

Tjaša Komac, Sanja Sitar Surić, Meta Smole

Uporaba koncepta soustvarjanja na centrih za socialno delo

Izkušnja sodelovanja v projektu LIFE

Vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabniki je v socialnem delu izjemno pomembna naloga. Delovni odnos namreč uporabnike in socialne delavke definira kot sodelavce v skupnem projektu, v katerem si prizadevamo soustvariti deleže v rešitvi. Delovni odnos omogoči, da je soustvarjanje rešitev za kompleksne probleme zastavljeno kot izviren delovni projekt pomoči. V okviru projekta LIFE so avtorice, vse socialne delavke, v praksi dosledno uporabljale koncept delovnega odnosa soustvarjanja. Ker se je uporaba tega koncepta pokazala kot izjemno učinkovita, v prispevku na razumljiv in praktičen način predstavljajo njegovo uporabo v praksi in njegov enkraten pomen za prakso socialnega dela. V prispevku predstavljajo tiste vidike pomoči in podpore družinam, ki so se v času sodelovanja v projektu LIFE pokazali kot uporabni oziroma za katere menijo, da so odločilno pripomogli k učinkovitosti pomoči družinam s številnimi izzivi. V procesu pomoči in podpore so se kot taki pokazali: vzpostavljanje delovnega odnosa, instrumentalna definicija problema in kot najpomembnejša elementa ravnanje iz perspektive moči in etika udeležnosti.

Ključne besede: perspektiva moči, družine s številnimi izzivi, uporabniki, delovni odnos, etika, udeležnost.

Tjaša Komac, magistra socialnega dela z družino, je zaposlena na Centru za socialno delo Severna Primorska, Enota Nova Gorica, kot strokovna delavka na področju varstva otrok in družine, nasilja v družini in rejništva. Kontakt: tjasakomac90@gmail.com.

Sanja Sitar Surić, doktorica socialnega dela, je zaposlena na Centru za socialno delo Maribor kot koordinatorica za preprečevanje nasilja v družini. Kontakt: sanja.sitar@amis.net.

Meta Smole, univerzitetna diplomirana socialna delavka, je zaposlena na Centru za socialno delo Ljubljana, Enota Logatec, kot strokovna delavka na področju varstva odraslih in socialnovarstvenih storitev. Kontakt: metasmole1@gmail.com.

Using the concept of co-creation at centres for social work - Gained experiences from taking part in a LIFE project

Creating a working relationship with service users is an extremely important task in social work. The working relationship defines service users and social workers as collaborators in a joint project and gives us the task of co-creating our shares in finding the solution. The working relationship enables the co-creation of solutions for complex problems to be referred to as an original help project. The authors, all social workers participating in a LIFE project, have consistently applied the concept of co-creation of working relationship in practice. Since the use of this concept has proved to be extremely effective, they present its contribution in comprehensible and useful way. Its use in practice and its unique importance for the practice of social work are presented. In the paper, they present aspects of help and support for families that have been proved to be useful in the LIFE project, or which are considered to have a key contribution to the effectiveness of helping families with many challenges. Such aspects were the following: establishment of working relationship, instrumental definition of the problem, and, as the most important elements, handling the situation from the strength perspective, and ethics of participation.

Keywords: strength perspective, multi-challenged families, users, working relationship, ethics, participation.

Tjaša Komac, MA in social work with families, is employed at the Centre for Social Work Severna Primorska, Nova Gorica Unit, as an expert worker responsible for protection of children and families, against domestic violence and for foster care. Contact: tjasakomac90@gmail.com.

Sanja Sitar Surić, PhD in social work, is employed at the Centre for Social Work Maribor as a coordinator for domestic violence prevention. Contact: sanja.sitar@amis.net.

Meta Smole, BA in social work, is employed at the Centre for Social Work Ljubljana, Logatec Unit, as an expert worker in the field of adult protection and social security services. Contact: metasmole1@gmail.com.

Uvod

Socialne delavke¹ na centrih za socialno delo se pri delu vsak dan srečujemo s kompleksnimi okoliščinami družin s številnimi izzivi. Problemi, s katerimi se uporabniki na nas obračajo po pomoč in podporo, so pogosto videti nerešljivi. Socialne delavke smo velikokrat njihov zadnji poskus rešitve socialnih težav ali pa je družinska problematika že tako izstopajoča, da je vključitev centra za socialno delo v življenje družine celo nujna. Največkrat vključitev spodbudijo druge institucije in službe, družinski člani ali osebe, ki prepoznajo ogroženost otroka in o tem obvestijo center za socialno delo. Socialne delavke pa imamo največkrat težavno in na videz morda povsem nemogočo nalogo: s strokovnim pristopom družini ponuditi toliko pomoči in podpore, da bi se njihovi lastni viri moči tako okrepili, da bi družina zmogla sama ustrezno poskrbeti za koristi svojih članov.

Avtorice članka imamo izkušnjo, da se kot socialne delavke pogosto izgubimo v zgodbah in težavah posameznikov, družin ali skupin, doživljamo negotovost v svojem ravnanju in ne vemo, kako naprej. Za sam začetek se nam zdi prav zato pomembno znova poudariti definicijo socialnega dela, kot jo je ubesedila Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 27). Predmet socialnega dela avtorica opredeli kot pomoč človeku, družini, skupini ali skupnosti, zagotavljanje opore in podpore pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov. Poudari, da sodelovanje poteka v delovnem odnosu, ki zagotavlja instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev. Poteka s sporazumevanjem, dogovarjanjem in skupnim oblikovanjem rešitev. Vse z namenom, da bi udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi.

