

Branka Maučec

PROFESIONALNA ETIKA SOCIALNEGA DELA V ZDA

UVOD

Avtorica prispevka trenutno prebiva v ZDA v zvezni državi New Jersey. Svoje znanje in izkušnje s področja šolskega svetovalnega dela (pred odhodom v tujino je bila kot šolska svetovalna delavka zaposlena na eni od ljubljanskih osnovnih šol) je želela primerjati in razširiti v obliki prostovoljnega dela na lokalnih osnovnih šolah. Medtem ko bi svetovalni delavci zaradi preobremenjenosti povsod z odprtimi rokami sprejeli ponujeno pomoč, se je vedno znova pojavila ovira v obliki zahteve po poklicnem zavarovanju. Natančneje, v obliki strahu pred civilnimi in etičnimi tožbami zoper dejanja in obnašanje socialnih delavcev (npr. napačno svetovanje). To postaja na področju psihosocialne in mentalne nege, še zlasti v New Jerseyu, ki uživa "sloves" dežele odvetnikov, prava mora številnih prostovoljcev, strokovnjakov različnih poklicev, ki želijo svoje usluge ponuditi brezplačno. Obenem pa neprofitne ustanove s področja socialnega skrbstva sili v postavljanje novih in rigoroznejših administrativnih in finančnih ukrepov, ki pogosto postavljajo socialne delavce pred etične dileme.

Vprašanja, o katerih je avtorica želela izvedeti več, so, kakšen je bil razvoj etičnih norm v Ameriki, zakaj se je povečalo zanimanje stroke za etiko, od kod pojav tožb, katera so področja tveganj, s kakšnimi etičnimi dilemami se lahko soočijo socialni delavci in kaj lahko naredijo, da zmanjšajo tveganje.

KRATKA ZGODOVINA RAZVOJA PROFESIONALNE ETIKE SOCIALNEGA DELA V ZDA

Pregledi slovarjev glede pomena izraza etika kljub različnim interpretacijam vedno znova

pokažejo dve besedni zvezi: morala in "prav in narobe". V nadaljevanju izvemo, da gre za podrejanje standardom vedenja znotraj določene skupine.

Še najboljše pa je razvoj etike v socialnem delu opisan z naslednjimi besedami: "Etika je zavestno oziranje nazaj in reflektiranje na moralo" (Ethics updates 2006).

Ker je pripravljenost sprejeti etične standarde, ki bi vodile izvajalce stroke, ena od prelomnic njenega razvoja (Reamer 1998 b), lahko rečemo, da je socialno delo v Ameriki doživelo pomembno preobrazbo skorajda pol stoletja po svoji formalni ustanovitvi, ko je leta 1947 Delegate Conference of the American Association of Social Workers sprejela kodeks etike. Takrat se je skrb socialnih delavcev glede moralnih dimenzij stroke preusmerila. Medtem ko je bila v prvih desetletjih 20. stoletja v središču pozornosti morala uporabnikov, so se v petdesetih letih socialni delavci pričeli intenzivneje posvečati morali, vrednotam in etiki stroke ter njenih izvajalcev. V tem času je izšlo nekaj pomembnih publikacij, povezanih z vrednotami in etiko, z etiko v praksi in s poklicno etiko (Reamer 1998 a).

Kodeks etike, ki ga je nacionalno združenje socialnih delavcev Amerike (NASW) izdalo leta 1960, je vseboval sklop 14 splošno zavezujočih moralnih navodil, na primer: dolžnost vsakega socialnega delavca je dati prednost poklicni odgovornosti pred osebnimi interesi, treba je spoštovati zasebnost uporabnikov itn. Do takrat je bilo socialno delo že tako globoko vpleteno v skrb za človekove pravice, vprašanja socialne blaginje, enakosti, diskriminacije, zatiranja, da vedno bolj izrazita skrb članov NASW za kodeks ni presenetljiva, saj so dvomili tako v njegovo uporabnost pri reševanju etičnih konfliktov kot tudi v njegove predpise za reševanje etičnih pritožb zoper delavce in ustanove (Reamer 1998 b).

