iz Anine življenjske zgodbe in jih je Ana sprejela:

- ponovna vključitev v društvo »Vezi«, predvsem zaradi širjenja socialne mreže, družabništva
- izboljšati njene higienske razmere

- doseči, da se začno zanjo zanimati sorodniki po očetovi strani (stric V. in teta N.), ker si je Ana to zelo želela, saj je v pogovorih skoraj vedno omenjala kot bolečino to, da je nič ne pokličejo, nič obiščejo

- naučiti se kuhati različne jedi (sprejeti navade bolj zdravega življenja), tudi ta cilj je izhajal iz njene pripovedi (sladkorna, povečana telesna teža, je samo hrano iz konzerv...)

- okrepiti svojo moč do te mere, da bo zmogla reči *ne* ljudem, ki jo bodo poskušali izkoristiti ter prepoznati elemente izkoriščanja

Kot zanimivost ali bolje za v razmislek vsem nam strokovnim delavcem naj omenim dejstvo, da je bilo naše videnje idealne rešitve Anine situacije v tem, da proda hišo, z denarjem pa si kupi stanovanje v mestu. S prihranki od prodaje bo finančno preskrbljena na dolgi rok, stanovanje v mestu bi ji omogočilo večjo možnost socialne vključenosti, lažje bi ga vzdrževala. Ana je bila nad to rešitvijo sprva navdušena, ko se je o njej pogovarjala z različnimi ljudmi, pa je postajala vse bolj neodločna, saj so ji nekateri to odločno odsvetovali, drugi pa so to idejo podpirali. Zanimivo, da so strokovni delavci različnih služb podpirali idejo o prodaji hiše, sosedje in sorodniki, ki z Ano skoraj niso imeli stikov, pa so temu odločno nasprotovali. Ana je bila v poplavi teh mnenj zmedena, večkrat nam je dejala, da se ne more odločiti. S sodelavko sva se nagibali k mnenju, da sorodnike skrbi le premoženje, saj so Anini edini dediči.

Poročilo o timski konferenci

Prvega tima so se udeležili vsi vabljeni, se pravi Ana, Anina psihiatrinja in njen osebni zdravnik, rajonski policist, predstavnica društva »VEZI«, Anina teta iz Trsta, njen stric V. in teta N. Na tem sestanku smo na enem mestu pred vsemi, z namenom, da vsi slišimo hkrati enake informacije, na kratko predstavili namen današnjega srečanja ter dogodke o katerih je Ana že govorila z vsemi (hiša, zaposlitev, posojanje denarja- glej točko 2). Vsi prisotni so bili povabljeni k besedi, da povedo kako vidijo trenutno situacijo, izpostavijo svoje skrbi v zvezi z Ano.

Psihiatrinja je povedala, da je Ana, ko je zdrava, sposobna skrbeti zase, problem se pojavi, ko zboli in takrat obstaja možnost, da bi jo kdo zlorabil.⁴

Policist je tudi izrazil skrb, da bi jo kdo zlorabil, saj se v času, ko se je njeno zdravstveno stanje poslabšalo, k njej prihajalo precej ljudi, ki so se zanimali za njeno premoženje. Predlaga, da bi mogoče v njeni hiši društvo »VEZI« odprlo stanovanjsko skupino, vendar na to predstavnica društva pove, da društvo nima namena odpirati novih bivanjskih enot.

Ana pove, da ne ve, kako naj se odloči. Bila je že navdušena nad nakupom novega stanovanja, vendar v mestu ne pozna nikogar, tu na vasi ima muco, pozna sosede in se zato bolj nagiba k obnovi hiše. Stric V. pove, da je sam gradbenik zato vidi v kako slabem stanju je hiša. Meni, da bi bilo hišo najbolje prodati, kar potrdi tudi njegova sestra teta N. Teta iz Trsta pove, da Ano redno obiskuje in da ji je pripravljena pomagati tako, da hišo odkupi po poštenu ceni. Ani bi omogočila, da bi imela v njej svojo sobo, z denarjem od prodaje pa bi si kupila novo stanovanje v mestu.

Glede zaposlitve predstavnica društva pove, da pogodb niso podaljševali nikomur, saj se je program »Invalid invalidu« iztekel, ministrstvo pa ni razpisalo novega razpisa, tako da za enkrat ni mogoče

pričakovati nobenih novih zaposlitev v društvu. Ano povabi, da se jim kljub temu pridruži vsaj občasno ali pa na kakšnem skupnem izletu, saj jo člani pogrešajo. Ana pove, da bo razmislila.

Glede nove zaposlitve se Ana dogovori s sodelavko, da jo bo 1x na 14 dni obiskala na domu (v okviru storitve osebna pomoč - vodenje) ter ji bo pomagala pri pisanju prošenj različnim delodajalcem ter ji zaupala praktične stvari v zvezi z iskanjem zaposlitve in z informacijami, ki jih je dobro vedeti, ko se človek odpravi na prvi razgovor. Ana se strinja.

Sama predstavim trenutne možnosti, ki nam jih ponuja obstoječa zakonodaja v zvezi z zaščito posameznikovih premoženjskih koristi. Zaradi nevarnosti, da bo dobesedno podarila svoje prihranke skoraj neznanim ljudem in si tako ogrozila svoje preživetje je najblažji ukrep imenovanje skrbnika za poseben primer za razpolaganje in upravljanje z denarjem. Predstavim postopek, pri čemer poudarim, da je v tem konkretnem primeru zelo pomembno tudi Anino mnenje in bi bil dvig denarja omejen le na določen znesek, s čimer bi se preprečili večji nepremišljeni dvigi. Glede zaščite premoženja pa je po ZZzDR-ju možen le delni odvzem poslovne sposobnosti. Na sodišču pa sem se pozanimala in pridobila informacijo, da je možno, da poda stranka sama zemljiško knjižni predlog zaznambe vrstnega reda za pridobitev lastninske pravice. S tem je do neke mere premoženje zaščiteno brez odvzema poslovne sposobnosti, vendar ta sklep o zaznambi velja le eno leto, potem ga je potrebno obnoviti, potrebno pa je tudi plačilo overitve in sodne takse. (v kolikor bi bila sama koordinator bi na sestanek povabila tudi sodelavko s področja skrbništva, ker pa sem sama delno tudi pokrivala to področje sem bila istočasno tudi izvajalka)

Tim zaključimo z dogovorom:

- čez tri mesece se ponovno dobimo,
- do takrat se bo Ana temeljito pogovorila s stricem V. in teto N. ter teto iz Trsta o tem, kaj vse bi bilo potrebno postoriti, v kolikor se bo odločila za adaptacijo hiše in pa kaj bo predmet adaptacije (razpoložljivo stanje na računu cca. 40000 EUR). Ker je stric V. gradbenik, kot je sam danes povedal, ji bo pomagal pri iskanju ponudb za adaptacijo.
- začnem postopek o postavitvi in imenovanju skrbnika za poseben primer
- Ana razmisli o zemljiško knjižnem predlogu ter se o tem pogovori s prisotnimi svojci (kasneje nam je Ana povedala, da se je zgodilo prvič, da so skupaj z njo nekam odšli sorodniki in se pogovarjali z njo o njenih zadevah, prvič po očetovi smrti je začutila, da ni sama) – čez en teden pride na CSD in če se bo strinjala ji pomagam pripraviti predlog, jo pospremim k notarju in na sodišče, saj je povedala, da nima zaupanja v institucije
- sodelavka jo bo obiskovala na domu, približno vsakih 14 dni, v okviru osebne pomoči (za pisanje prošenj za zaposlitev ter sprotnih dogovorov)

Izvajanje načrta

V tem vmesnem času začnemo z realizacijo tistih ciljev, ki so mogoči:

- sama vodim postopek za imenovanje skrbnika za posebni primer za upravljanje in razpolaganje z denarjem, v okviru katerega se o tem pogovorim tudi z Ano, ki izrazi željo, da bi bil kar CSD njen skrbnik za posebni primer. Dogovoriva se tudi, da je to lahko le začasen ukrep, ki ga je možno ukiniti in da bosta s sodelavko delali na tem, da bo zmogla reči ne, ko jo bodo prosili za denar

- skupaj z Ano pripravim zemljiško knjižni predlog zaznambe vrstnega reda lastnine, ga odneseva na sodišče, sklep se hrani na CSD, po izteku enega leta se bova pogovorili ali je potrebno predlog obnoviti ali nič več potrebe zanj, z namenom, da se zaščitijo njene nepremičnine (hiša, parcele)

Ana se vključi v storitev osebne pomoči – vodenje; izvajalka je strokovna sodelavka s programa pomoč osebam v duševnem zdravju in njihovim svojcem. Ana podpiše dogovor o zagotavljanju socialnovarstvene storitve osebna pomoč, v okviru te storitve dosejata predvsem sledeče cilje:

- prijavi se na Zavodu za zaposlovanje – informacijo ji da sodelavka; dobiva nadomestilo za brezposelnost za 3 mesece
- odpošljeta več prošenj za delo. Ana je povabljen na dva razgovora, vendar žal zaposlitve do danes še ni dobila. Ob tej priložnosti je tudi obiskala frizerja in si kupila nova oblačila.
- veliko se pogovarjata o pomenu zdrave prehrane; danes ne je več hrane iz konzerv, temveč si kuha različne jedi, obdeluje vrtniček ob hiši na katerem pridelava zelenjavo za svoje potrebe
- s stricem V. in teto N. se pogosto slišijo po telefonu, včasih jo tudi obiščejo; o pomembnih zadevah se pogovori z njimi; tudi teta iz Trsta jo večkrat obišče in pomaga pri pospravljanju hiše; tega je zelo vesela
- udeležila se je dveh izletov v okviru društva »Vezi«.

Po treh mesecih sem ponovno sklicala skupni tim v skladu z dogovorom zadnjega sestanka. Srečanja se nista udeležila le Anin osebni zdravnik in rajonski policist, ostali smo bili vsi v isti zasedbi kot zadnjič.

Na tem sestanku smo se najprej pogovorili o doseženih ciljih ter povprašali Ano o njeni odločitvi glede hiše. Povedala je, da se je pogovorila s svojci in da se je odločila, da bo prekrila streho, popravila balkon in naredila kopalnico. Pri tem ji bo pomagal stric V. Svetoval ji je na koga se lahko obrne, skupaj pa približno ocenimo, da ima dovolj prihrankov za želeno investicijo... Dogovorimo se, da ji bodo tudi teta N. in teta iz Trsta pri adaptaciji pomagali, občasno jo bo še vedno obiskovala sodelavka v okviru osebne pomoči, ko bo dobila ponudbe o cenah gradbenih del nas bo o tem obvestila. Ko bo dobila račun za kritje stroškov, bo prišla na CSD, zaradi izdaje dovolila na banki.

Prisotne tudi seznanim, da ima Ana mesečno dovolilo za 250,00 EUR na banki, kar ji poleg denarnega nadomestila, s katerim sama razpolaga, predstavlja sredstva za kritje tekočih stroškov. Denar dviguje sama. Stroški adaptacije se bodo krili iz njenih prihrankov, s čimer se vsi strinjajo.

Dogovorimo se, da se čez približno eno leto ponovno srečamo in preverimo kaj od tega je bilo realizirano in »proslavimo« dosežene cilje. Sestanek je že sklican za 1.10.2009. Hiša je adaptirana, službe ni dobila. Ani je ostalo še nekaj prihrankov in del strehe nad ne bivanjskim delom, ki bi jo bilo potrebno popraviti. Skupaj bomo iskali rešitev in možnosti kako to popraviti. Pogovorili pa se bomo tudi o skrbništvu za poseben primer, o tem ali še dosega svoj namen in ocenili tveganje v kolikor ga ukinemo. Ano svojci pogosto obiščejo, še vedno jo obiskuje sodelavka v okviru osebne pomoči, približno dvakrat na teden hodi v društvo »VEZI«, kjer je spoznala novo »simpatijo«, redno obiskuje psihiatrinjo, sama pove, da že celo leto ni »zbolela za depresijo«, moški je na domu ne obiskujejo več; prav tako se ne zanimajo za njeno premoženje;

- osebna zdravnica je na Anino zahtevo podala predlog za začetek postopka za priznanje pravic iz invalidskega zavarovanja

16.06.2009 je dobila odločbo o razvrstitvi v III. kategorijo invalidnosti zaradi posledic bolezni, izplačila nadomestila pa do danes še ni prejela

- pred kratkim se je Ana sama zglasila pri meni na CSD in me spomnila, da ji je potekel sklep o zaznambi vrstnega reda lastnine ter predlagala, da ga obnovimo še za eno leto (pomagala sem ga ji pripraviti, na sodišče in k notarju jo je spremljala pripravnica CSD-ja). Ob tej priložnosti mi je tudi povedala, da ji je uspelo prvič reči ne, neki znanki, ki jo je prosila, če ji posodi denar.

