

Nina Mešl, Valerija Ilesič Toš

Sodelovalno socialno delo z družino na centrih za socialno delo

Utopija ali nujno izhodišče sodobne prakse?

Družbene okoliščine revščine in socialne izključenosti vzdržujejo nakopičenost problemov in določajo življenjski svet družin s številnimi izzivi. Pogosto je s tem povezan tudi transgeneracijski prenos dominantne družinske zgodbe o neuspehu. Na Fakulteti za socialno delo smo razvili doktrino socialnega dela z družino in razvijamo specifična znanja za delo z družinami s številnimi izzivi. Model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti se je v dveh mednarodnih akcijskih projektih, izvedenih na Fakulteti za socialno delo, pokazal kot uspešen model za ustvarjanje novih možnosti z družinskimi člani. To potrjuje tudi študija primera, prikazana v članku. Da bi model lahko udeleževali v vsakodnevni praksi centrov za socialno delo, so potrebni: razumevanje življenjskega sveta družin, znanje o sodobnih konceptih socialnega dela, odločitve, da bomo to znanje dosledno uporabljali v praksi, pa tudi ustrezen institucionalni okvir, ki socialne delavke pri socialnem delu z družinami podpira.

Ključne besede: družine s številnimi izzivi, revščina, delovni odnos, soustvarjanje, institucionalni okvir, inovacija.

Nina Mešl je doktorica znanosti socialnega dela. Na Fakulteti za socialno delo je zaposlena kot docentka za področje socialnega dela. Raziskovalno in pedagoško se ukvarja s procesi podpore in pomoči v socialnem delu, s posebnim zanimanjem za socialno delo z družino. Kontakt: nina.mesl@fsd.uni-lj.si.

Valerija Ilesič Toš je magistrica znanosti s področja socialnega dela. Zaposlena je na Centru za socialno delo Spodnje Podravje. Več let je delala kot socialna delavka v socialnovarstveni storitvi Pomoč družini za dom. Zdaj opravlja naloge pomočnice direktorja na enoti Ptuj. Kontakt: valerija.ilesic@gov.si.

Collaborative social work with families at centres for social work – utopia or a necessary starting point of contemporary practice?

Social circumstances of poverty and social exclusion sustain an accumulation of problems and determine the life-world of families facing multiple challenges. Transgenerational transmission of a dominant family narrative of failure is also often associated with this. At the Faculty of Social Work, the doctrine of social work with families and specific knowledge for working with families facing multiple challenges have been developed. The model of collaborative processes of social work with families in a community has been proven to be successful in creating new opportunities for family members in two international action projects carried out at the Faculty of Social Work. This is also confirmed by the case study presented in the article. For the model to be put into the day-to-day practice of Centres for Social Work, we need: an understanding of the life-world of families, the knowledge of contemporary concepts of social work, a decision to apply this knowledge consistently in practice, as well as an appropriate institutional context in order for social workers who work with families to feel supported.

Keywords: families facing multiple challenges, poverty, working relationship, of co-creation, institutional context, innovation.

Nina Mešl, PhD, is an Assistant Professor at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Her areas of research and teaching include processes of support and help in social work, with special interest for social work with families. Contact: nina.mesl@fsd.uni-lj.si.

Valerija Ilesič Toš holds a Master of Science in Social Work. She is employed at the Centre for Social Work Spodnje Podravje. For a number of years, she worked as a social worker helping families within a social assistance service. She is now the Assistant Director at the Ptuj Unit. Contact: valerija.ilesic@gov.si.

Uvod

Socialno delo z družinami s številnimi izzivi je v Sloveniji že nekaj let tema raziskovanja (gl. npr. Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018). K temu so pripomogle nedopustne družbene okoliščine, ki so številne družine potisnile na rob revščine, tako da živijo v življenjskih razmerah, povezanih s številnimi problemi in stresi. Družbene okoliščine pogosto ohranjajo nakopičene probleme in njihov transgeneracijski prenos.

K raziskovalnemu zanimanju za to področje je pripomogel tudi razvoj magistrskega študija Socialno delo z družino¹, v okviru katerega smo projektno razvijali nova procesna znanja in razumevanja za delo z družinami s številnimi izzivi.

V teh letih raziskovanja so se ob razvijanju novega razumevanja porajala tudi različna vprašanja, povezana z razmišljanjem, ali ob znanju za socialno delo z družino potrebujemo posebna znanja za delo z družinami s številnimi izzivi, ali sploh lahko govorimo o posebni skupini družin, kako lahko v določenih družbenih in institucionalnih okoliščinah ustrezno podpremo družine. Na podlagi teoretskega razumevanja in pregleda rezultatov že opravljenih raziskav (npr. Matos in Suosa, 2004; Walsh, 2006; Melo in Alarcão, 2011, 2013; Madsen, 2007, 2014; Maholmes, 2014; Bodden in Deković, 2016; Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018, Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019), na podlagi izkušenj s sodelovanjem z družinami s številnimi izzivi in na podlagi študije primera sodelovanja z družino v okviru projekta LIFE² poskuša v članku odgovoriti na nekatera odprta vprašanja o procesih dela in (ne)ustreznih institucionalnih kontekstih za sodelovanje z družinami³. Rezultati porajajo nove razmisleke za nadaljnji razvoj področja.

V nadaljevanju na kratko predstaviva metodologijo raziskovanja, nato pa v članku povezujeva teoretsko predstavitev obravnavane tematike z rezultati študije primera.

¹ Ko smo začeli redno izvajati magistrski študij Socialno delo z družino, smo z manjšo skupino študentk in študentov začeli prostovoljni pilotni projekt »Soustvarjanje pomoči z družino v skupnosti«, nato smo izvedli še dva projekta, tesno povezana s temo družin s številnimi izzivi: »Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja« (financirala sta ga Norveški finančni mehanizem in Služba vlade Republike Slovenije za razvoj in kohezijsko politiko, trajal je od 16. 2. 2015 do 30. 9. 2016) in »Learning to innovate with families« (projekt Erasmus+ LIFE, trajal je od 1. 9. 2016 do 31. 8. 2019).

² Projekt Erasmus+ LIFE, »Learning to innovate with families«, je potekal od 1. 9. 2016 do 31. 8. 2019.

³ V članku ne piševa neposredno o ključni temi družbenih dejavnikov in potrebnih družbenih sprememb, ker tema potrebuje svoj članek in ker so najina vprašanja usmerjena v procesna znanja socialnih delavk in delavcev. Poudarjava pa, da si moramo v socialnem delu aktivno prizadevati za ustvarjanje pravične in vključujoče družbe ter zahtevati družbene spremembe. Samo te lahko omogočijo razmere, v katerih bodo ljudje lahko ustvarjalno kreirali življenje in izstopili iz začaranega kroga nakopičenih problemov.

Kratek opis metode

Opredelevitev problema

Raziskave s področja družin s številnimi izzivi, ki smo jih v Sloveniji opravili v preteklih letih (Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018), in tudi tuje raziskave (npr. Matos in Suosa, 2004; Melo in Alarcão, 2011, 2013; Madsen, 2014) so med drugim pokazale, da družine s številnimi izzivi v obstoječih institucionalnih kontekstih pogosto ne prejmejo ustreznih oblik pomoči, da lahko s sodobnim znanjem s področja socialnega dela z družino sodelujemo z družinami s številnimi izzivi tako, da jih podpremo pri doseganju zelenih sprememb, in da moramo pri tem razvijati pristope, ki upoštevajo specifične okoliščine, s katerimi se družine vsakodnevno spoprijemajo.

Rezultati obstoječih raziskav in izkušnje sodelovanja z družinami vedno znova potrjujejo, da je ob nakopičenosti problemov v družini težko ustrezno podpreti družinske člane, da bi ti lahko prekinili začaran krog številnih izzivov in stopili na samostojno, zase izbrano pot⁴.

Z rezultati raziskave želiva še naprej razvijati znanje skozi prizmo treh tem, ki so se v navedenih raziskavah pokazale kot relevantne, če želimo ustrezno podpreti družine s številnimi izzivi. Te teme so: poznavanje posebnih okoliščin družin s številnimi izzivi, znanje o procesih podpore in pomoči družinam ter institucionalni kontekst socialnega dela.

Pri tem izhajava iz treh raziskovalnih vprašanj:

- Kakšen je življenjski svet družin s številnimi izzivi?
- Kakšno socialnodelovno znanje o procesih podpore in pomoči je potrebno za kompetentno sodelovanje z družinami s številnimi izzivi?
- Kakšen institucionalni kontekst potrebujemo, da bomo lahko razvito doktrino socialnega dela z družinami s številnimi izzivi uporabljali v vsakodnevni praksi socialnega dela?

Vrsta raziskave in analiza podatkov

Raziskava je kvalitativna. Gradivo sva pridobili s pomočjo pregleda literature in dosedanjih raziskav s področja treh tem, ki se nanašajo na raziskovalna vprašanja: družine s številnimi izzivi, procesi podpore in pomoči družinam ter institucionalni kontekst socialnega dela.