V okviru projekta LIFE smo s pomočjo mentoric dr. Nine Mešl in dr. Tadeje Kodele v praksi uporabljale koncepte socialnega dela, kot so soustvarjanje rešitev, etika udeležенosti in perspektiva moči. V članku bomo skušale razumljivo in praktično predstaviti sodobne koncepte socialnega dela in njihov enkraten pomen za prakso socialnega dela. Predstavile bomo tiste vidike pomoči in podpore družinam, ki so se nam med sodelovanjem v projektu LIFE pokazali kot uporabni oziroma za katere menimo, da so odločilno pripomogli k učinkovitosti pomoči družinam s številnimi izzivi. Vse to z željo, da se kot socialne delavke ob vsakodnevnem delu vedno znova spomnimo na doktrino socialnega dela in jo uspešno vpletemo v naše delo.

Pri tem izhajamo iz ugotovitev Kodele in Mešl (2016, str. 110), da v znanosti in stroki socialnega dela delovanja na mikroravni, na kateri smo v odnosu s posameznikom, ki potrebuje podporo in pomoč, nikoli ne moremo zares razlikovati od delovanja na mezo- in makroravni, ki zagotavljata, da lahko socialna delavka deluje v skladu z razvito doktrino socialnega dela. To pomeni, da kot spoštljiva in odgovorna zaveznica ljudi sodeluje z ljudmi, ki so strokovnjaki na podlagi lastnih izkušenj, in da v delovnem odnosu soustvarjanja in izvirnem delovnem projektu pomoči, skupaj z vsemi udeležенimi, uvaja zelene spremembe za vse, povečuje socialno moč za preseganje socialne izključenosti in za dostojno življenje vsakega človeka.

¹ V članku za socialne delavke in delavce uporabljamo žensko slovnično obliko, ker smo v projektu LIFE v Sloveniji sodelovale le socialne delavke. Ženska slovnična oblika je v članku zamenljiva z moško.

Vzpostavljanje delovnega odnosa in uporaba koncepta soustvarjanja

Vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabniki je izjemno pomembna naloga. Delovni odnos namreč uporabnike in nas, socialne delavke, opredeli kot sodelavce v skupnem projektu, ki si prizadevamo soustvariti deleže v rešitvi. Delovni odnos omogoči, da je soustvarjanje rešitev za kompleksne probleme zastavljeno kot izviren delovni projekt pomoči. Socialnim delavkam pa zagotavlja oporo, da vzpostavijo pogovor, ki omogoči raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Olajša tudi sodelovanje v sodelovalnem odnosu, ki je temelj socialnega dela, ki ga vzpostavimo z uporabnikom in v katerem lahko skupaj z njim soustvarjamo rešitve, pri tem pa uporabljamo jezik stroke, torej jezik soustvarjanja (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str.12).

Čačinovič Vogrinčič (v Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 47) piše o tem, da se je v praksi socialnega dela morala tudi sama naučiti, da je ključno znati vzpostaviti in vzdrževati procese sodelovanja in raziskovanja. Pri tem ji je najprej pomagala beseda delo, ki je ključna in označuje naš poklic. Delo v procesu podpore in pomoči je tako ubesedila kot delo skupaj, kot soustvarjanje, v katerem so udeleženi vsi, ki pripomorejo k želenim spremembam. Druga beseda, ki ji je pomagala, pa je bila beseda odnos med udeleženi v procesih pomoči. V letih dela v praksi je izoblikovala koncept delovnega odnosa, ki zagotavlja procese dela in vključuje dogovor o sodelovanju, instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev, osebno vodenje, etiko udeleženiosti, perspektivo moči, ravnanje s sedanjostjo in ne nazadnje tudi znanje za ravnanje.

V delovnem odnosu soustvarimo izvorni delovni projekt pomoči družini. Ti projekti so izvorni, ker se oblikujejo vsakokrat na novo in posebej, za vsakega človeka in družino posebej, ker so soustvarjeni skupaj z njimi in zanje. So tudi delovni, ker je poudarek na delu, soustvarjanju, in so projekti, ker potekajo v času, so usmerjeni k dobrim izidom oziroma želenim razpletom. V izvirnem delovnem projektu se soustvarjene rešitve in zaželeni razpleti prevajajo v akcijo, v dejanja, v konkretne korake in naloge (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 53).

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 59–60) poudarjata, da v socialnem delu potrebujemo znanje, ki nam omogoča, da lahko vzpostavimo odprt prostor za pogovor, ki je poseben, socialnodeloven. Poseben zato, ker v pogovoru vzpostavimo delovni odnos in ker v njem govorimo jezik socialnega dela, ki zagotavlja instrumentalno definicijo problemov in skupno raziskovanje možnih rešitev. V socialnem delu je res večina pogovorov usmerjenih v soustvarjanje rešitev, se pa razvijajo tudi pogovori, katerih cilj je le vzdrževati odnos in proces za nadaljevanje pogovora in sodelovanja.