V zgodnjih osemdesetih letih prejšnjega stoletja se je izredno razvilo osnovno znanje, povezano s poklicno etiko in njenimi koncepti. Znatno se je povečal obseg literature, še posebej glede etičnih konfliktov in dilem v socialni praksi in strategij odločanja, ki jih lahko socialni delavci uporabijo v primeru težjih etičnih dilem, kot so konflikti med osebnimi in poklicnimi vrednotami, med dolžnostmi in zavezanostmi itn. Zavedanje pomembnosti teorije etike se je v tem času pokazalo tudi na področju izobraževanja socialnih delavcev, ki je do tedaj podajalo znanje bolj z vidika tradicionalne moralne filozofije (Reamer 2000).

Od kod povečanje zanimanja za etična vprašanja?

Zapletene etične dileme v zdravstveni negi (splav, evtanazija, genski inženiring) so pripeljale do razvoja nove vede, bioetike, s katero so se strokovnjaki različnih poklicev pričeli zavedati uporabnih in kompleksnih povezav med teorijo in načeli etike in dejanskimi etičnimi problemi, s katerimi so se srečevali pri delu.

Mnogi socialni delavci so bili vpleteni v obsežne diskusije glede pravic pacientov in zapornikov, civilnih pravic prebivalcev itd. Ti koncepti so pomagali pri razvijanju novega področja uporabe in profesionalne etike.

Strokovnjaki so pričeli posvečati več pozornosti etičnim vprašanjem, ker so se povečali pravni procesi zoper etične kršitve na vseh področjih in so zato želeli preprečiti nastanek obtožb oziroma se izogniti tožbam.

Naraščajoča publiciteta v vseh medijih glede profesionalnih kršitev je tudi prepričala strokovnjake, da morajo posvečati več pozornosti etiki.

Zanimanje za poklicno etiko je naraslo tudi zaradi hitrejšega razvoja poklicev na psihosocialnem področju.

Leta 1979 je NASW izdala revidiran kodeks, ki naj bi povečal njegovo povezavo s prakso. Ta načela so se navezovala na vedenje socialnih delavcev in na njihovo etično odgovornost do uporabnikov, poklicnih kolegov, zaposlovalcev in organizacij, v katerih so bili zaposleni, do socialnega dela kot profesije in do družbe (Reamer 1998 b). Načela so bila tako abstraktne narave kot tudi konkretnejša, bolj zavezujoča (socialni delavec bi moral omogočiti uporabniku dostop do vseh uradnih zapisov, ki se nanašajo nanj), prepovedovalna (socialni delavec naj ne bi izkoriščal razmerja z uporabnikom za osebne interese), nekatera pa so bila tudi zelo neposredna in natančna

(socialni delavec naj se pod nobenimi pogoji ne vplete v spolne aktivnosti z uporabnikom).

Tudi ta kodeks je precej hitro pokazal potrebo po dopolnitvah. Pričelo se je z načeli, ki so se nanašala na novačenje uporabnikov v posameznih agencijah socialnega dela in plačevanjem opravljenih uslug. Nadaljevalo se je z obravnavanjem problema poslabšanja kvalitete dela socialnega delavca in problema prekoračitve poklicnega razmerja (Reamer 1998 b). V skladu s tem se je pričela strokovna literatura osredotočati na strategije odločanja glede etičnih dilem v sami praksi (na primer glede varovanja osebnih podatkov, kaj narediti, ko je ogrožena tretja oseba), obravnavale so se teme v zvezi z oblikovanjem programov in administracije izvajalcev socialnega dela (do kolikšne mere se podrejata pravilnikom, vprašanje prioritete pri razdeljevanju omejenih sredstev), bolj natančno so regulirali odnose med izvajalci socialnih storitev (ali prijaviti malomarne postopke oz. napačne odločitve sodelavcev). Potreba po novem etičnem kodeksu tako ni posledica le skokovitega porasta znanja s področja etike (študijsko področje uporabne in profesionalne etike je izredno napredovalo v identifikaciji in večjem razumevanju novih etičnih dilem), temveč se je pokazala tudi nujnost vključevanja etičnih dilem delavcev, ki niso bili direktno povezani s socialno prakso, torej z osebjem v administraciji agencij, s supervizorji, raziskovalci in učitelji (Reamer 1998 a).