Empirične podatke, na podlagi katerih sva izvedli študijo primera skozi prizmo omenjenih tem, sva pridobili v okviru sodelovanja z družino s številnimi izzivi. V analizo sva vključili zapise v spisovni dokumentaciji, dnevniške zapise po vnaprej pripravljenem obrazcu za zapisovanje procesa dela in refleksijo o

⁴ Pri tem je ključni družbeni dejavnik revščina, saj družine vzdržuje na družbenem dnu in jim onemogoča dostojno življenje. Nedopustno je, da sprejemamo družbene razmere, v katerih se ljudem, ki nimajo temeljnih sredstev za zadovoljevanje osnovnih potreb, kopičijo problemi s kompleksnimi družbenimi, odnosnimi in zdravstvenimi posledicami. Potrebne so družbene spremembe. Ena od njih je npr. univerzalni temeljni dohodek, ideja, ki zahteva, da je treba vsaki državljanke in državljanu brezpogojno, redno in trajno zagotoviti minimalna finančna sredstva za preživetje (gl. Dragoš, 2019).

procesu dela ter zaključno nalogo, ki je nastala v okviru projekta LIFE. Vključili sva podatke, zbrane od februarja do novembra 2018. Podatke sva analizirali po metodi kvalitativne analize (Mesec, 1998; Creswell in Plano Clark, 2007).

Rezultati

Življenjski svet družin s številnimi izzivi

Ob vprašanju, ali je upravičeno govoriti o družinah s številnimi izzivi kot o posebni skupini družin, je najprej pomembno poudariti, da pri opredelitvi ne izhajava iz predpostavke, da ima družina številne izzive zaradi posebnih značilnosti družinskih članov, temveč da k nakopičenosti problemov in s tem povezanim posebnostim pripomorejo življenjske okoliščine.

V socialnem delu smo sodelovali z družinami s številnimi izzivi že od začetkov naše stroke (Wise, 2005, str. 1). Danes je socialno delo z družino definirano kot soustvarjanje rešitev za kompleksne psihosocialne probleme družin (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 16). To priča o tem, da socialne delavke in delavci sodelujemo z družinskimi člani, ki se spoprijemajo s kompleksnimi problemi.

V zgodovini, in tudi danes, lahko najdemo različna poimenovanja, s katerimi avtorice in avtorji poudarjajo težavne okoliščine, v katerih živijo družinski člani in doživljajo probleme, ki se pogosto kopičijo daljše obdobje. Beremo lahko o družinah z več problemi (Matos in Sousa, 2004; Bodden in Deković, 2016), o ranljivih družinah (Sharlin in Shamai, 2000, Kobolt, Sting in Turnšek, 2016), o družinah, ki se spoprijemajo z več stresi (Madsen, 2007) in težavami (Walsh, 2006) ipd., vendar vsi avtorji pišejo o podobnih družinskih resničnostih. Te družine se srečujejo s težavami in izzivi, ki so raznovrstni, kronični, kompleksni, transgeneracijski, zapleteni in segajo na različna življenjska področja (Bodden in Deković, 2016).

V Sloveniji se je na področju socialnega dela v zadnjih letih uveljavilo poimenovanje družine s številnimi izzivi⁵ (Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018; Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). V članku uporablja uveljavljeno slovensko poimenovanje in izhajava iz opredelitve navedenih slovenskih avtoric, s katerim želijo poudariti, da so družine, kljub težavnim življenjskim okoliščinam, več kot le problemi, s katerimi se srečujejo, in so odporne⁶ pri spoprijemanju izzivov vsakdanjega življenja. V procesih sodelovanja je zato ključno, da ob nakopičenosti problemov ne spregledamo virov družinskih članov, saj ti ponujajo nove priložnosti za krepitev moči družine, njenih članov in za ustvarjanje zelenih izidov.

Življenjski svet teh družin pogosto določata revščina in vsakodnevno spopadanje z različnimi notranjimi in zunanji stresorji. Gre za življenje v okoliščinah, ki pripomorejo k raznovrstnim krizam. Družinski člani si pri-

⁵ Po Melo in Alarcão (2011, 2013).

⁶ To pa seveda ne pomeni, da družbene spremembe niso potrebne in da vsaka družina, kljub odpornosti, ne potrebuje družbenih in ekonomskih virov, ki bi povečali njeno odpornost (Walsh, 2006).

zadevajo prilagoditi se krutemu okolju, v katerem jih ne podpirajo ustrezni viri za spoprijemanje z izzivi. Nenehna prizadevanja za preživetje povzročajo preobremenjenost in destabilizacijo družine. Družinskim članom primanjkuje priložnosti, potrebnega časa in podpore za učenje, razvoj in krepitev spretnosti in znanja (Sharlin in Shamai, 2000; Melo in Alarcão, 2011, 2013; Madsen, 2014). Njihova prevladujoča družinska zgodba je pogosto zgodba o neuspehu, podedovana iz generacije v generacijo (Madsen, 2007). Temeljno vprašanje za socialno delo je, kako lahko prekinemo transgeneracijski prenos identitete družine s številnimi izzivi in z družinami začnemo soustvarjati novo zgodbo.

Pri predstavitvi družinskega sveta družine v izbrani študiji primera izhaja iz opisov in opredelitev sogovornice, ki jo v članku poimenujemo Nataša.

Nataša je živela skupaj z nekajmesečno deklico v materinskem domu⁷. Preživljala se je s pomočjo socialnih transferjev. Ni imela svojega stanovanja oziroma doma, kamor bi se lahko vrnila. Ni imela službe, avta, prijateljev, s sorodniki oziroma z matično družino je bila slabo povezana. Kot največji problem je Nataša opredelila, da ni samostojna pri skrbi za hčerko, da ne zna niti nekaterih osnovnih stvari v zvezi s skrbjo zanjo. Zato jo je strah. Povedala je, da pravzaprav nima kje biti. V materinskem domu je bila »pod prisilo«, saj zdaj ni videla druge možnosti zase in za hčerko. Tam se je občasno počutila omejevano, nadzorovano. Nataša je kot problem omenila tudi materialno stisko, saj ni imela lastnih dohodkov, sebe in hčer je preživljala z denarno socialno pomočjo, starševskim in otroškim dodatkom. Preživnine za otroka ni prejemale, saj očetovstva za hčer ni urejala. Imela je tudi več izvršb in je odplačevala stare dolgove. Po nekaj začetnih pogovorih je lahko spregovorila o svoji stiski. Povedala je, da je včasih »živčna, ker jo nekaj muči, pa ne ve točno, kaj in zakaj je to«. Zato je želela pomoč psihiatra.

Ne vem, sploh se ne morem spomniti, kaj mi je. Vem, da je nekaj bilo, a se ne morem spomniti, kaj. Kot, da imam temo. Ampak me to tako teži, tako hudo mi je zaradi tega. Res me muči. Nekaj moram s tem narediti. Ker sem tako živčna. (IS, 20. 8. 2018⁸)

Poleg tega je povedala, da se počuti zelo osamljeno, ker v zasebnem življenju nima nikogar, s komer bi se lahko družila in se pogovarjala. Želela si je stike z matično družino (očetom, sestrama) in tudi z nekdanjo rejniško družino. Ni vedela, kako se povezati, kako se približati, kaj povedati, kako se vesti, ko bi se srečala z matično družino. V daljni prihodnosti se je želela tudi srečati z nekdanjima rejnikoma, vendar tega koraka na začetku procesa podpore in pomoči še ni zmoгла. Bilo ji je težko, ker je potem, ko je postala polnoletna, kar odšla iz rejniške družine in jim ni niti povedala, kam je šla.

Iz spisovne dokumentacije izhaja, da je uporabnica živela v rejniški družini kakor tudi vsi njeni sorojenci, saj so bili očetu odvzeti vsi otroci. Z očetom je imela malo stikov, ti so bili neredni. Nataša je v pogovorih s socialno delavko izrazila željo, da bi navezala stik z očetom, vendar se je hkrati bala, da to zanjo ne bo dobro, kot že prej ni bilo. V preteklosti se je oče drl na njo, ji očital

⁷ Nekateri podatki so zaradi varovanja sogovorničine zasebnosti nekoliko spremenjeni.

⁸ Oznaka IS pomeni, da gre za izjavo sogovornice, številka pa datum dokumenta.

več stvari, svojo ljubezen je pogojeval, jo primerjal s sorojenci, za katere je trdil, da »so boljši od nje«, ipd. Nataša je bila povezana le z eno sestro, ki je še živela v rejniški družini, a še z njo je imela stike večinoma prek telefona.

V pogovorih je povedala, da se zaveda, da ne zna in ne zmore samostojno poskrbeti za hčerko, prav tako pa je tudi dvomila o lastni zmožnosti vzgajanja otroka. Želela si je, da bi to znala, da bi otroka lahko obdržala, in zato je sprejemala podporo in pomoč socialnih delavk.

Bom poskusila vse, ker bi se rada naučila. Samo rabim pomoč. Saj se bom potrudila. (IS, 5. 3. 2018)

Ko se je opisovala in povedala, kako doživlja in razume samo sebe, svoje občutke, misli, ravnanja, je večkrat omenila slabo mnenje o sebi. Govorila je o svoji nesposobnosti, neznanju, nemoči. Poudarjala je zdravstvene težave, predvsem glavobole, slabost, pomanjkanje apetita in živčnost.