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 33) poudarjata tudi, da ima socialno delo z družino, ki vnaša spremembe in rešitve, ki zmanjšajo stisko in povečajo upanje, terapevtski učinek, a ostaja socialno delo. Socialno delo je mobilizacija družine, njenih moči in virov, je skupen element socialnega dela in družinske terapije. A je koncept socialnega dela širši, kompleksnejši, obsega procese podpore in pomoči pri reševanju vsakdanjih psihosocialnih problemov ljudi v sedanjosti – zelo zahtevna in kompleksna naloga. Spreminjanje pri ustvarjanju

rešitev zahteva čas, vztrajnost, zavzetost, ki seže iz družine v skupnost. Vries in Bouwkamp (2002, str. 62) ocenjujeta, da se dejavniki odnosa kažejo kot najodločilnejši dejavnik pri uspešnosti sodelovanja s posameznikom ali družino. Pri tem poudarjata pomembnost medsebojnega pozitivnega vrednotenja, pozitivnega odnosa, medsebojnega razumevanja, sočustvovanja in izkušnje, da delovni odnos resnično pomaga. Ti dejavniki pa vplivajo na razvoj dobrega delovnega odnosa.

Anderson in Gehart (2007, str. 46) poudarjata, da ima v sodelovalnem odnosu uporabnikovo znanje višjo vrednost, zato naj socialna delavka ne bi imela vnaprejšnjih pričakovanj, kako bi zgodba in sodelovanje morala potekati. Socialna delavka mora na začetku zaupati v to, da uporabnik sam sebe najbolje pozna, in se mora biti pripravljena z njim pogovarjati predvsem o temah, ki se njemu zdijo pomembne. Po zaslugi upoštevanja uporabnikovega znanja se sodelovalni pristop odločilno razlikuje od drugih pristopov, pri katerih je temelj ravnanja predvsem strokovno znanje, ki z zunanjega stališča definira uporabnikove probleme, torej tudi rešitve, izide in morebitni uspeh.

Socialna delavka mora zato ostati odprta za pripovedovanje uporabnika in skuša spoznati njegovo razmišljanje, vendar ne toliko o težavi kot o izjemah od težave. Strokovnjak za težavo je po mnenju avtorjev Parton in O'Byrne (2000, str. 66–69) uporabnik sam in ne socialna delavka. Uporabnik ima s težavo največ izkušenj in tudi edini pozna njene izjeme. Socialna delavka pa kljub temu ni brez strokovnega znanja, saj lahko s postavljanjem koristnih vprašanj in soustvarjanjem novih okvirjev spodbuja ustvarjanje rešitev.

Po mnenju de Shazerja in Kim Berg (1986) so osnovni gradniki rešitev izjeme od problema. To so prihodnje rešitve in za uporabnika ključ do spremembe situacije. Rešitve je mogoče graditi oziroma ustvarjati v dialogu med uporabnikom in socialno delavko, pri tem pa je treba podrobnosti izjem od problema, ki jih je uporabnik opazil, razvijati s pomočjo vprašanj, kako je to naredil, kakšno razliko je to povzročilo in kako je bilo to sploh opaženo. Dialog, ki poteka na tak način, spodbuja pozitivnost in se osredotoča na uporabnikovo prihodnost brez problema, saj povečuje njegovo moč, sposobnosti, samozavest in željo po delu za doseganje napredka. Po mnenju de Shazerja in Kim Berg so zato izjeme od problema situacije, ko je bil problem manjši oziroma ga ni bilo.

Kodele in Mešl (2016, str. 111–112) opozarjata, da je odločilno tudi to, kaj in kako govorimo. Socialne delavke moramo skrbno ravnati z besedami, izbrati moramo ustrezne besede, takšne, ki dodajajo moč in ne razvrednotijo človeka. Avtorici ugotavljata, da socialne delavke še vedno pogosto uporabljamo jezik, ki nam otežuje sodelovanje, čeprav kot svojo privzeto teorijo opredeljujemo delovni odnos soustvarjanja. Poudarjata nujnost upoštevanja jezika socialnega dela in njegovega doslednega uporabljanja v praksi, v pogovorih z ljudmi, ki so prišli k nam po pomoč, v zapisih o našem delu, v govoru o našem delu, saj jezik določa okvir za konceptualno drugačno ravnanje.

Izkušnja soustvarjanja v procesu pomoči družinam s številnimi izzivi

Članice projekta LIFE smo pri sodelovanju z družinami ravnale v skladu s sodobno doktrino socialnega dela. Pri tem smo posebno pozornost namenile uporabi pred tem predstavljenih konceptov socialnega dela in raziskovanju povezanosti uporabe konceptov z učinkovitostjo procesa pomoči družinam s številnimi izzivi. Naše delo je vseskozi potekalo kot kontinuiran proces pomoči, z dosledno uporabo koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu.

Vsaka v projektu sodelujoča socialna delavka je med letom sodelovala z eno družino, s katero smo poskušale dosledno udejanjati te koncepte. Z družinami smo imele kontinuirana in redna srečanja, o prostoru in lokaciji srečanj pa smo se sproti dogovarjale v sodelovanju z družinami. Podpora mentoric na fakulteti nam je omogočala refleksijo o našem delu, evalvacijo ter pomoč in podporo za nadaljnje delo. Ob koncu projekta smo izdelale zaključne naloge o naših ugotovitvah dela z družinami, v katerih smo vsaka zase povzele izkušnje sodelovanja v projektu LIFE. Po koncu projekta se nam je zdelo smiselno in potrebno, da naredimo analizo uporabnosti sodobnih konceptov socialnega dela, predvsem koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu za prakso socialnega dela, in sicer na podlagi ugotovitev sodelovanja v projektu.