Etični kodeks, ki ga je NASW ratificirala leta 1996 in implementirala v letu 1997, vsebuje 155 etičnih standardov in 6 splošnih etičnih načel (Code of Ethics ... 2006, Reamer 1998 a, Reamer 1998 b).

Prvi del, poslanstvo socialnega dela, vsebuje povzetek poslanstva socialnega dela in njegove bistvene vrednote. V ospredje postavi področja, ki so ključna za profesijo socialnega dela, kot na primer (zaradi verodostojnosti navajam angleško terminologijo): Commitment to Enhancing Human Well-Being and Helping Meet Basic Human Needs of All People, Client Empowerment, Service to People Who Are Vulnerable and Oppressed, Focus on Individual Well-Being in a Social Context, Promotion of Social Justice and Social Change.

Drugi del, namen kodeksa, identificira šest osnovnih načel, ki naj bi vodila prakso socialnega dela:

- zavezanost pomagati ljudem
- prizadevanje za socialno pravičnost

- spoštovanje človekovega dostojanstva
- pomembnost človeških odnosov
- integriteta
- kompetentnost.

Kodeks poudari tudi, da sta teorija etike in sprejemanje odločitev pomembni komponenti prakse, ki naj jih socialni delavci uporabijo v primeru težjih etičnih dilem, prav tako pa tudi zakonov, predpisov, pravilnikov agencij in konzultacij z etično komisijo, sodelavci, supervizorji ali pravnim svetovalcem.

Tretji del je namenjen obrazložitvi šestih etičnih načel, ki pa so postavljena precej abstraktno.

Zadnji, četrti del kodeksa, etični standardi, vsebuje 155 specifičnih etičnih standardov, ki naj bi vodili ravnanje socialnih delavcev v njihovi odgovornosti do strank, sodelavcev, delovnega okolja, njih samih kot strokovnjakov, do stroke in širše družbe. Nekatera od njih je mogoče uveljaviti zakonsko, kar se poklicnega ravnanja tiče, k doseganju drugih pa naj bi si socialni delavci prizadevali sami. Obenem je četrti del kodeksa osnova za razsodbe v primeru etičnih pritožb zoper člane NASW. Dotika se treh dilem:

- napak socialnih delavcev, ki imajo etično ozadje, na primer, če pusti dokument z zaupnimi podatki stranke na takem mestu, da si ga lahko ogleda nepoklicana oseba
- težjih etičnih odločitev, na primer, če izvaja usluge uporabniku, ki mu je poteklo zavarovanje
- napačnega vedenja in izvajanja storitev socialnih delavcev (misconduct), na primer, izkoriščanje uporabnikov ali kršitve poklicnega razmerja z uporabnikom.

Kodeks je bil ustvarjen z namenom usmerjati ravnanje socialnih delavcev v etičnih dilemah, zmanjšati možnost tožb zoper malomarno opravljanje delovnih dolžnosti in tveganj za prevzem odgovornosti (liability risk). Obenem pa naj bi kodeks rabil kot osnova za razsodbe etičnih pritožb, vloženih zoper člane NASW.

PODROČJA TVEGANJ

RAZLOGI ZA RAZVOJ PODROČIJ TVEGANJ

V zgodovini razvoja socialnega dela ni zaslediti tendence vlaganja pritožb zoper delavce znotraj stroke, vendar pa se je ta trend, po podatkih NASW Insurance Trust, v zadnjih desetletjih

precej spremenil. Razlogi za to so večplastni (Houston-Vega 1996, Surface 2005):