Analiza je pokazala, da je socialna delavka v pogovorih z očetom uporabnice dobila informacije tudi o njegovem življenju. Tako je bolje spoznala očetov življenjski svet in ugotovila podobne stiske in izzive dveh generacij – starša in odraslega otroka. Tudi oče uporabnice je živel v slabih materialnih razmerah, moral se je nekajkrat seliti. Imel je neodplačane dolgove. Center za socialno delo mu je odvzel otroke, ko so bili še majhni; stiki z njimi so bili omejeni. Imel je šibko socialno mrežo. Odnose s svojimi otroki je imel slabe, z njim je živel le en odrasel otrok, z drugimi otroki ni imel stikov ali pa zelo redke. Izrazil je nemoč v odnosu do odraslih otrok, povedal, da ga Nataša in njena sestra ne upoštevata in ne poslušata. Počutil se je nerazumljenega in osamljenega, zapuščenega. Izražal je tudi prepričanje, da so drugi krivi za njegovo situacijo in trpljenje (zdravstvo, sociala, otroci, sosede oziroma okolica, v kateri se ni počutil sprejetega). Zase je menil, da zna in zmore samostojno in ustrezno poskrbeti za otroke, posege strokovnih delavk centra za socialno delo v njegovo družino ali v družine njegovih otrok pa je doživljal kot napad nase, kot nerazumevanje in krivico. Govoril je tudi o svojih zdravstvenih težavah, kot so glavoboli, slabosti, omedlevice, ki mu onemogočajo bolj polno in zdravo življenje. Govoril je o težavah s sosedi, celo o fizičnem obračunavanju z neznanci.

Iz spisovne dokumentacije izhaja, da sta Nataša in njen oče izražala nezaupanje v center za socialno delo zaradi posegov v njuno družino, saj jih nista doživljala kot pozitivne. Oče je imel izkušnjo odvzema otrok in prepoved stikov z njimi. Nataši je center za socialno delo sicer pomagal pri sprejemu v materinski dom, se je pa tam počutila utesnjeno. Zelo se je bala, da bi ji center za socialno delo odvzel otroka. Hkrati pa sta imela oba občutek, da sta odvisna od te institucije (socialni transferji, pomoč pri namestitvi oziroma pri reševanju stanovanjske problematike, podpora in pomoč pri urejanju odnosov s socialno mrežo in družino).

Iz analize v spisu zbranih informacij lahko prepoznamo več dejavnikov, ki so uporabnici in njenemu očetu skupni in se prenašajo iz roda v rod: revščina, slaba socialna mreža, skoraj odsotnost odnosov z najožjimi družinskimi člani, stanovanjska problematika, brezposelnost in slabe možnosti za zaposlitev oziroma nekonkurenčnost na trgu delovne sile, materialna stiska, neodplačani dolgovi,

nezaupanje v državne institucije, osamljenost in odtujenost, zmanjšane intelektualne sposobnosti, slaba samopodoba, stigma, nezadostne starševske spretnosti pa tudi pomanjkanje materialnih in družbenih virov za spoprijemanje z izzivi.

Procesi podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi

Domače raziskave (Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018) in tudi izkušnje drugih držav (npr. Sharlin in Shamai, 2000; Melo in Alarcão, 2011, 2013; Madsen, 2007, 2014; Davidson in Bredmar, 2012) opozarjajo na problem neustreznosti pomoči družinam s številnimi izzivi. Poudarjajo, da družine, ki se srečujejo s številnimi izzivi, potrebujejo posebne programe pomoči, da bi se ustrezno odzvali na potrebe in življenjski svet ljudi.

A ko načrtujemo nove programe, storitve, ukrepe ipd., je potreben temeljni preobrat od tega, da razmišljamo zgolj o tem, *kaj* bomo ponudili družinam, k temu, *kako* bomo z njimi sodelovali. Pogosto se namreč zgodi, da lahko dobre izkušnje določenega programa oklestimo na preprosto navodilo o tem, kaj bi morali socialni delavci in delavke uvesti v svojo prakso, pri tem pa ne upoštevamo kompleksnosti dejavnikov, ki pripomorejo k uspešnosti sodelovanja. Na primer, če so v programu, ki se pokaže kot uspešen, izvajali pomoč družinam na domovih družin, ne moremo preprosto vnesti te spremembe v sicer utečen način dela socialne delavke ali delavca in pričakovati enakih učinkov. Pomembno je namreč, kako vstopamo v domove družin (če na primer vstopamo kot nekdo, ki želi nadzorovati družinske člane, ne bomo uspešni pri soustvarjanju sprememb z družino).

Družine pogosto prejemajo veliko specializirane pomoči strokovnjakinj in strokovnjakov z različnih področij, zato je pomoč razdrobljena in ni organizirana tako, da bi številne vire pomoči povezala med sabo. Družino lahko različne vrste pomoči preobremenjujejo, želenih sprememb pa ni. Velikokrat je pomoč neuspešna tudi zaradi prejemanja podpore predvsem na t. i. instrumentalnih področjih (denarna pomoč, hrana, zdravila ipd.)⁹, ni pa usmerjena v družinske odnose (Matos in Sousa, 2004, str. 77). Avtorja poudarjata (*ibid.*), da bi bilo treba razvijati pomoč in podporo, ki se osredotoča tudi na vprašanje odnosov, saj se družine s številnimi izzivi spopadajo z odnosnimi problemi, kot so nestabilnost, kaotične interakcije, odsotnost pravil, slabe starševske spretnosti. Težava je tudi v tem, da je pomoč usmerjena na posamezne dele (rešuje se vsak problem ločeno) in ne na celoto (specifična dinamika v družini) (*ibid.*). V socialnem delu z družino v Sloveniji izhajamo iz koncepta dela na dveh ravneh (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 16): zelene izide soustvarjamo z mobilizacijo za delo na rešitvah in soustvarjamo spremembe v družinski skupini, ki jih družina potrebuje, da bi zelene izide uresničila.

Madsen (2007, 2014), ki se strokovno in raziskovalno ukvarja z družinami s številnimi izzivi¹⁰, poudari pomen postmodernega preobrata v procesih

⁹ Priskrba, o kateri piše (Lüssi, 1991), je seveda strokovno in ključno socialnodelovno ravnanje, a jo je treba umestiti v izvorni delovni projekt pomoči.

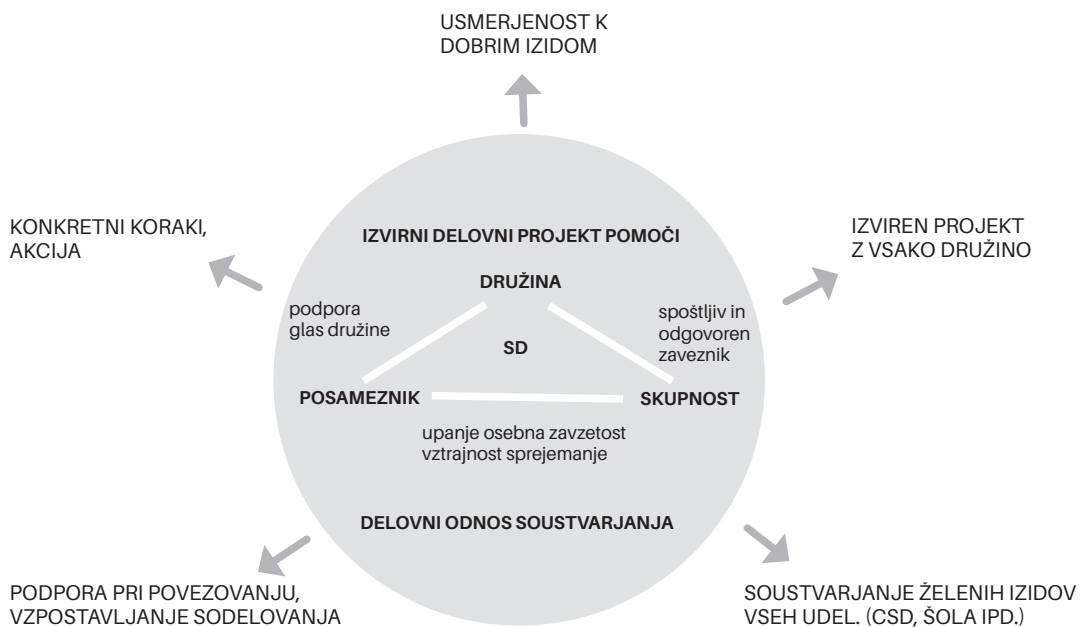
¹⁰ V svojih delih uporablja izraz »družine s številnimi stresi«.

podpore in pomoči, v katerem se mora zgoditi preobrat od strokovnosti za vsebino k strokovnosti za proces. Trdi (Madsen, 2014), da je seveda pomembno, kaj delamo (kakšne prakse pomoči razvijamo). Pomembno je tudi, iz kakšnih konceptualnih zemljevidov izhajamo (kako razmišljamo o družinskih članih). A v središču praks, usmerjenih k družinam, je vprašanje: kako *smo* z družinskimi člani, torej ga zanima naš odnos.