Kritična refleksija

V zgoraj opisanem primeru je že mogoče uzreti določene stične točke, ki jih predpisuje sedanji Zakon o duševnem zdravju v poglavjih kjer so opredeljene naloge koordinatorja obravnave v skupnosti.

Pomagala sem osebi, ki ne potrebuje več zdravljenja v psihiatrični bolnišnici, a je potrebovala pomoč pri vsakdanjih opravilih (npr. učenje veščin kuhanja), urejanju življenjskih razmer (npr. popravilo hišo do te mere, da je v njej varno bivati) in vključevanju v vsakdanje življenje (npr. vključitev v društvo »VEZI«, vzpostavitev stikov s svojci, ki so bili zanj zelo pomembni in pred tem ni imela z njimi stikov).

Z Ano sva sooblikovali načrt obravnave, obiskala sem jo že v psihiatrični bolnici, v sodelovanje je privolila prostovoljno. Na podlagi poznavanja Anine zgodbe in zastavljenih ciljev je načrt zajemal naslednja področja: urejanje stanovanjskih razmer, urejanje zaposlitve in dela, urejanje podpore pri zagotavljanju socialnih stikov in družabnosti, urejanje podpore pri opravljanju podpornih dnevnih opravil. Na podlagi dogovora z Ano in v skladu z njenimi zastavljenimi cilji, sem, kljub temu, da nisem imela zakonske podlage, sklicala multidisciplinarni tim. Po izteku določena časa smo zastavljene cilje evalvirali.

Pravilnik o načinu in vsebini obravnave v skupnosti ter vsebini, pogojih in načinu opravljanja izpita za koordinatorja obravnave v skupnosti v 13. členu določa, da obravnava v skupnosti za osebo preneha med drugim tudi če oseba in koordinatorski tim ugotovita, da ni več potrebe po obravnavi v skupnosti. Hipotetično lahko predpostavljam, da v kolikor bi zadevo že obravnavala v skladu z zakonom o duševnem zdravju, bi kot koordinatorski tim v skupnosti ocenila, da slednja ni več potrebna. Odprto ostaja le vprašanje, kako bi se odločila Ana.

Koordinatorski tim v skupnosti razumem kot osebo, ki pomaga uporabniku soustvarjati kontekst, ki bo omogočil posamezniku, da si organizira zase kakovostno življenje v skupnosti. Pri tem je pomembno, da ima znanja za raziskovanje življenjskega sveta uporabnika, da mu pomaga poiskati sredstva in razviti rešitve, ki bodo omogočili uresničiti njegove želje in vizije ob sposobnostih, na katere se lahko opre (Šugman Bohinc, Rapoša Tajnšek, Škerjanc 2007: 126). Bistveno je, da sledi uporabniku, da ima spretnosti in znanja, povezati različne subjekte v skupnosti na način, da uporabnik doseže svoje zastavljene cilje.

Poudariti tudi želim, da je izrednega pomena, da koordinator obravnave v skupnosti upošteva in zaupa željam uporabnika, da izhaja iz potreb, ki jih sam uporabniki opredeli kot zanj bistvene in na podlagi katerih skupaj opredelita in zastavita cilje. Da strokovni delavec le je ob uporabniku in dela korake ob njemu, sledi njegovemu ritmu. Kajti šele, ko uporabnik začuti, da je nekaj zanj pomembno in sam verjame v možno rešitev se lahko premakne iz začaranega kroga in naredi korak naprej k želeni spremembi. Nato pa mora znati koordinator obravnave v skupnosti ohraniti pokončno, suvereno držo ob uporabniku ter tako tudi zastopati, predstaviti te cilje njemu pomembnim drugim na multidisciplinarnemu timu (npr. strokovnim delavcem drugih služb), da tudi oni uvidijo pomembnost zastavljenih ciljev, četudi mogoče vanje kot strokovnjaki ne verjamejo.

V zgoraj opisanem primeru bi bilo hudo narobe, če bi kot socialna delavka napačno presodila in začela slediti napačnemu cilju (potreba urejanje bivanjskih pogojev; upoštevala bi mnenje širšega kroga strokovnih delavcev, da naj Ana hišo proda in spodbujala Ano v to smer, njeno dejansko željo, pa ne slišala). Anino potreba po urejenih bivanjskih pogojih bi morda zadovoljili, toda - kakšne posledice bi to imelo za Anino življenje?

Prav tako je izjemnega pomena delati v timu, omogočati prostor, kjer se lahko srečamo skupaj vsi: uporabnik, njemu pomembne osebe in strokovnjaki iz različnih področij in institucij. Da vsi skupaj ob istem času slišimo iste informacije, sprejmemo iste dogovore in – kar je enako pomembno – te dogovore skupaj po določenem času ovrednotimo.

Primer, ki sem ga poskušala orisati, je prvi, za katerega smo na našem centru za socialno delo sklicali tako obsežen tim in vanj vključili tako različne ljudi. Izkazal se je kot zelo dobra metoda dela, saj smo bili na koncu vsi zadovoljni. Prepričana sem, da v kolikor ne bi k zadevi pristopili tako celostno in si ne bi ne dovolili izhajati iz izražene potrebe in želje uporabnice same, ne bi dosegli konstruktivne rešitve. Upam si trditi, da bi se še danes vrteli v začaranem krogu in si predajali odgovornost s strani policije, zdravstva, sociale, največja žrtev tega pa bi bila uporabnica sama. Tako pa smo pridobili vsi.

Samo v letošnjem letu, četudi še ni veljal Zakon o duševnem zdravju, sem sama sklicala in sodelovala v štirih timih na področju duševnega zdravja, kjer smo se skupaj dobili uporabnik in njemu pomembne druge osebe.

Pomen multidisciplinarnih timov se kaže tudi v tem, da smo s pomočjo slednjega, v enem izmed primerov, celo preprečili prisilno hospitalizacijo, saj je bil oče tako močan, da je hodil od CSD-ja do psihiatrije in policije in je uspel skoraj vse prepričati, da je potrebno njegovo hčer hospitalizirati, ker je odšla od doma. Hčerka namreč ni zmogla več prenašati njegove posesivnosti in »zasušnjevanja«. Šele ko smo se dobili skupaj z očetom in policistom pri psihiatriji in si izmenjali informacije, očeta pa konkretno seznanili s pristojnostmi posameznih organov in pravicami njegove hčere, je nehal groziti in izsiljevati tako hčer kot nas. Tudi po timu še ni takoj odnehal. Izkoristil je mladost, neizkušenost, ter neseznanjenost s primerom dežurnega zdravnika čez vikend in ga prepričal, da mu je izdal napotnico za prisilno hospitalizacijo svoje hčere. Ker pa je bil policist na timu in je imel celotne informacije ter je slednje podelil s kolegi, je preprečil hospitalizacijo. Hči živi danes v mestu, daleč stran od doma, najela si je stanovanje, vključila se je v eno izmed društev na področju duševnega zdravja, občasno dela, obiskuje svojo psihiatrijo in je v rednih telefonskih stikih s CSD-jem.

Na začetku svoje poklicne poti sem si včasih pri sebi rekla, da ima kakšen uporabnik čisto nemogoče želje. Danes vem, da temu ni tako. Do tega so me pripeljala leta dela z uporabniki s težavami v duševnem zdravju, ki so me utrdila v prepričanju, da uporabniki nimajo nemogočih želja; le s pravega zornega kota je potrebno nanje pogledati. Sedaj vem, da je pomembno slediti njihovim željam. Strokovni delavec je dolžan uporabniku/stranki omogočiti izkušnjo, da vsaj poskuša doseči željo, mu omogočiti sooblikovati prostor za dosego izkušnje. Fant v stanovanjski skupini na primer ni zmozel niti osnovnih vsakdanjih opravil, vedno znova pa je poudarjal, da se želi redno zaposliti za 8 ur. Pomagala sem mu pisati prošnje. Dobil je službo, a vrnil se je iz službe hudo razočaran, ker mu je bilo delo prenaporno. Uvidel je, da osem ur pa ne bo zmozel delati. Pomembno je, da je *sam dobil to izkušnjo*. Od takrat je bil pripravljen poskusiti tudi druge načine dela. Bistvena naloga koordinatorja je, da naredi vse da omogoči, da uporabnik poskusi, se preizkusi, da sam dobi izkušnjo.

Na koncu je potrebno izpostaviti skrb in nemoč v situacijah dela z ljudmi s težavami v duševnem zdravju. Velikokrat sem obiskala uporabnika že v psihiatrični bolnici, nekaj dni pred odpustom, in skupaj z njim načrtovala nadaljnje bivanje v skupnosti. Izkazalo se je, da sva v bolnici izdelala z uporabnikom načrt, tik pred odpustom pa so se uporabniku želje spremenile in načrt sva morala korenito spremeniti. Spomnim se na primer uporabnika, ki je prišel k meni na CSD in me prosil, naj mu takoj, še danes, uredim sprejem v stanovanjsko skupino, saj doma ne vzdrži več. Povedal je, da je obstal v času, da se mu čas ponavlja. Hospitalizirali so ga, saj se je le tako lahko odmaknil od doma. Dogovorila sva se, da bova ostala v stikih in v kolikor bo še vedno želel v stanovanjsko skupino, mu bom pri tem pomagala. In sem mu tudi res. Ko pa je prišel čas odpusta, si je premislil, dejal je, da se želi vrniti domov in se je. Še vedno sva v stiku, a se isti vzorec ponavlja. Moja skrb je čemu toliko truda, napora, dela, da sestaviva načrt, povežem se s pomembnimi izvajalci potem pa se uporabnik premisli. Bojim da se bodo podobne situacije prepogosto dogajale, sama potem doživljam to kot Sizifovo delo, bojim se, da ne bom znala ohraniti motivacije za delo, v kolikor bodo podobne situacije prepogoste.