Za začetek se pridružujemo mnenju Kodele in Mešl (2016, str. 112), da imamo v Sloveniji izjemno dobro razvito znanje socialnega dela, znanje o tem, kako ravnati, da bi lahko z našimi uporabniki dosegali zelene spremembe, da pa se v praksi socialno delo pogosto konča, ko bi se podpora in pomoč šele morala zares začeti. In kot ugotavlja tudi Sitar Surić (2016), pri delu na centrih za socialno delo premalo uporabljamo sodobne teorije socialnega dela kot orodje za prakso iz perspektive moči in soustvarjalnega odnosa z uporabnikom.

Prav zato smo se avtorice odločile sodelovati v projektu LIFE, saj smo čutile razkorak med razvitim znanjem in vsakodnevno prakso socialnega dela. Želele smo izkušnjo praktičnega učenja na konkretnih primerih, s pomočjo katere bi lažje izoblikovale lasten teoretski koncept dela z družinami z več izzivi. Za nas je bila pomembna izkušnja sodelovanja v mentorski skupini, saj nam je to omogočilo refleksijo o našem ravnanju v procesih podpore in pomoči, urjenje v uporabi jezika socialnega dela in aktivno raziskovanje teoretskega znanja v praksi.

Opredelitev raziskovalnega problema

V socialnem delu z družinami v Sloveniji se je kot temeljni teoretski pristop razvil koncept soustvarjanja v delovnem odnosu, ki je, kot kažejo dosedanje raziskave (Mešl, 2008; Sitar Surić, 2016), v praksi na centrih za socialno delo pogosto nedosledno uporabljen. Reorganizacija centrov za socialno delo naj bi pripomogla h kakovostnejšemu izvajanju strokovnih nalog, storitev in programov, ki naj bi bili za uporabnike tudi lažje dostopni. Socialno delo naj bi se vrnilo na teren in se približalo ljudem.

Na centrih za socialno delo poteka delo še vedno birokratsko, večinoma le v pisarni, za računalnikom, daleč stran od ljudi, ki se na nas obračajo po pomoč

in podporo. Socialne delavke zaradi različnih razlogov nedosledno uporabljajo socialnodelovni koncept soustvarjanja v delovnem odnosu (Sitar Surić, 2016). Prav tako pa socialne delavke v vsakdanji praksi opažamo, da si zaradi kadrovske podhranjenosti na centrih za socialno delo vedno težje vzamemo čas za prepotrebne obiske družin in posameznikov na domovih. Tako tudi težko varujemo čas za socialno delo in vzdržujemo kontinuiran delovni odnos z uporabniki.

V okviru projekta LIFE smo socialne delavke v sodelovanju z družinami ob dosledni uporabi koncepta delovnega odnosa soustvarjanja prepoznale pozitivne vplive v procesu pomoči, pa čeprav smo se srečale z birokratskimi in drugimi ovirami, ki so nas na poti nemalokrat ustavile. In prav zato nas je v raziskavi zanimalo, kako kontinuirana uporaba koncepta delovnega odnosa soustvarjanja pripomore k boljšim rešitvam za družine s številnimi izzivi.

Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna študija treh zaključnih nalog, pripravljenih v okviru projekta LIFE, in sicer na podlagi osebnih zapisov srečanj treh socialnih delavk s tremi izbranimi družinami s številnimi izzivi. Gradivo je analizirano na besedni način, brez uporabe merskih postopkov. V zaključnih nalogah raziskujemo pojave, procese in postopke na področju socialnega dela z družinami s številnimi izzivi s pomočjo preučevanja posameznih primerov (Mesec, 1998, str. 26).

Populacija in vzorčenje

Populacija raziskave so družine, ki so bile vključene v sodelovanje s socialnimi delavkami na centrih za socialno delo v okviru projekta LIFE. Glede na to, da smo raziskavo pripravile tri socialne delavke, ki smo bile vključene v projekt, smo za vzorec raziskave izbrale tri družine, s katerimi smo sodelovale vse leto. Družine so se spoprijemale s številnimi izzivi in so potrebovale našo pomoč, da bi se lahko rešile iz začaranega kroga nasilja, revščine, težav na področju zaposlovanja, šolanja, izključenosti iz družbe ipd. Vsaka avtorica zase je med letom redno zapisovala vsebino srečanj z družino, na koncu pa na podlagi vseh teh zapisov izdelala projektno nalogo s sklepnimi ugotovitvami.

Metodologija in analiza podatkov

Kot metodo obdelave podatkov smo uporabile pluralno študijo primera in induktivno metodo, metodo posploševanja iz posameznih primerov. Za odgovor na opredeljeni raziskovalni problem smo zaključne naloge kategorizirale glede na posamezne teoretske koncepte delovnega odnosa soustvarjanja in jih povezovale s teoretsko podlago koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu.

V osebnih zapisih smo podčrtale posamezne dele besedila, ki so se nanašali na raziskovalni problem. Kategorije smo določile vnaprej glede na naše teoretsko znanje in vsebino obrazcev za zapisovanje ter jih razdelile na vzpostavitev delovnega odnosa in posamezne elemente delovnega odnosa, kot so dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema, perspektiva moči,

etika udeležnosti, osebno vodenje. Tako smo iz množice podatkov izluščile oziroma oblikovale rezultate. Predstavljamo jih v nadaljevanju.