- Državna zakonodaja in sodišča ukinjajo imuniteto socialnih delavcev pred zakonsko odgovornostjo v javnih agencijah, zato je vedno več socialnih delavcev nezaščitenih. Obenem širijo pravni koncept "dolžnosti, da ščitijo in opozarjajo", zaradi česar so se socialni delavci neprestano prisiljeni prilagajati stalno spreminjajočim se pravnim navodilom, medtem ko poskušajo zagotoviti najboljše možne usluge in podporo svojim uporabnikom.
- Z zmanjševanjem finančnih sredstev in nastopom vodene oskrbe (managed care) – na primer, dom za ostarele, usmerjanje v zmanjševanje stroškov – se večja možnost nezadostnih in prezgodaj prekinjenih uslug uporabnikom, saj se socialni delavci raje odzivajo na zahteve sistema kot na potrebe uporabnikov.
- S širjenjem stroke na področja zasebne prakse, vodene oskrbe, storitev socialnega dela v profitnih ustanovah (proprietary services), profitnih ustanov itn., morajo socialni delavci poznati in se podrežati dodatnim poslovnim in ekonomskim pravilom in standardom. Rastoče zahteve ustvarjajo mnoga rizična področja, ki lahko ustvarijo pogoje za nezadovoljstvo uporabnikov ter s tem tudi večjo možnost pritožb.
- Doba, v kateri živimo, je doba pravdanja in tudi uporabniki socialnih storitev se vedno bolj zavedajo razpoložljivih pravnih poti v primeru kršitve njihovih pravic ali neustreznih storitev.
- Ko socialno delo pridobiva na ogledu in veljavnosti, se povečujejo tudi pričakovanja strank glede izvedenih uslug in odgovornosti za poklicno vedenje, kar zahteva neprestano izpopolnjevanje znanj in spretnosti socialnih delavcev.
- Širjenje družbenih pojavov, tehnološki napredek, odprtost meja, migracije itn. vedno znova prinašajo nove medosebne situacije in s tem tudi ustvarjajo morda trenutno še neznane etične izzive.

NAJPOGOSTEJŠA PODROČJA TVEGANJ

Možnostim tožb so podvržena vsa področja socialnega dela. Določena področja in situacije znotraj njih še povečujejo izpostavljenost

socialnih delavcev pravnim oz. etičnim postopkom zoper njihovo strokovno delo, ko socialni delavci znotraj skupinske prakse odgovarjajo za dejanja drugih članov skupine, medtem ko so delavci, ki se ukvarjajo z zaščito otrok, pogosteje podvrženi obtožbam, da niso ustrezno zaščitili otroka.

Navajam najpogostejše etične dileme, za katere obstaja verjetnost, da se bodo socialni delavci pri svojem delu z njimi soočili (Houston-Vega 1996):

- Opredeljevanje in vzdrževanje meje poklicnega razmerja z uporabnikom, ločeno od osebnih, poslovnih, socialnih in še posebej spolnih razmerij.
- Popolno seznanjanje uporabnikov glede pravilnikov agencije, odgovornosti socialnega delavca in uporabnika in tveganj, ki lahko izhajajo iz obravnave njihovih primerov, tudi če lahko taka informacija odvrne uporabnika od tega, da bi sodeloval v programu.
- Konflikti med poklicnimi vrednotami in pravilniki agencije, ki so v navzkrižju s funkcijami socialnega dela.
- Omejitve glede varstva podatkov.
- Dolžnost prijaviti potencialno nevarnega uporabnika, dolžnost posvariti in zaščititi potencialne žrtve in spornost razkritja kočljivih osebnih informacij drugim osebam, ki bi jim lahko bile zelo koristne (npr. razkritje okuženosti uporabnika z aidsom uporabnikovemu spolnemu partnerju v primerih brez privolitve).
- Določanje prioritet glede pravic posameznih družinskih članov.
- Odločanje med potrebo uporabnika glede določene storitve in nezadostnimi sredstvi zanjo.
- Uravnovešanje potrebe uporabnika, da se približa socialnemu delavcu, z legitimno potrebo socialnega delavca po zasebnosti.
- Konflikt med dolžnostjo pomagati in osebnim pogledom in vrednotami glede določenih vprašanj (npr. splava, problematike s kokainom zasvojenih dojenčkov, zlorabe otrok).
- Prikrivanje potencialno travmatičnih informacij pred določenimi družinskimi člani na željo drugih.
- Vpogled uporabnika v njegovo dokumentacijo.
- Bioetična vprašanja, ki se nanašajo na splav, transplantacijo organov, evtanazijo ipd.

- Dilema prekinitve ali nadaljevanja izvajanja storitev za uporabnika, ki ne plačuje uslug ali pa je odklonilen oziroma neposlušen.
- Odpustitev uporabnika iz bolnišnice oziroma prekinitve izvajanja storitev ne glede na njegove potrebe.

