

Nina Mešl

K rešitvi usmerjen pristop kot podpora soustvarjanju zelenih izidov v delovnem odnosu

K rešitvi usmerjen pristop v socialnem delu, v skladu s katerim socialne delavke upoštevajo in spoštujejo zmožnosti sogovornikov, da rešijo probleme, in svojo vlogo razumejo v ustvarjanju konteksta za možne spremembe, na Fakulteti za socialno delo razvijamo že dve desetletji. Dve generaciji študentk in študentov na modulu Psihosocialna podpora in pomoč sta pristop v okviru učnega procesa preizkušali v praksi. Posamezne spretnosti so uporabljali v kontekstu delovnega odnosa soustvarjanja z enim ali več sogovorniki na učni bazi. Kvalitativna analiza izpitnih nalog, v katerih so študentke in študenti predstavili uporabo pristopa in analizo procesa dela, je pokazala, da pristop ocenjujejo kot zelo podporen za socialno delo. Največkrat so se odločili za uporabo vprašanja izjem, vprašanja na lestvici, vprašanja čudeža in odnosnih vprašanj. Pri vseh pa so videli največji izziv v vztrajnem raziskovanju podrobnosti in spreminjanju govora, usmerjenega v problem, v govor, usmerjen k rešitvi.

Ključne besede: pogovor, Fakulteta za socialno delo, perspektiva moči, psihosocialna podpora, socialno delo, kompetence.

Nina Mešl je doktorica znanosti socialnega dela. Na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani 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.

Solution-focused approach as a support to co-create desired outcomes in the working relationship

Solution-focused approach in social work, in which social workers take into account and respect the capabilities of their interlocutors to solve problems, and understand their role in creating the context for possible changes, has been developed at the Faculty of Social Work for two decades. Two generations of students of the Psychosocial Support and Help Module have tested the approach in the context of learning process on their practical placements. Skills of the approach were used in the context of the working relationship of co-creation with one or more interlocutors. A qualitative analysis of final assignments in which students presented the use of the approach and analysis of the work process showed that they perceive the approach as very supportive for social work. Most often students decided to use the element of exception-finding questions, scaling question, miracle question and relationship questions. When using the elements, they saw the greatest challenge in the persistent exploration of details and in the reframing of the problem-oriented speech to a speech that is directed toward solutions.

Keywords: conversation, Faculty of Social Work, strength perspective, psychosocial support, social work, competences.

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

Uvod

Misel Alberta Einsteina, da ne moremo rešiti svojih problemov z uporabo istega načina razmišljanja, kot smo ga uporabljali, ko smo probleme povzročili, je dobro izhodišče za predstavitev k rešitvi usmerjenega pristopa, za katerega velja, da prinaša nov način razmišljanja o procesih podpore in pomoči.

K rešitvi usmerjen pristop v socialnem delu na Fakulteti za socialno delo razvijamo že dobri dve desetletji in v tem obdobju smo razvili novo razumevanje uporabnosti kratke, k rešitvi usmerjene terapije za znanost in stroko socialnega dela. S sistematično uporabo pristopa v kontekstu praktičnega učenja za socialno delo v okviru modula Psihosocialna podpora in pomoč imamo tudi prve empirične rezultate o prispevku teh znanj v socialnodelovnih procesih podpore in pomoči.

Ko izhajamo iz k rešitvi usmerjenega pristopa, ne rešujemo problemov, temveč ustvarjamo rešitve (npr. Jong in Kim Berg, 2002; Iveson, 2002). Avtorja pristopa, Insoo Kim Berg (1934–2007) in Steve de Shazer (1940–2005), sta to trditev velikokrat pojasnjevala različnim strokovnjakom, katerih delo je temeljilo na paradigmi reševanja problemov, in utemeljevala, da k rešitvi usmerjen pristop izhaja iz novega načina razmišljanja, drugačnega poslušanja, drugačnega postavljanja vprašanj in odzivanja na to, kar sogovornik¹ pripoveduje. Vsa pozornost je namenjena razvijanju podrobne slike želenega izida in odkrivanju virov, da bi to lahko uresničili (Iveson, 2002, str. 149).

O pristopu obstaja veliko knjig in člankov v angleškem jeziku, v slovenskem jeziku pa je zelo malo zapisanega (npr. Čačinovič Vogrinčič, 2006; Rebolj, 2015). Tudi zato v nadaljevanju povzemam nekaj temeljnih teoretskih predpostavk in nekatere kritike pristopa ter predstavim kratko zgodovino uporabe pristopa na Fakulteti za socialno delo. V empiričnem delu sledijo rezultati kvalitativne analize izpitnih nalog študentk in študentov predmeta K rešitvi usmerjeno socialno delo, v katerih so zapisali analizo uporabe izbranega elementa pristopa v okviru prakse in kritično razmišljali o uporabnosti pristopa za socialno delo. V tem delu združujem teoretsko predstavitev posameznih elementov, ki jih lahko uporabimo kot znanje za ravnanje v delovnem odnosu, da bi varovali soustvarjanje želenih izidov z ljudmi, z ugotovitvami študentk in študentov.

Procesi podpore in pomoči, ki jih predstavljam v analizi nalog, so večinoma usmerjeni na mikroraven socialnega dela. A v znanosti in stroki socialnega dela ne moremo in ne smemo nikoli zares ločiti delovanja na mikroravni, ko smo v odnosu s človekom, ki potrebuje podporo in pomoč, od mezo- in makroravni, ki zagotavljata, da lahko socialna delavka deluje v skladu z razvito doktrino socialnega dela (Mešl in Kodele, 2016, str. 40) in lahko pripomoreta k potrebnim spremembam sistemov za zagotavljanje pogojev za dostojno življenje ljudi. Zato raziskovanje uporabnosti kratke, k rešitvi usmerjene terapije za socialno delo vselej pomeni tudi raziskovanje prispevka za potrebne sistemske spremembe za več socialne moči, za preseganje socialne izključenosti, za dostojno življenje vsakega človeka (*ibid.*). Tudi za ustvarjanje rešitev na mezo- in makroravni potrebujemo nov način razmišljanja, drugačnega poslušanja, drugačnega postavljanja vprašanj in odzivanja na povedano, da bi lahko gradili zelene družbene spremembe.

¹ To poimenovanje uporabljam za ljudi, s katerimi vzpostavimo delovni odnos, osebni stik in soustvarjamo izvirne delovne projekte pomoči. Pojem poudari ključna elementa v odnosu: so-ustvarjanje, so-delovanje.

Teoretska izhodišča kratke, k rešitvi usmerjene terapije: od začetkov razvoja k današnjemu razumevanju

K rešitvi usmerjen pristop ni najustreznejše poimenovanje pristopa, izhaja pa iz zgodovine njegovega razvoja². Poimenovanje poudari, da v procesu pogovora nismo usmerjeni v reševanje problemov, a pozornost tudi ni namenjena iskanju rešitev. Bistvo pristopa je v sodelovanju s človekom ustvariti kontekst, v katerem se bodo rešitve lahko pojavile. V prisposobi Iveson (2017) ponazori, da je cilj ustvariti odnose, domove ipd., kamor se rešitve lahko vselijo.

V rešitev usmerjeno terapijo, ki temelji na značilnostih prakse, ki izhaja iz perspektive moči, sta v osemdesetih letih 20. stoletja razvila Steve de Shazer in Insoo Kim Berg v Brief Family Therapy Centre v Milwaukeeju (Walsh, 2010). Oba avtorja sta po prvotni izobrazbi socialna delavca in sta se izobraževala kot sistemska družinska terapevta. Nanju je zelo vplival model MRI (strateška družinska terapija), iz katerega je v terapiji, usmerjeni k rešitvi, ohranjenih nekaj elementov, vendar ta terapija vsebuje veliko sprememb in inovacij (Walsh, 2010). V njej najdemo tudi elemente vedenjske, sistemske in ekološke teorije ter socialnega konstrukcionizma (Nichols, 2010). Pristop izvira iz zanimanja avtorjev za nedoslednosti, ki jih lahko prepoznamo v problemskem vedenju. Iz tega se je razvila osrednja ideja izjem, ki temelji na prepričanju, da ne glede na resnost problema vselej obstajajo izjeme in so semena sogovornikovih lastnih rešitev (Iveson, 2002, str. 149).

Preobrat od reševanja problema – socialna delavka³ zbere informacije od sogovornika, da bi ocenila naravo in resnost njegovega problema in oblikovala intervencijo, ki bi rešila problem – k ustvarjanju rešitev je resnično velik preobrat. Temelji na raziskovanju virov v sedanosti in upov za prihodnost in se ne usmerja v sedanje probleme in pretekle vzroke. Navadno je proces dela sestavljen le iz treh do petih srečanj (Iveson, 2002).