Koncept soustvarjanja v delovnem odnosu v praksi

Naše delo z družinami v projektu LIFE je pokazalo, da soustvarjanje v delovnem odnosu pomeni inovacijo v praksi centrov za socialno delo. Soustvarjanje v delovnem odnosu pripomore k boljšim rešitvam za uporabnike naših storitev, ker socialna delavka, ki dela v delovnem odnosu, z uporabnikom soustvarja tako definicije problemov kot tudi rešitve, ne pa da izhaja le iz lastnih, enostransko določenih definicij in predlogov rešitev. Prav tako pa socialna delavka v delovnem odnosu izhaja iz moči in ne nemoči uporabnikov, iz njihovih virov in ne ovir. Delovni odnos ni birokratski², ampak osebni odnos, v katerem se vzpostavi zaupanje med socialno delavko in uporabnikom, odnos, ki omogoča dobro sodelovanje. Uporabniki niso le stranke v postopkih, temveč sogovorniki in soustvarjalci procesa pomoči.

V središču soustvarjanja v delovnem odnosu sta dialog in sodelovanje, v katerem udeleženci v problemu soustvarijo svojo udeležnost pri oblikovanju rešitev (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 18–19). Odnos med uporabnikom in socialno delavko se pozitivno spremeni in postane zaupljivejši.

Koncept soustvarjanja v delovnem odnosu zagotavlja, da so v procesu pomoči udeleženi vsi člani družine in da z uporabniki vzpostavimo zaupljiv in varen odnos, saj to poveča možnosti za učinkovito pomoč.

SD: Komunikacija z uporabnico T. je potekala sprva bolj zadržano (v začetnih fazah), ker T. ni vedela, kaj lahko pričakuje od pomoči in še ni imela zaupanja v najin odnos. Ob stiski, ki jo je doživljala s strani institucij, je imela občutek, da je slaba mama, bilo jo je strah, da ji bodo odvzeli otroka, in ni imela občutka pomoči ter podpore institucij, ki bi ji naj to nudile. Komunikacija je bila s strani T. sprva zadržana, vendar sva postopoma, z vztrajnostjo in preko dobrih izkušenj lahko vzpostavili zaupljiv odnos, ki je bil vstop v delovni odnos.

Analiza rezultatov je pokazala, da se je skrb za ustrezno vzpostavitev delovnega odnosa pokazala kot pomembna za nadaljevanje pomoči in podpore družinam z več izzivi. Ko je bil delovni odnos vzpostavljen, so družine začele zaupati socialni delavki in procesu pomoči, začele so verjeti temu, da jim socialna delavka zares želi pomagati.

Socialne delavke, vključene v projekt LIFE, smo družine, s katerimi smo se že srečevale pri svojem delu, najprej povabile k sodelovanju v projektu. Pojasnile smo jim način dela, ki temelji na soustvarjanju v delovnem odnosu. Ker so imele vse družine že pred začetkom našega sodelovanja izkušnjo sodelovanja s centrom za socialno delo, se nam je za vzpostavitev delovnega odnosa zdelo pomembno pridobiti zaupanje, ki omogoča vzpostavitev delovnega odnosa in pridružitve uporabniku »tukaj in zdaj«. Pomembno je bilo, da je prevzem drugačnega načina sodelovanja temeljil na dobrih izkušnjah, spoštljivi komunikaciji

² Birokratski: pridevnik označuje nekaj, kar je v zvezi s formalističnim, neživljenjskim poslovanjem uradništva.

in zavezništvu z družino, saj so uporabniki tako pridobili občutek, da jim želimo pomagati (ne pa jim na primer odvzeti otroka), skupaj z njimi ustvarjati razmere za zelene spremembe družine in jih ne le nadzorovati.

SD: Poskušala sem jim nuditi podporo na tej poti, poskušala sem jim dati občutek, da želim pomagati in ne nadzorovati prispevka. Skupaj smo ustvarjali pogoje za napredek in spremembe in čeprav smo se na tej poti kar nekajkrat ustavili ob novih in novih preizkušnjah, problemih znotraj družine, ogrožajočih situacijah, je bil moj glavni cilj, da z vsemi udeleženi mi ostanem v odnosu, v katerem se bodo počutili dobro, v katerem bodo verjeli, da nam skupaj lahko uspe.

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 30) navajata, da se pomoč mora zgoditi v odnosu, ki se soustvari, ko se strokovnjak pridruži človeku tako, da soraziskujeta njegove vire, njegovo moč.

Soustvarjanje v delovnem odnosu socialno delavko usmeri k temu, da uporabi koncepta perspektive moči in etike udeležенosti. Perspektiva moči jo usmeri v iskanje virov moči družine, etika udeležенosti pa zagotovi, da odstopi od moči, ki ji ne pripada, od moči, da posreduje resnice in rešitve (Hoffman, 1994). V pogovoru socialna delavka in udeležena v problemu skupaj iščeta in raziskujeta zelene izide. »Nobeden nima zadnje besede in nihče ne potrebuje zadnje besede, temveč pogovor, ki se nadaljuje« (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 19). Moč strokovnjakinje nadomesti skupno iskanje, raziskovanje. Socialna delavka, ki je odstopila od moči, je postala sogovornica, soustvarjalka (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 12).