REZULTATI ETIČNIH PRITOŽB, NASLOVLJENIH NA NASW

V obstoječi literaturi ni zaslediti podatkov, ki bi zajemali pritožbe zoper delo socialnih delavcev v ZDA na vseh obstoječih ravnih kaznovalnega sistema. Zato se je avtorica obrnila na nacionalno združenje socialnih delavcev (NASW) ter pridobila statistične podatke pregleda vseh etičnih pritožb, vloženih pri NASW med leti 1986 in 1997. Ker osnovni namen pričujočega prispevka ni statistična razčlemba in obdelava zbranih podatkov, bodo predstavljeni le rezultati, ki se nanašajo na kronološko porazdelitev števila etičnih pritožb, tožnike oziroma njihovo razmerje do obtoženih in vrsto kršitev.

Obenem tudi ni mogoče predstaviti možnih vzrokov posameznih primerov, saj zaradi varovanja podatkov dostop do samih pritožb ni bil mogoč. V raziskavo je bilo zajetih 894 od 901 etičnih pritožb, vloženih na NASW od sredine leta 1986 do konca leta 1997. Skoraj polovica se jih je končala z zaslišanjem in od tega je bila kršitev ugotovljena v 30 % primerov (Strom-Gottfried 2002, 2003).

Zavarovalnice, ki ponujajo poklicna zavarovanja socialnih delavcev ter mnogi avtorji knjig s področja tožb zoper slabo prakso, navajajo, da naj bi število tožb v zadnjih letih drastično naraslo. Čeprav je morda to v primeru civilnih tožb res, pa podatki NASW kažejo prej na njihov upad. Vendar se je treba zavedati, da je zajeto desetletno obdobje prekratko za dolgoročne kvantitativne napovedi. Podatki zadnjih petnajstih let bi prav gotovo pripomogli k bolj zanesljivi kvantitativni oceni oziroma napovedi. Gledano z vidika neprestanih revizij kodeksa etike, v katerem posamezne oblike kršitev postajajo vedno bolj eksplicitno definirane, lahko z gotovostjo potrdimo prisotnost problematike soočanja socialnih delavcev s tožbami s strani uporabnikov.

Tožbe so največkrat vložili uporabniki (363), v 102 primerih pa sorodniki uporabnikov, večinoma starši.

Zaposleni oz. supervizirani obtoženega so se pritožili v 174 primerih, kolegi oz. sodelavci v 93, supervizorji oz. zaposlovalci v 40. Tretje osebe, sicer člani NASW, a neudeleženi v procesu, so vložili pritožbe v 44 primerih.

Primeri, ki so jih vložili zaposleni, sorodniki in sodelavci, so se v najmanj primerih končali z ugotovljeno kršitvijo.

Ker je poznavanje vrste kršitev ključnega pomena za zmanjšanje področij tveganj, je v nadaljevanju podrobneje predstavljena razčlenitev le teh.

Do prekoračitev poklicnega razmerja med socialnim delavcem in uporabnikom je prišlo v 254 primerih (gre za okoliščine, v katerih socialni delavci naletijo na dejanske ali potencialne konflikte med svojimi poklicnimi dolžnostmi svojimi socialnimi, spolnimi, verskimi ali poslovnimi razmerji). To področje prekoračitev je široko, najpogosteje pa se nanaša na kršitve, povezane s spolnimi kontakti (v primeru te raziskave jih je bilo 107). V 53 primerih je šlo za spolni odnos kot terapijo, v 27 je prišlo do spolnih kontaktov po zdravljenju, v 15 je bil spolni kontakt uporabljen kot terapevtska intervencija, v 7 je do njega prišlo med supervizijo, v 3 primerih je šlo za spolni odnos z bližnjimi uporabnika, v 2 se je zgodil spolni napad ali nadlegovanje. Naslednje prekoračitve zadevajo dvojna razmerja (77 primerov). Ta se pojavijo takrat, ko se strokovnjak zaplete s stranko ali sodelavcem v več kot eno razmerje, se pravi, da postane hkrati socialni delavec in prijatelj ali pa poslovni sodelavec, spolni partner itn. Druge (splošne) kršitve poklicnega razmerja (70) lahko opredelimo kot kršitve v okviru konteksta, v katerem so se zgodila (sprejemanje daril, srečevanje s strankami izven uradnih ur), ali kršitve ne glede na kontekst (sprejemanje dragih daril, sposojanje denarja).