Izvajanje

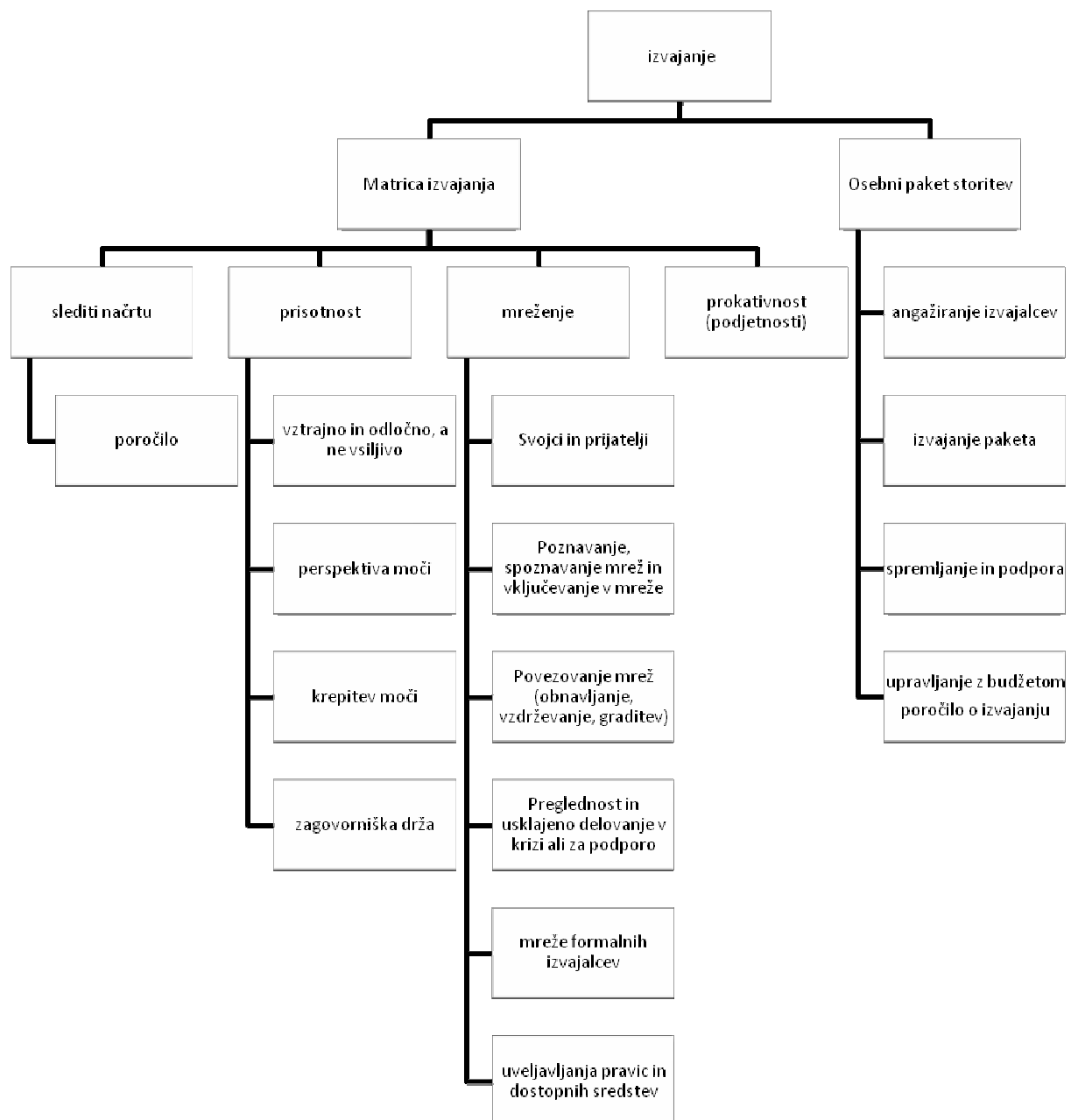
Izvajanje je enakopraven, na nek način celo pomembnejši del metode kot načrtovanje. Vendar kot metoda ni tako podrobno kodirano. Razlogov je verjetno več. Eni so zgodovinski drugi pa konceptualni in proceduralni. Načrtovanje namreč predhodi izvajanju, je njegova osnova. Brez načrta, načrta ni moč izvajati. Osebnega paketa si ne moremo predstavljati, če ni zanj narejen načrt. Pojem koordiniranja predpostavlja, da obstaja načrt. Pokazalo se je tudi, da je dober načrt več kot pol izvedbe (Podbevšek & Rauh, 2004). Primat načrta je torej časoven in matričen. Načrt namreč usmerja delovanje, ravnanje, zato je razumljivo, da je prav načrtovanje bilo v središču pozornosti raziskovalcev⁴² in drugih avtorjev.

Perspektivo pa zlahka obrnemo. Načrt ni namreč brez izvedbe nič drugega kot literarni izdelek, spev želj in hotenj, ki izvirajo iz življenjske zgodbe. Če načrta ne izpeljemo, ostane črka na papirju. Iz te

⁴² Iz raziskovalne perspektive je tudi razumljivo, da je npr. v raziskovalnem projektu več podatkov o načrtovanju kot o izvajanju. Saj se raziskava ravno z načrtovanjem začne.

perspektive lahko trdimo, da ima izvajanje primat nad načrtovanjem, da je načrtovanje le nujen pripomoček, instrument uresničevanja načrta. Ne le da je izvedba, torej osebni paket, namen načrta, temveč ga izvedba dopolni, spremeni.

Če analiziramo izvajanje oziroma koordiniranje, uporabimo dva registra. Po eni strani lahko govorimo o vseh dejanjih, ki jih načrtovanje vsebuje, po drugi pa o okviru, ki ga usmerja. Zato bomo najprej govorili o matrici izvajanja, potem pa se bomo lotili osebnega paketa kot izdelka izvedbe načrta.



Matrica izvajanja (koordiniranja)

Matrico izvajanja načrta oziroma koordiniranja smo rekonstruirali tako, da smo se vprašali, kaj loči koordiniranje od navadnega dela s posameznikom oziroma klasičnih stilov dela v socialnem delu, kaj ga dela posebno metodo. Odgovor je bil, da je to v prvi vrsti načrt, ki usmerja naše delovanje, poseben način prisotnosti, ki izhaja iz koncepta krepitve moči. Če govorimo o koordinaciji, je seveda pomemben del delovanja usklajevanje (koordiniranje) med različnimi akterji in ustvarjanje omrežij, proaktivna usmerjenost – zasledovanje ciljev in podjetnost koordinatorja. Kot pomemben razlikovalen element lahko navedemo tudi dejstvo, da pri koordiniranju igra veliko vlogo budžet, ki naj bi ga koordiniranje predpostavljalo. Budžet je ključen element osebnega paketa, zato smo ga v razpravi uvrstili v poglavje o osebnem paketu. Videli bomo, da tudi, ko ne gre za neposredno financiranje, sredstva za izvedbo načrta predstavljajo eno od določil izvedbe načrta.

Slediti načrtu - dialektika načrta in izvedbe (virtualno in dejansko)

Načrt je glavna opora izvajanja in koordinacije. Ji zagotavlja stabilnost in predstavlja koordinatorju zatočišče v trenutku nejasnosti in zmede. Paradokсно ravno načrt omogoča fleksibilno koordinacijo, saj nam omogoča oprijem, ki ga ob akrobacijah potrebujemo, če naj ne bi izgubili tla pod nogami.

Ravno načrt omogoči namreč, da si uporabnik lahko premisli. To ni posledica zgolj logične predpostavke, da moramo imeti najprej odločitev, ki jo potem spremenimo, če si premislimo, temveč tudi orodje dialoga v takem procesu. Če namreč nekdo, v trenutku zmedenosti, krize ali strasti, hoče nekaj narediti, brez prej izražene volje, nimamo možnosti njegove volje primerjati z nečim, kar bi jo predstavljalo. Tako dejanje glede na njegovo naravo ali stopnjo moči uporabnika ali pooblastilo delavca lahko razglasimo kot nesmotrno, neprisebno, izraz krize ali stiske.

Denimo, da nekdo, ki je v stiski *noče*, ali pa nasprotno *hoče* iti v bolnišnico. V obeh primerih lahko podvomimo ali je to njegova odločitev. Če je v načrt napisal, da v primeru krize hoče biti hospitaliziran, ali pa da se hoče temu izogniti, pa lahko med njegovo trenutno željo in zapisano vzpostavimo razmerje in se skupaj z njim in ostalimi, ki so v situaciji udeleženi, odločamo o tem, kaj storiti. Če hoče iti v bolnišnico, pa je v načrtu zapisano, da se hoče temu izogniti, je naloga načrtovalca oziroma koordinatorja obravnave v skupnosti, da vse udeležene spomni na načrt. Če ne bi bilo zapisa njegove volje v načrtu, bi bila enačba razmeroma enostavna – človek je v stiski, hoče iti v bolnišnico, naj torej gre. Če načrt pravi nasprotno, je potrebno o temu razpravljati in smo bolj zavezani k temu, da preverimo druge možnosti, tudi če se na koncu skupaj odločimo za odhod v bolnišnico.

Načrt torej omogoča načrtovalcu ostati prisoten, vztrajati v dialogu in uveljavljati uporabnikovo perspektivo.

Razlogi za neuresničevanje načrta

Načrt omogoča ovrednotenje razlogov za neuresničevanje ciljev.

Kot razlog za neuresničevanje načrta koordinatorji včasih navedejo uporabnikovo bolezen, morda hospitalizacijo. To so res lahko dejanske ovire za to, da bi se načrt izvedel, je pa tudi *okrivljenje žrtve (blaming the victim)*. Vprašati se moramo: Kaj je bilo narobe v načrtu, izvajanju načrta? Kje je zadeva padla z naše strani? Če je zaradi krize izgubil stanovanje, kako je do tega prišlo, kje so odpovedala zavarovanja, smo jih načrtovali? Ali ni načrt predvideval zaščito pred izgubo stanovanja? Če smo v nekem trenutku izgubili stik z uporabnikom, kdaj in kako se je to zgodilo?

Včasih se zgodi, da se med izvajanjem načrta, načrt izgubi, da ga ni več. Da to, kar sta v načrtu zapisala, ni več veljalo. Zgodi se, da dogodki preplavijo situacijo, dogajati se začno nepredvidene zadeve, stvari se dogajajo mimo načrta, drama premaga načrt. Učinek je, da koordinator in uporabnik izgubita tudi zavezništvo, ki sta ga imela. Do takega učinka lahko pride tudi v primeru, ko se uporabnik in koordinator odtujita, ko pride do učinka anomalije. Koordinator ni več *prisoten*. Prav v fenomenološkem pomenu besede. Uporabnik ne doživlja več, da mu je na voljo.

Načrta lahko vsebuje res domiselne rešitve. Pa ni deloval. Vprašati se moramo, koliko je bil uporabnik pri ustvarjanju rešitev res udeležen, koliko pa si je načrtovalec zamislil rešitve, uporabnik pa jih je le sprejel (npr. »sprejel je ureditev prehrane v lokalu«).

Med razlogi za neuresničevanje ciljev je tudi pomanjkljiva analiza tveganja. Še zlasti, ko govorimo o duševni stiski, omogoča opisati nevarnosti, pa tudi spremembe in ovire, ki jim je izpostavljen uporabnik. Tudi, ko jo v praksi uporabljamo, jo pogosto ne zapišemo ustrezno.

Večkrat si med izvajanjem uporabnik premisli in odloči, da nekega cilja ne bo več izvajal. Včasih, zato, ker nekaterih storitev ne potrebuje več, včasih nek cilj nima več smisla izvajati. Večinoma take cilje opustimo. Tako kot uporabniki, si včasih med izvajanjem tudi izvajalci premislijo ali nimajo več časa in odpovejo ali zmanjšajo obseg sodelovanja. To lahko povzroči, da nekega cilj ne uresničujemo več ali pa poiščemo nove izvajalce. Dober učinek tega je, da tako uporabnik razširi svojo mrežo.

Ali obstaja koordinacija v skupnosti brez načrta

Očiten formalen odgovor je, da ne obstaja, saj postopek, ki ga predvidevata zakon in pravilnik, vsebuje načrt. Da bi se »koordinacija obravnave v skupnosti« izvajala, je potrebno narediti načrt, ki ga mora potrditi multidisciplinarni tim. Praksa pa kaže, da se začnejo izvajati storitve tudi že pred načrtovanjem in obstaja možnost, da se sodelovanje preneha preden se načrtovanje konča ali celo sploh preden se začne. V načelu lahko do tega pride, če je nujno izvesti storitve, ki ne morejo čakati načrta, dejansko pa zaradi tega, ker se načrtovanje ali potrjevanje načrta zavleče. Predpostavimo tudi možnost, da koordinator nima dovolj spretnosti načrtovanja ali pa je bolj usmerjen v klasično, operativno delovanje, kot ga poznamo iz obrazca socialnega dela s posameznikom (*casework*)⁴³.

⁴³ Socialno delo je namreč prakticističen poklic. Je empiricistično utemeljen, poudarek je na dejavnosti. Pogosto je (nujna) reakcija na človeško stisko, ki zahteva takojšen odgovor. Zato v tradiciji socialnega dela pogosto prevladuje delovanje nad načrtovanjem. Tako ravnanje je lahko precej učinkovito, ima pa dve pomanjkljivosti. Implicitni načrt, ki ga tako delovanje nevede oblikuje, sloni na dveh določilih. Najprej na splošnih obrazcih, ki po eni strani izhajajo iz nekih splošnih vrednot, scenarijev, ki jih oblikuje splošna morala, splošni obrazci in načrti, kako naj bi ljudje živeli, po drugi strani pa splošni empirični obrazci, navade, rutinski postopki samoumevnosti, ki so se izoblikovali skozi dolgoletno prakso stroke ali posameznega delavca. Po drugi strani se pa preko poskusov in napak, očitnih priložnosti in ovir, oblikuje smer delovanja, ki je povsem

Lahko se pa tudi zgodi, da uporabnik ni voljan delati načrt od koordinatorja pa potrebuje (in zahteva) določene storitve.

V teh situacijah obstaja, seveda, možnost, da naredimo kratek oziroma preliminarni načrt. Tak načrt lahko izkušeni načrtovalec naredi v enem srečanju. V bistvu je načrt skorajda predpogoj delovnega odnosa. Če hočemo delati, je potrebno definirati nalogo. Koordinator (načrtovalec) lahko zapiše kratek načrt, ki vsebuje vsaj cilje in osnovni opis situacije. Ta načrt mora predstaviti uporabniku oziroma ga seznaniti z njim. Smiselno je, da ga čim prej predstavi tudi multidisciplinarnemu timu, ki ga, kot začasnega, lahko tudi potrdi.