Delo iz perspektive moči popolnoma spremeni proces pomoči. Od običajnih pristopov dela z družinami se razlikuje po tem, da socialna delavka ne išče težav in problemov posameznikov, družin, temveč si prizadeva za krepitev moči posameznika, družin, skupin, s pomočjo katere ti lahko prepoznajo in uporabijo svoje vire, prepoznajo svoje možnosti, zelene izide, sprašuje uporabnika po željah in upanju ter dobrih izkušnjah iz preteklosti. Pomembno je posameznika podpreti v njegovih prizadevanjih, da doseže svoje cilje in vizije, ki so v skladu z njegovim konceptom kakovosti (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Analiza rezultatov je pokazala tudi, da delo iz perspektive moči in uporaba etike udeležенosti pri soustvarjanju v delovnem odnosu izjemno pozitivno vplivata na proces pomoči, saj uporabniki tako začnejo prepoznavati svoje pozitivne lastnosti, vire moči in tako pridobijo motivacijo za spremembe in tudi zaupanje vase, da bodo zmogli udejanjiti potrebne spremembe. Uporabniki tako pridobijo občutek nadzora nad svojim življenjem in izzivi. Ko strokovnjak tako krepí vire moči uporabnika in hkrati odstopa od prepričanja, da najbolje ve, kaj je za uporabnika dobro, uporabniku omogoča, da lahko začne spreminjati svoje življenje. Krepitev moči se pokaže kot pomembna predvsem takrat, ko ima uporabnik slabo samopodobo, ne vidi smisla pomoči, možnosti lastnega prispevka in svojih zmožnosti.

Oba koncepta, perspektiva moči in etika udeležенosti, pri soustvarjanju v delovnem odnosu izjemno pozitivno pripomoreta k učinkovitosti procesa pomoči.

SD: V posameznikih smo odkrivali vire moči, kaj so njihove pozitivne lastnosti, v čem so uspešni, na katerih področjih potrebujejo pomoč in na katerih ne. Korak za korakom smo skupaj potovali do najmanjših pozitivnih rezultatov, se jih veselili in skupaj odkrivali tudi nove cilje.

Izrazita diferenciacija pristopov pomoči na centrih za socialno delo se kaže tudi v (ne)uporabi instrumentalne definicije problema. Socialna delavka, ki dela v delovnem odnosu, si, kot navaja Lüssi (1992, str. 270–276), v sodelovanju z udeleženi v problemu prizadeva za oblikovanje definicije problema, s katero bi se naj strinjali vsi udeleženci, ki so za rešitev problema pomembni. Definicija sama po sebi še ni instrument za doseganje rešitve konkretnega problema (instrumentalna definicija problema). Problem mora biti v socialnem delu torej jasno definiran, saj ni nujno, da ga vsi udeleženi v problemu vidijo enako.

Izogibati se moramo temu, da se socialna delavka v procesu pomoči prikazuje kot edina strokovnjakinja in pogosto tudi kot edina, ki določa definicijo problema in predlaga uporabniku (zanjo) ustrezne rešitve. V delovnem odnosu je v ospredju soustvarjanje procesa pomoči. V proces pomoči uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, socialna delavka pa doda svoje videnje in tako oblikujeta instrumentalno definicijo problema, s katero dosežemo, da so vsi udeleženi v problemski situaciji na skupni izhodiščni točki glede iskanja možnih rešitev.

Z instrumentalno definicijo problema je socialna delavka strokovnjakinja za proces, uporabnik pa strokovnjak na podlagi lastnih izkušenj. Tako socialna delavka kot uporabnik dobiva v delovnem odnosu torej možnost, da postane oba v rešitvi udeleženi osebi, saj ima takšna definicija »operacionalni pečat«, se pravi, da določa delne cilje in korake k reševanju problema in daje tudi vsakemu udeleženi v problemu naloge ravnanja za pot k dobrim in želenim izidom (Lüssi, 1990, str. 90).

Socialna delavka, ki uporablja delovni odnos in torej dosledno koncept instrumentalne definicije problema, uporabnika pritegne k oblikovanju skupne definicije problema in mu ne ponuja le lastnih rešitev in nadzora. Uporabniki tako v delovnem odnosu postanejo ustvarjalci lastnih rešitev, s tem pa pridobijo občutek, da lahko sami vplivajo na svoje življenje. To pripomore k boljšim in učinkovitejšim rešitvam.

SD: Pogovori z družino oziroma posameznimi družinskimi člani so potekali tako, da so imeli člani družine vedno priložnost biti slišani, upoštevani, da so lahko podali svoje mnenje in ubesedili svoje želje in pričakovanja, ter najpomembneje, da so se v delovnem odnosu počutili varne in sprejete.

Lüssi (1992) opozori tudi, da včasih socialna delavka ne more doseči poenotenja in oblikovati skupne instrumentalne definicije problema. Takrat upošteva koristi tistega, ki potrebuje zaščito ali varstvo, in oblikuje svojo definicijo problema brez drugih za rešitev pomembnih oseb. V odnosu, ki temelji na soustvarjanju v delovnem odnosu, so z družino tako možni tudi pogovori o nasilju in preprečevanju nasilja, saj družina o tem ne molči ali se tem pogovorom ne izogiba.

Analiza je pokazala, da je v delovnem odnosu pomembno, da ima uporabnik priložnost podati svoje mnenje, svoje videnje problema, saj je to podlaga za instrumentalno definicijo problema. Socialna delavka temu doda svoje videnje in tako pripomore k razumevanju in spreminjanju odnosov med družinskimi člani. V odnosu, ki temelji na soustvarjanju v delovnem odnosu, so možni tudi iskreni pogovori o nasilju in o tem, kako ga preprečevati.

SD: Družini sem pomagala pri raziskovanju, razumevanju in spreminjanju odnosov med družinskimi člani. Velikokrat je pogovor potekal o odnosih v družini, o odnosih med posameznimi člani družine, o prisotnosti nasilja v družini ter o preprečevanju tega.