Ljudje, ki so ta preobrat preizkusili, izkušnjo ponazorijo tudi z uporabo metafore: sprememba je podobna spremembi, ki se zgodi, ko opravilo naenkrat začnemo opravljati z levo roko namesto z desnico (Jong in Kim Berg, 2002, str. ix). K rešitvi usmerjenega dela se je treba naučiti in tudi »navaditi«. Avtorja opozarjata, da je razumevanje razlike med pristopoma v teoriji preprostejše kot učinkovito uporabljanje teh spretnosti v praksi.

² Poimenovanje je nastalo kot odgovor na odmeven članek, objavljen v reviji *Family Process* z naslovom *Brief therapy: focused problem resolution* [Kratka terapija: osredotočeno reševanje problemov] (gl. Walsh, 2010, str. 12). S. de Shazer in I. Kim Berg s sodelavci (1986) sta tudi kot odgovor na ta članek po letih raziskovanja novega načina sodelovanja z ljudmi, ki je temeljil na raziskovanju izjem od problema, v isti reviji objavila članek z naslovom: *Brief therapy: Focused solution development* [Kratka terapija: osredotočeno razvijanje rešitev]. S tem naslovom sta želela poudariti konceptualno povezanost s prej omenjenim člankom, a hkrati izraziti razlike (Shazer in Kim Berg, 1986).

³ K rešitvi usmerjeno, kratko družinsko terapijo uporabljajo v različnih kontekstih, na področju zdravstva, šolstva, socialnega dela ipd. Tako lahko v literaturi zasledimo različna poimenovanja za ljudi, ki uporabljajo ta pristop: terapevt, svetovalec, strokovnjak ipd. Ker v prispevku raziskujem uporabnost pristopa za socialno delo, povsod uporabljam poimenovanje socialni delavec oz. socialna delavka, čeprav je v povzeti literaturi uporabljen drug izraz. V besedilo dosledno uporabljam žensko slovnično obliko, ki pa je vsakokrat zamenljiva. To kaže tudi spolno zastopanost zaposlenih na področju socialnega dela.

Filozofija pristopa je humanistična, s poudarkom na sogovornikovem doživetju srečanja (Walsh, 2010, str. 35). K rešitvi usmerjene socialne delavke izhajajo iz prepričanj, da imajo sogovorniki neodtujljive sposobnosti, vire, moč za okrevanje in spreminjanje samih sebe. Socialne delavke zelo upoštevajo in spoštujejo zmožnosti sogovornikov, da rešijo svoje probleme, in svojo vlogo vidijo v tem, da ustvarijo kontekst, v katerem se to lahko zgodi. Ta pristop ni patološko usmerjen, probleme socialne delavke pojmujejo kot nekaj, kar se lahko spremeni (Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 106).

Osrednjo filozofijo pristopa Sklare (2005, str. 9–10) povzame s tremi pravili:

- Če ni zlomljeno, ne popravlaj. Prvo pravilo nas v socialnem delu usmeri v to, da se osredotočimo na ustvarjanje rešitev, ne na nalaganje novih skrbi sogovornikom. Če začnemo govoriti o problemu, ki ga sogovornik ne opredeljuje kot problem, lahko povzročimo težave na področjih, ki so jih ljudje dotlej dobro obvladali. Ključno je torej, da sogovornik določa cilje sodelovanja, ne pa socialna delavka.
- *Ko veš, kaj deluje, počni še več tega.* Prepoznavanje delov pripovedi, v katerih sogovornik poroča o uspehu, je ključno za nadaljevanje procesa podpore in pomoči. To so dragocene informacije za socialno delavko, zato naj bi ta aktivno in z zanimanjem raziskovala izjeme od problema. Ko je v pogovoru uspeh prepoznan, socialna delavka sogovornika spodbudi, naj nadaljuje ravnanja, ki so imela za posledico uspeh. Nekaj, kar je delovalo v preteklosti, ima odlične možnosti za ponovni uspeh. Pogosti skušnjavi, da bi raje poskušali kaj drugega, v prepričanju, da bi tako hitreje dosegli cilj, se je treba upreti, poudarja avtor (Sklare, 2005, str. 9–10).
- *Če se nekaj ne obnese, tega ne ponavljaj, naredi nekaj drugega.* Pogosto nas v življenju vodi misel, da moramo vztrajati, če nam nekaj ne uspe. To nam lahko pomaga, a pomembno je, da ne vztrajamo pri istem, temveč poskušamo najti nove strategije za drugačne izide.

Torej, k rešitvi usmerjene socialne delavke v odnosih s sogovorniki izhajajo iz pristopa nevedenja (angl. *not-knowing approach*) in jih pojmujejo kot strokovnjake za svoje probleme, rešitve in življenje, saj gotovo vedo več o sebi in svojih virih kot strokovnjaki.

V središču k rešitvi usmerjenega modela so viri, moči in kompetence sogovornika. Osebnost in druge individualne značilnosti niso statične in se lahko spremenijo; spoznanje in poznavanje vzroka problema nista potrebni, da bi omogočili spremembo. Odgovornost strokovnjaka je, da ustvari ozračje za spremembo, še posebej za spremembo vedenja po srečanju (Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 108).

V skladu s socialnim konstrukcionizmom so k rešitvi usmerjene socialne delavke pozorne na jezik. Eden od avtorjev pristopa, Steve de Shazer (1994), v knjigi *Besede so bile prvotno čarobne* (*Word were originally magic*) piše o temeljni vlogi jezika pri razumevanju sveta in procesov pomoči. Pristop izhaja iz prepričanja, da se sogovornikova medosebna in družbena resničnost razvija iz družbenega konteksta oziroma interakcij z drugimi. Družbene interakcije se definirajo in vzdržujejo po zaslugi jezika. Na podlagi tega želijo k rešitvi

usmerjene socialne delavke doseči, da bi sogovorniki in tisti, ki so vpleteni v sogovornikove družbene kontekste, drugače govorili o sogovorniku in problemu. Drugačen govor pomaga sogovornikom, da drugače razmišljajo in drugače ravnajo, to pa pripomore k razrešitvi obstoječih problemov. Podrobno opisovanje rešitve začne ustvarjati novo zaznavanje resničnosti. Spremembe v jeziku in zaznavanju so uporabljene kot sredstvo za definiranje in proizvajanje sprememb vedenja, ki so potrebne za razvoj družbeno konstruiranih rešitev, o katerih smo se sporazumeli (Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 108).

Model je usmerjen v sedanost in prihodnost. Edina relevantna preteklost je povezana z rešitvami v prihodnosti, na primer s časom, ko je sogovornik uspešno obvladal obstoječi problem (vprašanja izjem). Pomembno je poudariti, da to ne pomeni, da k rešitvi usmerjene socialne delavke ne bodo poslušale zgodb o problemih, ki jih sogovorniki predstavijo na srečanju. Poskusi, v katerih so sogovornike v pogovoru dosledno usmerjali od opisa problema, so se pokazali za neuspešne, saj so ljudje poročali o nezadovoljstvu, občutkih, da jih socialna delavka ne jemlje resno, da poskuša zmanjšati pomen njihovega problema (Walsh, 2012, str. 18). Pozorno poslušanje je zelo pomembno za priznavanje sogovornikovih čustev in osebne resničnosti. Vendar k rešitvi usmerjene socialne delavke poslušajo s »tretjim ušesom«. To pomeni, da poslušajo o stvareh, ki jih sogovornik ne poudari – npr. o obdobjih, ko je sogovornikovo življenje dobro teklo in problema ni bilo. Poslušajo tudi o virih in močeh, ki jih sogovornik pri sebi ni opazil. Potem začnejo usmerjati pogovor k močem in rešitvam (Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 108).

K rešitvi usmerjene socialne delavke svoje vloge ne razumejo kot vloge strokovnjakinje za znanstveno ocenitev problemov in torej interveniranje. Namesto tega si prizadevajo, da bi bile strokovnjakinje pri raziskovanju sogovornikovih referenčnih okvirov in pri prepoznavanju tistih zaznav, ki jih lahko sogovorniki uporabijo za oblikovanje bolj zadovoljujočega življenja (Jong in Kim Berg, 2002, str. 19). Pri tem se mi zdita zelo pomembna dva poudarka avtorjev: če upoštevano tak način dela in izhajamo iz sogovornikovega referenčnega okvira, ima odpor [*resistance*] manjšo vlogo v procesih pomoči; prav tako ugotovimo, da lahko enako dobro delamo z različnimi sogovorniki in zelo različnimi problemi.