S tem bomo ne le zadostili formalnim zakonskim zahtevam, temveč bomo tudi eksplicirali naloge skupnega dela z uporabnikom. Bolj jasno bo, kaj želimo doseči, na kakšen način in kdo bo kaj naredil. Če karkoli delamo, obstaja namreč impliciten načrt našega dela. S tem, da načrt obelodanimo, s tem, da je dostopen vsaj osnovnima udeležencema situacije, se je moč o njemu pogovarjati, lahko postane predmet refleksije in dialoga in nadaljnjega načrtovanja, po drugi strani pa merilo učinkovitosti in smotrnosti našega dela.

Če načrt ostane impliciten, je zarotniški. Morda je to potrebno nasproti nekaterim udeležencem situacije (lahko obstaja na primer situacija, ko bi kdo nasprotoval načrtu), zelo redko in v načelu neetično pa je prikrivati svoje načrte uporabniku. Ravno to pa storimo, dostikrat nevede ali brez jasnega namena, če načrta ne ekspliciramo in delujemo brez tega, da ga formuliramo skupaj z uporabnikom.

Vseeno pa na koncu lahko ugotovimo, da je koordinacija brez načrta v stvarnosti možna. Če se na primer uporabnik načrtu močno upira, ali če je zelo nujno nekaj storiti, je bolje ostati dejaven, kot pa zaradi nezmožnosti izdelave načrta dejavnost opustiti. Bolje je narediti nekaj, kot nič.

Biti tam za uporabnika

Ena od tragedij norosti je, da je osamljena, pravita Deleuze in Guattari (1980). Stiska, zmeda, vrtinec strasti, so same po sebi huda izkušnja, razlog, da nekdo začnenja zgubljati tla pod nogami. Navadno pa se zgodi, da človeka v takem trenutku zapustijo pomembni ljudje iz njegovega življenja, razpršijo se kot igralci igre »Zemljo krast«. Eksistencialna osama, ki nastopi, doprinese k še krepkejšemu občutku nestvarnosti.

Hkrati pa velja, da je koordinirana obravnava prostovoljna. Ne smemo se vsiljevati in človek se mora odločiti zanjo. Vendar ne gre za odločitev »ali-ali«, »vzemi ali pusti«. Koordinacija v skupnosti pomeni biti na voljo, dostopen, tudi agilen.

pragmatična. Če je pragmatičnost tako rekoč postulat socialnega dela, pa tako splošni obrazci usmerjanja akcije kot tudi konkretne okoliščine ravnanje, ki narekujejo naše delovanje, oropajo delovanje racionalnega premisleka in ozira na rezultate našega dela. Ne vemo, ali je res pametno storiti, kar nameravamo, hkrati pa tudi ne vemo, ali smo res dosegli tisto, kar smo hoteli.

Vztrajno in odločno, a ne vsiljivo

Govorimo torej o prisotnosti, ki je asertivna – se pravi vztrajna in odločna, a nevsiljiva.

Vztrajati je potrebno tako pri pogovoru o mandatu (glej zgoraj), kot v vseh naslednjih fazah. Pri tem nam pomaga načrt. Izvajanje načrta je dobro, če v njem vztrajamo. Če drugi obupajo, koordinator vztraja. To je pomembno.

Perspektiva uporabnika

Ko vztrajamo, je potrebno ohraniti perspektivo uporabnika in njegove moči.

» Vloga skrbnika pa nedvomno zahteva od strokovnega delavca, da je človek v najboljšem pomenu besede. Ko se ujamem ob misli, da presojam njegova, marsikateremu nesprejemljiva dejanja, včasih tudi po mojih merilih in stereotipih, se vedno znova poskušam vživeti v njegovo življenjsko situacijo, njegovo bolečino. To mi pomaga, da v na videz brezizhodnih situacijah, ki jih moram reševati z njim (uporabnik ne plača računa v hotelu, da razviti 29 filmov, ne plača seksualnih storitev, naroči drage knjige, ...) najdem rešitev.«

Če ohranimo uporabnikovo perspektivo, se vanj vživimo, ne samo sočustvujemo, potem ohranjamo dialog. Bolj kot nam to uspe, manj bomo vsiljivi in bolj bo naša prisotnost produktivna.

Krepitev moči

Koordiniranje mora potekati v stalni krepitvi moči. Uporabnik mora biti vedno tam, kjer se odloča o njem. O postopkih mora biti informiran in vključen ne le v odločanje temveč tudi v povsem navadne dejavnosti:

»Poglavitna značilnost izvajanja je bila, da sem, kljub temu, da sem imela predvsem formalni mandat, vključevala uporabnika v vse odločitve o organiziranju njegovega življenja v domačem okolju, v bistvu koordinirala delo izvajalcev (socialne oskrbovalke na domu), podpirala sem neformalne pomočnike (kuharica v šoli, krajan, ki mu je nudil priložnostno zaposlitev v svoji trgovini, sosed, sestra, gostilničar). Uporabniku sem stala ves čas ob strani, bila dosegljiva ves poslovni časa na CSD, v izjemnih primerih tudi izven na njegovem oz. mojem domu, obiskovala sem ga v Psihiatrični bolnišnici Idrija. Pogosto je imel tudi stike z mojo socialno mrežo, bil je vedno pozoren in prijazen do moje družine.«

Kriterij uspešnega koordiniranja ni samo zadovoljstvo uporabnika, ampak stopnja njegove družbene okrepitve.

Zagovorniška drža

Koordinator je v bistvu uporabnikov zagovornik. Že njegova prisotnost lahko pomeni okrepitev njegove moči:

»V bistvu se pa je tudi tako izteklo, da je uporabnik vse sam naredil. V tem primeru je bila tvoja vloga predvsem ta, da si s svojo prisotnostjo opogumila uporabnika, da je naredil tisto, kar je hotel. To je bilo verjetno dovolj. Vsaj za tisti trenutek.«

Pri tem koordinator ravna proaktivno in asertivno:

»Pogosto se je zapletal v interakcijske prekrške (npr. si je izposojal denar pri sosedih in občanih). Pogostost teh situacij je povzročala pri njem velike stiske. Sama sem bila pogosto v vlogi pojasnjevalca v stikih z občani, najprej sem poskušala sama poravnati prekrške, vendar sem ugotovila, da moram dati predvsem uporabniku moč, da sam popravlja prekrške (se opraviči, sam vrne denar). Zato sva skupaj pripravila načrt, kako bo prekršek popravil, stala sem mu ob strani, bila večkrat ob njem na terenu, ko se je opravičil in vrnil denar.«

Z zagovorniško držo in akcijo koordinator udejanja uporabnikovo perspektivo in dejavno krepi moč, dokaže z dejanji, da je na uporabnikovi strani. Hkrati pa je to nujna drža, saj je izvajanje načrta v resnici uresničevanje uporabnikovih ciljev.

Koordinator je tisti, ki z uporabnikom stoji za načrtom, verjame vanj. Če je kdaj potrebno pojasnilo - bodisi plačnikom bodisi multidisciplinarnemu timu ali katerikoli drugi ustanovi, zakaj potrebuje nekatere storitve in zakaj se uresničujejo na tak način, je koordinator tisti, ki zagovarja načrt in uporabnikove potrebe.

Mreženje

Naziv koordinatorja govori o tem, da usklajuje delovanje različnih akterjev. Delo z različnimi mrežami je torej ena od osnovnih nalog koordinatorja. Delati mora tako z neformalnimi mrežami, kot s formalnimi. Jih spoznavat, poznati in se vanje tudi vključiti. Delo z mrežami je usmerjeno v povezovanje, predvsem uporabnika z njimi in pa mrež med seboj, da skupaj dajo boljši učinek. Poglavitne naloge koordinatorja so v obnavljanju, vzdrževanju in izgradnji mrež. Učinek, ki ga delovanje koordinatorja ima, je, da se vzpostavi preglednost in da mreže delujejo usklajeno in da se ob stiski ne osujejo (Flaker, Mali, Kodele, Grebenc, Škerjanc, & Urek, 2008, str. 258-310).

Koordinator je tisti, ki pozna prijatelje, sosede, izvajalce. Spoznava jih in ohranja stike z njimi na nevsiljiv način. Povabi jih k sodelovanju, tako da se lahko obrnejo nanj, če potrebujejo podporo pri svojem delu. Koordinator je na voljo izvajalcem, vendar mora biti pozoren, da ne postavi njihovih potreb v ospredje in zanemari potreb uporabnika.

Dobro poznavanje uporabnikovih mrež olajša izvajanje načrta. Ko koordinator pozna večino pomembnih ljudi v uporabnikovem življenju, ve na koga se lahko obrne za določeno storitev, predvsem pa je to uporabno v kriznih situacijah. Tako se lahko skupaj z uporabnikom na primer dogovorita s sosedi ali sorodniki, da ne bodo poklicali rešilca, ko bo norel, ampak bodo najprej poklicali koordinatorja. Dobro poznavanje in ohranjanje stikov z pomembnimi ljudmi lahko prepreči marsikatero nepotrebno prisilno hospitalizacijo.

Svojci in prijatelji

Pri izvajanju načrta imajo svojci in prijatelji lahko dvojno funkcijo. Lahko nastopijo kot izvajalci ali se pojavijo v ciljih kot potreba oz. želja uporabnika po ponovni vzpostavitvi stikov, ki so jih izgubili z njimi v preteklosti. V obeh primerih se z vključitvijo svojcev in prijateljev širi uporabnikova socialna mreža.

Kot izvajalci navadno nastopajo tisti svojci, ki z uporabnikom živijo ali pa so v razmeroma tesni zvezi. Manj pogosto kot izvajalci nastopijo prijatelji, verjetno zato, ker imajo uporabniki manjši krog prijateljev ali pa so ti ravno tako uporabniki, ki tudi sami potrebujejo pomoč. Prijatelji imajo tudi po neki kulturni definiciji manjšo moralno obveznost nastopati kot pomočnik. To pa ne pomeni, da si jih uporabnik ne more izbrati za določene dele izvajanja načrta.

Markovi izvajalci v projektu individualiziranega financiranja so bili večinoma njegovi prijatelji. Ti so se vključevali v izvajanje načrta bolj spontano in se večinoma verjetno niso niti zavedali, da so izvajalci v nekem projektu. Vključevali so se v izvajanje različnih ciljev na različne načine. Pri obiskovanju koncertov so se pojavili kot spremljevalci, pri urejanju statusa invalida so nastopali kot vozniki, ki so ga peljali na komisijo.

Neformalne izvajalce uporabniki izberejo zato, ker jih že dalj časa poznajo in jim tudi najbolj zaupajo. Verjamejo, da bodo ti opravljali delo bolj kvalitetno, kar je verjetno tudi res, saj so v osebnem odnosu z uporabnikom in delo opravljajo bolj s čustvi in večjo pozornostjo do uporabnika kot plačani izvajalci, ki niso v osebnih odnosih z uporabnikom in opravljajo delo bolj »rutinsko«. Včasih izberejo neformalne izvajalce tudi zato, ker niso dobro seznanjeni z delovanjem ali ne poznajo mreže zunanjih izvajalcev. V tem primeru jih mora koordinator seznaniti s tem in z možnostjo izbire med različnimi izvajalci.

Ko so kot izvajalci vključeni samo bližnji in ti tudi sicer zapolnjujejo vsa področja uporabnikovega življenja, ima lahko to ravno nasprotni učinek, kot smo želeli. Uporabnikova mreža se ne širi, še naprej je odvisen od bližnjih in ne prevzame vpliva nad svojim življenjem. Sorodnike pa skrb za bližnjega še naprej izčrpa. Med izvajanjem se nam lahko zgodi, da postanejo bližnji tako pokroviteljski, da ne nam, ne komurkoli drugemu, ne dopuščajo izvajati načrta tako, kot smo z uporabnikom načrtovali. Zato je pri vzpostavljanju mreže smiselno kombinirati formalne in neformalne pomočnike, predvsem pa vključiti poleg bližnjih tudi daljne sorodnike, prijatelje in znance.

