

Evalvacija nespecifične terenske nastanitvene podpore brezdomnim

Evaluation of a model of non-specific resettlement support to the homeless

Bojan Dekleva in Špela Razpotnik

Povzetek

Bojan Dekleva, dr. psih., Špela Razpotnik, dr. soc. ped., oba Pedagoška fakulteta UL, Kardeljeva ploščad 16, 1000 Ljubljana,

Prispevek opisuje in evalvira prakso nespecifične nastanitvene podpore brezdomcem, ki se je v letih 2007 do 2009 razvila v društvu Kralji ulice v Ljubljani. V evalvaciji malega obsega so bile uporabljene pretežno kvalitativne metode, odprta anketa in opazovanje z udeležbo. Evalvacija je bila interna in je temeljila na samooceni strokovnih delavcev. Pregled dela z 12 brezdomnimi osebami je pokazal na pretežno pozitivne učinke in nakazal potrebo po večji strukturiranosti tega dela, kar je pogosta značilnost terenskih modelov dela.

bojan.dekleva@guest.arnes.si, spela.razpotnik@guest.arnes.si

Ključne besede: brezdomstvo, nastanitvena podpora, terensko delo, Ljubljana, evalvacija.

Abstract

The article describes and evaluates the practice of a nonspecific resettlement support to the homeless, which was developed in the period 2007-2009 in the

framework of the Kings of the Street association in Ljubljana. Used in a small-scale evaluation were mostly qualitative methods, an open questions questionnaire and observation with participation. The evaluation was internal and based on the self-assessment of professional workers. A review of the work with 12 homeless persons showed predominantly positive outcomes and indicated the need for putting more structure in this work, as is often the case in other field work programmes.

Key words: *homelessness, resettlement support, field work, Ljubljana, evaluation.*

Uvod

Evropski parlamentarci, med njimi seveda tudi slovenski, so leta 2008 sprejeli deklaracijo o končanju brezdomstva v Evropi do leta 2015 (Declaration ..., 2008). Medtem smo v zadnjih letih v Sloveniji šele dobro začeli odkrivati brezdomstvo kot masovni urbani pojav, in to le v nekaterih (večjih) slovenskih mestih. Kot odgovor na ta razmeroma nov pojav se je v zadnjih dveh ali treh letih po Sloveniji začelo odpiranje zavetišč za brezdomce (prvo je bilo odprto na začetku devetdesetih let v Ljubljani, zdaj pa jih najdemo v šestih slovenskih mestih) in t. i. javnih kuhinj, ki razdeljujejo brezplačne obroke. Zavetišča so v največji meri zamišljena kot nočna oz. začasna ter jih ne spremljajo organizirani programi in ponudbe celovite podpore in obravnavanja brezdomcev, obenem pa obstoječe ponudbe pomoči niso prav zelo individualizirane in prilagojene raznovrstnim potrebam brezdomcev. Do leta 2008 v Sloveniji ni bilo programa, ki bi si zastavljal za cilj ustvariti pogoje za to, da bi se brezdomne osebe ponovno stanovanjsko ustalile oz. si razvile (nove) socialne mreže, ki bi jim omogočale stabilno namestitev, socialno podporo, morda tudi zaslužek in še drugačno pozitivno uveljavitev. Prvi tak sistematičen program je ponudilo društvo Kralji ulice, ki je v okviru norveško-slovenskega partnerstva začelo razvijati program celovite namestitvene podpore brezdomcem (Kozar, 2008; Kozar in Jurančič Šribar, 2008; Najprej stanovanje!, b. d.). Tovrstni programi



se v angleščini imenujejo resettlement, kar bi lahko prevedli kot ponovna namestitvev. Naša vizija razvijanja programov namestitvene podpore brezdomnim vključuje naslednje pogoje:

- treba se je začeti zavedati, da so taki programi možni,
- treba jih je začeti izvajati, da se razvijejo ustrezne izkušnje, kadri in domači modeli,
- predvidenje zadostnih finančnih sredstev, ki so potrebna – med drugim – tudi za nastanitvene zmogljivosti,
- razvoj ustrezne institucionalne zmogljivosti in stabilnost za njeno financiranje.

V tem prispevku opisujeva in evalvirava poseben model nastanitvene podpore, ki se je bolj ali manj spontano razvil v okviru društva Kralji ulice in ki ima močen poudarek na terenskem delu.

Teoretska izhodišča

Brezdomstvo je – tako kot drugi družbeni pojavi – pojav s kompleksno vzročnostjo. Ta trditev implicira vsaj dvoje: prvič, da za brezdomstvo ni nikoli odgovoren le posamičen dejavnik, temveč praviloma součinkovanje sklopa dejavnikov, med katerimi so vedno eni družbene narave, drugi pa bolj individualne. Drugič, tako rekoč pri vsakem brezdomcu je ta sklop drugačen in vsako brezdomstvo je drugačno, pa čeprav vse družni dejstvo odsotnosti razmeroma stabilnega in varnega doma. Ta spoznanja so v veliki meri reflektirana v Evropski definiciji brezdomstva, ki je bogato razčlenjena (Edgar in Meert, 2005). Iz nerazumevanja in neupoštevanja teh osnovnih ugotovitev izhajajo številne zmotne predpostavke, npr. da je brezdomstvo krivda posameznika (predpostavka individualne odgovornosti) ali da je možno vse brezdomstvo rešiti z enim ukrepom ali programom (predpostavka preprostih rešitev) ali da je brezdomstvo le stvar strehe nad glavo (zamenjevanje problematike socialne izključenosti s problematiko materialne prikrajšanosti). Sicer pa teorija v zadnjih dveh desetletjih običajno prepoznava pet vzročnih polj brezdomstva, ki se nanašajo na značilnosti trga dela, trga stanovanj, razpadajočih socialnih mrež, formalnih socialnih podpor in neugodnih individualnih dejavnikov (Razpotnik in Dekleva, 2007). Drugi avtorji govorijo o strukturnih, institucionalnih,

odnosnih in individualnih dejavnikih (Edgar, 2006).

Mnogo se nas srečuje z občasnimi težavami in stiskami na posameznem od teh vzročnih polj, vendar imamo bolj ali manj dober dostop do različnih vrst izvorov ter relativno ohranjene socialne mreže. Oboje nam omogoča posamične in občasne težave uspešno reševati in si ohranjati dom, kar pomeni svoje dovolj stabilno oziroma varno mesto v raznovrstnih mrežah odnosov in virov. Brezdomstvo je – na drugi strani – praviloma pojav kopičenja, seštevanja ali nalaganja težav na več področjih življenja ter v več vrstah socialnih mrež, npr. družinskih, delovnih in prijateljskih. Proces 'padanja' v brezdomstvo je praviloma dolgotrajen in se ne zgodi v enem dnevu. Čeprav številni avtorji poudarjajo, da brezdomstvo ni trajno stanje, ampak spremenljiv proces (ko je posameznik lahko nekaj časa brez namestitve, pa jo spet najde ali pa kroži med različnimi vrstami namestitve; glej Dekleva, 2008, na drugi strani vendarle tudi velja, da gre velikokrat za problematiko kronificiranja različnih težav (Dekleva in Razpotnik, 2007), individualnih pa tudi družbeno strukturnih, če smemo za družbena stanja uporabiti ta medicinski izraz.

Brezdomci, predvsem cestni, ki so ena najbolj ogroženih podskupin, so zaradi dolgotrajnih procesov družbenega odtujevanja ali socialnega izključevanja tudi težko dostopna skupina. Lahko so težko dostopni geografsko, saj so pogosto v oddaljenih in skritih lokacijah (bazah), kjer se skrivajo pred represivnimi intervencijami, ali pa so težko dostopni za delovni odnos, bodisi ker nimajo zaupanja do ustanov, ki naj bi jim nudile pomoč, bodisi (bolj pogosto) ker se jim organizacije ne približajo, jih obsojajo ali jim postavljajo prevelike zahteve kot pogoj za dostop do svojih izvorov pomoči.

Zaradi dolgotrajnosti večdimenzionalne izključenosti brezdomcev ter njihove težje dostopnosti in nezaupanja, ki lahko obstaja med brezdomci in ustanovami, pa tudi zaradi kompleksne vzročnosti je pri delu z brezdomci treba upoštevati načelo majhnih korakov in realnih pričakovanj. Sprememb praviloma ni mogoče doseči hitro, prav tako so pogosta nerealna pričakovanja po velikih spremembah, kar je v resnici podobno kot pri vseh drugih ljudeh, le da je v zvezi z brezdomci zelo močno izraženo družbeno pričakovanje, da bi se morali spremeniti močno in hitro, ker pač njihovo stanje obsojamo oz. nas neprijetno vznemirja.



Skladno z zgornjimi ugotovitvami smo že leta 2006 v *Strokovne podlage za strategijo razvoja socialnega varstva v mestni občini Ljubljana 2006–2010* za področje brezdomstva v Ljubljani na prvo mesto med prioritetaми na področju brezdomstva uvrstili naslednjo prioriteto oz. dolgoročni cilj (Leskošek, 2006):

Podpora programom za povečanje raznovrstnosti namestitvenih možnosti – še en bivalni kontejner za mlajše brezdomce in odprtje vsaj minimalnega števila ležišč v strokovno podprtih in spremljanih stanovanjih ali stanovanjskih skupinah.