Soustvarjanje v delovnem odnosu omogoča tudi vodenje pogovora na osebni način. To pomeni, da socialna delavka zavzeto v neposredni komunikaciji raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi tako, da pogovor, kjer je to mogoče, usmerja k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam. Vendar je vodenje v delovnem odnosu tudi osebno, saj se socialna delavka odziva osebno, ko zaupa svojo izkušnjo in zgodbo, ki pokaže alternativen pogled na možne rešitve (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 19). To pripomore k temu, da se uporabniki odzivajo na osebno zavzetost socialne delavke z večjim zaupanjem v proces pomoči. Vodenje na osebni način občutno olajša komunikacijo med socialno delavko in uporabnikom, saj uporabnik tako pridobi občutek angažiranosti socialne delavke v prizadevanjih za potrebne spremembe.

Kot pomembno se je pokazalo tudi neformalno druženje, predvsem zunaj okolja centra za socialno delo. Zaupanje v proces pomoči se je tako povečalo, s tem pa so se povečale tudi možnosti za dobre spremembe.

SD: Prav tako smo ji v organizaciji laične sodelavke, ki družino obiskuje, uredili »stilsko preobrazbo« na način, da ji je hči laične sodelavke pobarvala lase, populila obrvi, laična sodelavka pa je prinesla lepa, tudi še neuporabljena oblačila svoje sorodnice, mladoletni L. pa se je udeležil izleta, ki smo ga organizirali za otroke, njegov rojstni dan pa smo proslavili z obiskom slaščičarne.

Zdi se, da na centrih za socialno delo včasih pozabimo na soustvarjanje načrta pomoči skupaj z uporabnikom in v želji po izdelavi dobrega načrta pomoči uporabnike napotujemo v različne programe pomoči, za katere ocenjujemo, da bi koristili uporabniku.

Soustvarjanje v delovnem odnosu pa omogoči, da se oblikujejo soustvarjalne rešitve, zeleni izidi, ki se v izvornem delovnem projektu pomoči prevajajo v konkretne korake, v dejanja, ki udejanjijo dogovore (Čačinovič Vogrinčič, 2009, str. 15). Izvirni delovni projekt pomoči je dopolnitev delovnega odnosa. Čačinovič Vogrinčič (2011, str. 23–24) meni, da v izvornem delovnem projektu pomoči, ki se dopolnjuje z vsakim srečanjem, konkretno zapišemo, kaj bo kdo naredil ali prispeval, kako bomo razdelili naloge med udeležene v problemu, da bodo možni dobri izidi ali zeleni razpleti. Izvirni delovni projekti pomoči so projekti sprememb, tako velikih kot majhnih. Izvirni delovni projekt pomoči omogoči, da vsak član družine sooblikuje svojo konkretno nalogo, ki vodi k boljšim in možnim rešitvam za celotno družino, socialni delavki pa,

da je kot vodja izvirnega delovnega projekta pomoči spoštljiva in odgovorna zaveznica družine.

Delovni odnos od socialne delavke zahteva soustvarjanje izvirnega delovnega projekta pomoči skupaj z uporabnikom. Tak načrt pomoči je enkraten in le tak omogoča konkretno delo, saj določa korake, daje vsakemu udeležnemu nalogo, ki jo bo naredil za uresničitev rešitev.

SD: Tako sva skupaj s T. pisali tudi prošnjo za zaposlitev, zagotavljala sem ji podporo pri vsakodnevnikih stiskah (npr. ko je potrebovala pomoč in podporo ob tem, ko je sin šel prvič od doma na letovanje na morje).

Na podlagi analize treh primerov lahko torej potrdimo, da je temelj dobrega dela z družinami s številnimi izzivi sodelovalen odnos, ki ga vzpostavimo z uporabniki in v katerem lahko skupaj z njimi soustvarjamo rešitve. Sodelovalen odnos v socialnem delu pomeni delovni odnos, v katerem se ob uporabi jezika soustvarjanja in ob upoštevanju perspektive moči izoblikuje definicija problema in soustvarja izvirni načrt pomoči uporabniku. V procesu pomoči soustvarjanja v delovnem odnosu pa mora delo za uspešnost in učinkovitost pomoči potekati intenzivno, kontinuirano. Na centrih za socialno delo opažamo, da težko zagotavljamo kontinuirano sodelovanje, srečanja so v kriznih situacijah intenzivnejša, sicer pa redka ali jih sploh ni, ali pa je družina napotena v svetovanje zunaj centrov za socialno delo. Naši primeri pa kažejo, da je za delovni odnos pomembno, da poteka redno in kontinuirano. Takrat so možne tudi spremembe.

SD: Inovacijo v projektu predstavlja tudi intenzivno delo z družino. Z družino sem se srečevala redno, nekje na 14 dni, kar sicer v procesih pomoči na centrih za socialno delo ni običajno. Pogosto je delo potekalo na domu družine, prav tako izven (na sprehodu itd.) in ne v pisarni naše institucije. Z vnašanjem tudi »neformalnega druženja« sem dosegla večje zaupanje družine v proces pomoči in s tem večje možnosti za spremembe.

Sklep

Socialne delavke, vključene v projekt LIFE, smo ob pomoči mentoric na primerih iz prakse dokazale učinkovitost uporabe koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu pri delu z družinami s številnimi izzivi.