Sledi slaba praksa s 160 primeri. Sem sodijo neuporaba sprejetih postopkov (41), prezgodnje ali nenadne prekinitve postopkov (33), slaba napotitev primera (30), podaljševanje postopka (24), slabo izvajanje supervizije (14), uporaba neodobrenih tehnik (6), nesposobnost odreagiranja v primeru poslabšanja uporabnikovega stanja (5), slabo spremljanje postopka (4) in po en primer nesposobnosti odreagiranja v primeru samouničevalnih misli uporabnika, nesposobnost odreagiranja v primeru zlorabe otroka in izostanek nadomestnega plana svetovanja.

Naslednje kršitve se nanašajo na sposobnosti socialnih delavcev. V 55 primerih niso uporabili

konzultacije, v 23 je šlo za pomanjkljivo izobrazbo, v 8 pa za bistveno poslabšanje kvalitete dela.

V 70 primerih je šlo za kršitve glede vodenja dokumentacije. V 30 primerih je sploh ni bilo, v 20 so bili zapisniki oz. poročila nepopolni ali napačni, v 18 prikriti, dva pa navajata napačno obravnavo.

V kategoriji poštenost najdemo 34 prevar in 17 napačnih predstavitev (tu gre lahko za oglaševanje storitev, ki jih agencija v resnici ne izvaja, uporabo višjega akademskega naziva, kot ga v resnici imamo, ipd.).

Največ kršitev zaupnosti se je zgodilo tako v zvezi z uporabnikovo družino ali prijatelji kot tudi s sodelavci in drugimi uporabniki.

V 30 primerih socialni delavci niso prediskutirali pravilnikov s svojimi strankami, v 7 pa so delovali kljub nasprotovanju strank.

V zadnji kategoriji se nahajajo nepravilne odpustitve, škodljivo delovno okolje, neupravičeno kritiziranje sodelavca in nepoštena kompenzacija.

Velik del ugotovljenih kršitev se je nanašal na delavce v zasebni praksi. V 73 % so ugotovljene kršitve vsebovale več kot eno vrsto kršitev.

Daleč največ etičnih kršitev glede dela socialnih delavcev se nanaša na prekoračitev poklicnih razmerij. To je mogoče razbrati tudi iz literature, ki se v zadnjih desetletjih veliko posveča identificiranju etičnih konfliktov in dilem v praksi in razvijanju konceptualnih okvirov in protokolov za etična odločanja v primeru poklicnih konfliktov (Reamer 2003). Medtem ko so lahko določene prekoračitve meja poklicnega razmerja včasih tudi zelo koristne in je pogosto težko določiti mejo, kdaj nastopi kršitev, pa je kodeks etike glede spolnih kontaktov med socialnim delavcem in stranko zelo nedvoumen.

OBVLADOVANJE TVEGANJ

Kljub izredni dostopnosti informacij s področja etike in podaljševanjem dolžine študija socialnega dela – po podatkih US Department of Labor je minimum zahtevane stopnje izobrazbe za socialne delavce univerzitetna izobrazba – Reamer (2000) ugotavlja, da je veliko socialnih delavcev končalo svoje akademsko izobraževanje v času, ko obširno etično usposabljanje še ni bilo obvezna komponenta kurikulov. Zaradi kompleksnosti področja delovanja socialnega dela kodeks etike ne more ponuditi natančnih pravil za ravnanje v

določenih situacijah, temveč zgolj sklop vrednot, principov in standardov, ki pomagajo pri odločanju v zvezi z etičnimi dilemami.

Postopek zoper socialnega delavca, ne glede na to, ali se izkaže utemeljen ali ne, ni le zamuden in drag; lahko pusti tudi posledice na različnih dimenzijah osebnega življenja:

- osebno premoženje
- možnosti zaposlitve
- ugled
- kariera socialnega delavca
- duševno in fizično zdravje
- postopek proti profesionalnemu delavcu, ki dela za agencijo ali v skupinski praksi, lahko ima negativen vpliv na ugled in uspeh celotne skupine (NASW WebEd. 2006).

Zato je pomembno, da socialni delavci razširijo svoje znanje tudi na področje strategij odločanja glede etičnih vprašanj, obvladovanja tveganja in napačnega izvajanje etičnih načel (Reamer 1998 a), da bi znali zmanjšati tveganje, v primeru sprožitve postopka pa ustrezno predstaviti in zagovarjati razloge svojih odločitev.