Opis evalvirane dejavnosti in njenega konteksta

Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice (v nadaljevanju KU) izvaja vrsto projektov in oblik dejavnosti, ki vključujejo brezdomne osebe v vlogah uporabnikov ali sodelavcev¹ (ali pogosto oboje hkrati).

V praktičnem pogledu je temeljna dejavnost KU dnevni center, saj deluje vsak (delovni) dan in je nekakšna zbirna točka oz. lokacija, kamor (skoraj) vsakdo prihaja, kjer lahko ob določenih urah vsak sreča kakšno delavko KU ter kjer se dogaja večina sestankov in organiziranih širših srečanj.

V simbolnem smislu je pomembna dejavnost izdajanje časopisa Kralji ulice, saj se z njim KU predstavlja javnosti, z njim nudi brezdomcem točko in vsebino identifikacije, obenem pa tudi javnost informira oz. nanjo vpliva (Razpotnik in Dekleva, 2005). V praktičnem smislu izdajanje in distribuiranje časopisa za mnogo uporabnikov pomeni mnogo možnosti participacije – v vlogah avtorjev prispevkov časopisov in v vlogi prodajalca časopisa. Predvsem druga vloga, ki pomeni obliko ekonomske in delovne

¹ V nadaljevanju uporabljamo pri označevanju uporabnikov in uporabnic KU vedno moški spol, čeprav je med njimi tudi manjšina žensk. Za označevanje delavk in delavcev KU pa uporabljamo ženski spol, saj je med njimi večina žensk. Uporabljene spolne oznake vedno zajemajo in se nanašajo tako na ženske kot na moške. Dodatno pa izraz delavke vključuje tako poklicne oz. zaposlene kot tudi nepoklicne, prostovoljne in v KU nezaposlene osebe, med katerimi sva tudi avtorica in avtor tega članka.

integracije ter prinaša možnost (majhnega) zaslužka, vključuje največje število brezdomcev, in to v več slovenskih mestih.

Nekako bolj difuzno in morda manj pregledno potekata v KU individualno in terensko delo. Individualno delo (lahko gre za svetovalno, podporno in socialne mreže razvijajoče delo) se včasih (a v resnici redko) začne tako, da uporabnik pristopi k delavki KU in zaprosi za individualno pomoč (npr. pri urejanju dokumentov, iskanju namestitve itd.). Bolj pogosto se individualno delo razvije tako, da se določen uporabnik in delavka dalj časa srečujeta pri kakšni drugi od dejavnosti KU (npr. na uredniškem odboru, športni sekciji, dramski skupini itd.), se skozi to srečevanje zblížata in razvijeta vzajemno zaupanje, nato se odprejo različne pomembne teme uporabnika. V tem procesu se lahko zgodi, da se delavka samostojno angažira ter uporabniku ponudi, da se začneta bolj intenzivno in sistematično posvečati reševanju njegovega problema, ali pa začne uporabnik samoiniciativno vedno bolj razgrinjati svojo težavo in bolj ali manj spontano naveže z delavko delovni odnos v reševanju te težave.

Glede na naravo brezdomstva in načela delovanja KU se zelo redko zgodi, da bi individualno delo pomenilo tehnično ter zgolj ozko usmerjeno specialistično delo delavke in uporabnika v zvezi z njegovim jasno definiranim problemom. Prvič so problemi uporabnikov tako rekoč vedno kompleksni in tesno prepleteni, predvsem pa ujeti v kontekst njihove siceršnje (večdimenzionalne) socialne izključenosti. To pomeni, da zgolj 'tehnične' rešitve problemov uporabnikov niso možne, niso realistične oz. dolgoročno vzdržne, kakor je to možno pri drugih iskalcih pomoči, ki rešujejo težavo le v enem segmentu svojega življenja oz. lahko v drugih segmentih celo najdejo dodatne vire za spopadanje s svojo težavo v enem segmentu. Drugič pa je velika večina dejavnosti KU skladno s poslanstvom organizacije usmerjena socialno vključevalno in participativno, kar pomeni usmerjeno v ustvarjanje situacij in okoliščin, kjer bi se uporabniki, delavci in drugi (npr. različne javnosti) lahko srečevali in sodelovali.

Individualno delo kot posebna oblika (strokovnega) dela tako velikokrat vznikne nepredvidljivo in oklevajoče, na skrivaj, tudi kot stranska posledica drugih skupnih aktivnosti oz. sodelovanja, ne pa tako, kot morda v oblikah bolj institucionalizirane dejavnosti, ko se morda uporabnik prvič oglasi pri delavcu (ali pa je tja poklican),



nato se odpre dosje in individualno delo poteka od takrat naprej. V KU individualno delo (praviloma) poteka bolj tako, da se v nekem trenutku razvijejo (dovolj) zaupni odnosi med uporabnikom in (vsaj eno) delavko, hkrati pa se v njunem odnosu vzpostavi tematski fokus na neko uporabnikovo težavo (ali težave), pri čemer se lahko bolj ali manj jasno in izrecno dogovorita, da bosta določen čas skupaj reševala to težavo.

Ker je narava dejavnosti v KU splošno socialno vključevalna in participativna, se praviloma dogaja, da se z nekim uporabnikom srečuje več delavk (in/ali prostovoljnih sodelavk) oz. da se ta uporabnik vključuje v več dejavnosti KU in pojavlja v več kontekstih. Morda o svojih težavah govori z več delavkami, oz. te opazijo, da ima uporabnik izrazite nezadovoljene potrebe ali težave. Ko se ti procesi dovolj zgostijo oz. fokusirajo, se zgodi, da na timskih sestankih delavke odprejo temo dela s tem uporabnikom, s čimer se ta 'primer' individualnega dela nekako formalizira, zato je mogoče o njem razmišljati tudi iz širšega organizacijskega vidika. Odprejo se lahko namreč (med drugim) naslednja vprašanja: če z uporabnikom dela več delavk, kako delo usklajevati; ali je morda smiselno, da se eno delavko določi za nosilko primera in se preostale nekako razbremenijo tega dela; koliko energije in izvorov naj organizacija posveti temu uporabniku; je morda treba poiskati stik z drugimi organizacijami; predvsem pa, ali tim KU lahko zdaj, ko je ta primer postal jasno fokusiran predmet razprave, najde kakšne nove sinergije in v skupni razpravi poišče nove načine uporabe svojih resursov za reševanje težav uporabnika. Tako se običajno razvije in/ali formalizira individualno delo kot posebna vrsta dejavnosti KU.

Podobno kot individualno delo je nekako manj pregledno in slabše opredeljivo tudi terensko delo. V resnici je društvo KU zraslo iz intenzivnega terenskega dela in se še zdaj razlikuje od drugih organizacij na področju brezdomstva v Sloveniji po večji količini in raznovrstnosti terenskega dela. Oblika dela, s katero se ukvarja ta članek in o kateri bo več govora v nadaljevanju, se je iz terenskega dela razvila v spremljevalni del nastanitvene podpore. To obliko dela v tem članku imenujemo nespecifična nastanitvena podpora.

Terensko delo je sploh (že po svoji naravi in ne glede na vrsto populacije) praviloma manj prostorsko in časovno opredeljivo kot institucionalno, oz. intra-muralno delo, kar pomeni delo 'znotraj zidov'. Terensko delo v KU pojmujejo kot delo zunaj dnevnega

centra (in drugih, z zidovi omejenih fiksnih dejavnosti društva). Na omejitve dela znotraj zidov kaže opažanje, da se delavke KU velikokrat uspejo veliko bolje in več pogovoriti ter dogovoriti z uporabniki PRED dnevnim centrom kot pa v njem, velikokrat tudi na sprehodu OKROG dnevnega centra ali v bližnjem bifeju. Tako je npr. delavka, ki je vodila dramsko skupino, v neki fazi dela ugotovila, da je za delo bolje, če se z udeleženci skupine dogovorijo nekaj časa pred začetkom delavnice na nekem drugem kraju, tako da gredo lahko skupaj peš na delavnico, ker se spotoma očistijo mnogo napetosti in dilem, ki bi sicer onemogočile delo pri dramski skupini. Podobno si je rezervirala čas po delavnicah za morebitni sprehod in pogovore s člani skupine na poti domov. Iz vsega tega vidimo, da se terensko delo kot oblika dela prepleta tudi z vsemi drugimi oblikami dela ter jim dodaja predvsem kakovost prožnosti in delovanja v uporabnikovem življenjskem okolju.

V splošnem se terensko delo deli na oblike, pri katerih lahko delavke natančno vedo, kdaj in kje bodo delale, ter na druge oblike, kjer to ni možno. V splošnem so prve oblike tiste, ki so vezane na obiskovanje različnih institucij in na delo s tistimi uporabniki, s katerimi je vzpostavljen trden delovni odnos in ki živijo v stabilnih življenjskih okoliščinah (kar pa je oboje pri brezdomnih zelo redko). Primeri takih oblik terenskega dela so npr.:

- obiskovanje hospitaliziranega uporabnika v bolnici, nabavljanje zdravil in drugih potrebščin zanj itd.;
- udeležba na skupini za zdravljenje alkoholizma v vlogi svojca oz. bližnje osebe uporabnika;
- udeležba na timski konferenci za uporabnika v stanovanjski skupini druge organizacije;
- prevoz starejše in manj pokretne uporabnice na Rdeči križ, da lahko prevzame svoj mesečni paket hrane in ga pripelje domov (npr. večkilogramski paket hrane in občasno karton mleka);
- dostava naročenih izvodov Kraljev ulice manj mobilnemu uporabniku na določeno lokacijo itd.