Naloga socialne delavke je, da ustvari razmere za sodelovanje, kamor lahko vsak posameznik vstopi s svojimi izkušnjami, svojim razmišljanjem, svojimi idejami o dobrih rešitvah in vodi pogovor tako, da bosta sogovornik in socialna delavka razmišljanja in ideje prevedla v dejanja, v uresničljive korake, ki bodo vedno znova načrtovani tako, da bo pri tem upoštevana sogovornikova zelena smer in bo prostor za njegovo enkratnost. Ravnanje po konceptu delovnega odnosa soustvarjanja (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2008) nas v socialnem delu že v temelju podpre za takšno ravnanje. Sam koncept nas usmeri k soustvarjanju rešitev, hkrati pa koncept delovnega odnosa dopolni k rešitvi usmerjen pristop s posebnim, socialnodelovnim okvirom za sodelovanje z ljudmi v skupnem projektu, ker soustvarjamo deleže v rešitvi (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2008, str. 9).

K rešitvi usmerjen pristop lahko uporabimo samostojno, lahko pa ga varno uporabimo kot dopolnilo drugim pristopom (Iveson, 2002, str. 149).

Za uporabo v socialnem delu ga razumem kot uporabno dodatno pomoč pri vzpostavljanju in vzdrževanju delovnega odnosa soustvarjanja (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl in Možina, 2008).

Prednost pristopa, ki sta ga razvila Insoo Kim Berg in Steve de Shazer, vidim tudi v veliki pripravljenosti avtorjev za predajanje znanja in spodbujanja k razvijanju novega znanja. O tem pričajo tudi številne novejšje izdaje knjig, v katerih avtorji prenašajo pristop na različna področja, ki razvijajo znanje za delo v šolah, na področju zdravstva in socialnega varstva, obravnavajo teme travm, samomorov ipd. (npr. Sklare, 2005; Fiske, 2008; Walsh 2010; Bannik 2015). Na enem od inštitutov, ki delujejo v mreži širjenja in razvijanja k rešitvi usmerjenega pristopa, v centru BRIEF v Londonu, so v letih delovanja v praksi in raziskovanja svojega dela iskali nove odgovore za še ustrežnejšo podporo in pomoč⁴. V svoje delo so vnesli nekaj sprememb od prvotno razvite ideje: ugotovili so, da izid sodelovanja s človekom ni zelo povezan s tem, ali človek izpelje nalogo, ki mu jo v končnem sporočilu poda socialna delavka. Na podlagi te ugotovitve so nehali dajati naloge. S tem so zmanjšali povprečno število srečanj s človekom kar za eno srečanje. Kaj je pripomoglo temu? Na podlagi te odločitve so začeli drugače poslušati sogovornikove besede. Manj so osredotočeni na spremembe in bolj na sogovornikove besede. Temelji cilj je, da postavljajo vprašanja, ki pomagajo sogovorniku govoriti (Iveson, 2017). Iveson (2002, str. 150; 2017) celoten proces pogovora strukturira na podlagi treh temeljnih vprašanj:

- Kaj so vaši največji upi glede najinega sodelovanja?
- Kakšno bi bilo vaše življenje, če bi se ti upi uresničili?
- Kaj že počnete oz. kaj ste že počeli v preteklosti, kar vam lahko pomaga, da ti upi postanejo resničnost?

Avtor meni, da postavljena vprašanja, ki se ne umeščajo v ta kontekst, pomenijo, da smo v pogovoru zašli.

Zgodnejše poudarke na raziskovanju izjem od problema je danes nadomestilo zanimanje za to, kaj sogovornik že počne in bi mu lahko pomagalo pri uresničevanju zelenega izida. To je vodilo k novi predpostavki, da so vsi sogovorniki motivirani. Sogovornik si mora samo želeli nekaj drugačnega, čeprav lahko na začetku meni, da nekaj drugačnega ni možno (Iveson, 2002, str. 149). Na vseh srečanjih je pozornost usmerjena na definiran cilj in vsako srečanje se konča s pohvalami, ki so relevantne za dosego tega cilja (Iveson, 2002, str. 151).

Nadaljnja srečanja socialna delavka začne z vprašanjem, kaj je boljše, sledi raziskovanje detajlov uspeha. Pri tem jo vodi prepričanje, da mora delo socialne delavke temeljiti na predpostavki, da bo prejšnje srečanje pripomoglo k vsaj minimalnemu izboljšanju, drugače ne bi smela opravljati tega dela. Če se je situacija poslabšala, socialna delavka raziskuje, kako je sogovornik

⁴ Iveson pripoveduje anekdoto (2017) o obisku avtorja k rešitvi usmerjenega pristopa, Steva de Shazerja, v njihovem centru BRIEF v Londonu. Ob obisku so mu zaposleni na centru v šali rekli, da bi, če bi zdaj želel pridobiti diplomu za k rešitvi usmerjen pristop, neuspešno opravil izpit, tako se je znanje v zadnjih letih razvilo. Steve de Shazer se je odzval, da je to odlično, da se model mora razvijati.

zmogel v težavnih trenutkih in kako mu je uspelo preprečiti, da bi se situacija še poslabšala. Pogosto se pokaže, da so se zgodila velika izboljšanja, ki jih sogovornik ni opazil, ker je bil preveč zaposlen s problemom, da bi lahko opazil napredek (Iveson, 2002, str. 151).

Spodbudno za socialno delo, v katerem se vse pogosteje govori o tem, da se povečuje število ljudi, ki se ne odločijo prostovoljno za pomoč, je tudi avtorjevo izhodišče (Iveson, 2017), temelječe na raziskavah centra BRIEF, da začetna motivacija človeka, ki potrebuje pomoč, ne pomeni razlike v izidu dela. Pomembno je, kako naredimo sodelovanje smiselno. Vsak človek je motiviran za nekaj.

Kritike kratke, k rešitvi usmerjene terapije

Pristop je bil v letih razvoja tarča nekaterih kritik, povezanih s samimi idejami k rešitvi usmerjenega pristopa, s povezanostjo s kratkimi metodami, s sistemskim pristopom ipd. Nekaj jih povzemam v nadaljevanju⁵ (po Franklin in Conroy Moore, 1999, str. 125; Walsh 2010, str. 28–34):

- Usmerjenost v kratke, fokusirane metode, katerih razvoj lahko povežemo tudi z radikalno liberalno perspektivo, pripomore k okoliščinam, v katerih socialna delavka nameni premalo pozornosti konstrukciji in razumevanju sogovornikove življenjske zgodbe, zato lahko spregleda kompleksnost sogovornikovega življenjskega sveta.
- T. i. nevtralnost terapevta, ki ni aktivno angažiran za politično delovanje (npr. vprašanje nasilja v družini), pripomore k nadaljevanju zatiranja.
- Model, ki je definiran v obliki formule, je rigiden, zato so včasih spregledane številne razlike, ki obstajajo med sogovorniki, saj za vse predpisuje enak pristop.
- Usmerjenost v tehnike in ne v odnos med terapevtom in klientom.
- Minimaliziranje vloge socialne delavke kot strokovnjakinje, saj se s tem lahko spregleda pomemben odnos med socialno delavko in sogovornikom; to posebej velja za delo z otroki, ki lahko v procesu sodelovanja razvijejo navezanost na socialno delavko, in če ona temu ne namenja pozornosti, lahko spregleda posledice navezanosti, ko otrok npr. ne vlaga navora v rešitev, ker želi ostati v procesu pomoči in ohraniti navezanost.
- Pretirano poudarjanje pozitivnega, poenostavljeno pojmovanje rešitev.
- Prevelika usmerjenost na vedenje, vloga razvojnih tem in čustev pa je minimalizirana.
- Spregledani so biološki temelji vedenja in pomena uporabe zdravil kot podporne terapije v primerih duševnih bolezni. V takih primerih je treba k rešitvi usmerjeno terapijo kombinirati še s kakšno drugo terapijo.