Procesi pomoči z družinami s številnimi izzivi vplivajo na to, kako se ljudje doživljajo. Naše sodelovanje lahko družinam ponuja priložnosti v življenju, lahko pa jih tudi ovira. Vsako srečanje z družinskimi člani je priložnost za sooblikovanje nove življenjske zgodbe. Avtor (Madsen, 2014) poudarja pomen razvijanja kulturno odzivnih praks, temelječih na perspektivi moči, na sodelovalnih in spoštljivih praksah. Z družinami je treba raziskovati, kakšna bi lahko bila njihova prihodnost z manj problemi, kaj nas omejuje, da bi to uresničili, in kaj nas pri tem podpira.

V socialnem delu je znanje o procesih ključno, smo znanost, ki mora razvijati odgovore na vprašanje, kako. Na Fakulteti za socialno delo smo razvili doktrino socialnega dela z družino (Čačinovič Vogrinčič, 2006; Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019) in razvijamo specifična znanja za delo z družinami s številnimi izzivi (Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018). Razvito znanje je pomenilo podlago za analizo procesa dela v primeru, ki ga predstavlja. Izhodišče sodelovanja je bil teoretski model sodelovalnih procesov socialnega dela družino v skupnosti (slika 1) (po Mešl in Kodele, 2016b, str. 45), v katerem so povezani ključni koncepti dela za soustvarjanje zelenih izidov z družinami s številnimi izzivi.

Slika 1: Model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti



Iz analize primera izhaja, da je delo socialne delavke z uporabnico Natašo potekalo v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom. Socialna delavka je ob rednem delu na centru za socialno delo sodelovala tudi v mednarodnem projektu LIFE na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani.¹¹

Socialna delavka je izvajala storitev v materinskem domu, v katerem je živel Nataša skupaj z otrokom. Družino je obiskovala v povprečju dvakrat na mesec, pogovori so trajali približno od ene ure do ure in pol. Socialna delavka je kljub razdalji med centrom za socialno delo in materinskim domom (več kot ena ura vožnje v eno smer) zagotovila prostor in čas za redno sodelovanje z družino. V materinskem domu je socialna delavka sama ali na pobudo tamkajšnjih strokovnih delavk organizirala tudi timske sestanke, na katerih je uporabnica vedno sodelovala. Socialna delavka je želela zagotoviti, da bi bila Nataša enakovredna članica tima. Videla jo je kot najpomembnejšo sogovornico.

Vsi dogovori so bili soustvarjeni v izvirnem delovnem projektu pomoči, v katerem je bila Nataša ključna sogovornica. Strokovne delavke se niso dogovorile o ničemer brez njenega sodelovanja in soglasja. Izvirni delovni projekt pomoči je vključeval redne pogovore v delovnem odnosu z Natašo, timske sestanke s strokovnimi delavkami materinskega doma skupaj z Natašo in sodelovanje z drugimi institucijami, ki so lahko prispevale svoj delež k želenim spremembam. Namen je bil soustvariti zelene izide, definirane v instrumentalni definiciji problema. Cilj je bil tudi raziskati življenjski svet uporabnice, njene želje in možnosti za uresničevanje zelenih izidov. Ves čas izvirnega delovnega projekta pomoči je bila osrednja podpora namenjena uporabnici za krepitev njenih virov in omogočanje novih pozitivnih izkušenj na poti k samostojnejšemu življenju.

V središču sodelovanja je bil odnos med socialno delavko in sogovornico. Socialna delavka se je ves čas procesa podpore in pomoči trudila vzpostavljati odnosni kontekst, v katerem je lahko sogovornica dobila izkušnjo spoštovanja in dostojanstva. Čeprav je sprva težko zaupala socialni delavki, je tej s pridruženjem uporabnici, z zagotavljanjem varnega prostora za pogovor, z upoštevanjem sogovorničine zadržanosti in pripravljenosti za naslednji korak, z osebnim vodenjem in osebno zavzetostjo uspelo ustvariti novo odnosno izkušnjo, v kateri je Nataša počasi zmogla ubesediti svoje želje, načrte pa tudi strahove, dileme. Socialni delavki je uspelo udejanjiti odnos spoštljive in odgovorne zaveznice. Kljub izzivom v izvirnem delovnem projektu pomoči – druge strokovne delavke so dvomile v Natašo, včasih izgubljale upanje in potrpljenje – jo je socialna delavka podpirala in sodelovala z njo kot s strokovnjakinjo na podlagi lastne izkušnje.

Zapisi socialne delavke pokažejo, da sta delovni odnos socialna delavka in uporabnica vzpostavili hitro, po dveh uvodnih, spoznavnih pogovorih. V prvih pogovorih je bila socialna delavka predvsem usmerjena v to, da ustvari čim varnejši prostor za sodelovanje. Pogovori so potekali v sobi, ki jo je imela uporabnica skupaj z otrokom v materinskem domu. Socialna delavka je zapisala, da je uporabnico zaznavala kot introvertirano osebo, zelo občutljivo, nežno,

¹¹ Več o tem v uvodniku te številke.

nezaupljivo, nekoliko tudi prestrašeno. Zato se je tem in vprašanji lotevala počasi, ni želela, da bi bilo naenkrat za uporabnico preveč odprtih vprašanj, ker je presodila, da bi lahko bilo to zanjo prezahtevno.

Kaj več v tem pogovoru nisem izvedela, ker sem prepoznala, da je Nataša v stiski, če o tem preveč sprašujem. To sem sklepala po tem, da je na moja vprašanja najprej odgovarjala, potem pa je nehala odgovarjati in je začela umikati pogled. Zato v tej smeri nisem nadaljevala, kot sem začela. (ZSD, 21.2.2018¹²)

Zato socialna delavka ni vztrajala pri takojšnjem podpisu dogovora o izvajanju socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, saj je ocenila, da bi jo to lahko oddaljilo od uporabnice in bi to uporabnica doživljala kot pritisk. Uporabnica je imela namreč slabe izkušnje iz preteklosti: zgodilo se je že, da ni razumela, kaj je podpisala, potem pa so bile posledice neprijetne. Na primer, podpisala je pogodbo za nakup mobilnega telefona, ker ji je prijatelj rekel, naj podpiše. Prijatelj je telefon odnesel, njej pa je ostal dolg za nakup telefona. Tako sta (ustno) opredelili probleme in naredili načrt pomoči, ki jih je socialna delavka zapisovala na srečanjih z uporabnico. Dogovor o sodelovanju v okviru socialnovarstvene storitve »pomoč družini za dom« pa sta podpisali pozneje, po treh mesecih sodelovanja.

Delo z družino v skupnosti je potekalo na dveh ravneh. Na prvi je bilo delo socialne delavke usmerjeno v podporo Nataši za doseg želenih izidov, opredeljenih v procesu instrumentalne definicije problema, v materialno podporo sogovornice, v krepitev socialne mreže in v delovna srečanja v materinskem domu, na katerih so se udeležene dogovarjale o konkretnih korakih za ohranjanje možnosti nadaljnega življenja v materinskem domu. Na drugi ravni pa v razvidnost in ozaveščenost za spremembe, ki so bile potrebne znotraj družine, da bi lahko uresničila definirane zelene izide na prvi ravni.

Načrt pomoči na prvi ravni socialnega dela z družino je temeljil na želenih izidih, ki sta jih na začetku sodelovanja v instrumentalni definiciji problema opredelili uporabnica in socialna delavka. Želeni izid št. 1: najti stanovanje, v katerem bi lahko sama živela s hčerjo. Želeni izid št. 2: zaposliti se, ko bo šla hči v vrtec, in imeti lastne dohodke ter s tem zaslužiti za svoje in otrokovo preživetje. Želeni izid št. 3: predelati osebne stiske s strokovnjakom (psihiatrom) in se okrepiti. Želeni izid št. 4: raziskati možnosti za okrepitev socialne mreže in se povezati s člani matične in rejniške družine, ko bo Nataša na to pripravljena.

Na drugi ravni dela z družino je bilo veliko tem povezanih z vlogo starša in otroka. Socialna delavka in uporabnica sta v pogovorih veliko časa namenili učenju, kako skrbeti za otroka, na podlagi izkušnje (socialna delavka je po Lüssijevem načinu ravnanja oskrbe mladi materi stala ob strani in jo podpirala pri učenju nove vloge). Na pogovorih sta raziskovali, se dogovarjali in udeleževali konkretne korake sogovornice v vlogi matere. Govorili sta o potrebah otroka, tako fizioloških kakor tudi razvojnih, predvsem pa o potrebi po nežnosti, varnosti, pozornosti, varnem navezovanju.