Navadno so svojci in prijatelji neplačani izvajalci, včasih pa je smiselno njihovo delo tudi plačati. Včasih se sorodniki odpovejo svojim službam, če ohranijo službe postane zanje skrb za svojca popoldansko delo. To jih pogosto izčrpa in, ko fizični in finančno ne zmorejo več, se odločajo za namestitev bližnjega v institucionalno varstvo. Plačilo lahko motivira sorodnike, da še naprej skrbijo za svojega bližnjega. Lahko jih razbremenijo, če se odločijo odpovedati svojo službo in skrbeli za svojca. Nekateri uporabniki že dalj časa nimajo stika s svojimi svojci in prijatelji, zato si pogosto želijo, da bi z njimi ponovno vzpostavili stike. Ti v načrtu in izvajanju tega nastopijo kot predmet za uresničitev cilja oziroma cilj sam. V takih primerih je navadno naloga koordinatorja, da posreduje in medira med

uporabnikom in njegovimi bližnjimi. Včasih se prisotnost koordinatorja na prvem ponovnem srečanju med uporabnikom in svojem izkaže kot učinkovita. Če so odnosi napeti lahko koordinator sprost ali pomiri situacijo.

Mreže formalnih izvajalcev

Formalno mrežo izvajalcev predstavljajo izvajalci organiziranih služb, ki obstajajo v treh sektorjih: (1) v javnem sektorju izvajajo pomoč centri za socialno delo, socialnovarstveni zavodi, centri za pomoč na domu, nosilci drugih javnih storitev v bivalnem okolju - stanovanjske oblike, denimo oskrbovana stanovanja, stanovanjske skupine ipd. (2) v zasebnem sektorju in (3) v nevladnih in prostovoljskih organizacijah, denimo v društvih, združenjih, skupinah za samopomoč. Izraz formalni izvajalci uporabljamo, ker imajo formalen mandat za opravljanje dejavnosti s strani države (ne le, ko gre za javni sektor, temveč tudi v zasebnem in nevladnem sektorju potrebujejo za opravljanje dejavnosti s strani države dovoljenje, koncesijo), imajo formalno izobrazbo za opravljanje storitev in so za svoje delo plačani bodisi s strani države bodisi neposredno od uporabnika.

Pri načrtovanju osebe iz formalne mreže lahko prispevajo informacije za boljši zapis načrta, pri izvajanju načrta pa v nekaterih delih nastopajo kot izvajalci. Načrt izvajajo v tistih delih, kjer je to nujno potrebno (npr. urejanje denarne socialne pomoči pri socialni delavki na centru za socialno delo). Pogosto se zgodi, da jih uporabniki, ki so dalj časa bivali v zavodu, izberejo tudi za izvajanje drugih ciljev (npr. spremstvo), ker ob preselitvi iz zavoda v skupnost, ne poznajo ljudi iz skupnosti.

Koordinatorica ima pregled nad obstoječo mrežo formalnih izvajalcev v konkretnem lokalnem okolju in z uporabnikom raziskuje, odkriva in oblikuje možno povezovanje in sodelovanje med izvajalci. Specifičnost njenega dela je, da vsakokrat in za vsakega uporabnika posebej, vedno pa z uporabnikom skupaj, oblikujeta možno mrežo izvajalcev.⁴⁴ Ker v praksi delovanje posameznih formalnih izvajalcev ni usklajeno in povezano je naloga koordinatorke, da koordinira njihovo vključevanje v proces pomoči. Njeno delo je v tem smislu menedžersko, saj je potrebno načrtovati, organizirati in usklajevati vstopanje posameznih formalnih izvajalcev v življenjski svet uporabnika. Ker so v življenje uporabnika istočasno vključeni tudi pomembni drugi (kot predstavniki neformalne mreže izvajalcev), ki so prav tako pogosto uporabniki številnih formalnih izvajalcev, so v uporabnikovo življenje posredno vključeni tudi njihovi formalni izvajalci. Učinkovito povezovanje formalnih in neformalnih izvajalcev pomoči uporabniku terja od koordinatorke usklajevanje delovanja celotne mreže izvajalcev pomoči, torej formalne mreže v povezavi z neformalno. Profil koordinatorja mora preseči skrbniško kulturo in lastninjenje uporabnikov, ki obstaja v socialnem in

⁴⁴ Pri tem uporabljata različne sheme risanja zemljevidov virov življenjskega sveta več v (Šugman Bohinc, Rapoša Tanjšek, & Škerjanc, 2007).

zdravstvenem varstvu. Koordinatorica povezuje formalne mreže v osebni paket tako, da postane odgovornost za izvedbo načrta skupna. Uporabnik ni več last ene izmed služb, temveč skupaj s koordinatorjem in ostalimi službami prevzame odgovornost za izvedbo posameznih delov načrta (Flaker, Mali, Kodele, Grebenc, Škerjanc, & Urek, 2008, str. 26). Pri tem je vloga koordinatorja posredovanje med različnimi službami. Pri kompleksnejših paketih pa lahko koordinator poveže različne službe v timsko konferenco, kjer se skupaj z uporabnikom dogovorijo glede izvajanja. Timska konferenca je lahko obenem priložnost za izboljšanje sodelovanja med različnimi organizacijami tudi v drugih primerih.

Uveljavljanje pravic in dostopnih sredstev

V Zeleni knjigi: »Osebe z duševno boleznijo ali prizadetostjo se srečujejo s strahom in predsodki drugih, ki pogosto temeljijo na napačni predstavi o duševni bolezni. Stigma povečuje osebno trpljenje, socialno izključenost ter lahko predstavlja oviro za nastanitev in zaposlitev. Zaradi strahu pred zaznamovanostjo lahko osebam celo prepreči, da bi poiskale pomoč.« (Komisija evropskih skupnosti, 2005, str. 11). V primeru gospoda M. se ta zapis pokaže resničen, saj ni želel namestitve v bivanjski skupini ali zavetišču za brezdomce, ker ni želel biti zaznamovan oziroma stigmatiziran. Prav tako ni takoj začel z obiski pri psihiatrinji. Bilo mu je nerodno in doživil je stisko zaradi sosedov, ker je predvideval, da ga bodo izključili iz lokalne skupnosti. Na srečo se to ni zgodilo. Njegova socialna mreža ga je sprejela, celo povečala se je in dobil je večjo samozavest in samospoštovanje. Pri sosedu je dobil zaposlitev, torej delo, ki je ena izmed osnovnih človekovih potreb. S tem pa je pridobil izkušnjo, in ponovno pridobil mesto v družbi (v vasi), doživel je, da je sposoben si zagotoviti lastna sredstva za preživetje (za nagrado bo imel kurjavo), in nasploh je postal spet deloven in dejaven. Njegov čas je postal organiziran (Flaker, Mali, Kodele, Grebenc, Škerjanc, & Urek, 2008, str. 142-146) in tako dejavno posegel v izboljšanje kakovosti lastnega življenja.

Poznavanje, spoznavanje mrež in vključevanje v mreže

Ena od bistvenih potez prožnega koordiniranja je vstopanje v mreže. Gre za dejansko spoznavanje sorodnikov, prijateljev, sosedov in vzpostavljanje stikov in odnosov z njimi. Koordinator ne more biti nek mistični lik za ostale člane mreže, ampak postane njihov znanec, človek, ki ga povabijo na kavo, pa tudi na družinsko praznovanje.

Hkrati pa se lahko zgodi, da je koordinator žrtev drame v mreži (Flaker, Mali, Kodele, Grebenc, Škerjanc, & Urek, 2008, str. 278-280). Koordinator, če zgubi stik z uporabnikom, njegovo perspektivo, lahko postane del njegove mreže, ampak tiste, ki je del njegovega preganjalnega sveta. Aksiom, da ima vsaka paranoja svojo realno podlago, se tu spet izkaže za resničnega.

Ko koordinator izgubi načrt (kompas), zaveznitvo in stik, postane del občinstva, ki aktivno preganja grešnega kozla. V zgornjem primeru (Luka) v tej drami uporabnik izgubi stanovanje in se zateče kam? V bolnišnico. Koordinator ni nujno imun na preobrazbe mreže podpore v mrežo jeze in strahu. Mreže pomoči v mrežo zaskrbljenosti in paranoje. Koordinator lahko doživi podobno usodo kot uporabnik, v svojih prizadevanjih ostane sam. Takrat se kaj lahko zgodi, da se raje pridruži občinstvu. Občinstvo pa

v situacijah paranoje obsoja, preganja in izloča. In kje iskati zaveznike v takem neprijaznem svetu? Osamljenost koordinatorskega je podvojitev uporabnikov, postane refren zgodbe. Položaj koordinatorskega je velikokrat prav Sizifovski. Tudi Siziif je sam. S svojim kamnom. Včasih je tako, da tudi, če je načrt dober, če imamo zaveznike in pomočnike, če smo proaktivni, dobro analiziramo tveganje, itn., nimamo zagotovila, da se kamen ne bo zvalil v dolino.

Povezovanje mrež (obnavljanje, vzdrževanje, graditev)

Koordinatorjeva naloga je lahko ali vzdrževati mreže, ki jim grozi razpad oziroma osip (npr. zaradi hospitalizacije, interakcijskih prekrškov, stigme ipd.); ali obnavljanje starih, ko so razpadle (npr. pri osamljenih, pri povratku iz institucij, po krizi); ali pa graditev novih. Graditev novih mrež je ena izmed težjih nalog koordinatorskega. To počne bodisi s tem, da spodbuja in organizira priložnosti druženja (obiskovanje prireditelj, organizacija družabnih dogodkov itn.), vključuje uporabnika v mreže (predstavi svojim znancem), poveže z obstoječimi mrežami (pri interesnih mrežah je to lažje); lahko pa za začetek ustvarja nadomestne mreže (npr. prostovoljci, družabniki). Tudi če so družabniki plačani, je bolje kot, da je človek sam.

Plačani družabniki se izkažejo kot dobra rešitev pri ljudeh, ki nimajo veliko prijateljev. Če so družabniki plačani neposredno s strani uporabnika, so takoj enakovredni in se med njimi lahko razvije prijateljstvo tudi izven delovnega časa. V projektu neposrednega financiranja so se plačani družabniki izkazali kot ena izmed možnosti za širjenje mrež. Tako so v nekaterih primerih, ko so izvajalci nehali sodelovati pri izvajanju načrta, še naprej ostali prijatelji z uporabniki. Še vedno jih obiščejo, vendar ne tako pogosto kot prej, jih kdaj kam zapeljejo, predstavijo svoje prijatelje ali povabijo domov na kavo.

Pri delu z mrežami lahko ločimo med družabnimi mrežami in mrežami podpore. Družabne mreže so po njihovi naravi neformalne. Tudi ko se vanje vključujejo strokovnjaki oziroma delavci nekaterih služb, se vključujejo v njihov bolj neformalen svojstvu. Čeprav imajo družabne mreže v načelu bolj izrazen značaj – so izraz pripadnosti, stila, služijo izražanju čustev in drugim ekspresivnim dejavnostim, imajo gotovo tudi koristen učinek oziroma v njih potekajo izmenjave dobrin, storitev. V veliki meri so tudi podporne mreže.

Pri koordinaciji je pogosto v ospredju ravno podporni značaj mreže – uporabniku je potrebno zagotoviti podporo pri vsakdanjih dejavnostih, pri vključevanju v družabne, delovne in druge dejavnosti, ki so zanj pomembne. Izhodiščno je značaj mreže torej koristnost in ne izraznost. Tu je seveda družabnost v drugem planu, saj je bistveno, da član mreže opravi tisto, kar je njegova naloga. Če koordinator izgradi tako mrežo, v njej načeloma delavci zaposleni v določenih službah sodelujejo v svojem delovnem času in je to njihova naloga. Vseeno je pomembno (in to je vloga koordinatorskega), da se zavedajo, da so del *socialne mreže* in da mreža deluje vseeno po načelih tovarištva, enakosti in sodelovanja.

Dostikrat se zgodi, da se koordinatorju sčasoma posreči splesti kar pomembno mrežo, a z njenim delovanjem uporabnik ni zadovoljen. Po eni strani je potrebno to sprejeti, po drugi strani pa

razmišljati o tem, kako stimulirati drugačno, boljšo prakso drugih akterjev. En način je molekularen, z vključevanjem v izvajanje načrtov, v vsakdanje dejavnosti uporabnika.

Preglednost in usklajeno delovanje v krizi ali za podporo

Podporne mreže so še posebej pomembne v času krize. Takrat lahko delujejo kot krizni timi, če je kriza zelo pereča in dramatična ali pa podporna mreža. Lahko pa tudi delujejo kot podporne skupine.

Poanta je v tem, da se v času krize ali podaljšane stiske in dodatnih obremenitev lahko mreže razpadejo ali osipajo. Delovati začnejo sredobežne sile. Nekateri se bojijo, da bodo morali prevzeti preveč bremena, drugi se spet bojijo, da bodo presegli svoje pristojnosti, ki jim status prijatelja, oddaljenega sorodnika ali česa daje, da bodo vsiljivi in da bodo posegali v delo »odgovornih«.