Če k rešitvi usmerjen pristop v socialnem delu razumemo kot podporo pri vzpostavljanju in razvijanju delovnega odnosa soustvarjanja, predstavljene kritike niso neposredno povezane s socialnodelovnimi procesi podpore in pomoči. Socialno delo razumem kot stroko in znanost, ki je zavzeto vključena

⁵ Avtorji k rešitvi usmerjene, kratke terapije so se na te kritike odzivali, pojasnjevali svoja izhodišča, razvijali model. Ker pristop predstavljam v širšem kontekstu uporabe v socialnem delu, teh odzivov v tem članku ne navajam.

v spodbujanje družbenih sprememb in razvoja, družbene povezanosti ter v krepitev moči in osvoboditev ljudi. Za socialno delo so ključna načela socialne pravičnosti, človekovih pravic, kolektivne odgovornosti in spoštovanja različnosti (po Mednarodni definiciji socialnega dela, 2014). Socialnega dela ne smemo reducirati na tehnike, v procesih podpore in pomoči je prav odnos, ki ga vzpostavimo s sogovorniki, ključen dejavnik za soustvarjanje zelenih izidov. Ko uporabimo katerega od elementov k rešitvi usmerjenega pristopa v delovnem odnosu soustvarjanja, je učinkovitost tega elemente odločilno povezana z vprašanji, kdaj in kako ga bomo uporabili ter kako bomo sodelovanje nadaljevali. V ospredju je vselej sodelovanje s sogovornikom na način, da se mu pridružimo in skupaj raziskujemo njegov možen delež k spremembam, to pa je neločljivo povezano s samim konceptom soustvarjanja v delovnem odnosu. Cilj je z uporabo elementa podpreti procese soustvarjanja zelenih izidov, dati vsem udeleženi pravico do glasu, sogovornike podpreti pri razvijanju zelenih sprememb.

Kratek zgodovinski pregled uporabe pristopa na Fakulteti za socialno delo

Pristop kratke, k rešitvi usmerjene terapije smo na Fakulteti za socialno delo začeli spoznavati v devetdesetih letih 20. stoletja v zapisih ameriških avtorjev, ki so poglavja o tem pristopu vključevali v učbenike, namenjene socialnim delavkam (npr. Franklin in Conroy Moore, 1999). Ta znanja so kmalu začeli spoznavati tudi naši študentje in so postala del študijske literature (npr. Čačinovič Vogrinčič 1999/2000). Leta 2004 smo na fakulteti organizirali prvi intenzivni seminar, namenjen spoznavanju spretnosti k rešitvi usmerjenega pristopa, ki sta ga soorganizirala Sjef de Vries in Gabi Čačinovič Vogrinčič. Podoben seminar smo organizirali tudi leta 2011.

Veliko zanimanje študentov za bolj poglobljena znanja o pristopu je pripomoglo k temu, da smo ob vsebinah, ki so vključene v dva splošna predmeta, Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika (1. letnik študija Socialno delo) in Socialno delo z družino (3. letnik študija Socialno delo), oblikovali še dva samostojna predmeta, namenjena pridobivanju poglobljenih znanj o pristopu, usmerjenemu k rešitvi. Na 1. stopnji programa Socialno delo, na modulu Psihosocialna podpora in pomoč, imajo študentke in študentje predmet z naslovom K rešitvi usmerjeno socialno delo⁶, na 2. stopnji študija, na programu Socialno delo z družino, pa predmet z naslovom K rešitvi usmerjeno socialno delo z družino⁷. V študijskem letu 2012/13 smo vsebino vnesli tudi na področje praktičnega učenja, ko smo študente spodbudili, da terenske

⁶ Z razvojem predmeta se je ob novem znanju razvijal tudi jezik pristopa. Zato smo z leti spreminjali tudi poimenovanje predmeta. Začeli smo z naslovom Kratka, v rešitev usmerjena družinska terapija v socialnem delu, nato smo predmet v študijskem letu 2015/16 preimenovali v V rešitev usmerjeno socialno delo, danes se predmet imenuje K rešitvi usmerjeno socialno delo.

⁷ Podobno je se spreminjalo tudi poimenovanje tega predmeta: od Kratke, v rešitve usmerjene terapije v socialnem delu II, k V rešitev usmerjeno socialno delo z družino, do danes, ko se predmet imenuje K rešitvi usmerjeno socialno delo z družino.

naloge, namenjene preizkusu izbrane spretnosti pristopa, opravijo v okviru prakse. S študijskim letom 2015/16 pa je bila ta naloga vključena kot ena od predvidenih nalog za praktično učenje pri predmetu Praksa III za študentke in študente modula Psihosocialna podpora in pomoč.

V letih 2016 in 2017 smo se udeležili dveh intenzivnih seminarjev o pristopu. Izvedel ju je Chris Iveson, eden od ustanoviteljev angleškega centra za prakso, usmerjeno k rešitvi (center BRIEF) v organizaciji inštituta Ribalon, ki se v Sloveniji ukvarja z razvijanjem k rešitvi usmerjenega pristopa. Udeležba na seminarjih je potrdila razumevanje, da je posebnost pristopa tudi njegova odprtost za nenehen razvoj, ki je posledica odzivanja na potrebe prakse. Ob izvornih znanjih pristopa je angleški center BRIEF razvil nova znanja⁸, s katerimi lahko učinkovito podprejo posameznike, družine, skupine.

Leta 2017 nas je Socialna zbornica povabila, da pripravimo izobraževanje o inovativnih pristopih pri delu z uporabniki storitev centrov za socialno delo, ki so ga na zbornici pripravili v sodelovanju z Ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. V okviru tega seminarja smo med drugim pripravili predavanje z naslovom »K rešitvi usmerjen pristop v socialnem delu: ustvarjanje konteksta za zelene spremembe« in delavnico »Uporaba elementov k rešitvi usmerjenega pristopa v socialnem delu«. Zaradi velikega zanimanja strokovnih delavk smo v istem letu izvedli še en seminar, ki pa se je osredotočal le na omenjeni pristop. Izvedli smo dve predavanji z izkustvenimi delavnicami: »K rešitvi usmerjen pristop: od reševanja problemov h grajenju rešitev« in »Elementi k rešitvi usmerjenega pristopa za soustvarjanje zelenih izidov s sogovorniki«. Tudi odzivi udeleženk in udeležencev izobraževanja so me spodbudili k pisanju prispevka, saj je o pristopu v slovenskem prostoru zelo malo zapisanega.

Uporaba posameznih spretnosti pristopa v praksi socialnega dela - raziskava

Opredelitev raziskovalnega problema

Po skoraj treh desetletjih uporabe in razvijanja k rešitvi usmerjenega pristopa v socialnem delu na Fakulteti za socialno delo, po umestitvi pristopa v dva samostojna predmeta programov prve in druge stopnje in po sistematičnem zbiranju izkušenj o uporabnosti pristopa v praksi socialnega dela potrebujemo analizo uporabnosti razvitih znanj za prakso, da bi na podlagi ugotovitev lahko razvijali nova znanja o pristopu.

Na podlagi izkušenj dveh generacij študentk in študentov modula Psihosocialna podpora in pomoč, ki so v okviru predmeta K rešitvi usmerjeno socialno delo in Praksa III opravljali terenske naloge v okviru prakse, in sicer tako, da so pri sodelovanju z uporabniki socialnega dela uporabili eno od izbranih spretnosti k rešitvi usmerjenega pristopa in to izkušnjo analizirali v izpitni nalogi, sem želela odgovoriti na več vprašanj. Zanimalo me je:

⁸ Nekaj novosti je navedenih v poglavju o teoretskih izhodiščih pristopa.

- kako študentke in študentje na podlagi izkušnje v praksi razumejo uporabnost k rešitvi usmerjenega pristopa v socialnem delu,
- s katerimi izzivi uporabe k rešitvi usmerjenega pristopa se v praksi srečujejo,
- katere spretnosti najpogosteje uporabijo in kako.

Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna. Podatke sem pridobila s pomočjo izpitnih nalog študentk in študentov pri predmetu K rešitvi usmerjeno socialno delo in jih analizirala po metodi kvalitativne analize (Mesec, 1998).

Populacija in vzorčenje

Populacija so vse študentke in študenti 3. letnika, modul Psihosocialna podpora in pomoč, ki so v študijskih letih 2015/16 in 2016/17⁹ obiskovali predmet K rešitvi usmerjeno socialno delo. Na predmetu je bilo v študijskem letu 2015/16 vpisanih 21 študentk in študentov, v študijskem letu 2016/17 pa 19. V analizo sem želela vključiti vse študentke in študente, a se jih je odzvalo 22 (od njih sem prejela pisno ali ustno potrditev, da lahko njihove že oddane izpitne naloge uporabim v raziskovalne namene). V analizo je bilo tako vključenih 22 nalog (5 nalog iz študijskega leta 2015/16 in 17 nalog iz študijskega leta 2016/17) ali 55 % vseh nalog.