Iz analize zapisov socialne delavke je razvidno, da je socialna delavka spreminjala svoj pogled na uporabnico. Sčasoma jo je začela doživljati kot

¹² ZSD je kratica za zapis socialne delavke, število pa označuje datum zapisa.

zaupljivejšo, saj je Nataša pripovedovala vse več o sebi. Socialna delavka je začela prepoznavati njene vire moči. Odnos je postajal bolj vzajemen. Vse bolj sta se pogovarjali o pogledu na potrebe otroka in na vlogo starša ob otroku, ob tem pa sta se začeli vedno bolj odkrito pogovarjati tudi o zaznavah socialne delavke o tem, da Nataša potrebuje nenehno oporo, vodenje in usmerjanje pri skrbi za otroka. Iz analize dokumentacije izhaja tudi, da je socialna delavka uporabnico doživljala kot mlado mamo, ki je precej nespretna s svojim otrokom, ima pa otroka rada in se je zato pripravljena truditi in se učiti.

Res nisem nalašč, nisem vedela, kako naj oblečem otroka. Saj mi je svetovalka povedala in pokazala, ampak sem mislila, da sem potem prav naredila. (IS, 12. 3. 2018)

V tem je socialna delavka prepoznala ključno (vir moči uporabnice) in s tem tudi videla upanje – možnosti za nadaljnje sodelovanje. Prepoznala je odnos, moč in voljo uporabnice, da bi se naučila, da bi več znala, da bi lahko bila nekoč kompetentna mama.

Saj vem, da ne znam prav narediti za otroka ... Saj se zavedam ... bi pa rada vedela ... (IS, 7. 5. 2018)

Najprej je socialna delavka sogovorničino redkobesednost doživljala kot pomanjkljivost oziroma kot nekaj, kar jo ovira. Ko sta z uporabnico vzpostavili bolj odkrit odnos, pa je socialna delavka na »molk« sogovornice gledala drugače. Poleg slabših komunikacijskih spretnosti bi nezaupljivost uporabnice lahko bil razlog za to, da je na timskih sestankih manj govorila (včasih skoraj nič). Namreč, njene besede o tem, česa ne zna, česa ne zmore, česa si ne upa, bi drugi lahko interpretirali tudi kot »priznanje« o lastni nesposobnosti. Socialna delavka pa je to prepoznala kot odprtost in pogum, ki je dragocen vir moči uporabnice za zelene spremembe. To je pomenilo tudi priložnost za nadaljnje sodelovanje.

Včasih kar ne vem, kaj bi morala narediti. Ali pa vem, pa kar ne naredim. Ne znam povedati, zakaj ne. Kar ne morem. (IS, 28. 5. 2018)

Socialna delavka se je opirala na socialnodelovna znanja o družinah s številnimi izzivi in pomagala so ji vztrajati v procesu podpore in pomoči ter se ustrezno odzivati v sodelovanju z uporabnico. Za družine s številnimi izzivi je, kot sva poudarili že v uvodu, značilno, da doživljajo trajni skupek družbenoekonomskih in psihosocialnih problemov. Hitro se lahko kot angažirani strokovni delavci ujamo v razmišljanje, da družine niso naklonjene prejemanju pomoči. V oči bode dejstvo, da je problem neuspeha pri procesih podpore in pomoči pogosto opredeljen kot značilnost družine. Pozornost vzbudijo tudi: veliko število angažiranih strokovnih delavcev na družino, veliko število let, v katerih se strokovni delavci ukvarjajo z družino, in dejstvo, da se težave pri delovanju družine po navadi ne zmanjšajo (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 297). Avtorja poudarjata (*op. cit.*, str. 299), da sta pomembni značilnosti odraslih, ki se znajdejo v kompleksnih situacijah z več problemi, izkušnja zanemarjanja in škodljivega ravnanja v mladosti ter občutek zapostavljenosti v družbi. Zato izgubijo samozavest in razvijejo prepričanje, da so na vseh področjih prikrajšani. Nimajo občutka, da

bi lahko sami dosegli spremembe in da še imajo vajeti življenja v svojih rokah. Poleg tega se bojijo, da bi oblasti še bolj ogrožale njihovo pravico do samostojnega odločanja, če bi otroka namestile zunaj družine in odredile procese podpore in pomoči brez njihove privolitve. Zato so nezaupljivi do vsakršne pomoči in storitev. Te značilnosti je prepoznala tudi socialna delavka v sodelovanju z uporabnico in je poskušala delo zastaviti tako, da bi presegla omenjene pasti, v katere se lahko ujamemo pri delu z družinami s številnimi izzivi.

Analiza zbranega gradiva je pokazala, da je zelo pomembno, da socialne delavke v procesih podpore in pomoči v socialnem delu z družino nimajo vnaprej izoblikovanih želenih izidov in tudi ne vnaprejšnjih odgovorov. Socialna delavka je upoštevala načelo odprtosti za novo in za učenje, nenehno je ustvarjala mikroinovacije v izvirnem delovnem projektu pomoči. Tokrat je namreč prvič soustvarjala delovni odnos tako, kot ga opisuje, z uporabnico, ki je oseba s posebnimi potrebami in ima otroka z zaostankom v razvoju. Prvič je izvajala storitev z uporabnico na opisan način, z uporabnico, ki biva v materinskem domu. Socialna delavka je ravnala iz perspektive moči, saj sta skupaj z uporabnico raziskovali vire, dobre izkušnje in iskali možnosti za prve možne, tudi najmanjše spremembe. Uporabnica se je učila biti mama in skrbeti za gospodinjstvo. Pri tem je potrebovala nenehno oporo in vodenje. Pri tem so ji pomagale in jo usmerjale tudi strokovne delavke materinskega doma. Potrebovala je varen, zaupen odnos, v katerem je imela občutek, da je slišana in upoštevana.

Z Natašo imava vedno bolj zaupen odnos. Osredotočam se na »tukaj in zdaj«, na majhne in postopne korake, na tisto možno, uresničljivo v tem trenutku in verjamem, da so možnosti za to, da bo Nataša nekatere stvari zmogla. Sebe vidim kot možen vir opore zanjo. (ZSD, 28.5.2018)

Socialna delavka je za svoje ravnanje izbrala koncept osebnega vodenja, uporabnici je v pogovorih zaupala osebne izkušnje pri vzgoji svojih otrok, tudi svoje strahove, ko so otroci zboleli, in ubesedila tudi svojo nemoč ob vzgoji otrok. Tudi to je pripomoglo k temu, da je uporabnica v pogovorih pogosteje govorila o svoji negotovosti, nemoči, neznanju, nezmožnosti, predvsem pri ravnanju z otrokom.

Ko sem vnesla tudi nekaj svojega mnenja in izkušenj o vzgoji otrok, je začela nekoliko bolj sproščeno govoriti in tudi sama kaj povedala, da mi ni bilo treba ves čas samo spraševati. Ob Nataši se bom učila potrpežljivosti – »majhnih oz. drobnih korakov«, učila se bom delati na razvidnosti in ozaveščenosti. (ZSD, 21. 2. 2018)

Kot najmočnejši vir moči sogovornice je socialna delavka prepoznala ljubezen do otroka, njeno zavzetost, motiviranost za to, da bi napredovala v starševski vlogi, da bi se »poboljšala«, kot je Nataša poimenovala sama, da bi znala in zmogla biti dobra mama. Iz zapisov socialne delavke je razvidno, da je bila takšna odločitev za uporabnico izjemno zahtevna pot, saj je sama imela zelo neprijetno izkušnjo v odnosu z očetom, kakršne ni želela ponoviti, kot je sama povedala, pri svojem otroku. Uporabnica je namreč živela v rejniški družini, z očetom je imela v preteklosti redke stike in slab odnos. Nikakor ni želela, da bi tudi njen otrok moral v rejništvo, in za to se je bila pripravljena truditi in učiti.

Otroka pa ne dam. Jaz sem bila v rejništvu, vem, kako je. Moj otrok pa ne bo šel. Jaz bi bila rada skupaj z otrokom. (IS, 17. 7. 2018)

To je socialna delavka prepoznavala kot močan vir njene moči in jo je pri tem podpirala.

Nataša je večkrat rekla, da nima izkušenj, da ne ve točno, kaj mora narediti, da bo prav. Menim, da jo zelo zanima, kako naj ravna z otrokom, in to zanimanje prepoznavam kot vir njene moči. Kot vir njene moči vidim tudi to, da to ubesedi in sprašuje, kako naj ravna. (ZSD, 5. 3. 2018)

Ves čas sta iskali možnosti za izide, ki bi bili uresničljivi. Zato se je uporabnica, kljub močni želji po samostojnem življenju, odločila, da bo še najprej ostala v materinskem domu, dokler ne bo hči popolnoma okrevala po operaciji, ki je bila načrtovana za bližnjo prihodnost.