Zato je pomembna vloga koordinatorja, da v takem primeru naredi mrežo pregledno in da omogoči članom mreže, da prispevajo toliko, kot zmorejo oziroma hočejo. Če je potrebno ali možno, je smiselno sklicati shod mreže, sestanek. Način, ki ga je kolegica opisala za multidisciplinarni tim je ustrezen. Če pa ni možen ali potreben sestanek, pa lahko koordinator doseže učinek preglednosti z urnikom, z ladijskim dnevnikom in pa s tem, da člane mreže obvešča, spodbuja k opravljanju nalog.

Proaktivnost - slediti viziji uporabnika

Koordiniranje je usmerjeno v prihodnost. Že samo načrtovanje vzpostavi vzdušje optimizma. Kljub temu, da uporabniki dostikrat živijo v preteklosti, z načrtom ustvarijo vizijo prihodnosti. Načrt da možnost nekaj narediti. Usmerjenost v prihodnost je glavni protistrup demonom preteklosti.

Etika dejavnosti naredi absurdnost bivanja znosno. Zakaj Sizif ne obupa? Morda zato, ker upa, da bo še enkrat ukanil bogove? Morda upa, da se bo kaj zgodilo? Morda je pač bolje nekaj početi kot nič? (mit nam nič ne govori o razgledu na vrhu hriba in sprehodu v dolino).

Predvsem pa proaktivnost pomeni aktivno iskanje sredstev za izvedbo ciljev. Tisto, kar loči koordinatorsko etiko od običajnega dela s primerom, je ravno v podjetnosti. Če smo se v slovenskem poimenovanju profila izognili besedi management (kar je u redu), pa moramo vseeno pri koordiniranju uporabiti etiko podjetnosti, ki govori, da nismo upravniki oskrbe, da nismo nekoga dobili v varstvo, ampak da iščemo skupaj z njim priložnosti, da se lotevamo zadeve na način, ki predpostavlja vprašanje, kako zagotoviti, da se bodo cilji človeka uresničili.

Osebni paket storitev

Osebni paket storitev je nabor storitev, ki jih predvideva načrt in struktura njegovega uresničevanja. Je dejanski produkt načrta, še zlasti tistega dela, ki zahteva storitve drugih ljudi, ne posameznikove lastne dejavnosti. Paket storitev je predmet dela koordinatorja storitev (Flaker & sodelavci, 2007, str. 13).

Termin osebni paket storitev smo prevzeli iz angleškega govornega področja (*personal care package*) in ga uporabili v projektu »Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva«. Je nadgradnja zapisa in izvedbe načrta obravnave v skupnosti po Zakonu o duševnem zdravju. Osebni paket storitev je dejanski izraz osebnega načrta z natančno opredelitvijo stroškov za izvajanje načrta. Osebni paket storitev je izvedba načrta obravnave v skupnosti, pred izvajanjem načrta pa njegov finančni potencial, njegova izvedbena substanca⁴⁵, uporabnik je na podlagi osebnega paketa storitev financiran. Zaradi prejetih finančnih sredstev za izvedbo načrta, načrt dobi večjo težo in smisel. Omogoča uresničljivost ciljev in zadovoljitev uporabnikovih potreb in hotenj. Izvajanje načrta ni osredotočeno le na nujne potrebe, omejene zgolj le na golo preživetje uporabnika, temveč uporabniku omogoča uresničiti tudi tiste cilje, brez katerih bi lahko preživel, vendar bi brez njihove realizacije bistveno težje funkcioniral v življenju in skupnosti.

Angažiranje izvajalcev

Uporabniki potrebujejo različne storitve. Najpogosteje potrebujejo pomoč pri negi in vsakdanjih opravilih, pomoč v gospodinjstvu in spremstvo zaradi narave njihovega hendikepa. Pogosto imajo tudi potrebo po družabniku zaradi pomanjkanja stikov oziroma šibke socialne mreže.

Med izvajalci si velikokrat izberejo ljudi, ki jih že poznajo in so iz njihovih že dosedanjih socialnih mrež. To so starši, bratje in sestre, mož oz. žena, partner oz. partnerica in sinovi oz. hčerke, ki zanje največ opravljajo nego, pomagajo pri vsakdanjih opravilih in v gospodinjstvu. Velikokrat opravljajo tudi delo spremljevalca. Za družabnike si izbirajo zunanje ljudi izven njihove dosedanje socialne mreže, ker si želijo svežih in novih sogovornikov oz. dogodivščin. Družabniki so pogosto mladi prostovoljci in študentje. Ravno pri dostopu do njih in vzpostavljanju stikov z njimi je vloga koordinatorja izredno pomembna.

Nekoliko redkeje si izberejo za izvajalce strokovnjake ali druge delavce, ki jih poznajo iz raznih institucij, kjer so bili ali so še vključeni. Zanje se navadno odločijo uporabniki, ki imajo zelo slabo razvite mreže stikov zaradi dolgoletnega bivanja v zavodu v preteklosti, ali uporabniki, ki nimajo svojcev. Strokovnjaki ali drugi delavci predstavljajo njihovo socialno mrežo, z drugimi ljudmi pa skoraj niso imeli stika. Nekateri so še vedno vključeni v dnevno varstvo.

Uporabnik ima možnost proste izbire izvajalcev. Če si izvajalcev ne izbere sam, ker se ne spomni nobenega ali nikogar ne pozna, ali nima tesnejših stikov z ljudmi, mu pomaga poiskati izvajalca koordinator. Če to nista predvidela v načrtu, se skupaj dogovorita, kje bosta izvajalca iskala in na kakšen način.

⁴⁵ V bistvu z osebnim načrtom načrtujemo osebni paket storitev in sta v trenutku njegove potrditve pravzaprav eno in isto. Razlika je, da je načrt tisto, kar načrtujemo, osebni paket pa tisto, kar izvajamo. Zato lahko včasih v pogovoru termina uporabljamo sinonimno. Če želimo biti natančni, pa ju moramo ločiti. Načrt je dokument o paketu, paket pa je materialna (dejanska) posledica načrta. Načrt je ideja zapisana na papirju, osebni paket pa dejanja, ki ji bodo ali pa jih izvajajo skupaj posamezni izvajalci storitev.

Prvi stik z izvajalcem koordinator in uporabnik vzpostavita skupaj največkrat po telefonu z namenom dogovora o srečanju. V kolikor so izvajalci razni svojci, so navadno prisotni že ob prvem srečanju koordinatorja in uporabnika. Izvajalcu se na srečanju predstavi njegovo delo in se z njim dogovori za kdaj, kje in kako bo delo opravljal ter za kakšno plačilo. O tem se dogovorita uporabnik in izvajalec, ki skleneta ustni dogovor, včasih tudi pisnega, če gre za izvajanje dela, ki ga opravljajo organizirane službe.

Delo koordinatorja je predvsem poiskati želenega izvajalca, vse ostalo poteka po dogovoru uporabnika in izvajalca. Uporabnik nastopa kot delodajalec izvajalca oziroma naročnik njegovega dela. Po potrebi lahko koordinator sodeluje pri dogovoru med uporabnikom in izvajalcem glede opravljanja dela oziroma storitev. Spremlja tudi njegovo delo, mu kot strokovnjak pomaga in priskoči na pomoč, kadar pride do nesoglasij med njim in uporabnikom. Koordinator in izvajalec sodelujeta, vendar tesnejši odnos razvijeta uporabnik in izvajalec.

Izvajanje paketa

Izvajanje paketa poteka znotraj matrice koordiniranja, ki smo jo opisali. Poleg tega lahko izvajanje paketa opišemo z nekaterimi značilnimi fazami in pa nalogami, ki jih koordinator mora za izvajanje paketa opraviti.

Proces

Izvajanje paketa⁴⁶ lahko ločimo na izvajanje, ki poteka pred oblikovanjem paketa, vzpostavljanje paketa, uigravanje ansambla, ki izvaja paket, stabilizacije paketa, ki ga spremlja proslavljanje uspehov izvajanja kot tudi soočanje z dilemami in izzivi izvajanja. Kot del postopka pa tudi procesa stabilizacijo podpirajo periodične revizije načrta. Končni izid procesa izvajanja osebnega paketa je lahko stabilen paket, ki se izvaja tekoče in uspešno, lahko pa tudi konec izvajanja načrta. Razloga za konec sta lahko dva: da ni več potrebe ali da si uporabnik ne želi več izvajati paketa.

Kot smo že dejali, se posamezne storitve začnejo izvajati že pred potrditvijo načrta. Paket se namreč začne formalno izvajati, po tem ko center za socialno delo izda odločbo. To je odločilna faza v postopku, saj s tem načrt dobi formalno veljavo in lahko pride do financiranja paketa. Izkušnja je, da je dostikrat postopek dolgotrajen, uporabnik pa nujno potrebuje storitve že prej. Zato pogosto začnemo načrt izvajati takoj, ko ugotovimo potrebe in oblikujemo cilje, torej po zapisu načrta. V tem delu sta koordinator in uporabnik primorana osredotočiti na izvajanje ciljev, ki niso povezani s finančnimi sredstvi in na tiste, ki so nujni. Pogosto uporabita način dela na zalogo, saj je izvajanje nekaterih storitev nujno. V tem primeru se z izvajalcem dogovorita, da dela na up in da bo plačan takrat, ko bo uporabnik prejel sredstva za izvajanje načrta.

⁴⁶ Izvajanje osebnih paketov je manj raziskano kot proces načrtovanja. Zato so faze, ki jih naštevamo v večji meri proizvod teoretičnega premisleka kot pa sistematično obdelanih izkušenj.

Potrdivitev načrta je razlog za zadovoljstvo, je sama po sebi proslava. A vendar bi lahko rekli, da se resnično delo po tem šele začne. Paket je potrebno šele vzpostaviti. V kolikor še načrt ni natančno predvidel vseh izvajalcev, jih je potrebno najti, novačiti, navadno pa z njimi dogovoriti načine dela. Vzpostaviti je potrebno strukturo obveščanja in sodelovanja, ki bo delovala. Pri tem ne gre le za usklajevanje časa, dogovarjanje okoli plačila in določanja nalog, ki jih mora nekdo izvesti. Gre tudi za usklajevanje pričakovanj, stilov, pogledov na to, kaj naj bi posamezni izvajalec delal. Ne glede na to, kako dobro in natančno je bil načrt narejen, se utegnejo pojaviti različne razlage in razumevanja načrta, nalog in vlog v načrtu.

Zgodilo se je na primer, da je načrt predvideval pomoč pri urejanju gospodinjstva. Pomočnica se je spoznala z uporabnikom in se dogovorila za čas obiskov in tudi, kaj in kako bosta skupaj pospravljala in urejala gospodinjstvo. Ko je prvič prišla, sta nekaj pospravila in se dogovorila, kako bosta nadaljevala. A naslednjič je uporabnik rekel, da njene pomoči ne potrebuje. Da bo pospravil sam in da tudi, konec koncev, ne rabi imeti tako zelo pospravljeno. Ko jo je odslovil še drugič, se ji ni zdelo vredno priti naslednjič. Ko sta se o tem pogovorila s koordinatorjem, sta ugotovila, da je moč njeno delo razumeti tako, da je sestavljeno iz dveh opravil: da pride k uporabniku in da mu pomaga urejati gospodinjstvo. Pomembna je namreč njena prisotnost, ki je tudi predpogoj, če hočemo, da se zgodi drugi del nalog – pomoč pri urejanju gospodinjstva. Če navadno avtomatično prihod na mesto delovanja prištejemo k delovanju, se je tu izkazalo, da sta to dve ločeni dejanji. Če namreč pomočnica ne bi prišla, se ne more zgoditi drugi del dejanja. Prihod je bil v tem primeru morda vsaj toliko pomemben kot samo opravilo, ki je zahtevalo prihod. Po nekaj obiskih, ki niso imeli večjega storilnega učinka, sta se pomočnica in uporabnik sporazumela in našla način sodelovanja.