Analiza podatkov

Zbrano gradivo sem analizirala po metodi kvalitativne analize (Mesec, 1998). V analizo je bilo vključenih 22 izpitnih nalog, v katerih so bili zbrani zapisi o temah: opis okoliščin pogovora, dobeseden zapis pogovora, osebna refleksija o izkušnji, analiza pogovora v povezavi s teoretskimi predpostavkami izbrane spretnosti in analiza v povezavi z uporabo spretnosti v socialnem delu. Za potrebe predstavljene raziskave sem analizirala zadnje tri teme. Ob prebiranju celotnega gradiva sem vnaprej definirane kategorije izpisovala relevantne dele besedila glede na opredeljen raziskovalni problem. Vnaprej definirane kategorije so bile povezane z raziskovanimi vprašanji in so: uporabnost k rešitvi usmerjenega pristopa v socialnem delu, izzivi uporabe pristopa v praksi, uporabljene spretnosti. V nadaljevanju sem gradivo v kategorijah razčlenila na smiselne pomenske enote in vsaki izbrani enoti pripisala ustrezne pojme (odprto kodiranje). Besedilo sem nato združila v skupine po skupnih kodah. Tako sem iz množice podatkov dobila vedno preglednejše gradivo, na podlagi katerega sem oblikovala rezultate, ki jih predstavljam v nadaljevanju. Ob predstavitvi rezultatov v podpoglavju *Uporaba spretnosti* k rešitvi usmerjenega pristopa v pogovoru za lažje razumevanje navajam tudi teoretska izhodišča posameznega elementa.

⁹ Izbor teh dveh študijskih let je povezan z uvedbo terenske naloge kot ene od nalog za prakso. V obeh letih so študentke in študentje tudi prvič predstavljali in zagovarjali izpitne naloge pri predmetu K rešitvi usmerjeno socialno delo.

Rezultati

Uporabnost k rešitvi usmerjenega pristopa v praksi socialnega dela

V vseh analiziranih nalogah so študentke in študentje izrazili mnenje, da je k rešitvi usmerjen pristop zelo uporaben v praksi socialnega dela. Zapisali so, da pripomore k soustvarjanju rešitev, da usmeri socialno delavko k raziskovanju zelenih sprememb in jo tako varuje pred tem, da bi se predolgo osredotočala na problem in ga s tem povečevala.

Vsekakor pa menim, da je za pogovore, ki jih imamo v socialnem delu, velikokrat zelo koristno, da jih ne zadržujemo v problemu in s tem problem še bolj poglobljamo, ampak da se skupaj usmerimo proti rešitvi, saj menim, da so cilji tako bistveno lažje in hitreje doseženi. Koncept vsekakor temelji na perspektivi moči, za katero vemo, da je v socialnem delu med najpomembnejšimi, in zato se mi zares zdi zelo uporaben. (2.1.3¹⁰)

Iz zapisov izhaja, da študentke in študentje prispevek pristopa vidijo v podpori za udejanjanje socialno konstrukcionističnega odnosa »nevednosti«. To pripomore tudi k temu, da je pomoč za uporabo pristopa individualizirana. Poudarjajo tudi prispevek ustvarjalnega raziskovanja za nova spoznanja.

Vse te elemente k rešitvi usmerjene terapije vidim kot dragocen dodatek k delovnemu odnosu in konceptu soustvarjanja med socialno delavko in uporabnikom (ali več njih v smislu dela z družino), ker spoštujejo uporabnika in njegovo percepcijo, hkrati pa na zanimiv in kreativen način odpirajo vrata k novim spoznanjem, željam in ciljem. Zavzemajo držo »ne vedeti« in vzpodbujajo uporabnika z raziskovanjem ter krepijo virov moči, da lahko doseže zadani cilj, k čemur stremimo tudi v socialnem delu. (2.1.1.2)

Medtem ko raziskujemo posameznikove specifične potrebe, trdno sledimo vrednoti individualizirane pomoči, ki je v socialnem delu zagotovo pomembna. Rešitve so namreč edinstvene, ker se gradijo iz izjem in iz strategij, ko so jih uporabniki zmogli, te pa izhajajo iz specifičnih dogodkov v življenju vsakega posameznika (2.1.2)

Uporabo pristopa razumejo kot znanje za ravnanje, s katerim so usposobljeni za spoštljivo raziskovanje, za razumevanje sogovornikovega življenjskega sveta in poimenovanje možnih poti k dobrim izidom, ne da bi v pogovor vstopali z nasveti, kako bi naj sogovornik ravnal. Pogovor se z uporabo elementov k rešitvi usmerjenega pristopa razvija na zametkih rešitev. Sogovorniku omogoča, da raziskuje in ubesedi zelene izide. Socialna delavka zaupa v sogovornikove sposobnosti in z uporabo elementov varuje in krepi njegove kompetence, spodbuja nova spoznanja. Takšno ravnanje pripomore k ustvarjanju konteksta za spremembe.

Uporabnik se je na koncu čutil opolnomočenega in uvidel veliko virov moči in možnosti, ki mu bodo pomagali priti do cilja. Skozi pogovor sem

¹⁰ Šifra prikazuje študijsko leto izpitne naloge (1 za študijsko leto 2015/16 in 2 za študijsko leto 2016/17), zaporedno številko naloge in zaporedno številko besedila v posamezni nalogi, ki se nanaša na izbrano kategorijo. Torej šifra 2.1.3 pomeni, da je bila naloga napisana v študijskem letu 2016/17, da gre za izpitno nalogo, označeno z zaporedno številko 1, in za tretjo zaporedno pomensko enoto v tej nalogi, ki sodi pod kategorijo Uporabnost pristopa v socialnem delu. Šifre se pri različnih temah ponovijo, ker sem vsako temo kodirala ločeno.

ga skušala samo voditi in ne vsiljevati svojega mnenja, idej in nasvetov. Vztrajala sem na tem, da so cilji majhni in dosegljivi. Trudila sem se ustvariti kontekst, ki bo spodbujal spremembe, in to je tudi naloga vseh socialnih delavcev. (2.4.1)

Spoznala sem, kako pomembno je, da poslušamo o stvareh, ki jih uporabnik sam ni poudaril, in ustvarimo kontekst za spremembo. Uporabniku s tem pomagamo, da začne drugače razmišljati. (1.5.1)

Uporaba k rešitvi usmerjenega pristopa je opora za raziskovalne pogovore v socialnem delu. Predstavitev rezultatov o uporabnosti pristopa v socialnem delu končujem z razmišljanjem študentke, ki v zapisu strnjeno poudari uporabnost pristopa v socialnodelovnih soustvarjalnih pogovorih.

Za socialno delo je v rešitev usmerjena kratka družinska terapija zelo pomembno dopolnilo, saj je konkretna opora za raziskovalne pogovore. Med pogovorom sem dala velik poudarek na jezik in sogovornikovo moč, fokus pa sem premaknila od problema k rešitvi. V ospredje sem želela postaviti to, da učenec ima vire in da lahko reši svoj problem. Moja naloga je bila, da sem pogovor vodila tako, da se je ustvaril kontekst, ki omogoča spremembe. K učencu sem pristopila brez predvidevanj ali ugibanj, ampak sem raziskovala njegov življenjski svet z vprašanji, ki so usmerjeni v rešitev. Ko mi je učenec govoril o svojem problemu, sem ga pozorno poslušala ter se osredotočala na pozitivno. S pogovorom sva skupaj raziskovala trenutke, ko je bil problem vsaj malo manjši, oziroma trenutke, kjer se je izrazila učenčeva moč. To se mi je zdelo pomembno. Osredotočala sem se na izjeme, moči in podrobnosti. Vmes sem tudi veliko povzemala iz perspektive moči. (2.7.1)

Izzivi uporabe pristopa v praksi socialnega dela

Študentke in študenti so v izpitnih nalogah zapisali, da je velik izziv pri uporabi k rešitvi usmerjenega pristopa vztrajati na ustvarjanju rešitev. Imeli so izkušnjo, da so sogovornika večkrat povabili v raziskovanje zelenih izidov, a se je pogovor hitro usmeril nazaj v opisovanje problemske situacije.