Socialna delavka je raziskovala in krepila osebno odpornost uporabnice. Zaradi odsotnosti odnosa uporabnice z matično in rejniško družino je socialna delavka najprej predpostavljala, da uporabnica družinske odpornosti tako rekoč nima. Nataša se ni čutila povezane niti z matično niti z rejniško družino. Njena primarna družina jo je odklanjala oziroma je njen oče svoja stališča nenehno spreminjal, prav tako tudi sestri. Temu je bilo zelo težko slediti, vsekakor pa v tem odnosu ni moglo biti zaupanja in občutka varnosti. Na Natašo so pretekle izkušnje s primarno in rejniško družino zelo vplivale. Trudila se je preseči te okvire in zaživeti čim bolj samostojno. Pri tem je socialna delavka prepoznavala njeno osebno odpornost, ki se je kazala predvsem v njeni pripravljenosti učiti se, čeprav zelo previdno in počasi, in v njeni vztrajnosti. Socialna delavka je predvidevala, da so ji ti viri moči pomagali preživeti že v preteklosti. To je bilo socialni delavki tudi izhodišče za sodelovanje v nadaljevanju, saj je izhajala iz prepričanja, da je odpornost nekaj, kar lahko razvijemo in krepimo. In ker se je lahko naučimo, ne glede na okoliščine, vselej obstaja upanje (Mešl in Kodele, 2016a, str. 55).

Analiza primera je pokazala, da je model sodelovalnega socialnega dela z družino v skupnosti (Mešl in Kodele, 2016a) zelo uporaben pri povezovanju razdrobljenih virov pomoči družini. Socialna delavka je v dogovoru z uporabnico v okviru izvirnega delovnega projekta pomoči družini zagotovila možnosti za povezovanje s strokovnimi delavkami materinskega doma, zdravstva (otrok je imel namreč več zdravstvenih težav, zaradi katerih je bilo potrebnih veliko obiskov pri zdravnikih v različnih ustanovah ter tudi operativni poseg in bolnišnično zdravljenje), matične družine uporabnice in nazadnje tudi rejniške družine otroka uporabnice. Po nekaj mesecih sodelovanja v okviru izvirnega delovnega projekta pomoči je uporabnica preoblikovala oziroma spremenila svoje cilje. Ker je pot učenja, kako biti kompetentna mama in živeti samostojno, zanjo postala izjemno težavna, hkrati pa je ob podpori socialne delavke in strokovnih delavk materinskega doma vse bolj prepoznavala, da ne zmore niti samostojno živeti niti samostojno poskrbeti za otroka in njegove potrebe, se je odločila za oddajo otroka v rejniško družino. K odločitvi za rejništvo je pripomoglo tudi to, da je socialna delavka ustvarila možnosti, ki so se sprva zdele neuresničljive. Želela je upoštevati Natašino veliko željo, da ostane z

otrokom, hkrati pa je v sodelovanju z njo prepoznala, da za otroka ne bi bilo dovolj dobro poskrbljeno, če bi morala Nataša samostojno skrbeti zanj.

Pogovarjali sva se tudi o možnosti rejništva. Nataša je izrazila strah, da otroka ne bo več videla, če gre v rejništvo. Hkrati je povedala, da se zaveda, da sama zanj ne more skrbeti. Strah jo je, če bi morala zdaj sama kam z otrokom oditi in živeti sama z njim. Ob tem sva raziskovali možnosti, na primer, če bi Nataša skupaj z otrokom živela v rejniški družini. (ZSD, 17. 7. 2018)

Socialni delavki je z veliko osebno zavzetostjo, ob podpori mentorske skupine v okviru projekta LIFE in strokovnega tima na centru za socialno delo, uspelo soustvariti veliko inovacijo. Deklica je bila sprejeta v rejniško družino, a rejniška družina je bila pripravljena k sebi sprejeti tudi Natašo. Nataša zdaj živi skupaj s hčerjo in jo vzgaja ob pomoči in usmerjanju rejnice. Pomembni so bili vztrajanje in potrpežljivost socialne delavke, njena stalna pridruženost uporabnici, spoštljiv in odgovoren odnos ter nenehno zagotavljanje opore sogovornici na poti do zelenih izidov z zaupanjem v njene zmožnosti.

Spoznala sem, kako pomembno je poslušati in slišati uporabnico s posebnimi potrebami, soraziskovati skupaj z njo njene želje, potrebe, težave, realne možnosti. Spoznala sem, kako pomembna je potrpežljivost in kako se obrestuje v smislu, da je sploh možno vzpostaviti delovni odnos, ki temelji na odkritosti, varnosti, spoštovanju. (ZSD, 15. 10. 2018)

V izvirnem delovnem projektu pomoči sta socialna delavka in Nataša prvotno opredeljene zelene izide prilagajali, razvijali, na novo definirali, vselej na podlagi skupnega dela in novih soustvarjenih izkušenj. Tako zdaj živi Nataša z otrokom, čeprav glavni del skrbi zanj prevzema rejnica. Nataša je lahko ves čas skupaj z otrokom, ne odloča pa samostojno o njem, ampak v sodelovanju z rejnico. Nataša se je tudi prijavila na zavodu za zaposlovanje in aktivno išče službo. Ima nekoliko več časa zase, saj ji ni treba biti nenehno sama z otrokom. Je pa soudeležena v življenju otroka in pri skrbi zanj kakor tudi pri sprejemanju pomembnih odločitev v zvezi z njim. Za zdaj ne razmišlja o tem, da bi se popolnoma osamosvojila, in ostaja v družini rejnice, kjer se tudi uči vsakdanje skrbi za otroka in gospodinjstvo.

Institucionalni kontekst za delo z družinami s številnimi izzivi

Institucionalni okvir (npr. javna politika, zakoni, politika organizacije), znotraj katerega socialne delavke in delavci opravljajo svoje delo, pomembno sooblikuje njihovo prakso. Gre za okvir, znotraj katerega lahko delujejo, določa formalno vlogo socialnih delavcev in delavk (Healy, 2014).

Družine s številnimi izzivi v Sloveniji pogosto prejemajo pomoč na centru za socialno delo. Od ustanovitve prvih centrov za socialno delo na začetku šestdesetih let 20. stoletja so te institucije doživele številne reforme. Specializacija dela, številni predpisi in podobno so povzročili, da se je strokovno delo, zaradi katerega so bili centri ustanovljeni, v preteklih letih umaknilo v ozadje. Ob številnih postopkih se je v procesu dela izgubil prav človek, ki potrebuje pomoč, socialne delavke in delavci namenijo vedno manj časa za ljudi in pogovore z njimi. To ni nekaj, kar bi veljalo samo za Slovenijo, tudi avtorji v tujini opozarja-

jo na problem „postopkovnosti“ institucij, ki prevladuje nad socialnodelovnim znanjem (npr. Parton in O`Byrne, 2000; Madsen, 2014). Institucionalni okvir centra za socialno delo, v katerem so v ospredju zakonodajna in proceduralna vprašanja, je v Sloveniji pripomogel k nezadovoljstvu uporabnikov, strokovnih delavcev in širše javnosti (gl. npr. Rihter in Šugman Bohinc, 2016; Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019). Takšen institucionalni okvir, ki ne podpira zaposlenih pri tem, da bi lahko opravljali kompetentno socialno delo (zaradi številnih postopkov, preobremenjenosti posameznega strokovnega delavca), je treba zavrnilo in iskati načine za spremembe.

Že nekaj let je v Sloveniji aktualno vprašanje reorganizacije sistema centrov za socialno delo. Izvedba organizacijskega dela reorganizacije se je zgodila konec leta 2018¹³ in sprožila precej polemik o tem, kako bo nov organizacijski kontekst podprl socialne delavke in delavce pri socialnodelovnem ravnanju. V odzivih zaposlenih na centrih za socialno delo je izražene veliko skrbi in stisk, saj doživljajo spremembe kot ožjenje prostora za socialno delo (več o tem v Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019), čeprav naj bi bili cilji reorganizacije prav nasprotni (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2016). Kaj to pomeni za delo z družinami s številnimi izzivi? Ali je možno v obstoječem institucionalnem okviru centra za socialno delo udejanjati sodobno doktrino socialnega dela z družino? Kakšne spremembe bi bile potrebne?

Institucionalni okvir na centrih za socialno delo in podpora vodstva sta za izvajanje nalog socialne delavke in delavca, predvsem na področju socialnega dela z družino, zelo pomembna. V skladu s sodobnimi koncepti socialnega dela z družino je v prakso nujno treba vnašati spremembe, ki podpirajo prizadevanja uporabnikov za raziskovanje možnosti in soustvarjanje razmer za doseg želenih izidov. Sprememba je stalnica na področju socialnega dela z družino in socialna delavka potrebuje za odprtost za spremembe odprt institucionalni okvir, ki jo podpira pri razvijanju novega znanja in novih praks.