OBVLADOVANJE TVEGANJA

Obvladovanje tveganja (risk management) je disciplina, ki obravnava možnosti nastanka dogodkov, ki bi lahko povzročili škodo. Išče strategije, tehnike in pristope k prepoznavanju in soočanju z dejavniki, ki lahko organizaciji preprečijo izpolnitev njenega poslanstva (Risk management ... 2006).

Pomembno je poznavanje bistvenih poudarkov za obvladovanje tveganja (Houston-Vega 1996, NASW WebEd. 2006, Reamer 2000):

Socialni delavci morajo biti seznanjeni s poklicnimi standardi, pravili in zakoni, ki se nanašajo na socialno prakso in stroko, ter jih pri svojem delu čim bolj dosledno izvajati. Kadar je treba, naj se posvetujejo z bolj izkušenim sodelavcem, supervizorjem, članom etične komisije ali pravnim svetovalcem.

Treba se je zavedati rizičnih področij. Kadar socialni delavci poznajo razloge uporabnikov za pritožbe, se tudi zavedajo rizičnih področij prakse. Te se lahko pojavijo:

- ko so uporabniki razočarani nad izidom ali pričakovanji glede svetovanja
- ko uporabniki verjamejo, da so socialni delavci nesposobni ali brezbrizni

- ko verjamejo, da so bili finančno, emocionalno ali spolno izkoriščani ali izrabljeni
- kadar se jim izstavi nepravilen račun.

Glede na to, da so prekoračitve poklicnega razmerja v pritožbah na prvem mestu, je pomembno, da se socialni delavci izogibajo dvojnemu razmerju z uporabniki in potegnejo jasno črto med svojo poklicno vlogo in uporabnikom. Razumevanje razlogov, zakaj uporabniki zapeljejo svoje svetovalce, je lahko pri tem bistvenega pomena. Uporabniki lahko uporabijo tako vedenje zaradi več razlogov:

- da zadovoljijo svojo spolno slo
- da preusmerijo pozornost od svojih problemov
- da manipulirajo
- da ogrozijo položaj terapevta
- da si povečajo ugled med vrstniki
- da pridobijo moč, ko se povežejo s terapevtom
- da pridobijo moč skozi uporabo njim poznanih strategij
- da bi namerno prizadeli terapevta oz. socialnega delavca.

Kaj lahko stori socialni delavec?

- Vnaprej je treba dati uporabniku vedeti, da se lahko pri intenzivni terapiji pojavijo močni občutki navezanosti in privlačnosti, da pa niso del prihodnjega odnosa med njima.
- Pogovoriti se je treba z uporabnikom glede njegovih realnih in nerealnih pričakovanj o njunem odnosu.
- Če prične strankina privlačnost ovirati postopek svetovanja, je treba terapijo prekiniti in stranko napotiti k drugemu svetovalcu.
- V primeru dvoma v pravilnost odločitve je treba uporabiti konzultacijo.

Poznati je treba elemente "napačnega oziroma malomarnega, brezbriznega ter nemarnega dejanja" in uporabljati strategije obvladovanja tveganj:

- Zavzeti proaktivno držo.
- Tveganju se je mogoče pogosto izogniti.
- Zmanjšati tveganje, kjer je možno.
- Izrednega pomena je izobraževanje na področjih etike, dobre prakse, samozavedanja (gre za čustvene reakcije, ki se nanašajo na trenutne odnose, ki pa pogosto izhajajo iz prejšnjih, nerešenih izkušenj) in samoskrbi (ta se nanaša na vrsto zavestnih in nezavestnih čustvenih reakcij socialnega delavca do stranke).

- Supervizija in konzultacija morata biti na voljo.
- Zmanjšati tveganje tako, da deliš breme tveganja z drugimi strokovnjaki ali ustanovami (npr. prek poklicnega zavarovanja).
- Prakso izvajati kompetentno.
- Beleženje dokumentacije o stranki, postopku, intervencijah, odločitvah glede svetovanja je pogosto edino obrambno orožje socialnega delavca v primerih pritožbe zoper njega, zato mora dokumentacija biti jasna, dobro napisana in natančna. Pri tem je treba vedeti, da zapisi ne prikažejo zgolj tega, kaj dela stranka, temveč tudi, kaj dela socialni delavec in kakšni so razlogi njegovih postopkov. Še posebej je to pomembno v primerih zlorabe otrok in starejših in pri strankah s samomorilskimi mislimi.