Čeprav so se družine, ki smo jim zagotavljale strokovno pomoč in podporo, srečevale s številnimi izzivi (socialna izključenost, materialna stiska, nasilje v družini, starševska in vzgojna nemoč ipd.), nam je zaradi dosledne uporabe elementov koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu uspelo z družinami ne le vzpostaviti dober delovni odnos, temveč popolnoma spremeniti proces pomoči za doseg skupnih dobrih rešitev, ki smo jih soustvarile skupaj z njimi, v izvirnih delovnih projektih pomoči.

V procesu pomoči in podpore so se tako kot ključni elementi delovnega odnosa pokazali: vzpostavljanje delovnega odnosa, instrumentalna definicija problema in kot najpomembnejša elementa perspektiva moči in etika udeležnosti. Ti koncepti so bili ključni pri načrtovanju izvirnih delovnih projektov pomoči. Proces pomoči se je z dosledno uporabo koncepta soustvarjanja v

prvi družini spremenil celo tako zelo, da je družina od tega, da je center za socialno delo pred tem materi že predstavil možnost odvzema otroka, postala soustvarjalka lastnih rešitev in po enem letu sodelovanja v projektu LIFE samostojno in ustrezno skrbi za otroka.

Tudi pri drugi družini se je kontinuirana pomoč in podpora, ki je temeljila na soustvarjanju pomoči in krepitvi moči uporabnice, z evalvacijo pokazala kot učinkovita. Gospa je ob vključitvi v storitev izražala občutek nemoči, doživljala materialno stisko in dejala, da so odnosi z otroki porušeni, po kontinuiranem, dalj časa trajajočem sodelovanju, v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, ki je temeljila na konceptu soustvarjanja in krepitve moči, pa je ugotavljala, da se vedno nekako najde rešitev. Stiki med mamo in sinom so začeli potekati redno in brez težav, s hčerjo se je čutila bolj povezano in tudi materialni položaj družine se je nekoliko stabiliziral.

Proces sodelovanja v tretji družini sicer ni imel za posledico takšnega uspeha, saj je bila situacija v družini za otroka ogrožajoča, je pa socialni delavki z osebnim pristopom in sodelovanjem v delovnem odnosu uspelo oblikovati in vzdržati zaupen odnos, v katerem se sodelovanje, kljub ukrepanju centra, nadaljuje.

Na podlagi analize teh treh primerov lahko torej potrdimo, da je temelj dobrega dela z družinami s številnimi izzivi sodelovalen odnos, ki ga vzpostavimo z uporabniki in v katerem lahko skupaj z njimi soustvarjamo rešitve. Sodelovalen odnos v socialnem delu pomeni delovni odnos, v katerem se – ob uporabi jezika soustvarjanja in ob upoštevanju perspektive moči – izoblikuje definicija problema in soustvarja izvirni načrt pomoči uporabniku.

S kontinuirano uporabo koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu smo pokazale, da koncept delovnega odnosa soustvarjanja v procesu pomoči družinam s številnimi izzivi odločilno spremeni proces pomoči, in to tako zelo, da so za družino možne boljše rešitve. Skrb za ustrezno vzpostavitev delovnega odnosa se je pokazala kot pomembna za nadaljevanje pomoči in podpore družinam z več izzivi. Ko je bil delovni odnos vzpostavljen, so družine začele zaupati socialni delavki in procesu pomoči.

Koncept namreč ne temelji na uporabi moči institucije, temveč na perspektivi moči uporabnika, temelji na tem, da strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada, in od tega, da pozna vse rešitve za uporabnika. Delovni odnos temelji na soustvarjanju izvirnega delovnega projekta pomoči, ki zahteva konkretne naloge in kontinuirano delo z družino in ne le »šablonsko« napotovanje uporabnikov v druge institucije. V izvirnem delovnem procesu pomoči imajo naloge vsi – strokovnjakinja, strokovnjak na podlagi lastnih izkušenj in drugi udeleženi v problemu, ki s sodelovanjem v delovnem odnosu postanejo tudi soudeleženi v rešitvi.

Socialne delavke se moramo zavedati pomena naše stroke in okrepiti zavezanost k doktrini socialnega dela, saj bomo le tako lahko zagotavljale ustrezno pomoč in podporo družinam s številnimi izzivi. Menimo, da prav uporaba koncepta soustvarjanja v delovnem odnosu vnaša v proces pomoči veliko človečnosti in pripomore k spoštljivemu soustvarjanju možnih sprememb in učinkovitih rešitev skupaj z našimi uporabniki.

Viri

- Anderson, H., & Gehart, D. (2007). *Collaborative therapy: relationships and conversations that make a difference*. New York: Taylor & Francis Group.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2011). Zapisovanje v delovnem odnosu. Zapisovanje delovnega odnosa in izvirnega projekta pomoči. V M. Poštrak, & M. Urek (ur.), *Zapisovati socialno delo*. 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.
- Hoffman, L. (1994). A reflexive stance for family therapy. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.), *Therapy as social construction*. London: Sage.
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.) (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Lüssi, P. (1990). Sistemski nauk o socialnem delu. *Socialno delo*, 29(1-3), 81-94.
- Lüssi, P. (1992). *Systemische Sozialarbeit: praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Paul Haupt.
- Parton, N., & O'Byrne, P. (2000). *Constructive social work: towards new practice*. New York: Palgrave.
- de Shazer, S., & Kim Berg, I. (1986). Brief therapy: focused solution development. *Family Process*, 25(2), 207-221.
- Sitar Surič, S. (2016). *Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialno delo* (doktorska disertacija). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Vries, S. de, & Bouwkamp, R. (2002). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.