Razlike v pričakovanjih glede vlog in nalog, ki se izkažejo šele potem, ko se začne načrt že izvajati, so lahko glede vloge pomočnikov, izvajalcev, glede njihovega plačila in nagrade. Posebno področje nesporazumov so vprašanja glede značilnosti odnosa. Ali je njun odnos prijateljski ali pa poslovni? Če se ta problem lahko pojavi pri prostovoljnem delu, je še toliko bolj zapleten pri plačanem delu. Smotno in povsem normalno je namreč, da se izvajalci in uporabniki zbližajo, da zastavijo odnos kot prijateljski ali pa vsaj tovariški. Včasih to v procesu izvajanja storitve, ki je del paketa, postane pomembno vprašanje. Naloga koordinatorja je, da poskuša tak zaplet rešiti. Rešitev navadno ni v postavitvi neprehodnih mej, v strogem ločevanju med prijateljstvom in storitvami, temveč v tem, da se vzpostavi razumevanje odnosa med eno in drugo vlogo. To pomeni, da je do neke mere jasno, da naloge, ki jih posameznik izvaja, temeljijo na plačilu, da pa je kljub temu lahko njun odnos prijateljski. Prijateljsko noto odnosa po eni strani potrjuje ozračje, pristnost, odprtost in vsakdanjost, hkrati pa vedno obstaja nek presežek dejanj, poguma, zavzetosti, ki priča o prijateljstvu ali vsaj tovarištvu.

Nesporazumi, razhajanja ali celo konflikti v pričakovanjih lahko vodijo v željo ali celo dejansko zamenjavo izvajalcev, vključno s koordinatorjem. V osebnem paketu namreč ni možno »zamenjati uporabnika⁴⁷«, če uporabnik ni zadovoljen z izvajalcem, je logično, da je potrebno zamenjati

⁴⁷ To je seveda načeloma značilnost vseh odnosov pomoči. Če je namreč pomoč nujna in potrebna, je ne moremo opustiti. Uporabniki potrebuje izvajalca in njegove storitve in ne nasprotno. Izvajalec ne potrebuje uporabnika. Ker pa je ureditev večinoma taka, da je izvajalec instituiran, postavljen, in je uporabnik odvisen, se mora uporabnik prilagajati izvajalcu, če hoče prejemati storitev. Prav tu pride do izraza dejstvo, da izvajalec ne potrebuje uporabnika (vsaj če ga lahko nadomesti z drugim). Uporabnik je postavljen pred izbiro: *Take it or leave it!* Bolj kot je položaj izvajalca monopolen in večjo kot ima moč (nad uporabnikom), bolj je ta izbira iluzija in položaj uporabnika absurden. Dejstvo je torej, da je moč uporabnika zamenjati, tako, da izvajalec dobi

izvajalca. Četudi ne gre za »krivdo« izvajalca, in gre za proces učenja uporabnika kako ravnati v določeni situaciji, ima uporabnik v okviru koordinirane obravnave to pravico in možnost. Naloga koordinatorja je pojasniti to izvajalcu, predelati z njim in uporabnikom nastalo situacijo in najti novega izvajalca. Zgodilo se je, da je bilo potrebno zamenjati več izvajalcev, da se je uporabnik naučil ravnati v situaciji, kjer je potrebno sodelovanje, ki poteka na nov in morda zapleten način.

Pričakovati je, da se po začetnih zapletih izvajanje paketa stabilizira. Če potrditvi načrta najprej sledi obdobje medenih tednov in navdušenja, ki mu lahko sledijo nesporazumi in delno razočaranje, je slednja faza namenjena spoznavanju dejanskih možnosti, vrednosti, uporabnosti udeležencev v izvajanju paketa in načinov resničnega sodelovanja med njimi. Ko se to zgodi in uspešno zaključi, sledi občutek zadovoljstva z uresničevanjem načrta in vsakdanje domačnosti med udeleženci izvajanja paketa. Ko se osnovne naloge paketa vzpostavijo in tečejo v ustaljenem ritmu, je čas za načrtovanje in izvajanje tistih, ki nimajo prizvoka nuje in ki pomenijo nadgradnjo načrta. To so lahko naloge, ki izhajajo iz ciljev izvirnega načrta, pa jih zaradi objektivnih ovir ni bilo moč izvajati, ali pa za načrtovanje novih ciljev in dejavnosti. Slednjemu služi pregled oziroma revizija načrta. Ideje za nove elemente načrta pa se seveda porajajo tudi sproti in jih je kot take potrebno zabeležiti in jih vključiti v revizijske pogovore.

Stabilno izvajanje paketov nove ideje poživijo in popestrijo, lahko pa ga zmotijo različni kritični dogodki. Ti so lahko povezani z notranjim življenjem uporabnika, lahko z izvajanjem projekta ali pa dogodki v življenjskem svetu uporabnika – navadno vse troje skupaj. Zato je potrebno krize izvajanja paketa obravnavati z različnih vidikov. Vprašati se je potrebno, kaj se zgodilo uporabniku, kakšen je njegov osebni pomen določene krize, kako je kriznim razmeram prispeval način izvajanja paketa in tudi kako je kriza povezana z drugimi dogodki v življenju uporabnika (kriza na delovnem mestu, v odnosih, v zvezi s stanovanjem, denarjem itn.). Pri reševanju krize je potrebno ohraniti široko perspektivo življenja, ki naj bi jo zagotavljal načrt. Še posebej nam je lahko v pomoč, če smo za določeno zadevo izdelali analizo tveganja. Če je nismo, jo je potrebno izdelati takrat, ko do krize pride. Pri izdelavi analize in ravnanju v krizi nasploh ne smemo pozabiti, da ima kriza svojo produktivno noto, da je izziv in možnost spremembe na bolje.

Ko mine šest mesecev od izdaje odločbe centra, načrtovalec in uporabnik izdelata revizijo. Cilj tega postopka in dokumenta, ki sledi, je pregledati, kako in koliko so se zastavljeni cilji uresničili. Je trenutek, ko se ozremo na prehojeno pot, ovrednotimo sodelovanje, predvsem pa določimo nove cilje. Pomeni postopka revizije ni zgolj birokratski – ugotovitev ali in kakšno pomoč in podporo nekdo potrebuje. Je tudi *time out*, čas za premislek, za potrditev in proslavljanje storjenega, hkrati pa tudi za načrtovanje in zastavitev novih ciljev in dejavnosti in popravljanje napak, izboljšave načrta in delovanja paketa.

Pri večjem številu paketov ni mogoče govoriti o končnem izdelku, rezultatu. Lahko ocenjujemo ali smo uresničili tiste cilje, ki imajo svoj začetek in konec, nekateri cilji pa so stalni. Veliko je situacij, kjer bodo ljudje potrebovali podporo do konca življenja, zaradi podaljševanja starosti se bo stopnja podpore marsikdaj povečevala, v nekaterih primerih nihala, v drugih pa zmanjševala. V tem primeru

drugega ali pa da se mora taisti uporabnik spremeniti, da bo ustrezal izvajalcu. Posledica za konkretnega uporabnika je, da sploh ne prejme storitev (opuščanje, pozabljanje), ali pa da dobi tiste storitve, ki jih ne potrebuje ali pa si jih ne želi oziroma se jim mora prilagajati.

lahko o končnem izidu načrta govorimo kot o utečenem paketu, ki poteka brez večji težav, kjer tudi vemo, kako ravnati v kritičnih trenutkih in smo ga sposobni glede na spremembe v življenju posameznika ali njegovih okoliščin tudi tako rekoč sproti spreminjati.

O koncu izvajanja paketa lahko govorimo takrat, ko je sestavljen le iz ciljev, ki niso stalni, ko načrt predvideva dejavnosti in storitve, ki imajo namen urediti uporabnikovo življenje, da formalna pomoč ne bo več potrebna (npr. po odpustu iz bolnišnice, v konkretni krizi, ki ima posledice, ki jih je moč odpraviti, ob preselitvi iz zavoda ali v drugo okolje itn.).

Konec izvajanja paketa je vedno odločitev uporabnika. Koordinator, ki zazna, da njegove storitve in storitve drugih izvajalcev niso več potrebne, lahko na to opozori uporabnika in se začne dogovarjati, kako zaključiti izvajanje paketa. Če se glede prenehanja izvajanja ali načina prenehanja, ne moreta uskladiti, lahko eventualno na pomoč pokličeta (torej skličeta) multidisciplinarni tim. Multidisciplinarni tim je seveda v tem primeru le posvetovalno telo⁴⁸.

Seveda se o koncu izvajanja paketa lahko odloči tudi uporabnik enostransko z besedo ali pa da izrazi z dejanjem, tako da pač preneha sodelovati s koordinatorjem. V tem primeru (čeprav pravilnik tega ne nalaga) koordinator zaključi sodelovanje tudi tako, da obvesti vodstvo centra in multidisciplinarni tim. Vodstvo pa mora preveriti ali je konec res volja uporabnika in ali ni morda posledica nesporazuma, konflikta s koordinatorjem ali pa krize uporabnika. V slednjem primeru in v primeru hospitalizacije, se lahko izvajanje zamrzne ali prilagodi nastalim razmeram. Če pa koordinator, tim ali vodstvo centra oceni, da bo zaradi izostanka izvajanja prišlo do velike in nepopravljive škode (izdela analizo tveganja), pa mora center ravnati v skladu z javnimi pooblastili, ki jih za take primere ima.⁴⁹

Naloge

Naloge koordinatorja pri izvajanju osebnega paketa so različne. Nekatere izhajajo že iz načrtovanja, druge pa predvsem iz izvajanja paketa. Naloge, ki jih izvede v fazi načrtovanja so:

- z uporabnikom vzpostaviti prvi stik;
- prilagoditi način sporazumevanja tistemu, ki ga uporablja uporabnik;
- seznaniti uporabnika z namenom koordinacije in osebnega načrta;
- seznaniti uporabnika z metodo, potekom dela in s pravicami, ki jih ima pri načrtovanju in koordiniranju;
- seznaniti uporabnika s pravico do ugovora;

⁴⁸ Pravilnik prenehanje ureja tako, da je to možno le s soglasjem uporabnika. Saj je izvajanje paketa njegova pravica, ki se ji more le sam odreči.

⁴⁹ V tem primeru je verjetno najbolj smiselno, če ne gre za nepremostljiv konflikt med koordinatorjem in uporabnikom, da koordinator opravlja delo. Predstavljamo si lahko namreč, da bo šlo v neki meri še vedno za izvajanje načrta, ki sta ga skupaj zastavila in vsekakor pa je potrebno pri izvajanju pooblastil upoštevati voljo, ki jo je uporabnik izrazil v načrtu. Sploh bi bilo kontra-produktivno razmišljati o diskontinuiteti med koordinacijo in javnimi pooblastili. Pooblastila lahko okrepijo koordinatorja pri njegovi vztrajnosti in odločnosti in lahko ohrani koordiniranje kot osnovno izhodišče svojega delovanja.

- seznaniti uporabnika s tem, kdo bo imel vpogled v njegovo dokumentacijo in za kakšen namen;
- pridobiti pisno izražen interes uporabnika vstop v koordinirano obravnavo v skupnosti in za zapis osebnega načrta;
- se dogovoriti za kraj, čas srečanj in način beleženja;
- na vsakem srečanju najprej preveriti, ali še drži vse, kar je bilo zapisano v načrt na prejšnjih srečanjih;
- skupaj z njim raziskovati razpoložljive vire za uresničevanje ciljev;
- skupaj z uporabnikom zapisati osebni načrt in izvedbeni del po predvideni metodi ter izpolniti prilogo osebnega načrta;
- organizirati zasedanje multidisciplinarnega tima ali komisije za potrditev načrta;
- sodelovati pri predstavitvi načrta timu ali komisiji;

V procesu izvajanja se naloga koordinatorja spremeni iz načrtovalca v organizatorja izvedbe načrta. V tem sklopu mora:

- uporabniku posredovati potrebne informacije;
- novačiti različne izvajalce osebnega paketa,
- vzpostaviti dogovore o izvajanju posameznih storitev in nalog,
- skrbeti za registriranje sprememb;
- koordinirati raznovrstne storitve, ki jih izvajajo različni izvajalci in različne službe;
- spremljati potek uresničevanja ciljev iz osebnega načrta;
- zagotavljati kontinuiteto pri izvajanju osebnega načrta v obsegu in na področjih, za katera sta se z uporabnikom oziroma uporabnico vnaprej dogovorila;
- imeti pregled nad storitvami, ki jih uporabnik prejema, jih po potrebi uskladiti, koordinirati;
- predstavlja osnovno vez z drugimi strokovnjaki;
- nastopati v vlogi uporabnikovega zagovornika, se povezovati z zunanjo zagovorniško službo in drugimi, na primer prostovoljci, ki neposredno sodelujejo z uporabniki službe;
- zavezan je uporabniku in načrtovalcu (če je to nekdo drug);
- spremljati porabo sredstev;
- v primeru, da zazna tveganje, narediti analizo tveganja;
- skrbeti za sprotno vnašanje zapisov v ladijski dnevnik;
- izdelati mesečno poročilo o svojem delu.
- - izdelati revizijo osebnega načrta;
- - sodelovati pri predstavitvi revizije načrta komisiji;

Največ zapletov, ki so ga neposredno občutili uporabniki pri izvajanju projekta, je povzročil formalni postopek. Postopek od potrditve načrta na komisiji za potrjevanje načrta do prejema sredstev za izvajanje je bil zelo dolgotrajen. Navadno je trajalo več mesecev preden je uporabnik prejel denar. Centri so pogosto izdali odločbo le za določen čas, zato je prišlo do prekinitve financiranja tudi ob vsakokratni izdelavi revizije. Vse to je močno oviralo konstantno izvajanje osebnega paketa storitev. V projekt so bili vključeni uporabniki s celotne Slovenije, kar je povzročilo težave pri neposrednem sodelovanju uporabnikov in koordinatorjev pri sami organizaciji projekta. Koordinatorji, ki so živeli v tistem kraju kot uporabnik, za katerega so koordinirali, se zaradi krajevnosti pogosto niso udeleževali sestankov in dousposabljanj, ki so potekala v Ljubljani, njihovo delo pa je bilo zato manj kvalitetno. O teh uporabnikih smo imeli tudi manj informacij.