Veliko oblik terenskega dela pa je takih, ki jih je časovno in lokacijsko težko opredeliti. Te oblike se praviloma nanašajo na delo v 'odprtem' okolju, torej zunaj zidov, v kontekstih, ki jih delavke institucionalno ne obvladujejo niti materialno niti socialno niti časovno, torej na prostore, ki niso strukturirani skladno z resursi

in željami organizacije ter so s stališča delavk 'tuji'. Take oblike dela so bile značilne za delo s specifičnimi uporabniki, ki so spali na cesti oz. niso imeli znane oz. stalne lokacije spanja, za delo z zelo mobilnimi uporabniki ali pa za delo s (še) neznanimi uporabniki, za katere ni bilo mogoče vedeti, kje so in kdaj bi jih lahko našli. Z zadnjim mislimo predvsem na iskanje novih, še nedoseženih, skritih uporabnikov in njihovo pritegovanje v programe KU. Še pogosteje pa je terensko delo namenjeno srečevanju rednih uporabnikov društva z delavkami v njihovem okolju, kjerkoli že to je, kjer spijo, se čez dan zadržujejo, prodajajo časopis.

V odprtih oblikah terenskega dela se je izkazalo, da je le malo smiselno vnaprejšnje lokacijsko in časovno opredeljevanje tega dela, ki se je velikokrat zgodilo 'slučajno', če se je bila delavka pripravljena npr. zvečer na poti iz zasebnega obiska kina ustaviti ob skupini še nepoznanih ljudi in z njimi poklepetati. Za tako delo se je med prevoznimi sredstvi izkazalo kot zelo uporabno kolo, ki nudi zadostno mobilnost, vendar ne na škodo bližine oz. stika z ljudmi na terenu. Med oblike takega najbolj odprtega terenskega dela sodijo tudi obiski uporabnikov na domu delavk ali pa obiski delavk na lokacijah prenočevanja uporabnikov, še posebej tistih brez mobilnih telefonov, s katerimi se ni tako lahko vnaprej dogovoriti za srečanje.

Poleg zgoraj opisanih štirih oblik dejavnosti – dnevnega centra, izdajanja časopisa, individualnega in terenskega dela – v KU poteka še vrsta dejavnosti. Naj poleg že omenjenih dramske in športne skupine omenimo še zaposlovanje uporabnikov (po programih javnih del, usposabljanja na delovnem mestu in delovnega preizkusa) in projekt nastanitvene podpore. V okviru drugega je KU najelo stanovanja ter vanje za določen čas namestilo izbrane brezdomce, da bi si v času bivanja uredili čim več področij svojega življenja in se predvidoma usposobili za nadaljnje samostojno bivanje (zunaj ceste). Ta projekt je (med vsemi projekti KU) najbolj strukturiran, namreč v tem smislu,

- da je ciljan na povsem jasno določene uporabnike, ki v program lahko vstopijo po razmeroma zahtevnih vstopnih postopkih,
- da so za vsakega uporabnika določene njegove ključne delavke ter
- da so razmeroma dobro opredeljeni postopki in oblike dejavnosti, ki pomenijo delo z uporabniki in njihovo strokovno spremljanje.

Zdaj se lahko bolj približamo tematiki tega članka. Ta se namreč

nanaša na en del uporabnikov KU. Medtem ko je celotna dejavnost KU namenjena reševanju problematike brezdomstva, za katero je značilna odsotnost doma, se v zgornjem odstavku opisan projekt nastanitvene podpore usmerja k istemu cilju, vendar na razmeroma specifičen način (po trdno strukturiranih pravilih projekta) ter le za izbrano manjše število določenih uporabnikov (ki jih je avgusta 2009 štirinajst). Zaradi omenjene strukturiranosti tega projekta ga lahko imenujemo projekt ali model *specifične nastanitvene podpore brezdomnim*. Obstaja pa še določen del uporabnikov KU, ki so bili v zadnjem letu nastanjeni v različnih stanovanjih, vendar niso bili vključeni v projekt specifične nastanitvene podpore brezdomnim, obenem pa so delavke KU z njimi razmeroma intenzivno individualno delale, ne da bi bila pri tem določena (ena) ključna delavka in jasno strukturirani oz. postavljeni cilji tega dela. Strokovno delo s temi uporabniki imenujemo *nespecifična terenska nastanitvena podpora*. Pri teh uporabnikih so bili cilji dela obče socialno vključevalni, sicer pa so se v posameznih fazah dela pojavljale specifične težave in cilji, ki so si jih v zvezi s tem zastavljale delavke. Sledi kratak prikaz treh takih primerov.

Primer 1

Pred dvema letoma se je v pogovorih na KU izoblikovala ideja, da bi poskusila dva uporabnika in sodelavca Kraljev ulice B in R v starosti med 50 in 60 let skupaj najeti stanovanje. Delavke KU so klicale po oglasih in našle stanodajalko, ki bi ju bila pripravljena vzeti. Stanarina za zares majhni sobici v večsobnem stanovanju na obrobju Ljubljane z deljenimi sanitarijami je presegala višino njune socialne pomoči. Delavke KU so jima posodile del denarja, ki jima je manjkal za varščino, in vselila sta se.

Čez dva dni so stanovalci hiše klicali policijo, ker si je R pred hišo na klopci razložil različno hrano in začel tam jesti večerjo. Ta prizor jim je bil očitno ogrožajoč. Policija je prišla, ga legitimirala in odpeljala v pripor, ker se je izkazalo, da je pred leti obstajalo vabilo na sodno obravnavo, ki se je R ni udeležil, ker vabila – zaradi odsotnosti stalnega prebivališča – ni dobil. Naslednji dan je stanodajalka pogodbo z R odpovedala, *ker noče, da v stanovanje hodi policija*. R je bil v priporu 14 dni, nato pa je bila sodna obravnavo, na kateri je bil oproščen precej

bizarnih obtožb. Prihodnje leto in pol je preživel izmenično v zavetišču, na cesti oz. v različnih začasnih in neprimernih bazah, nato pa se je vključil v projekt specifične nastanitvene podpore brezdomnim v KU.

B pa je na drugi strani v tem stanovanju ostal vse do danes. Pravi *da je zadovoljen, da ima svoj mir pred ljudmi s ceste*. Eden od njegovih glavnih problemov pa je denaren. Njegova socialna pomoč ravno **ne** zadošča za višino stanarine, zato si večkrat izposoja denar. Da bi mu finančno pomagali, so ga na KU vključili v trimesečni program usposabljanja na delovnem mestu, da je lahko poravnal dolgove. Večkrat so ga tudi poskušali vključiti v prodajanje časopisa Kralji ulice, a mu gre prodaja zaradi nekakšne zadržanosti in neasertivnosti slabo. Težave oz. odpor do prodaje izvirajo iz njegovega prepričanja, da ga mimoidoči samo obsojajo s svojimi grdimi pogledi in si mislijo: *Lejte, še en klošar več!* Delavke KU so mu večkrat nudile tudi podporo pri prodajanju, tako da so šle prodajat skupaj z njim, a B ni razvil navade prodaje.

Vključil se je v program mentorstva, v okviru katerega se je z njim večkrat sestal mentor prostovoljec, s katerim sta skupaj usposobila za delovanje računalnik in se je B izuril za uporabo različnih programov. B je občasno tudi avtor prispevkov v časopisu Kralji ulice.

Druga njegova velika težava je zdravstvena, je namreč resen pljučni in srčni bolnik, zato je bil v tem obdobju večkrat hospitaliziran. V času hospitalizacije zanj in za njegovo sobo skrbijo delavke KU. Takrat je namreč treba namesto njega v banki dvigniti denar in komunicirati z lastnico stanovanja, da ob neplačani najemnini ne bi izgubil sobe. Pomoč potrebuje tudi pri izpolnjevanju obrazcev za podaljšanje socialne pomoči in zbiranju za to potrebnih potrdil.

Udeležuje se tudi drugih družabnih, kulturnih in izobraževalnih dogodkov ter ponudb KU.

V celoti gledano je njegova zgodba zgodba o uspehu, saj je po življenju na cesti že dve leti nastanjen v najeti sobi.

Primer 2

G je v srednjih letih bival v majhni sobici v maminem stanovanju, kjer mu bivalne razmere niso omogočala nobene avtonomije. Ostal je na cesti in prostovoljna delavka KU mu je pomagala do majhne poceni sobice s sanitarijami na hodniku, iz katere se ja ravno izselila njena znanka. G sicer redno pripravlja prispevke za Kralje ulice, a se z društvom ne identificira in vzdržuje svojo anonimnost. Druži se v glavnem s tremi delavkami KU, vendar samo v 'zasebnih' kontekstih, bodisi da ga katera obišče doma bodisi da on katero obišče ali pa da se srečajo na kosilu ali sprehodu. Ta srečanja potekajo precej redno. Glavne stiske G-ja so povezane z iskanjem ljubezni; z dilemo, ali naj si poskuša povrniti opravilno sposobnost; s pomanjkanjem denarja; z odnosom do sina; s strahom, kam bo šel, če bo izgubil sobico. Ko so mu sobico dejansko odpovedali, je s pomočjo delavke KU zbral vse potrebno za oddajo vloge za nujno bivalno enoto, potem pa se je stanovanjski problem (po dveh letih bivanja v najeti sobi) razrešil, ker se je z odselitvijo njegove mame v dom upokojujencev pokazala možnost, da se preseli v njeno garsonjero.