Nasveti za supervizorje:

- Poskrbeti je treba, da imajo zaposleni viden dostop do Kodeksa etike ter da vsak izmed supervizorjev kodeks prebere ter podpiše.
- Kodeks je treba pregledovati v rednih presledkih tako skupinsko kot posamezno.
- Pomembno je zagotoviti zadostno supervizijo supervizorjem.
- Seznam superviziranih primerov mora biti beležen.
- Treba je jasno določiti svoje področje supervizije.
- Ne supervizirati sorodnikov ali koga drugega, s katerim ni vzpostavljen profesionalni odnos.

SKLEPNE UGOTOVITVE

Čeprav se je socialno delo tako na akademskem področju kot v praksi sproti prilagajalo reševanju novih, zapletenih etičnih vprašanj, je razvidno, da ozaveščanje in izobraževanje socialnih delavcev ni potrebno zgolj v zvezi s splošnimi načeli kodeksa etike, temveč tudi v zvezi s specifičnimi načeli (npr. spolna nedotakljivost uporabnikov). Tako pregled obstoječe literature kot tudi avtoričina osebna izkušnja iz pogovorov s socialnimi delavci sta pokazala, da se delavci sicer zavedajo tveganja pritožb zoper njihovo delo, da pa obenem niso najbolj seznanjeni s področji tveganja in strategijami za njegovo zmanjševanje oziroma obvladanje. Poznavanje

dejavnikov tveganja, prav tako pa tudi pravilnikov, zakonodaje in kodeksa etike postajajo izredno pomembni za izvajanje kompetentne in etično in pravno varne prakse socialnega dela, saj se imuniteta socialnih delavcev manjša, kompleksnost stroke in pričakovanja uporabnikov pa večajo. Sposobnost krmarjenja med kodificirano etiko in etiko ravnanja (Dragoš 2002) bo zato ostala pomembna pri razvoju stroke tudi v prihodnje.

Za spodbudo in pomoč pri izdelavi tega članka se zahvaljujem dr. Sreču Dragošu.

VIRI

- Code of Ethics of the National Association of Social Workers (2006). <http://www.naswdc.org/pubs/code/code.asp> (17. 4. 2006).
- Dragoš, S. (2002), *Metaetika*. Zbornik abstraktov, 1. kongres socialnega dela: lokalno, globalno, socialno. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Ethics Updates (2006). <http://ethics.sandiego.edu/index.asp> (17. 4. 2006).
- Houston-Vega, M. K., Nuehring, E. M., Daguio, E. R. (1996), *A Guide for Managing Malpractice Risk*. NASW Press.
- NASW WebEd., *Online course (2006), Understanding Malpractice Risk: What Social Workers Can Do*. <http://www.naswwebed.org> (17. 4. 2006).
- Reamer, F. G. (1998 a), *The Evolution of Social Work Ethics*. *Social Work*, 43, 6: 488 (1).
- (1998 b), *Ethical Standards in Social Work: A Review of the NASW Code of Ethics*. NASW Press.
- (2000), *The Social Work Ethics Audit: A Risk-Management Strategy*. *Social Work*, 45, 4: 355.
- (2003), *Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships*. *Social Work*, 48, 1: 121 (13).
- Risk Management Resource Center, *Risk Management Basics* (2006). <http://eriskcenter.org/erisk.htm?pid=108> (17. 4. 2006).
- Strom-Gottfried, K. (2002), *Ethical Violations in Social Work Practice: Research to Teaching*. University of North Carolina, School for Social Work.
- (2003), *Understanding Adjudication: Origins, Targets, and Outcomes of Ethics Complaints*. *Social Work*, 48, 1: 85 (10).
- D. Surface (2005), *Malpractice Minefield: Eluding the Long Arm of the Law*. *Social Work Today*, 5, 3: 28.
- U.S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics, *Occupational Outlook Handbook*. <http://www.bls.gov> (17. 4. 2006).