Pri pogovoru se je sogovornik večkrat vračal na problem in opisoval primere, ko je bilo najhuje. Na to sem bila ves pogovor pozorna in lahko rečem, da mi je bilo usmerjanje k rešitvi najtežji izziv tega sodelovanja. Večkrat se je namreč zgodilo, da sva začela raziskovati izjeme, nato pa sva se spet vrnila na opisovanje primerov, ko problem obstaja. Kljub temu pa me to ni prestrašilo, ampak od mene zahtevalo le večjo pozornost, da se usmeriva na rešitev. (2.1.1)

Poudarili so tudi, da je v socialnem delu pomembno, katere spretnosti k rešitvi usmerjenega pristopa izberemo in kako jih uporabimo. Navajam del iz izpitne naloge, ki sproža pomembno vprašanje izbora ustreznega elementa kot uporabnega znanja za ravnanje v delovnem odnosu soustvarjanja: kadar sodelujemo z ljudmi, ki se na začetku procesa dela težko navadijo na raziskovanje instrumentalne definicije problema predvsem takrat, ko raziskujemo posameznikov možen prispevek k rešitvi, je lahko vztrajanje pri uporabi določenih elementov k rešitvi usmerjenega pristopa neuspešno.

V teoriji k rešitvi usmerjenega pristopa ustreznost uporabe posameznih elementov povezujejo tudi s t. i. tipi odnosov¹¹, ki se vzpostavljajo med socialno delavko in sogovornikom v procesu dela. Kadar je med nami vzpostavljen tip odnosa »pritožnik«, lahko na primer raziskovanje izjem vpliva na sogovornika tako, da čuti še večjo potrebo, da nam opisuje problem, ker lahko naše poskuse raziskovanja izjem doživi, kot da nismo zares razumeli, kako težavna je njegova situacija. V takšnem primeru bomo v pogovoru uspešnejši, če bomo uporabili t. i. vprašanja shajanja, ki človeku omogočijo raziskovanje, kako mu v težavnih okoliščinah uspe preživeti, kako shaja iz dneva v dan ipd. Pri tem nas v socialnem delu varuje tudi delovni odnos soustvarjanja, v katerem se vselej pridružimo sogovorniku. Pridružiti se človeku in vztrajati pri njem in z njim je način ravnanja, ki nas lahko usmerja pri izboru ustreznih elementov k rešitvi usmerjenega pristopa.

Če povzamem, elementi kratke k rešitvi usmerjene terapije se mi zdijo zelo smiselni in predvsem zelo vredni, ampak jih je treba pazljivo uporabljati. To mislim predvsem za take situacije, kjer sogovornik dobi občutek, da ne verjamemo, da on ima problem, in je ves čas osredotočen na to, da nam dokaže, da ima problem, ki je izjemno resen in težak za njega. (2.2.2)

Večina študentk in študentov je velik izziv pri uporabi k rešitvi usmerjenega pristopa doživela pri raziskovanju zelenih izidov, in sicer jim je bila največja težava vztrajanje pri raziskovanju detajlov. S sogovorniki jim je uspelo ubesediti izjemo ali zeleno spremembo, a so premalo vztrajali, da bi podrobno raziskali možno ali zeleno rešitev.

Kljub vsemu pa se mi zdi, da sem bila včasih prehitro zadovoljna z odgovorom. Bolj bi se morala posvetiti raziskovanju detajlov, podrobnosti, lahko bi postavljala več podvprašanj ali pa rekla »kaj še?«, »mi lahko poveš več o tem?«. (2.7.1).

Premalo vztrajanja pri raziskovanju detajlov se lahko kaže v nizanju izjem ali zelenih sprememb, ki pa same po sebi, ne da bi podrobno raziskovali detajle posamezne ubesedene izjeme, pogosto nimajo pravega pomena za ustvarjanje konteksta za spremembe.

Ko zdaj pogledam za nazaj in se spomnim pogovora s sogovornico, menim, da sem imela tudi ogromno priložnosti, ki bi jih lahko veliko bolj izkoristila. Izkoristila bi jih na ta način, da bi bolj podrobno raziskovala vsako situacijo. Menim, da sem se bolj osredotočala na kvantiteto dobrih izkušenj kot na kvaliteto. Mogoče je to nekaj, kar bi lahko spremenila v prihodnosti in bi bolj podrobno raziskovala najbolj pomembne dogodke. Moja največja napaka pri tem pogovoru je ta, da nisem dovolj vztrajala. (2.2.1)

Težko je potrpežljivo raziskovati in se počasi s sogovornikom premikati proti zelenim izidom, ko nas vodi želja, da bi hitro prispeli do končnih dogovorov in uspešno sklenili pogovor.

Sama bi zase rekla, da nisem bila potrpežljiva, poskušala sem biti in sem se trudila v najinem procesu, ampak menim, da bi lahko bila še bolj potrpežljiva. Ampak vaja dela mojstra, sedaj vem, da ne smem biti neučakana. (2.3.1)

¹¹ V k rešitvi usmerjenem pristopu definirajo tri tipe odnosov: tip odnosa »uporabnik oz. sogovornik«, tip odnosa »pritožnik« in tip odnosa »obiskovalec« (več o tem v Jong in Kim Berg, 2002).

Uporaba spretnosti k rešitvi usmerjenega pristopa v pogovoru

Analiza izpitnih nalog pokaže, da so študentke in študenti v pogovorih v kontekstu prakse največkrat uporabili element raziskovanja izjem, sledila je lestvica, uporabili so tudi vprašanje čudeža in odnosna vprašanja (gl. preglednico 1). Nekateri so v pogovor vpletali več različnih elementov.

Preglednica 1: Številčni prikaz uporabe elementov k rešitvi usmerjenega pristopa v okviru prakse.

ELEMENT	število
izjeme	13
lestvica	8
čudež	5
odnosna vprašanja	3
Skupaj	29 ¹

¹ Skupno število presega število analiziranih nalog, ker so posamezni študentje in študentke v enem pogovoru uporabili več elementov.

Izjeme

Teoretsko¹² lahko na kratko element raziskovanja izjem opredelimo z raziskovanjem obdobj, ko se problem ni pojavljal, ko se je sogovornik učinkovito spoprijemal s problemom, in z raziskovanjem konteksta odsotnosti problema. Izjema je lahko tudi nižja stopnja problema.

Čeprav je sogovornik najprej odgovoril, da takšnega dneva ni, sem pri raziskovanju izjem vztrajala, saj sem bila prepričana, da obstajajo. Želela sem raziskati izjeme predvsem takrat, ko je problem najbolj prisoten. Hkrati sem bila pozorna tudi na to, da sogovorniku povem, da ni nujno, da izjema pomeni zgolj odsotnost problema, ampak je izjema lahko že to, da je vsaj malo boljše (2.1.2)

Izjeme lahko raziskujemo ves čas pogovora. Možno vprašanje izjem je na primer: »Čeprav je to zelo hud problem, se po mojih izkušnjah človekovo življenje spreminja. Stavila bi, da obstajajo tudi trenutki, ko se problem, da te učiteljica pošlje k ravnatelju, ne dogaja ali se dogaja vsaj bolj redko. Opiši te trenutke. Kaj je drugače? Kako ti je to uspelo?«. Socialna delavka zbere čim več teh izjem od problema in s sogovornikom raziskuje: »Kaj še?«, »Kdaj še?«

Socialna delavka mora biti potrpežljiva in mora dati sogovorniku čas, da konstruira izjemo. Ker so sogovorniki pogosto usmerjeni na problemske situacije, izjeme niso v ospredju njihovih misli. Izjeme je treba raziskati podrobno.

Zavedam se, da sem še vedno premalo vztrajna in ne grem toliko v detajle, tako da moram to pri sebi še izboljšati. (1.1.1)

Pri tem je zelo pomembno, da socialna delavka uporablja tudi spodbudno neverbalno komunikacijo, s katero potrjuje, da je zainteresirana za razlage (npr. ton glasu, prikimavanje, nasmeh, drža telesa). Po podrobnem raziskovanju izjem bi socialna delavka in sogovornik morala vedeti, kakšne izjeme

¹² Teoretska izhodišča za posamezne elemente povzemam po (Franklin in Conroy Moore, 1999; Jong in Kim Berg, 2002)

obstajajo, kako pogosto se pojavijo, kdaj so se nazadnje zgodile, kaj je bilo takrat drugače, kdo je bil vpleten ipd.

Študentke in študenti v delovnem odnosu soustvarjanja radi uporabljajo element izjem, saj menijo, da jim pomaga pri omogočanju soustvarjanja, pri ustvarjanju pogovora, ki temelji na sogovornikovih virih in preteklih uspehih.