Primer 3

V zadnjem letu se je O večkrat selil, najprej sam, potem skupaj s svojo partnerico. Nekajkrat se je selil po različnih bazah, pozimi sta si našla zanemarjeno podnajemniško stanovanje, kjer sta bivala skupaj z lastnikom, dokler se niso skregali. Potem sta si s partnerico našla drugo stanovanje, vendar sta se z lastnikom sprla že drugi dan po vselitvi. Po O-jevih besedah je bila obakrat krivda na nasprotni strani, njegova partnerica pa meni drugače, da je O preveč vzkipljiv. Tudi glede nastanitvene problematike se ponavlja stalen vzorec O-jevih odnosov z drugimi: težave s sklepanjem kompromisov, vzkipljivost, neprestano zvrčanje krivde na druge, občutki manjvrednosti, užaljenost, umik. O je sicer intenzivno vključen v veliko dejavnosti KU.

Končno mnenje delavke KU: Pri načrtovanju bodočega dela z O bi bila zelo pomembna podpora pri vzdrževanju dobrih odnosov z lastnikom, zato bi bila vključitev v projekt specifične nastanitvene

podpore brezdomnim zanj zelo dobra. V program so ga začeli vključevati, vendar se je že na začetku iz njega užaljen umaknil, ker je bila v njem tudi oseba, s katero se je že prej skregal. V programu bi najbrž hitro prišlo do konfliktov s sostanovalci in tudi v smislu preprečevanja tega bi bila pomembna intenzivna podpora strokovnih delavcev. Za O se zdi še najprimernejša nekakšna prilagojena oblika programa, v kateri bi si sam plačeval najemnino (veliko mu pomeni samostojnost, neodvisnost), imel pa podporo KU pri urejanju odnosov z lastnikom in morebitnimi sostanovalci.

Zgornji trije primeri ilustrirajo veliko različnost posameznih uporabnikov, njihovih življenjskih okoliščin in strokovnega dela z njimi. Vsi trije primeri pa kažejo na temeljno spoznanje: za razreševanje ali celo rešitev problema nikakor ni zadosti, da si posameznik najde najemniško sobico in zanjo plača varščino ali celo prve najemnine. V veliki večini primerov take nastanitve ostajajo ogrožene z mnogo tveganji, nestabilne in podvržene zelo verjetnim prekinitvam. Za njihovo ohranjanje je velikokrat potrebno veliko podpore in urejanja mnogo težav, ki so se med uporabnikovim življenjem nakopičile, povezale in kompleksno prepletle. V tem smislu lahko to obliko razumemo tudi kot preprečevanje deložacij. Ključno vodilo v strokovnem delu na tem področju mora biti načelo majhnih korakov in realističnih pričakovanj ter nespregledovanje kompleksnosti večdimenzionalne socialne izključenosti.

Šele v letu 2007 in posebej leta 2008 so se delavke KU začele jasneje zavedati:

- kako smiselno je delo z uporabniki, ki so že nekje nastanjeni,
- kako veliko podpore mnogo od njih potrebuje za ohranjanje dovolj varne namestitve in
- da je nudenje podpore brezdomnim, ki so si našli (začasno in negotovo) namestitev, zelo pomemben fokus dela na področju brezdomstva.

Leta 2008 je na KU že stekel program specifične nastanitvene podpore brezdomnim, medtem ko so nekateri sofinancerji menili, da delo s tistimi, ki so že nastanjeni, ni pomembno in da ga raje ne bi sofinancirali. Naše mnenje je, da sta obe obliki dela zelo pomembni ter da druga oblika, ki jo tu poimenujemo *nespecifična terenska nastanitvena podpora brezdomnim*, nikakor ni manj pomembna. V tem prispevku se osredotočamo na evalvacijo te oblike dela.

Namen evalvacije

Dejavnost, ki jo imenujemo *nespecifična terenska nastanitvena podpora brezdomnim*, je v opazovanem obdobju v okviru Kraljev ulice potekala nekako spontano in razmeroma neusmerjeno, namreč v tem smislu, da ni bilo jasne organizacijske politike glede tega, s koliko uporabniki naj se dela, koliko časa naj se porabi za delo s posameznikom, kako in s kakšnimi metodami naj se deluje in na kakšnih lokacijah. Okvir tej dejavnosti pa so vendarle nudili prijavljeni in financirani projekti, predvsem projekt terenskega dela, projekt dnevnega centra ter projekt nastanitvene podpore. V nasprotju z modelom specifične nastanitvene podpore, kjer je bilo povsem jasno določeno, za koliko uporabnikov se izvaja in kdo so odgovorni ključni delavci za posameznega uporabnika, je dejavnost *nespecifična terenska nastanitvena podpora* potekala manj formalizirano.

Namen pričujoče raziskave je bil ugotoviti, kolikšen je obseg dejavnosti *nespecifične terenske nastanitvene podpore* v Kraljih ulice, kakšne so vsebine in struktura dela, stopnjo 'terenskosti' tega dela, kakšna je percepcija potreb uporabnikov s strani delavk ter kakšne so ocene in vizije tega dela vnaprej s strani izvajalk.

Vzorec raziskave

Vzorec raziskave so osebe, ki jim je bila na KU nudena *nespecifična terenska nastanitvena podpora*, kakor je bila zgoraj opredeljena. Ker je 'nespecifična', predvsem pa zato, ker ni bila v tolikšni meri formalizirana kot 'specifična podpora' (glej zgoraj), je nastalo vprašanje določitve teh oseb. Pogovarjali smo se z najbolj izkušenimi delavkami KU in prišli do seznama 12 takih oseb, ki so ustrezale ključnemu kriteriju, da so imele osebe neko (razmeroma ustrezno) namestitvev (torej da niso živele na cesti) ter da je bilo delo z njimi usmerjeno (tudi ali predvsem) v ohranjanje njihove namestitve. Dodaten kriterij je bil, da je moralo tako delo potekati vsaj že eno leto.

Med temi 12 osebami so bile tri ženske in devet moških. Dve osebi sta bili štari med 30 in 40 let, pet med 40 in 50 let, pet pa med 50 in 60 let. Šest jih je imelo zgodovino psihiatričnih namestitev,



trije redne uporabe prepovedanih drog, pet pa alkohola. Zanimiva je še porazdelitev vrst njihovih namestitev: štiri so živeli v nujnih enotah ali socialnem stanovanju, dva v stanovanjskih skupinah drugih organizacij, eden v zavetišču za brezdomne, dva pa sta imela najeto sobo na trgu (glej primera 1 in 2 zgoraj). Dva sta v opazovanem letu menjala več namestitev, vključno z bazami in najetimi stanovanji (glej primer 3 zgoraj), eden pa živi v stanovanju z nejasnim lastništvom, pri čemer je sam ena od strank v sodnem sporu okoli njegovega lastništva.

Ko je bil narejen seznam 12 oseb, smo se v istem krogu delavk vprašali, kdo so delavke, ki so s posamezno od 12 oseb največ delale. Tako smo prišli pri vsakem od uporabnikov do ene, dveh ali treh delavk. Prosili smo jih, da izpolnijo vprašalnik. Izpolnjenih smo dobili 16 vprašalnikov, tako da smo za vsakega od oseb imeli bodisi en bodisi dva izpolnjena vprašalnika. Vprašalnike nam je vrnilo devet delavk,² od tega ena za štiri osebe, ena za tri, tri za dve osebi, ter tri za po eno osebo. Od devetih delavk jih je bilo sedem redno zaposlenih na KU, dve pa sta bili zunanji sodelavki.

Uporabljene metode

Formalno je bila osnovna metoda zbiranja podatkov anketiranje. Anketa je vsebovala zaprta in odprta vprašanja. Zaprta so spraševala predvsem po kvantitativnih podatkih (število in trajanje stikov itd), odprta pa po vsebinah in učinkih dela, po uporabnikovih nepokritih potrebah, vizijah dela z njim in podobnem.

Dejansko je velik del metodološkega ozadja tega članka povezan s tem, da oba avtorja članka osebno poznavava vse obravnavane uporabnike in vse delavke KU. Tudi sama sva izpolnila manjše število vprašalnikov, ker sva bila med ključnimi (sicer zunanjimi) delavci pri nekaterih od uporabnikov. Pri razumevanju in interpretaciji rezultatov raziskave je bila torej zelo pomembna metoda sodelovanja z udeležbo oz. bolj preprosto rečeno, najina osebna udeležba v dejavnosti KU nama je omogočila razviti privilegirano (čeprav zaradi tega še ne tudi nepristransko) razumevanje problematike.

² Za sodelovanje pri raziskavi se zahvaljujeva Maji Kozar, Bojanu Kuljancu, Luni Jurančič Šribar, Marti Štajduhar, Nini Vareško, Maji Vižintin in Tanji Vuzem.

Raziskava sodi med evalvacijske raziskave. Ker jo izvajamo udeleženi strokovnjaki/izvajalci in ker podatki izvirajo od izvajalcev, gre za interno evalvacijo – za samoevalvacijo.