Na začetku projekta smo imeli tudi nekaj težav z občinami, ki osebnih paketov niso želele financirati, kasneje pa še večje s centri za socialno delo, saj nekateri niso želeli izdajati odločb. Neprestano smo se srečevali tudi s pomanjkanjem finančnih sredstev za izvajanje projekta.

Usoda projekta je bila ves čas negotova. Delovanje projekta je bilo časovno omejeno s pravilnikom. Po preteku časa, so ga nekajkrat podaljšali, vendar nikoli nismo vedeli do zadnjega dne ali se bo nadaljeval ali ne. Vsa ta nestabilnost je uporabnikom povzročala negotovost in skrb. Veliko časa smo porabili za to, da bi projekt dobil trdnejšo podlago, vendar nam je to slabo uspevalo. Želeli smo neposredno financiranje umestiti v zakonodajo tako, da bi ga lahko prejeli vsi upravičenci, vendar pri tem nismo bili uspešni.

Spremljanje in podpora udeležencev

Uporabniki, koordinatorji in izvajalci potrebujejo podporo pri svojem delu. Glede na izkušnje projekta IF lahko ugotovljamo, da so koordinatorji⁵⁰ najbolj potrebovali usposabljanje in pomoč pri sprotnem reševanju težav, ki so jih srečevali pri svojem delu. Potrebovali so tudi pomoč pri načinu beleženja storitev in stroškov.

Pri izvajalcih se je najbolj izkazalo, da potrebujejo oporo, zagotovilo, da se lahko na nekoga obrnejo v primeru, da naletijo na kakšno težavo pri svojem delu. Včasih so potrebovali potrditev, da bodo prejeli plačilo, sicer pa so svoje delo opravljali dokaj samostojno.

Uporabniki so zaradi nestabilnosti projekta in nekonstantnega financiranja potrebovali največ podpore v tej smeri. Njihova negotovost in strah sta jim povzročila veliko skrbi, kjer so potrebovali največ opore od koordinatorjev in načrtovalcev. Načrtovalec in koordinator sta jim predstavljala glavni podporni steber. Če so naleteli na težave, na situacije, ko se niso znali odločiti ali niso vedeli, kaj bi v določeni situaciji storili, so se obrnili nanje. Predstavljali so tudi vir za pridobivanje informacij in zagotovilo, da se bo osebni paket izvajal tako, da bodo njihove potrebe zadovoljene in cilji uresničeni.

Na projektu smo razvili ladijski dnevnik kot pripomoček uporabniku za lažje in sprotno spremljanje izvajanja storitev. V dnevnik so izvajalci sproti beležili vse storitve, ki so jih izvedli in druge dogodke povezane z izvajanjem paketa. Za vsako posamezno izvedeno storitev so bili v dnevniku navedeni podatki: datum izvajanja storitev, ime in priimek izvajalca, trajanje izvajanja, cena, namen in drugi nastali stroški. Dnevnik je hranil uporabnik, vanj pa so se sproti vpisovali izvajalci po opravljeni storitvi in opravljeno storitev potrdili s svojim podpisom. Beleženje dnevnika je uporabniku in koordinatorju omogočil lažje in sprotno spremljanje izvajanja storitev in uresničevanja ciljev oziroma osebnega načrta in je bil v veliko pomoč pri izdelavi revizije.

⁵⁰ Upoštevati je specifiko projekta, da so bili koordinatorji druge osebe kot načrtovalci in da je bil formalen okvir v marsičem (npr. poročilih) drugačen od koordinatorjev obravnave v skupnosti.

Poročilo o izvajanju paketa

Koordinator je dolžan ministrstvu poročati o svojem delu letno (102. člen ZDZdr). To poročilo je splošno. V njem poroča o obsegu dela (statistični podatki) poleg tega pa tudi o splošnih vidikih izvajanja in priporoča izboljšave svojega delovanja in varovanja pravic na področju duševnega zdravja. To poročilo je anonimno. Koordinator ga naredi na podlagi opravljenih revizij. Predstavljamo si, da poleg osnovnih podatkov o uporabnikih (število, demografski podatki), poroča tudi o številu izvajalcev, opravljenih storitev, tipu storitev in delovanju multidisciplinarnih timov.

Posebnih poročil o izvajanju paketov zakon ne zahteva (zahteva le evidenco). Ta tudi niso potrebna, saj jih vsebuje revizija načrta. Tam koordinator *mora* poročati o izvajanju načrta. To je tudi podlaga za izdelavo posameznih priložnostnih poročil, ki jih od koordinatorjev utegne zahtevati nadrejeni ali zanje zaprositi sodelavec ali kdo drug, ki ga bi to utegnilo zanimati. Tudi ta poročila naj bodo napisana podobno, kot velja za načrt, a prilagojena priložnosti. Uporabnik mora biti s poročili, ki niso anonimna, seznanjen in jih mora avtorizirati.

Upravljanje z budžetom

Koordinator ima na voljo budžet, sredstva za izvedbo storitev, ki jih lahko plača. To je definicija lika, ki se je razvijal od *case managerja* dalje. V Zakonu o duševnem zdravju sicer piše, da ministrstvo zagotovi sredstva za izvajanje načrtov obravnave v skupnosti (92. člen), a je zaenkrat tako, da koordinatorji obravnave v skupnosti nimajo možnosti niti plačevanja niti naročanja storitev. Tako se bodo do takrat, ko bo pravilnik omogočal kaj drugega, moral zadovoljiti s približki. Ti približki so osebna in institucionalna moč mobilizacije sredstev, ki so na voljo, pridobivanje sredstev iz formalnih in neformalnih virov, metoda krpanja sredstev. Slednje pomeni, da mora koordinator dobro poznati, kaj je na voljo – prejemki, dajatve, storitve itn., da mora iskati sredstva na različnih koncih in na različne načine.

Razlike med koordiniranjem in osebno pomočjo

Vprašanje, ki se postavlja, je sicer, v čem je razlika med osebno pomočjo in koordinacijo. Primerjava kaže le na manjše razlike (tim, načrt že v bolnišnici). Zato moramo iskati, za zdaj, razlike v metodi.

Če primerjamo osebno pomoč z vodenjem, kot podobno storitev poimenuje obstoječa zakonodaja, in koordinacijo, vidimo te razlike

Tabela 2: Razlika med koordinacijo in osebno pomočjo

	Koordinacija	Osebna pomoč
Načrt	Nujna sestavina	Ni nujna sestavina
Pomen načrta	Zaveza	Pripomoček
Temelj delovnega odnosa	Odnos koordinacije in podpore	Odnos pomoči
Položaj delavca	Na stičišču med osebnim življenjskim	Vstop v življenjski svet in

	svetom in institucionalno sfero	centralni položaj pomoči
Sredstva	Sposobnost naročanja storitev in pridobivanja sredstev za izvedbo načrta	Ki so na voljo delavcu v njegovi mreži
Usmerjenost	V prihodnost Vizija in cilji	V preteklost Popravljanje napak
Perspektiva uporabnika in krepitev moči	Nujna	Glede na usmeritev delavca
Prisotnost in dostopnost	Več terenskega dela	Praviloma v pisarni
Koordinacija mrež	Nujna, vstop v mrežo	Možna

Dejstvo, da imamo načrt, nam omogoča, da ravnamo bolj proaktivno in zagovorniško. Da vztrajamo pri ciljih, ki si jih je uporabnik zastavil tudi takrat, ko si »premisli«, obupa. Ker imamo vizijo, lahko predstavimo uporabnika z vrlinami in potenciali – tako sebi kot drugim.

Pomembna je tudi prisotnost. Vztrajna, odločna, a ne vsiljiva. Pri tem je pomembno vztrajati v perspektivi moči, izpostaviti njegov potencial (moč), da si bo uporabnik uredil življenje, upanje, da bo lahko spet začel delati. Ko drugi v to podvomijo, lahko ostanemo njegov zagovornik in dosežemo pomembne kompromise (mu dati priložnost). S potrpežljivostjo lahko omogočimo, da teče proces krepitev moči. Zagovorništvo je važno predvsem pri tistih ciljih, ki so os vizije.

Pomembno je narediti zemljevid tako neformalne mreže, kot formalne mreže služb in storitev, ki bi utegnile biti v pomoč. Ko ustvarimo delovni odnos, vstopimo v mrežo odnosov in je pomembno spoznati njegove sorodnike in sosedje. Pomembno je povabiti jih skupaj, narediti mrežo podpore in pomoči pregledno in naloge članov pregledne. Pomembno je, tudi kako se skrb (zaskrbljenost) sorodnikov, ki je bila tudi izhodišče za vstop koordinatorskega, preobrazijo v podporo.

Načrt in zavzetost, kot tudi videti potenciala uporabnika, omogoči proaktivno držo in iskanje *sredstev za uresničitev ciljev*. Pri tem je deloma v pomoč izhodiščni zemljevid virov sredstev, po drugi strani položaj koordinatorskega, ki omogoča dostop do nekaterih sredstev. Deloma pa tudi podpora celotne mreže. S tem lahko nadomestimo odsotnost budžeta. Verjetno je ravno pri podjetnem pridobivanju sredstev še rezerva.

Literatura

- Brandon, D. (1994). *Jin in Jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Challis, D. e. (1992). *Case management in Social and Health Care*. Canterbury: University of Kent.
- Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlih, P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S. (2005). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (1995). K navadnosti izjemnega. *Socialno delo*, 34/6, 361-372.
- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., & sodelavci. (2007). *Vzpostavljanje osebnih paketov storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (2008). *Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., Udovič, N., & Jakob, P. (2009). *Učinki neposrednega financiranja: Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Inštitut za socialno varstvo in Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., sodelavci, i., Videmšek, P., Cigoj, N., Grebenc, V., Kodele, T., in drugi. (2007). *Krepitev moči v teoriji in praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Komisija evropskih skupnosti. (14. oktober 2005). Zelena knjiga: Izboljšanje duševnega prebivalstva. Pot k strategiji na področju duševnega zdravja za Evropsko unijo. Bruselj.
- Oreški, S. (1998). *Izračunavanje stroškov in pridobivanje denarja za neposredno financiranje individualnih načrtov skrbi*. diplomska naloga, Ljubljana.
- Orme, J. (1995). Care Management: British Approach. *Perspectives in Social Work, Vol. 1*, 81-90.
- Podbevšek, K., & Rauh, T. (2004). *Metoda individualnega načrtovanja v praksi – Zavod Hrastovec Trate*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo: diplomska naloga.
- Škerjanc, J. (2006). *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev*. Ljubljana: Center za poklicno izobraževanje in usposabljanja.
- Škerjanc, J. (1997). Načrtovanje neodvisnega življenja v sistemu neposrednega financiranja. V A. Zupan, & C. Uršič, *Neodvisno življenje najtežje gibalno oviranih* (str. 53–69). Ljubljana: Inštitut RS za rehabilitacijo.
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tanjšek, P., & Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

Zupančič, D. (1997). *Evalvacija timskega dela pri projektu "Načrtovanje skrbi za ljudi z dolgotrajnimi psihosocialnimi stiskami"*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.