Med drugim lahko konkretno tudi za element raziskovanja izjem, ki sem se mu v tokratnem pogovoru najbolj posvetila, rečem, da ga vidim kot zelo uporabnega v socialnodelovnih pogovorih. Skozi raziskovanje izjem namreč pomagamo uporabnikom odkrivati uspehe in moči. S tem, ko jih spodbujamo, da identificirajo izjeme in raziskujejo, kako so lahko moči, povezane s preteklimi uspehi, uporabljene za grajenje rešitev, jih povabimo, da bi si sami pomagali, sami prišli do rešitve. S tem jim izrazimo tudi, do so njihove izkušnje najbolj vredne in najpomembnejši vir za iskanje rešitev. (2.1.4)

Pri raziskovanju izjem moramo biti pozorni, ko sodelujemo z ljudmi, ki so žrtve nasilja. Zelo napačno bi bilo, če bi z žrtvijo raziskovali izjeme, ko je povzročitelj nasilja manj nasilen oziroma pozitivne trenutke v odnosu s storilcem. Na to je opozorila tudi študentka, ki se je pri opravljanju prakse srečala s problemom vrstniškega nasilja.

Pri temah vrstniškega nasilja oz. nadlegovanja in kakršnegakoli psihičnega ter fizičnega nasilja moramo biti strokovni delavci zelo previdni. Moramo ohranjati ničelno toleranco do nasilja in ne iskati izjem, kdaj pa je bil storilec manj nasilen. Lahko samo iščemo izjeme, kdaj je bila žrtev bolj močna, da se je zaščitila in ubranila. Takrat moramo biti žrtvi nasilja v oporo in iskati optimalno rešitev, kako jo zaščititi in kako ukrepati proti nasilni osebi. (2.5.1)

Spretnosti raziskovanja izjem se moramo naučiti in se uriti v ustrezni uporabi, ki bo pripomogla k soustvarjanju rešitev v delovnem odnosu. Naučiti se je treba poslušati, slišati in prepoznati izjeme v govoru sogovornikov, ki je pogosto usmerjen k problemu.

Raziskovanje izjem v tem pogovoru sem videla kot zelo učinkovito, prav tako pa nam izjeme zelo pomagajo tudi pri odkrivanju virov in moči uporabnika. Menim, da prepoznati izjeme v govoru uporabnika ni nekaj samoumevnega, ampak gre za spretnost socialnega delavca, ki se jo mora naučiti. (2.6.1)

Vprašanje na lestvici

Z uporabo vprašanja na lestvici socialna delavka »zasidra« problem in napreduje proti rešitvi problema. Klasično vprašanje, ki ga lahko postavimo sogovornikom, je: »Na lestvici od 1 do 10, kjer 1 pomeni, da je problem, zaradi katerega si prišel danes na pogovor, največji (lahko opišemo definicijo problema z besedami, ki jih je uporabil sogovornik), 10 pa pomeni, da je tvoj problem rešen oz. da si dosegel želeni izid – kam na lestvico bi se umestil zdajle?« (Za otroke se pogosto uporabita tudi nasmejan obraz in žalosten obraz za zamejitev lestvice).

Pomembno je, kako nadaljujemo vodenje pogovora in raziskovanje sogovornikovega uresničevanja želenega izida. Ko se sogovornik umesti na lestvici,

raziskujemo zametke rešitev z vprašanji, kot je: »Kako ti je uspelo priti do 3? Kako še? Kako je tvoja prijateljica opazila, da si že na 3?« S tem raziskujemo pretekle uspehe, zametke rešitev, izjeme.

Vprašanja na lestvici lahko uporabljamo zelo ustvarjalno in jih prilagajamo pogovoru. Ko ustvarimo podrobno sliko o sogovornikovih virih, lahko nadaljujemo z vprašanjem, kam bi sogovornik želel priti na lestvici čez dva meseca (čas ustrezno prilagodimo glede na opisan problem). Nadaljujemo lahko tudi z vprašanjem, kaj bi bilo drugače, če bi se sogovorniku uspelo premakniti na lestvici s 3 na 4 ipd. Pomembno je, da vsak korak podrobno raziskujemo.

Raziskovanje lahko sklenemo z vprašanjem o prvem, najmanjšem možnem koraku v zeleno smer.

Z uporabo vprašanja na lestvici podpremo sogovornika pri oblikovanju lastne poti k zelenim izidom.

V k rešitvi usmerjenemu socialnem delu je potrebno jasno definirati ureničljive cilje tu in zdaj v smislu, da vemo, kam želimo priti, in se bomo zato tja usmerili. [...] Tudi lestvica je pri tem zelo uporabno orodje. Cilj lahko postane bolj razviden, bolj realen. Lestvica je lahko neke vrste socialni kompas, saj pomaga določiti točko, v kateri oseba je, smer, kam želi priti, in napor, ki ga je treba v to vložiti. (2.16.1)

Omogoča nam tudi raziskovanje sogovornikovega napredka.

Lestvica, če je pravilno uporabljena, je namreč zelo dobra za pojasnitev in nam omogoča raziskovanje napredka (1.1.1)

Vprašanje čudeža

Ta element je prepoznavni element k rešitvi usmerjenega pristopa, ki sta ga Inso Kim Berg in Steve de Shazer začela razvijati po naključni uspešni uporabi v pogovoru s sogovornico, katere življenjska situacija je bila tako kompleksna, da je v pogovoru sama izrazila, da bi bil potreben čudež, da bi se kaj lahko rešilo.

Socialna delavka vprašanje čudeža v pogovor vpelje na primer takole: »Recimo, da se je ponoči zgodil čudež in je problem, zaradi katerega si danes tukaj, izginil. Ampak ti si spal in tega nisi vedel. Kaj bi bila prva stvar, ki bi jo opazil, ko bi se naslednji dan prebudil, da bi ti dala vedeti, da se je čudež zgodil?« S podrobnim raziskovanjem čudežne slike pomagamo vizualizirati nove načine vedenja in možnosti, kako bi stvari lahko bile drugačne.

Z vprašanjem čudeža sem pri uporabniku želela doseči to, da si s pomočjo vizualizacije lahko poskuša predstavljati, kako bi bilo, če bi prišlo do čudeža, kako bi se spremenil njegov dan, mogoče tudi njegova ravnanja, vedenje in izrečene besede. Vprašanje odpira nov vpogled v možnosti, želje. (2.12.1)

Veliko podrobnosti je treba ugotoviti, da pomagamo razviti konkretna in vedenjsko specifična dejanja za rešitev.

Kar nekaj časa sva vztrajala pri opisu čudežnega dne. Povabila sem ga k opisovanju detajlov, ki sva jih tudi skupaj raziskovala. S pomočjo vprašanja o čudežu je dobil pogled iz zunanje lastne perspektive in tudi moč zavedanja, kaj lahko sam naredi. (2.12.2)

Pomembno je odkriti, kaj sogovornik in drugi v njegovem življenju zaznavajo kot rešitev. Če ob tem postavljamo še odnosna vprašanja, pomagamo utrditi informacije.

Uporaba vprašanja čudeža zahteva največ pozornosti in spretnosti socialne delavke. Če pogovora po uporabi vprašanja čudeža ne izpeljemo dobro in ne moremo umestiti odgovorov v sogovornikov kontekst tukaj in zdaj, sam element nima dobrega vpliva.

Uporaba čudeža v mojem primeru ni bila najbolje izvedena, a vseeno vidim koristnost njegove uporabe v socialnem delu. Velikokrat pridejo po pomoč ljudje, katerih tok misli je usmerjen v razmišljanje o problemski situaciji, medtem ko je bolj produktivno razmišljati o tem, kar želimo, da je drugače, bolje. Vprašanje čudeža nam omogoča ravno to, da preusmerimo miselni tok uporabnika na njegove želje, cilje in na podlagi tega skupaj gradimo pot do uresničitve le-teh. (2.11.1)

Nekateri avtorji (npr. Iveson) zato vprašanje čudeža raje uporabijo v kontekstu že definiranega zelenega izida. To pomeni, da v uvodno zgodbo o čudežu že umestimo ubeseden zeleni izid (npr.: »Recimo, da se je ponoči zgodil čudež in ti je uspelo rešiti spor s sestro. Ampak ti si spal in tega nisi vedel. Kaj bi bila prva stvar, ki bi jo opazil, ko bi se naslednji dan prebudil, da bi ti dala vedeti, da se je čudež zgodil?«).

Odnosna vprašanja

Odnosna vprašanja pomagajo uporabniku definirati socialno konstrukcijo problema. To so vprašanja, kot so: »Kaj bi tvoja sestra rekla, če bi ti uspelo priti na obisk pravočasno? Kaj bi rekla tvoja mama? Če bi naredil nekaj, kar bi tvojo partnerko zelo razveselilo, kaj bi to bilo? Kdo bi bil najbolj presenečen, če bi test pisal zelo dobro?« Ta vprašanja socialna delavka uporabi v različnih obdobjih pogovora, pogosto v kombinaciji s kakšnim drugim elementom. Sogovorniku pomagajo pridobiti meta perspektivo o problemu in oceniti individualne konstrukte definiranja problema in rešitve.