Glede na vrsto podatkov je bil naš pristop pretežno kvalitativen, glede na fokus podatkov pa gre bolj za procesno kot sumativno evalvacijo.

Ugotovitve

Prva skupina vprašanj ankete je spraševala po trajanju, pogostosti in dolžini stikov. Izkazalo se je, da se je devet delavk s posameznimi od 12 oseb poznalo in srečevalo že najmanj eno leto, sicer pa je šlo v petih primerih za odnos, ki je trajal med dve in tri leta, v petih primerih pa za odnos, ki je trajal že tri leta ali več. Govorimo torej o razmeroma dolgotrajnih delovnih odnosih.

Tabela 1 kaže povprečno pogostost, trajanje in vrste stikov med delavkami in osebami, ki jim je bila nudena nespecifična terenska nastanitvena podpora. Tabela kaže, da je bilo v povprečju največ stikov, ki so se zgodili slučajno, običajno v dnevnem centru ali na terenu (v okviru terenskega dela). Taki stiki so bili povprečno štirje mesečno ali en tedensko, povprečja pa skrivajo posamezne profile. Če pogledamo podrobneje, vidimo, da je šlo v resnici za manjše število oseb, s katerimi tovrstnih stikov sploh ni bilo. Oseba A npr. sploh nikoli ni prišla v dnevni center niti je niso delavke nikoli srečale slučajno na terenu. Zadrževala se je namreč na neki lokaciji, kjer drugih brezdomcev ni bilo, tako da delavci niso nikoli hodili tja, da bi imeli možnost to osebo tam srečati slučajno. Po drugi strani je nekaj oseb, s katerimi so bili taki slučajni stiki v dnevnem centru skoraj vsakodnevni. Z osebo J se je tako ena delavka srečevala povprečno 15-krat mesečno v dnevnem centru 'slučajno', pri čemer ta številka ni bila bližje 30 zato, ker je delavka tam dežurala le 15-krat mesečno, ne pa zato, ker oseba J ne bi bila tam vsak dan. 'Slučajnost' stikov v dnevnem centru torej za marsikoga ni bila prav slučajna. Tisti, ki hodi v dnevni center vsak dan, pač ve, da bo tam 'slučajno' srečal mnogo strokovnih delavcev, po drugi strani se tudi ti zavedajo istega.

Tabela 1: Vrste stikov, njihova pogostost in trajanje

Vrsta okoliščin stikov	Povprečno število stikov mesečno:	Povprečno trajanje stika v min:	Skupen čas stikov:
Stiki v delovnem času			
slučajni, nenačrtovani, nepredvideni (ko npr. delavec dežura v dnevnem centru in pride uporabnik v DC ali ko gre delavec na teren in uporabnika slučajno sreča)	4,0	25	100
dogovorjeni, načrtovani, vendar v okviru kakšnih skupinskih dejavnosti (npr. sestanek s prodajalci, na gledališki skupini, videodelavnici itd.)	1,1	49	44
dogovorjeni, načrtovani, individualni, ko se delavec z nekom dogovori, da se sama dobita in pogovarjata iz kakršnegakoli razloga že	2,3	62	143
telefonski	3,9	7	27
prek spleta (neinterakcijski)	0,5	-	
Stiki zunaj delovnega časa, slučajni, na cesti, kjerkoli:			
osebni	0,9	7	6
telefonski ali prek spleta (on-line interakcija)	2,8	8	22
Skupaj	15,5		342

Načrtnih, dogovorjenih in večinoma tudi bolj ali manj tematsko fokusiranih srečanj je bilo v povprečju 2,3 mesečno in trajanje takih stikov je bilo – od vseh proučevanih vrst stikov – najdaljše, malo daljše od ene ure, pri čemer so v veliki večini ti stiki trajali med pol ure in dvema urama. Le pri enem paru delavka-uporabnik tovrstnih stikov sploh ni bilo.

Za precejšen del parov delavka-uporabnik –za sedem takih parov od 16 – je bilo značilno tudi dogovorjeno srečevanje v okviru kakšnih skupinskih, delovnih, izobraževalnih, kulturnih ali športnih dejavnosti. Tudi ti stiki so bili v povprečju dolgi, saj so trajali skoraj eno uro. Če pa upoštevamo le tiste osebe, pri katerih ta vrsta stikov sploh nastopa, ugotovimo, da so taki stiki trajali bodisi eno, dve ali tri ure, kolikor so pač trajale relevantne organizirane skupinske dejavnosti. Ti stiki seveda niso bili nikoli namenjeni obravnavanju nastanitvene problematike, ampak kulturnim, izobraževalnim,

športnim vsebinam, kar pomeni, da so bili zares zelo nespecifična oblika podpore.

Med stiki v delovnem času po pogostosti izstopajo še telefonski stiki. Teh je bilo v povprečju 3,9 mesečno v delovnem času in od teh je bilo kar veliko takih, ko je delavka zaradi različnih razlogov klicala osebo. Lahko je zanj prispela kakšna pomembna pošta, lahko je šlo za dogovarjanje za termine sestankov ali za dogovarjanje za čas skupnih obiskov kakšne ustanove, obiska v bolnici itd.

Tabela še pokaže, da je bilo opazno veliko tudi telefonskih stikov zunaj delovnega časa. Ta kategorija je v marsičem sporna, saj je v precejšnjem delu zadnjih treh let pri KU vladala taka delovna atmosfera, v kateri je bilo velikokrat težko reči, kdaj je delovni čas in kdaj ni. Del stikov iz te kategorije pa se vseeno nanaša na to, da so nekatere osebe delavke klicale tudi ob zelo neobičajnih urah (ponoči) ali pa da so delavke v primerih, ko je bilo nujno govoriti z osebo, to klicale tudi ob očitno nedelovnih urah.

V povprečju je bilo v vseh 16 parih stikov 15,5 mesečno (a od teh je le 8,3 osebnih stikov, 7,2 pa je stikov po telefonu ali spletu) v povprečnem trajanju 342 minut, kar je skoraj šest ur mesečno. To trajanje deluje nenavadno dolgo (poleg šestih ur neposrednih stikov je treba k temu času prišteti še precej časa za pot oz. iskanje uporabnikov, saj gre v veliki meri za krajše stike na terenu), a se moramo ob njem spomniti, da ne zajema samo najbolj intenzivnih osebnih interakcij na štiri oči (teh je bilo za malo več kot dve uri mesečno), temveč tudi stike v skupinskih scenah, kot so stiki v dnevnem centru ali na delavnicah. Delavci so se pač z uporabniki srečevali v vlogah svetovalca v specifičnem svetovalnem odnosu pa tudi v vlogah dežurnega v dnevnem centru in izvajalca kakšne delavnice.

Z osebo, s katero so delavke prijavile najmanj srečevanja, se je delavka srečevala v povprečju eno uro in 20 minut mesečno, na drugi strani pa je rekorder, ki se je s svojo delavko srečeval nad 34 ur mesečno.

Med 12 obravnavanimi osebami pa je dejansko nekaj takih uporabnikov, ki so bili (vsaj v določenem času) društvu Kralji ulice najbližji ali so bili v njem med najbolj aktivnimi ali pa so jim delavke Kraljev ulice v določenem času posvečale največ časa in energije. V tem smislu naš vzorec pač ne predstavlja povprečnega uporabnika Kraljev ulice.

Tabela 2 kaže lokacije srečevanj in njihove pogostosti. Izkaže se, da je manj kot 40 odstotkov srečanj potekalo v prostorih Kraljev ulice, večina torej drugje, med njimi razmeroma najpogosteje na cesti ali v bifeju (kar je precej podobno). Pomembna so še srečanja v prostorih drugih organizacij, posebej zdravstvenih, kjer gre v veliki meri za obiskovanje hospitaliziranih oseb. Posebne omembe vreden je podatek o povprečno enem srečanju mesečno na lokaciji bivanja uporabnika. Ta podatek govori o usmerjenosti terenskega dela v življenjsko polje uporabnika. Le dva para sta poznala tudi (sicer zelo redko) srečevanje pri delavki doma.

Podatki govorijo o zelo intenzivni in izraziti terenski usmerjenosti delovanja delavk KU. Na voljo ni primerjalnih podatkov o delu drugih organizacij v Sloveniji, vendar tvegamo domnevo in tezo, da je verjetno za dejavnost KU v primerjavi z drugimi sorodnimi organizacijami značilno izrazito močno terensko delovanje.

Tabela 2: Pogostost srečevanja na različnih vrstah lokacij

Prostor srečanja	Pogostost mesečno
V prostorih KU	3,3
Na cesti	1,5
Tam, kjer uporabnik živi	1,1
V kavarni, restavraciji, bifeju	0,9
V prostorih neke druge organizacije (razen zdravstveni)	0,7
V zdravstveni ustanovi	0,4
Na kakšni prireditvi, v kinu, na koncertu	0,2
Pri delavki doma	0,1
Skupaj	8,3

Tabela 3 kaže, kakšne so bile vsebine srečevanj v 16 parih delavk in obravnavanih oseb. Delavke smo v odprtem vprašanju prosili, naj prosto naštejejo in opišejo, kaj vse je vsebina njihovega srečevanja z obravnavanimi 12 osebami. Pri vsakem paru delavka-uporabnik smo dobili od tri do 12 odgovorov, ki smo jih nato združevali v bolj široke in smiselne kategorije odgovorov. Teh kategorij smo izdelali 28. Izkazalo se je, da je 13 teh kategorij takih, da so relevantne za vsaj tri uporabnike, torej da nastopajo bolj pogosto oz. vsaj pri treh. Preostalih 15 kategorij je bilo značilnih le za enega ali dva uporabnika.