Pogosto so ovire za vnašanje inovacij in predvsem dobrih praks, ki temeljijo na uporabi sodobnih konceptov socialnega dela, v organizacijski klimi

¹³ Organizacijska reorganizacija centrov za socialno delo (CSD) je bila pomembna sprememba v delovanju centrov predvsem z vidika vodenja in upravljanja, saj je s 1. 10. 2018 iz takrat obstoječih 62 CSD nastalo 16 območnih CSD, s 63 enotami. Sledile so oziroma še sledijo tudi vsebinske spremembe, predvsem s spremembo zakonodaje in s tem z novimi nalogami, ki jih izvajajo CSD. Največja sprememba se je zgodila z Družinskim zakonikom (2017), zadnja sprememba je začela veljati 15. 4. 2019. Družinski zakonik prinaša številne spremembe v pristojnosti in nalogah CSD, predvsem pa so CSD veliko bolj vezani na roke in naloge v povezavi s sodiščem. Še pred tem sta 1. 1. 2019 začela veljati nov Zakon o socialnem vključevanju invalidov (2018) in nov Zakon o osebni asistenci (2017). Poleg tega od septembra 2019 velja tudi sprememba Zakona o socialnem varstvu (1992), in sicer so CSD dobili novo storitev Podpora žrtvam kaznivih dejanj. Marca 2020 so centri dobili tudi nov informacijski sistem, ki za strokovne delavke in delavce pomeni še več časa, namenjenega birokraciji, in mnogi to doživljajo kot podaljševanje postopkov, ki nikakor ne koristijo uporabnikom, in kot podvajanje dela, saj je treba poleg vnašanja v Informacijski sistem Krpan vnašati še vedno vse zadeve oziroma naloge v Bazo socialnih podatkov. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti je glede na povečan obseg dela in dodatne naloge ter pristojnosti sicer zagotovilo nekaj novih delovnih mest, vendar pa s tem niti približno ni razbremenilo že obstoječega strokovnega in podpornega kadra na CSD. Tako ostajajo CSD še naprej kadrovske podhranjeni, socialne delavke in delavci pa preobremenjeni s preštevilnimi nalogami, ki postajajo vse zahtevnejše in kompleksnejše, vse več je predpisov, ki ožijo prostor za socialno delo v skladu s sodobnimi koncepti in teorijo.

in zakonodaji, saj lahko ožita prostor za sodobno socialno delo. Velika ovira je preobremenjenost socialnih delavk in delavcev, ki delajo na področju družin s številnimi izzivi, saj je lahko ena socialna delavka ali socialni delavec odgovoren tudi za petdeset do šestdeset družin naenkrat¹⁴, ki so vključene v izvajanje storitve pomoč družini za dom, poleg tega pa to niso edine naloge, ampak dela še na drugih področjih socialnega dela. Ob tem je pomembno tudi, da postaja problematika vse kompleksnejša in zahtevnejša ter da je za delo na tem področju potrebno vse več znanja, izkušenj, kompetenc in možnosti za refleksijo, samorefleksijo, razpravo o dobrih praksah z drugimi. Pomembni in nujni so nenehno strokovno izpopolnjevanje in izobraževanje, intervizija in supervizija, poznavanje teorije in sodobnih konceptov, predvsem pa izkušnje in osebni pogum, kako teoretske koncepte vnašati v prakso.

Iz zapisov socialne delavke izhaja, da je v času sodelovanja v projektu LIFE opravljala te naloge: v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom je sodelovala s petinštiridesetimi družinami, izvajala je storitve prve socialne pomoči za vse uporabnike, s katerimi je v preteklosti sodelovala v okviru pomoči družini za dom, izvajala je naloge v okviru obravnave otrok in mladostnikov s težavami v odraščanju brez kaznivega dejanja, in sicer s štirinajstimi mladostniki in njihovimi starši. Sodelovala je v več stalnih timih, katerih nosilke so bile druge socialne delavke na področju posebnega varstva otrok in mladostnikov. Občasno je sodelovala tudi v drugih posvetovalnih in kriznih timih na centru za socialno delo. Sodelovala je tudi s strokovno vodjo programa Laična pomoč družinam in z laičnimi izvajalci, ki so izvajali program in sodelovali z družinami na njihovih domovih. Sodelovala je s šolskimi svetovalnimi delavkami (na osnovnih in srednjih šolah), občasno tudi s svetovalnimi delavkami iz vrtcev in s strokovnimi delavkami na področju zdravstva, v primerih suma nasilja v družini pa tudi s policijo. Sodelovala je tudi s humanitarnimi organizacijami in predstavniki lokalnih skupnosti, kadar je bilo to potrebno za podporo in pomoč uporabnikom, vključenih v storitev. Izvajala je tudi naloge kot dežurna strokovna delavka v Interventni službi.

Za sodelovanje z družino, katere analizo procesa dela predstavlja v članku, si je socialna delavka v dogovoru z vodstvom zagotovila poseben čas in delovne razmere. Vodstvo centra za socialno delo ji je omogočilo vključitev v projekt, jo podpiralo in ji omogočalo razmere za to, da je lahko vzpostavila in razvila socialnodelovni odnos z družino. Mati z otrokom je sicer bivala v oddaljenem materinskem domu, do katerega je socialna delavka s centra za socialno delo potrebovala uro vožnje. To je bila nujna izhodiščna podpora, ki je omogočala sodelovanje v skladu s sodobnimi koncepti socialnega dela z družino. Kljub temu si je socialna delavka želela še več priložnosti za sodelovanje in podporo mlade družine.

Zaskrbljena sem, ko razmišljam o prihodnosti, in sicer, če razmišljam o potrebah odraščajočega otroka, o pričakovanih družbe do vloge matere in o

¹⁴ Kolegi s Švedske, s katerimi smo sodelovali v projektu LIFE, so v projektu Family Pilot (Davidson, 2020), v katerem so poskušali ustrezno podpreti družine s številnim izzivi, ugotovili, da lahko ena socialna delavka s polnim delovnim časom ustrezno podpre 6–10 družin s številnimi izzivi. Izračun dolgoročnih učinkov je pokazal, da je to za državo manjši strošek kot na primer namestitve otrok v rejništvo, hospitalizacije, zaporne kazni, saj bi te lahko s takšnim delom preprečili.

realnih možnostih svoje sogovornice. Razmišljam o svoji vlogi ob Nataši in ali lahko resnično karkoli pripomorem k temu, kako se bo naučila skrbeti za otroka in ga vzgajati in pri tem doprinesiti tudi k njeni (boljši) samopodobi mlade mamice. Gre namreč za socialno delo »na daljavo«, bi rekla, saj sem z Natašo največ dvakrat na mesec po dve uri. Nataša pa potrebuje nenehno oporo, krepitev in usmerjanje. (ZSD, 7. 5. 2018)

Analiza spisovne dokumentacije pokaže, da je bila socialna delavka najprej sama pobudnica drugačnega pristopa dela, kot je značilen za siceršnjo prakso centra za socialno delo, in sicer se je sama odločila za to, da omogoči ter zagotovi varen prostor in čas za pogovor, v katerem so se lahko razvijala zaupanje, vzajemno spoštovanje ter sodelovanje med njo in uporabnico po konceptih sodobnega socialnega dela z družino. Sodelovanje se je nadaljevalo v sklenitev dogovora o sodelovanju v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, čeprav je bila uporabnica v materinskem domu in sta ji bili tam zagotovljeni strokovna podpora in pomoč. Socialna delavka je svojo izbiro in odločitve za opisan pristop in način dela utemeljevala s pomočjo teorije socialnega dela in uporabe sodobnih konceptov socialnega dela.

Vodstvo centra za socialno delo je socialno delavko spodbujalo, omogočalo je razvijanje novih praks in izkušenj ter vnašanje inovacij v strokovno delo in samostojnost pri odločanju o strokovnih pristopih. Omogočalo ji je razmere za nenehno učenje in izpopolnjevanje, za raziskovanje možnega. Socialna delavka je imela ves čas omogočeno strokovno izpopolnjevanje in izobraževanje, intervizijo, supervizijo, timsko sodelovanje in podporo sodelavcev. Na podlagi takšnega institucionalnega konteksta in osebnega angažmaja socialne delavke je Nataša imela možnost sodelovanja v izvirnem delovnem projektu pomoči kot enakovredna sogovornica, ki je bila spoštovana, slišana in upoštevana.

Socialna delavka je lahko izvajala socialnovarstveno storitev tako, kot izhaja iz spisovne dokumentacije, le v konkretnem primeru. Za to ji je vodstvo omogočilo čas in razmere na podlagi vključitve v projekt LIFE. Sicer z drugimi družinami oziroma uporabniki ni delala pod enakimi pogoji, bila je namreč veliko bolj obremenjena, saj s toliko družinami in uporabniki sočasno ni mogoče izvajati storitve v skladu s sodobnimi koncepti socialnega dela – zaradi preobremenjenosti in časovne omejitve. Delo v skladu s sodobnimi koncepti dela z družinami namreč zahteva veliko več časa in pozornosti, kot ga v resničnosti lahko namenja socialna delavka svojim uporabnikom. Vsekakor pa ni možno izvajati storitve v skladu s koncepti socialnega dela v štiridesetih ali več družinah sočasno. Institucionalni okvir centra za socialno delo ostaja kljub reorganizaciji podoben, standardi in normativi že leta enaki, ne glede na spremenjene načine dela, sodobne koncepte, potrebe uporabnikov, kompleksnosti in številne izzive, s katerimi se srečujejo družine.