Ta vprašanja sogovornikom pomagajo tudi govoriti o problemih iz perspektive tretjega, zato so problemi videti manj ogrožajoči za razpravo, to pa omogoči nadaljnje raziskovanje sogovornikovih neodkritih virov. Socialna delavka lahko s pomočjo teh vprašanj prepozna, kako sogovornik zaznava problem, in tudi, kako zaznava perspektive drugih udeleženih v problemu; tudi, kako je problem socialno konstruiran, kdo, iz sogovornikove perspektive, še poslabša problem, kdo ga izboljša, kateri viri so na voljo in kako jih je mogoče uporabiti.

Študentke in študenti so v praksi odnosna vprašanja uporabljali manjkrat kot druge predstavljene elemente, so pa njihovo uporabnost videli v raziskovanju in razumevanju sogovornikove socialne mreže.

Kateremukoli uporabniku je najbrž zelo pomembna socialna mreža in prav o tej prevprašujejo tudi odnosna vprašanja. (1.2.1)

Sklep

Analiza izpitnih nalog je pokazala, da študentke in študentje, ki so v praksi, v kontekstu delovnega odnosa soustvarjanja, preizkušali uporabo posameznih spretnosti k rešitvi usmerjenega pristopa, pristop ocenjujejo kot zelo koristnega za socialno delo. Poudarke, da nam uporaba elementov omogoča spoštljivo raziskovanje, razumevanje sogovornikovega življenjskega sveta in poimenovanje možnih poti k dobrim izidom, ne da bi se v pogovor vmešavali z nasveti, da lahko povečujemo zaupanje v sogovornikove sposobnosti in z uporabo elementov varujemo in krepimo njegove kompetence, podprejo tuje raziskave o učinkovitosti pristopa. Jong in Kim Berg (2002, str. 239–247) na primer navajata rezultate raziskav, ki so učinkovitost pristopa povezale z načinom vzpostavljanja sodelujočega, delovnega odnosa s sogovornikom, usmerjenega k rešitvi, s pozornim poslušanjem, s spoštovanjem sogovornikovih odločitev, o katerih temah želijo govoriti, z ukvarjanjem z njihovimi cilji in z vključevanjem sogovornikov v pomembne odločitve procesa dela, na primer, kdaj naj proces dela končajo.

Uporabnost pristopa za socialno delo povečajo tudi skupne vrednote obeh pristopov (po Jong in Kim Berg, 2002): spoštovanje človekovega dostojanstva, individualizirana pomoč, spodbujanje razvoja sogovornikove vizije, zasnova pogovora na sogovornikovih močeh, spodbujanje participacije, krepitev samoodločanja, spodbujanje prenosljivosti rešitev v vsakdanje življenje ipd.

Čeprav se bralcu lahko zdi temeljna ideja k rešitvi usmerjenega pristopa zlahka razumljiva, pa je dosledno ravnanje v praksi, ki bo sodelovanje s sogovornikom razvijalo na ustvarjanju rešitev, izziv.

Tudi študentke in študenti so poudarili, da ni lahko vztrajati pri preoblikovanju govora, usmerjenega k problemu, v govor, usmerjen k rešitvi. In težko je ostati potrpežljiv v »nevednosti« in s sogovornikom podrobno raziskovati zametke rešitev in podobe možnih sprememb. Menim, da so za to potrebni: spoštljivo ravnanje z znanjem, strokovna odločitev za dosledno uporabo znanja v praksi in veliko priložnosti za reflektivno učenje (Kodele in Mešl, 2015) ter priložnosti za urjenje spretnosti v praksi.

Pomembno se mi zdi, da pristopa, usmerjenega k rešitvi, ne uporabljamo poenostavljeno kot zgolj naučen nabor tehnik. Sprememba paradigme – od reševanja problemov k ustvarjanju rešitev – je veliko več kot postavljanje vprašanja o čudežu, raziskovanje izjem ipd. Ključno je, kakšne predpostavke o tem, kako pomagati, kdo so naši sogovorniki, kaj je naša vloga v procesih podpore in pomoči, vodijo naša ravnanja. Učinkovitost tega elementa je odločilno povezana tudi z vprašanji, kdaj in kako ga bomo uporabili ter kako bomo sodelovanje nadaljevali.

Kritike na račun k rešitvi usmerjenega pristopa, češ da sodelovanje z ljudmi poteka po vnaprej določeni formuli, da se v pogovoru vrstijo vnaprej določena vprašanja, so za socialno delo manj aktualne, če je naš okvir delovanja umeščen v delovni odnos soustvarjanja. Ko se pridružimo ljudem, ki potrebujejo pomoč, z njimi raziskujemo in oblikujemo zelene poti k rešitvam, soustvarjamo deleže v rešitvah, vsakič znova sooblikujemo izvorni delovni projekt pomoči s sogovorniki (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008).

Uporaba različnih elementov pristopa pripomore k spoštljivemu raziskovanju in soustvarjanju rešitev skupaj z ljudmi. Elementi sodijo v nabor socialnodelovnega znanja za ravnanje v pogovorih z ljudmi, ki so strokovnjaki na podlagi osebnih izkušenj. Vprašanja izjem, vprašanje o čudežu, vprašanja na lestvici, odnosa vprašanja ipd. so nam v oporo, ko v delovnem odnosu soustvarjamo rešitve. Z uporabo elementov tako socialne delavke kot naši sogovorniki lažje najdemo potrebne besede na način, ki ne ogroža, ne stigmatizira, ki razvija človekove vire. Njihova premišljena uporaba v delovnem pogovoru pripomore k temu, da imamo socialne delavke in sogovorniki besede, s katerimi lahko spoštljivo raziskujemo, bolje razumemo, poimenujemo in ustvarjamo zelene, možne poti k dobrim izidom.

Viri

- Bannik, F. (2015). *101 solution focused questions for help with trauma*. New York, London: W.W. Norton & Company.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1999/2000). *Socialno delo z družino (študijsko gradivo za predmet Socialno delo z družino)*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobač, L., Mešl, N., & Možina, M. (2008). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Fiske, H. (2008). *Hope in action: solution-focused conversations about suicide*. USA: Routledge, Taylor and Francis Group.
- Franklin, C. & Conroy Moore, K. (1999). Solution-focused brief family therapy. V: C. Franklin, & C. Jordan (ur.), *Family practice: brief systems methods for social work* (str. 105–141). USA, England, Canada: Brooks/Cole Publishing Company.
- Global definition of social work* (2014). Pridobljeno 1. 2. 2018 s <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work>.
- Iveson, C. (2002). Solution-focused brief therapy. *Advances in Psychiatric Treatment*, 8, 149–157.
- Iveson, C. (2017). *Words were originally magic: description in solution focused coaching and therapy. (gradivo za seminar 7., 8. maj v Ljubljani)*. London: Brief.
- Jong, P. de, & Kim Berg, de I. (2002). *Interviewing for solutions* (2. izd.). Pacific Grove, ZDA: Brooks/Cole.
- Kodele, T., & Mešl, N. (2015). Refleksivna uporaba znanja v kontekstu praktičnega učenja. *Socialno delo*, 54(3–4), 189–204.
- Mednarodna definicija socialnega dela (2014). Pridobljeno 1. 2. 2018 s <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (2016). Udejanjanje sodobne paradigme socialnega dela: od obravnavanja strank k sodelovanju z ljudmi. *Socialno delo*, 55(3), 39–54.
- Nichols, M. P. (2010). *Family therapy: concepts and methods*. Boston etc.: Allyn & Bacon.
- Rebolj, A. B. (2015). V rešitev usmerjen pristop: kratka, v rešitev usmerjena terapija in kovčing kot drugačni paradigmi reševanja problemov. *Sodobna pedagogika*, 1, 104–112.
- Shazer, S. de, & Kim Berg, I. (1986). Brief therapy: focused solution development. *Family Process*, 25(2), 207–221.
- Shazer, S. de (1994). *Words were originally magic*. New York, London: A Norton professional book, W. W. Norton & Company, Inc.

Sklare, G. B. (2005). *Brief counseling that works: a solution-focused approach for school counselors and administrators*. Thousand Oaks, California: Crowin Press.

Walsh, T. (2010). *The solution-focused helper: ethics and practice in health and social care*. Berkshire, England: Open University Press, Th McGraw-Hill companies.