Tabela 3: Pogostost nastopanja posameznih kategorij dejavnosti

Tema, dejavnost, angažma, fokus pogovora	Število uporabnikov (od 12)
Druženje, družabništvo, klepet, sproščeno pogovarjanje.	10
Tematika negotove nastanitve ali iskanja nastanitve. Načrtovanje poti do nastanitve in oblik potrebne podpore za to. Iskanje možnosti za pridobitev stanovanja, klicanje oglasov in organizacij, spremljanje uporabnikov k lastnikom, pomoč pri selitvi, posredovanje med uporabniki in stanodajalci itd.	8
Sestavljanje prošenj, dopisov in vlog (npr. za pridobitev nujne bivalne enote, za denarno pomoč, za ureditev dokumentov, urejanje zavarovanja ...).	8
Problematika financ, kako do denarnih sredstev, iskanje del in služb ...	6
Problematika telesnega zdravja, organizacija zdravljenja.	6
Urejanje odnosov z bližnjimi, otroki, partnerji, starši ...	6
Dostava materialne pomoči, iskanje materialnih dobrin po spletu, pri organizacijah itd.	5
Problematika duševnega zdravja, dostopa do psihiatrije in medikacije.	5
Obiski v zdravstvenih ustanovah v času hospitalizacije ali spremljanje na preglede.	5
Spremljanje na obiske v druge organizacije, kot so CSD, zavarovalnica, Rdeči križ itd.	4
Motiviranje za vstop v neko skupino KU ali spodbujanje za ustvarjalno delo v okviru KU ali drugje.	4
Skupno delo pri pripravi prispevkov za KU ali druge potrebe KU.	3
Osebna problematika, nesmiselnost življenja, osamljenost.	3
Drugo: 15 drugih kategorij odgovorov, ki se pojavijo le pri enem ali dveh uporabnikih (npr. praktična pomoč v stanovanju, pomoč pri razreševanju konfliktov, svetovanje v zvezi z uporabo drog, izdelava individualnega življenjskega načrta, obisk prireditve, obisk pri delavki doma, spremljanje ob prodaji KU ...).	12

Tabela 3 kaže, da je najpogostejša dejavnost srečevanja parov delavka-uporabnik druženje, in sicer v smislu družabništva, klepeta, sproščenega pogovarjanja. Točneje rečeno, naša ugotovitev ni, da bi za to dejavnost porabili največ časa skupnega srečevanja, ampak to, da smo to vrsto dejavnosti našli pri največ uporabnikih (oz. njihovih parih delavka-uporabnik) – konkretno pri desetih od 12.

Druženje in družabništvo se morda lahko komu slišita kot nezahtevna, nestrokovna, in zato morda celo nepotrebna dejavnost, zato naj na tem mestu spomnimo, da je eden najbolj značilnih



znakov ali definitivnih sestavnih delov brezdomstva izključenost iz socialnih mrež ter primanjkljaj dostopa do (socialnih) izvorov, lahko bi rekli do izvorov socialnega. To pa se začne in uresničuje s stiki, druženjem, povezovanjem, vzpostavljanjem zaupanja v socialnih stikih, z razvojem (novih) socialnih mrež, kar pa se po svoji naravi nujno dogaja samo z druženjem. Druženje v smislu klepeta pri terenskem delu z brezdomci torej ni samo kratka, uvodna faza ogrevanja za morebitne bolj resne in strokovne oblike dela, kot je morda lahko pri kakšnih bolj tehničnih vrstah dela z ljudmi, ko pač uvodoma delavka formalno vpraša, kako ste kaj, preden osredotoči pogovor na 'pravo' temo. Nasprotno, v precejšnji meri je jedro dela, ki se mu reče razvoj socialnih mrež, je oblika celovite podpore uporabniku, saj mu nudi izkustvo upoštevanja njegga samega kot vredne osebe.

Na drugem in tretjem mestu (po številu oseb, pri katerih so te dejavnosti nastopale) najdemo dve tipični temi oz. dejavnosti, ki bi ju pričakovali pri delu z brezdomci: obravnavo nastanitvene problematike ter pomoč pri 'papirologiji', orientaciji med različnimi uradnimi postopki in znotraj njih ter pri razumevanju in pripravi potrebnih vlog, dokumentov, prošenj zanje. Pri petih od osmih oseb sta bili prisotni obe obliki dejavnosti hkrati, pri treh je šlo samo za delo z nastanitveno problematiko brez 'papirološke' podpore, pri drugih treh pa za obratno, pomoč pri pisanju prošenj brez intenzivnega reševanja nastanitvenega problema.

Nespecifičnost tu analiziranega modela nastanitvene podpore se kaže v tem, da ni bil usmerjen samo v nastanitveno problematiko v ozkem smislu besede. Izkušnje so namreč pokazale, da je posameznik lahko (kolikor toliko) varno nastanjen, potem pa mu zaradi (v resnici) ne dovolj gotove nastanitve, pomanjkanja socialnih in drugih izvorov ter zaradi nepredvidenih kriz na področjih, ki so na videz povsem druga, možnost nastanitve v hipu propade. Za preprečevanje tega je potrebna skrb in podpora za različna področja življenja oz. zadostna stopnja varnosti na vseh relevantnih življenjskih področjih.

Naslednja tema po razširjenosti je bila tema financ. Za mnogo od uporabnikov KU je značilna neprestana zadolženost, pri nekaterih prav velika in paralizirajoča, pri drugih pa manj obsežna, vendar dinamična vpletenost v zapletene procese medsebojnega posojanja in zadolževanja. Za tiste, ki so za svoja namestitve morali redno

mesečno plačevati, je bila tema sprotnega iskanja zaslužka oz. denarja najbolj pomembna tema, ki je bila prav neposredno povezana z vprašanjem, ali bodo naslednji mesec še imeli namestitev. Pri mnogo primerih je bila ta tema močno povezana z dobrim odnosom z drugimi organizacijami, s pisanjem prošenj itd.

Druge manj razširjene teme pokažejo širino in pestrost področij dela. Med njimi naj posebej omenimo še dve, in sicer *motiviranje za vstop v neko skupino KU ali spodbujanje za ustvarjalno delo v okviru KU* ter *skupno delo pri pripravi prispevkov za KU ali druge potrebe KU*, ki kažeta na posebne podporne možnosti, ki so jih imele delavke KU, zato ker ti ponujajo uporabnikom tudi možnosti ekonomske vključitve in vključevanja v mnogo ustvarjalnih dejavnosti (tečaje, delavnice, skupine).

Z naslednjim sklopom vprašanj smo delavke prosili, da ocenijo, katere so najpomembnejše nepokrite potrebe oseb, s katerimi so se srečevale, ter da te potrebe rangirajo po njihovi težavnosti. Način odgovarjanja je bil spet povsem odprt, odgovore pa smo smiselno združevali v kategorije. Tvorili smo 19 kategorij nepokritih potreb, v tabeli 4 pa posebej navajamo le pet najpogosteje poimenovanih potreb uporabnikov.

Razvidno je, da je po mnenju anketiranih pri prav vseh od 12 oseb ena od nepokritih potreb potreba po druženju, pripadnosti, boljših socialnih mrežah in vključujočih medosebnih odnosih, medtem ko je pri treh četrtinah teh oseb (pri devetih od 12) ta potreba bodisi prva ali druga najbolj pereča neizpolnjena potreba. Po pogostosti oseb, ki jih izkušajo, sta naslednji dve najbolj pereči nepokriti potrebi tista po finančnih sredstvih in ustreznem bivalnem okolju oz. namestitvi. Skratka, gre za odsotnost socialnih mrež, nastanitve in finančnih sredstev kot najbolj perečih življenjskih vidikov našega vzorca brezdomnih.

Opazimo, da te tri nepokrite potrebe skupaj s še dvema drugima – potrebi po podpori pri odnosih s formalnimi organizacijami in problematiko zdravja – tvorijo zelo neenotno skupino potreb. Seveda ne gre za potrebe v psihološkem smislu, temveč s tem izrazom le ohlapno označujemo najbolj krizna življenjska področja, gledana skozi posebno strokovno ideologijo tega, do česa bi bili ljudje pravzaprav upravičeni, ali tega, kje bi bila podpora možna.