Sklep

Življenjski svet družin s številnimi izzivi je prepleten s skupkom družbenoekonomskih in psihosocialnih problemov. Kopičenje izzivov, ki se pogosto prenašajo iz generacije v generacijo, določa družinski vsakdan. Družinski člani se v neneh-

nih poskusih zagotavljanja osnovnih dobrin za preživetje in reševanja nakopičenih problemov izčrpajo. Sodelovalni odnos z družinami, s pomočjo katerega se približamo njihovem življenjskemu svetu, je priložnost, da vidimo več kot le probleme, in pogosto napačno interpretirani nepripravljenosti za sodelovanje dodamo nove interpretacije. Potrebujemo znanja o družinah s številnimi izzivi, da lahko razumemo kompleksnost življenj, da razumemo določena ravnanja, ki se mogoče na prvi pogled zdijo kot nesprejemanje pomoči ali zavračanje sodelovanja. O podobni izkušnji piše Maholmes (2014, str. x): šele v srečanjih z družinami s številnimi izzivi v njihovih okoljih je spoznala kompleksnost njihovih življenj in izzive, s katerimi se vsak dan spoprijemajo. Šele tako je lahko odsotnost na dogovorjenem srečanju ali neuresničen dogovor razumela kot širšo zgodbo, ki priča o nujnih prednostnih nalogah in širših dimenzijah življenja družin, ki jih ljudje, ki se zgolj za kratek čas pojavimo v življenjih družin s številnimi izzivi, pogosto narobe razumemo (Mešl in Kodele, 2016a).

Da bi vzpostavili sodelovanje z družinami s številnimi izzivi in vzdrževali sodelovalni proces podpore in pomoči, je nujno poznavanje sodobnih konceptov socialnega dela z družino (gl. npr. Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019; Mešl in Kodele, 2016a). Samo poznavanje seveda ni dovolj, če tega znanja dosledno ne udejanjamo v praksi. Socialni delavci in delavke potrebujemo podporo (izobraževanja, intervizije, supervizije, mentorska podpora za udejanjanje novih pristopov dela), da lahko v kompleksnih procesih podpore in pomoči z družinami s številnimi izzivi soustvarjamo možnosti z družinskimi člani tudi za izzive, ki se sprva lahko zdijo preveliki, da bi se z njimi spoprijeli. Pogosto potrebujemo tudi moralni pogum (Kidder, 2005) za vztrajanje v socialnodelovnem ravnanju in ustvarjanju novih, inovativnih možnosti za družino, ki doživlja številne izzive.

Moralni pogum za socialno delo je potreben v institucionalnem kontekstu, v katerem so v ospredju zakonodajna in proceduralna vprašanja, kjer se prostor za socialno delo oži zaradi preobremenjenosti socialnih delavk in delavcev, kjer je potrebno učinkovito loviti roke tudi na račun časa za sodelovanje z ljudmi.

Za učinkovite spremembe in udejanjanje novih pristopov v prakso socialnega dela so potrebne spremembe na mikro-, mezo- in makroravni. Na to opozarja tudi Atwool (2018), ki sicer piše o uvajanju pristopa, utemeljenega na razumevanju travme, v postopke zaščite otrok. Čeprav nekateri menijo, da se lahko spremembe začnejo na mikroravni s spremembo praks strokovnih delavk in delavcev, Atwool (2018, str. 6) opozarja, da je težko računati na spremembe zgolj na mikroravni, če ne upoštevamo ovir na mezo- in makroravni. Vloga strokovnih delavk in delavcev pri tem je, da opozarjajo svoje institucije na priložnosti za uvajanje novih načinov dela, vloga institucij pa je, da jim to omogočijo in jih pri tem podprejo, hkrati pa sporočajo državi, kje je potrebno uvesti sistemske in zakonodajne spremembe za omogočanje ustreznih načinov pomoči ljudem.

Analiza procesa sodelovanja z družino, ki je bila vključena v projekt LIFE, je pokazala, da model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti (po Mešl in Kodele, 2016a) prinaša nove dobre možnosti za delo na področju socialnega dela z družinami s številnimi izzivi. Postavlja se vprašanje,

ali lahko zagotovimo takšen institucionalni okvir na centrih za socialno delo, da bodo takšno pomoč prejele vse družine, ki bi jo potrebovale, in da bodo imele socialne delavke takšne delovne razmere, da družinam to omogočijo. Ali je možno ustrezne programe pomoči družinam s številnimi izzivi res razvijati le projektno? Kaj bo sledilo zdaj, ko se je projekt končal?

Viri

- Atwool, N. (2018). Challenges of operationalizing trauma-informed practice in child protection services in New Zealand. *Child & Family Social Work*, 1–8. Pridobljeno 4. 1. 2019 s <https://doi.org/10.1111/cfs.12577>
- Bodden, D. H. M., & Deković, M. (2016). Multiproblem families referred to youth mental health: what's in a name? *Family Process*, 55(1), 31–47.
- Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma: priročnik za delo z družinami*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Pedagoška fakulteta, Inštitut za družinsko terapijo.
- Creswell, J., & Plano Clark, V. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Davidson, B. (2020). *The Family Pilot: development of social work with multi-challenged families in the project the Family Pilot in Sweden*. (Članek še čaka na objavo.)
- Davidson, B., & Bredmar, M. (ur.) (2012). *Familjer i socialtjänsten – levnadsvillkor, livssituation och erfarenhet av socialtjänst. Ett FoU-projekt om barn, ungdomar och deras föräldrar i sex kommuner i Östergötland*. FoU-rapport 68:2012. Linköping: FoU-centrum.
- Dragoš, S. (ur.) (2019). *Enostavna ideja: univerzalni temeljni dohodek*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Družinski zakonik (2017). *Ur. l. RS*, št. 15/17, 21/18, 22/19, 67/19.
- Healy, K. (2014). *Social work theories in context: creating frameworks for practice* (2. izdaja). Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- Kidder, R. M. (2005). *Moral courage*. New York: HarperCollins Publishers.
- Kobolt, A., Sting, S., & Turnšek, N. (ur.) (2016). School and vulnerable families. *CEPS Journal: Center for Educational Policy Studies Journal*, 6(4), 5–10.
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.) (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Lüssi, P. (1991). *Systemische Sozialarbeit*. Bern: Haupt.
- Madsen, W. C. (2007). *Collaborative therapy with multi-stressed families* (2. izdaja). New York: The Guilford Press.
- Madsen, W. C. (2014). Taking it to the streets: family therapy and family-centered services. *Family Process*, 53(3), 380–400.
- Maholmes, V. (2014). *Fostering resilience and well-being in children and families in poverty: why hope still matters*. New York: Oxford University Press.
- Matos, A. R., & Sousa, L. M. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work Practice*, 18(1), 65–80.
- Melo, A. T. D., & Alarcão, M. (2011). Integrated family assessment and intervention model: a collaborative approach to support multi-challenged families. *Contemporary family therapy*, 33(4), 400–416.
- Melo, A. T. D., & Alarcão, M. (2013). Transforming risks into opportunities in child protection cases: a case study with a multisystemic, in-home, strength-based model. *Journal of Family Psychotherapy*, 24, 17–37.

- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N. (2018). Collaborative social work in the community with families facing multiple challenges. *Ljetopis socijalnog rada*, 25(3), 343–367.
- Mešl, N., & Kodele, T. (ur.) (2016a). *Co-creating processes of help: collaboration with families in the community*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (2016b). Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 41–64). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2016). Reorganizacija CSD. Vrniti socialno delo na teren, približati centre ljudem in izboljšati storitve za državljane. Pridobljeno 14. 12. 2019 s http://www.zdruzenjeobcin.si/fileadmin/datoteke/2017/RAZNO/MDDSZ_Reorganizacija_CSD.pdf
- Parton, N., & O'Byrne, P. (2000). *Constructive social work: towards a new practice*. Basingstoke: Palgrave.
- Rape Žiberna, T., Žnidar, A., Cafuta, J., & Flaker, V. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo – kaj se pravzaprav dogaja? *Socialno delo*, 58(2), 145–154.
- Rihter, L., & Šugman Bohinc, L. (2016). Konstruktivno socialno delo kot gibalno soustvarjalnega dialoga: sklepi in predlogi 6. kongresa socialnega dela. *Socialno delo*, 55(4), 213–215.
- Sharlin, S. A., & Shamai, M. (2000). *Therapeutic intervention with poor unorganized families: from distress to hope*. New York: Haworth Press.
- Walsh, F. (2006). *Strengthening family resilience* (2. izdaja). New York: The Guilford Press.
- Wise, J. B. (2005). *Empowerment practice with families in distress*. New York: Columbia University Press.
- Zakon o osebni asistenci (2017). *Ur. l. RS*, št. 10/2017, 31/2018.
- Zakon o socialnem varstvu (1992). *Ur. l. RS*, št. 54/92, 56/92, 13/93, 42/94, 1/99, 41/99, 36/00, 54/00, 26/01, 6/02, 110/02, 5/03, 2/04, 3/04, 7/04, 6/05, 69/05, 9/06, 21/06, 105/06, 114/06, 5/07, 5/08, 73/08, 53/09, 56/10, 61/10, 62/10, 40/11, 57/11, 57/12, 39/16, 52/16, 15/17, 29/17, 54/17, 21/18, 31/18, 28/19.
- Zakon o socialnem vključevanju invalidov (2018). *Ur. l. RS*, št. 30/18.