Tabela 4: Pogostost prisotnosti posameznih nepokritih potreb med 12 uporabniki

Kategorija nepokritih potreb uporabnikov nespecifične nastanitvene podpore	Pri koliko od 12 uporabnikov je bila ta kategorija omenjena	Pri koliko od 12 uporabnikov je bila ta kategorija potreb omenjena kot prva ali druga najbolj pereča
Osamljenost, potreba po druženju, boljših socialnih mrežah, pripadnosti, toplini.	12	9
Potreba po podpori pri finančni problematiki, zadolženost, neprestano in radikalno pomanjkanje denarja.	8	3
Fizično neustrezno bivalno okolje, potreba po podpori pri zagotavljanju in ohranjanju stanovanja.	6	4
Potreba po podpori pri upravnih postopkih na CSD, na sodišču, pri zavarovalnici itd.	6	3
Potreba po podpori pri zagotavljanju telesnega zdravja (npr. obiskovanje v bolnici).	3	0
Drugo: 14 drugih kategorij odgovorov, ki se pojavijo le pri enem ali dveh uporabnikih (npr. partnerstvo oz. ljubezen, pomoč pri zaposlovanju, pomoč pri urejanju odnosov in konfliktov z bližnjimi, zagovorništvo pri ustanovah, neredna prehrana itd.)	8	5

Verjetno ni povsem slučajno, da vsebino, opisano kot prve štiri nepokrite potrebe iz tabele 4, najdemo tudi v prvih štirih vrsticah tabele 3, kjer je naštet, kaj so bile skupne dejavnosti v parih delavk in uporabnikov. Bodisi so pari delali tisto, kar je bilo najbolj potrebno in zaželeno, bodisi so delavke na osnovi tistega, kar so skupaj delali, oblikovale ocene o tem, kaj je najbolj pereča problematika – v obeh primerih tabeli 3 in 4 kažeta tematizacijo situacije brezdomcev in dela z njimi, kakor se je oblikovala v dejavnosti nespecifične terenske nastanitvene podpore v okviru KU.

Naslednji dve vprašanji sta spraševali po tem, katere potrebe je terensko delo delavke uspelo zadovoljiti ter kakšni so bili učinki

tega dela. Pri večini oseb se je izkazalo, da tako kakor tabeli 3 in 4 opredeljujeta iste vrste problematike, so isto problematiko opisovali tudi odgovori na pravkar omenjeni dve vprašanji.

Tako je npr. delavka v zvezi z osebo A in potrebami te osebe, ki jih je njeno delo uspelo vsaj v neki meri zadovoljiti oz. pokriti, zapisala:

- *manjša finančna podpora z omogočanjem prodaje časopisov,*
- *občasna popestritev vsakdana – druženje, klepeti,*
- *podpora pri pridobivanju potrebnih stvari – oblačila, oprema za stanovanje,*
- *podpora pri urejanju stanovanjske situacije,*
- *podpora pri odnosu s formalnimi osebami, institucijami (socialni delavec, stanovanjski sklad).*

V odgovor na vprašanje o učinkih pa je delavka zapisala:

- *širitev socialne mreže,*
- *materialna podpora,*
- *izboljšanje stanovanjske situacije (napeljana električna, posledično popestritev vsakdana s TV in radijem),*
- *postali smo pogajalci med stanovanjskim skladom in osebo A, vendar bi morali to vlogo še precej okrepiti,*
- *spodbujanje drugih odgovornih za pomoč pri urejanju situacije.*

V drugem primeru je druga delavka za osebo F napisala naslednje odgovore na obe vprašanji.

O pokrivanju potreb s svojim delom:

- *prostor za umetniško ustvarjanje in priznanost,*
- *poslušanje in upoštevanje,*
- *različna podpora,*
- *družabništvo,*
- *zagovornišтво pri drugih (bolnišnica, stanovanjska skupina, starši),*
- *finančno stanje (nekaj malega tudi prodaja časopisov + nagrada ob koncu leta).*

O učinkih tega dela:

- *umetniško ustvarjanje v časopisu (pozitivni učinek na samopodobo),*
- *nastopanje na dogodkih KU (občutek vrednosti in pomembnosti),*
- *sodelovanje predstavnikov KU na timskih sestankih o njem (z zavzemanjem zanj smo morda vplivali na neodvzem opravilne sposobnosti) – učinek na ohranitev nastanitve v bolnišnici in podpora pri ohranitvi nastanitve v stanovanjski skupini,*
- *druženje, bolj strukturirano preživljanje časa.*

Ocena nepokritih potreb, skupnih dejavnosti, ocena (vsaj delno) pokritih potreb in učinkov tega dela so praviloma sestavljali povezano celoto, ki se je gibala – kot smo videli pri tabelah 3 in 4 – v polju nastanitvene, finančne, odnosno-mrežne in zdravstvene problematike ter (problematičnega) odnosa s formalnimi organizacijami. V to polje so bile usmerjene dejavnosti in intervencije, v tem polju so bili tudi opaženi učinki. Delavke so v primerih vseh 12 oseb našle in naštele tovrstne pozitivne učinke.

Avtorja tega članka pa veva, da so se podobni procesi terenskega podpornega dela pri kakšnih drugih uporabnikih, kjer zaznane koristi dela z njimi niso bile pozitivne, pač prekinili. Bodisi so se uporabniki umaknili iz odnosa bodisi je delavki zmanjkalo časa ali oprijemališča oz. priložnosti za tako delo. Tu obravnavanih 12 oseb ponazarja torej tiste, pri katerih v obdobju enega, dveh ali treh let nobeni od strani ni zmanjkalo občutja smiselnosti in koristnosti takega druženja – gre torej za neke vrste zgodbe o vidnem uspehu, pa kolikor že minimalnem. V tabeli 5 poskušamo za vseh 12 uporabnikov na kratko in sintetično opisati njihovo namestitveno situacijo skupaj s kakšnim stavkom o vizijah bodočega dela z njimi.

Tabela 5 kaže zelo različne življenjske okoliščine in bivanjske procese oz. poti 12 oseb. Nekaterim so intervencije KU pomagale do namestitve, drugim so obstoječo namestitev pomagale ohraniti, tretjim nudijo podporo na drugih področjih, ki so neposredno (finance) ali posredno (mreže, uveljavljanje itd.) povezane z ohranjanjem namestitve. Razen v enem primeru anketirane delavke niso imele dvomov o (vsaj delno) koristnih (nastanitveno podpornih) učinkih svojih intervencij. V devetih primerih od dvanajstih so bili – po ocenah delavk – učinki očitno pozitivni, v dveh dodatnih

primerih mešani oz. delno pozitivni, v enem pa nejasni. Vizije za namestitveno prihodnost so različne, pri nekaterih razmeroma ugodne in pozitivne, pri drugih manj jasne, vsaj pri enem pretežno negativne. Vse osebe bi si želele več in bolj intenzivnih stikov z delavkami in ponudbami KU, v večini primerov (razen treh ali štirih) bi se tudi delavkam zdelo potrebno in zaželeno pogostejše in predvsem bolj kontinuirano srečevanje.

Tabela 5: Kratki opisi trenutnega namestitvenega stanja in delovnih vizij za 12 spremljanih oseb

Oseba	Namestitveno stanje in stopnja ogroženosti za poslabšanje ali izgubo stanovanja	Ocena učinkov in potrebnosti dosedanjega dela in delovne vizije
A	Živi v precej podstandardnem stanovanju, ki je last stanovanjskega sklada. Ogrožena je s praznino dneva in osamljenostjo (duševne težave), zaradi konfliktov s sostanovalci ter z grožnjo izselitve, če bo v stanovanju živelo več ljudi (še njen sin).	Učinki pozitivni. Želi si več stikov z delavko, ki pa bi se ji zdelo optimalno srečevanje enkrat tedensko, kar je več, kot je zdaj realizirano. Potrebno bi bilo intenzivnejše zagovorništvo in posredovanje z drugimi organizacijami za zaščito pravic uporabnika.
B	Živi v najeti sobici, kjer je glavna grožnja, da ne bo več zmožel plačevati stanarine. Druga velika grožnja je zdravstvena.	Učinki pozitivni. Optimalno bi bilo srečevanje enkrat tedensko, potrebna pa še dodatna delovna aktivacija, ki do zdaj ni bila uspešna.
C	Živi v lastniški garsonjeri, ki ni ogrožena. Je precej zdravstveno ogrožen.	Učinki pozitivni. Optimalno bi bilo srečevanje enkrat tedensko, uporabnik potrebuje podporo pri stikih s formalnimi organizacijami, kar je bolj ali manj realizirano.
D	Namestitev v zavetišču ni ogrožena, nastanitvena podpora pa je bila nudena v zvezi z načrtom osamosvojitve. Ta je deloma in začasno uspeša, nato se je vrnila v zavetišče.	Učinki mešani. Optimalno bi bilo srečevanje enkrat tedensko s podporo pri vzdrževanju stanovanja in obravnavo problematike alkohola.
E	Živi v stanovanju druge organizacije. Ta namestitev ni ogrožena, razen ob poslabšanju zdravstvenega stanja.	Učinki pozitivni. Program KU idealno dopolnjuje in nadgrajuje ponudbo te druge organizacije z možnostmi zaslужka, ustvarjalnosti in (kulturne) participacije. Optimalno bi bilo srečevanje enkrat tedensko.

nadaljevanje tabele:

F	Živi v stanovanjski skupini, kjer mu grozi oddaja v Hrastovec ter s tem radikalno zoženje socialnih mrež in možnosti. Z zagovorništvom KU, zaposlitvijo in ustvarjalno uveljavitvijo se (še) ohranja možnost bivanja v stanovanjski skupini. Ogroženost na področju duševnega zdravja in uporabe drog ostaja velika.	Učinki delno pozitivni. Ponudbe KU in intenzivno zagovorništvo so mu omogočili, da je ostal v stanovanjski skupini, nekaj zaslužka in uveljavljanje. Ključni problemi so finančni, odnosni in eksistencialni – deloma so jih ponudbe KU uspele zadovoljevati, ogroženost pa ostaja velika in problemi nerešeni. Uporabnik bi potreboval zelo individualizirano spremljanje in zelo fleksibilno možnost nastanitve. Za realizacijo obojega v prihodnje ni videti zadostnih možnosti.
G	Živel v sobici, ki jo je dobil zaradi pomoč KU. Tu je bil ogrožen z možnostjo prekinitve najema. Ko se je to zgodilo, se mu je slučajno odprla druga namestitvena možnost, ki je videti trajna.	Učinki pozitivni. S KU si je uspešno razširil socialne mreže oz. občasno dobil ustrezno podporo. Predvideva se podoben vzorec srečevanja še naprej.
H	Uporabnik je bil v zavetišču, nato je šel v nujno enoto in se kmalu seli v socialno stanovanje.	Učinki pozitivni. V prihodnje se predvidevajo redka srečevanja, kakšna praktična pomoč ter pomoč pri vlogah, prošnjah in mnenjih (čeprav bi H rad pogostejša srečevanja).
I	Po obdobju brezdomstva se je preselil v stanovanje, za lastništvo katerega se toži s sorodniki, in je torej nastanitveno precej ogrožen. Tudi na drugih življenjskih področjih (droge, zaslužek) je situacija nestabilna.	Učinki nejasni oz. dvomljivi. Delo KU mu je omogočilo boljše strukturiranje življenja in deloma dvig samopodobe, delavka pa je do svojega dela kritična in bi v prihodnje odnos bolj strukturirala ter omejila.
J	V treh letih menjal mnogo oblik namestitve, od baze (ceste) do najema. Tudi sedanja namestitev je kratkotrajna in negotova.	Učinki pozitivni, predvsem v smislu širjenja socialne mreže in širjenja (miselnih) opcij oz. vizij, vendar se v načinu življenja niso pojavile večje spremembe.
K	Bival v več nastanitvenih oblikah, bil na zdravljenju, zdaj v varni hiši in programu rehabilitacije v zvezi z uporabo drog. Po končanju tega programa nima kam iti.	Učinki pozitivni. KU mu je nudil več oblik podpore, tudi vikend nastanitve med prostimi izhodi. Po procesu zdravljenja bo potrebno še veliko dela za bivalno osamosvojitvev.
L	Biva v bivalni enoti druge organizacije, kjer namestitev ni ogrožena.	Učinki pozitivni. KU mu daje delovne in uveljavitvene možnosti, čeprav uporabnik s temi možnostmi in sploh podporo KU ni zelo zadovoljen.

Razprava

V raziskovanju manjšega obsega smo poskušali opisati in evalvirati dejavnost *nespecifične terenske nastanitvene podpore*, kakor smo poimenovali prakso, ki se razvija v okviru društva Kralji ulice. Ta evalvacija je bila metodološko razmeroma preprosta, saj je bila osnovana predvsem na notranji samoevalvaciji. H kompleksnosti in veljavnosti evalvacije bi lahko pripomogle npr. primerjalne skupine (npr. ena s podporo in druga brez nje), zunanji ocenjevalci (npr. uspešnosti dela), ocene uporabnikov in obstoj vnaprejšnjih trdnih kriterijev ocenjevanja uspešnosti dela. Vsega tega v našem raziskovalnem načrtu ni bilo, ker je šlo pač za evalviranje realno potekajoče strokovne dejavnosti z živimi ljudmi, kjer bi bili elementi eksperimentiranja etično sporni, postavitve vnaprejšnjih kriterijev pa zaradi novosti in kompleksnosti dejavnosti težko izvedljiva.

Rezultati so pokazali na razmeroma velik obseg dela z 12 uporabniki, izmerjen s povprečnim časom stikov med uporabniki in delavkami. Množica in struktura lokacij srečevanja kažejo na izrazito terensko naravo dela, zaradi katere je izraz 'terenska' v zvezi *nespecifična terenska nastanitvena podpora* še kako na mestu (pa čeprav nimamo na voljo primerjalnih podatkov o tem, koliko je 'terenskosti' v primerljivih programih).

Analiza je pokazala, da je način, kako delavke zaznavajo vsebino in težavnost nepokritih potreb uporabnikov, v tesni zvezi s tem, kakšna je vsebina njihovega srečevanja. V obeh primerih izstopa problematika revščine, neustrezne namestitve oz. stanovanjske ogroženosti, odtujenosti od uradnih ustanov, zdravja (še posebej če pod tem pojmom združimo tudi vidike duševnega zdravja ter uporabe dovoljenih in nedovoljenih drog). Vsa ta problemska polja pa se pojavljajo v kontekstu najbolj globalnega in za vse težave relevantnega pojava slabih in odsotnih socialnih mrež, ki se s stališča potreb kažejo kot osamljenost, potreba po druženju, boljših socialnih mrežah, pripadnosti, toplini, s stališča podporne dejavnosti pa kot druženje. Celovita podpora brezdomnim, ki se dogaja v obliki terenskega dela oz. dela v življenjskem polju uporabnikov, tako vedno pomeni tudi druženje in družabništvo, ki sta praviloma pogoja dostopnosti, dosegljivosti in uporabnosti morebitnih drugih, bolj specifičnih ponudb ter intervencij.

Ocene delavk o uspešnosti lastnega dela oz. o njegovih učinkih so bile prevladujoče pozitivne, v manjšini primerov pa dvomljive ali so šle v smeri delne uspešnosti. Kakor je večina uporabnikov izražala potrebo po še več stikih, se je tudi večini delavk zdelo, da je nadaljevanje terenske podpore potrebno in da bi bilo lahko – v idealnem primeru – teh stikov še več. V manjšini primerov pa se je delavkam zdelo, da je intenziteta stikov, kakršna je bila do zdaj, zadostna, medtem ko se je v enem primeru delavki zdelo, da je bilo stikov preveč oz. da so bili premalo strukturirani.

Stopnja strukturiranosti tovrstnega dela je tudi največja dilema. Po eni strani mora terensko delo ostati dovolj nestrukturirano, če naj izpolnjuje svojo osnovno nalogo – doseganje skupin uporabnikov, ki se zadržujejo 'na terenu' in ki z organizacijami niso v dovolj dobrem stiku, da bi jih njihove ponudbe lahko učinkovito dosegle. Po drugi strani pa strukturiranost lahko zagotavlja večjo ciljnost dela ter učinkovitejšo uporabo kadrovskih in drugih izvorov.

Po svoji vsebini bi lahko v tem članku opisanemu in evalviranemu delu rekli tudi 'protideložacijsko delo' oz. dejavnost s ciljem preprečevanja nastanitvenih deložacij. V okviru KU se ta dejavnost izvaja predvsem z osebami, ki po mnogo značilnostih ustrezajo definiciji brezdomstva, preprečevanje deložacij pa je mogoče razumeti tudi veliko širše, namreč tako, da se nanaša tudi na skupine prebivalstva, ki so ogrožene v smislu nastanka brezdomstva v ožjem pomenu besede oz. cestnega brezdomstva. Mnogo domačih razmišljanj in tujih izkušenj kaže, da je smiselno tako dejavnost organizirati kot samostojen projekt in ga tudi organizirati kot posebno službo. Tudi o tej viziji bo treba v prihodnje več razmišljati.

Literatura

Declaration of the European Parliament on ending street homelessness. (2008). Pridobljeno s svetovnega spleta 20. 8. 2009: [http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?reference=P6_TA\(2008\)0163&language=EN](http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?reference=P6_TA(2008)0163&language=EN)

Dekleva, B. (2008). Posebno ogrožene skupine brezdomcev. *Socialna pedagogika, let. 12, št. 1*, str. 1–17.

Dekleva, B., in Razpotnik, Š. (2007). *Brezdomstvo v Ljubljani*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta v Ljubljani.

Edgar, B. (2006). *The pathway to a permanent home. Questions for discussion. Peer review: national Strategy to prevent and tackle homelessness (the Pathway to a permanent home)*. Oslo 7–8 september, 2006. Neobjavljen tipkopolis.

Edgar, B., in Meert, H. (2005). *Fourth review of statistics on homelessness in Europe, The ETHOS definition of homelessness*. Brussels: FEANTSA.

Kozar, M. (ur.) (2008). *Mednarodna konferenca Najprej stanovanje!* Ljubljana: Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice.

Kozar, M., in Jurančič Šribar, L. (2008). Nastanjanje brezdomnih – norveška politika in praksa. *Socialna pedagogika, let. 12, št. 4*, s. 437–446.

Leskošek, V. (2006). *Strokovne podlage za strategijo razvoja socialnega varstva v mestni občini Ljubljana 2006–2010. Zaključno poročilo*. Neobjavljen tipkopolis.

Najprej stanovanje! (b. d.). Pridobljeno s svetovnega spleta 20. 8. 2009: http://www.kraljiulice.org/najprej_stanovanje.htm.

Razpotnik, Š., in Dekleva, B. (2005). Kralji ulice : predhodno poročilo o poteku akcijske raziskave. *Socialna pedagogika, let. 9, št. 3*, str. 265–300.

Razpotnik, Š., in Dekleva, B. (2007). *Na cesti – brezdomci o sebi in drugi o njih*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Izvirni znanstveni članek, prejet septembra 2009.