



Socialno delo

S

Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani

letnik **55** – avgust 2016 – št. 4

Publisher
University of Ljubljana Faculty of Social Work
All rights reserved

Editor in chief
Bogdan Lešnik

Senior Editor
Borut Petrović Jesenovec

Editorial Board
Lena Dominelli, Srečo Dragoš
Tamara Rape Žiberna
Mojca Urek, Darja Zaviršek

Advisory Board
Gabi Čačinovič Vogrinčič, Bojan Dekleva
Vito Flaker, Andreja Kavar Vidmar, Zinka Kolarič
Anica Kos, Blaž Mesec, Zdravko Mlinar
Marija Ovsenik, Jože Ramovš, Tanja Renner
Bernard Stritih, Nada Stropnik

In memoriam
Jo Campling

Address
Topniška 31, 1000 Ljubljana, Slovenia
phone (+386 1) 2809 273, fax 2809270
socialno.delo@fsd.uni-lj.si

Web site
www.fsd.uni-lj.si/sd_eng

Subventions
Slovenian Research Agency

The Journal is issued bimonthly.

Guidelines for authors are published
on the Journal's web pages.

SOCIALNO DELO, Vol. 55, Issue 3
(August 2016)

SELECTED CONTENTS

- 167 Jasmina Rosič, Liljana Rihter – Risks
to practitioners in the field of domestic
violence
- 181 Liljana Rihter – Employment and working
conditions in the field of social protection
- 191 Andreja Rafaelič – Rapid assessment and
response for deinstitutionalisation planning
- 205 Daniela Janušič – Constructive social work
at OŠ Leskovec pri Krškem

Jasmina Rosič in Liljana Rihter

OGROŽENOST ZAPOSLENIH NA PODROČJU NASILJA V DRUŽINI

Dosedanje raziskave so pokazale pogostost nasilnega vedenja uporabnikov na področju dela z družino. Vstop uporabnikov v proces pomoči na področju nasilja v družini je v veliki meri neprosto voljen, to pa se lahko kaže tudi v nasilnem vedenju do zaposlenih. Avtorji so razvili pristope za delo z neprosto voljnimi uporabniki in smernice za delo z nasiljem uporabnikov. Organizacije so dolžne poskrbeti za varnost osebja. Uporabna sta lahko pristop, temelječ na razumevanju travme, in supervizija. Raziskava je pokazala, da so bili zaposleni deležni predvsem napetih situacij z elementi psihičnega nasilja. Na nekatere zaposlene napete situacije niso posebej vplivale, na drugih pa so pustile negativne posledice na počutju, delu in v zasebnem življenju. Zaposleni so oblikovali lastne načine skrbi za varnost, povezane predvsem s spretnostjo vodenja pogovora, med katerimi je bilo prepoznati tudi elemente pristopov dela z neprosto voljnimi uporabniki. Organizacije so za varnost poskrbele s podpornimi in fizičnimi načini ter oblikovanjem varnostnih načrtov. Priložnosti za izboljšanje se med drugimi kažejo v izobraževanju zaposlenih o tehnikah dela z nasiljem uporabnikov in z neprosto voljnimi uporabniki ter v usmerjenosti organizacij – z maksimalno podporo zaposlenim in s spoštljivim odnosom do uporabnikov.

Ključne besede: neprosto voljni uporabniki, povzročitelji nasilja, varnost, trauma, preventiva.

Jasmina Rosič je univerzitetna diplomirana socialna delavka, ki je za potrebe diplomskega dela raziskala nasilno vedenje uporabnikov na področju nasilja v družini. Kontakt: rosic.jasmina@gmail.com. Doc dr. Liljana Rihter je visokošolska učiteljica in raziskovalka na Fakulteti za socialno delo. Kontakt: liljana.rihter@fsd.uni-lj.si.

RISKS TO PRACTITIONERS IN THE FIELD OF DOMESTIC VIOLENCE

The findings so far have indicated that user violence is common, especially in the family services. Users in the field of domestic violence commonly do not willingly seek the services, resulting in violent behaviour towards practitioners. Several models for working with involuntary users, and guidelines for working with users' violence were developed. Organisations are obliged to ensure safety for their staff. Trauma-informed care and supervision may be used. It has been shown that practitioners mostly experienced tense situations with elements of psychological abuse. Some practitioners did not report to be influenced by violent behaviour, while others experienced negative consequences on their well-being, work or personal life. Practitioners developed their own approaches to ensure their safety. Some also used elements of models for working with involuntary users. Organisations ensured safety with supportive, physical ways and by forming violence prevention plans. It has been suggested that practitioners should be educated about how to work with users' violence and involuntary users. Organisations should reflect on their work culture. Not only support and safety of the employees, but also respectful attitude towards users should be ensured.

Keywords: involuntary users, perpetrators, safety, trauma, prevention.

Jasmina Rosič graduated at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Her graduation thesis was focused on users' violence in the field of domestic violence. Contact: rosic.jasmina@gmail.com. Liljana Rihter is a senior lecturer and researcher at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Contact: liljana.rihter@fsd.uni-lj.si.

Uvod

Potreba po raziskovanju ogroženosti zaposlenih na področju nasilja v družini izhaja iz ugotovitve raziskav na centrih za socialno delo, da je nasilnega vedenja uporabnikov do zaposlenih največ na področju dela z družino (Newhill 2003: 45, 188, Možina 2004: 74, 81, Grželj 2015: 35). Opravljene so bile predvsem raziskave o stresu, izgorevanju in težavah zaposlenih. Zaznamo lahko korelacijo med (potencialno) ogrožajočimi situacijami in pojavom stresa ali sindromom izgorelosti (Andrić 2010: 81–82, Paš 2015: 55–57, Mihorič 2015: 35). Raziskav, ki bi kot temo obravnavale nasilno vedenje uporabnikov do zaposlenih na področju nasilja v družini, nismo zasledili. Ta članek je povzetek izsledkov manjše raziskave, ki je bila izvedena v okviru diplomskega dela. Glavni raziskovalni vprašanji sta bili: kakšnim napetim situacijam so zaposleni izpostavljeni ob delu s povzročitelji in žrtvami nasilja in kakšne so posledice tega; kako zaposleni sami in kako vodstva organizacij poskrbijo za varnost in predelovanje takih izkušenj. Naš namen je bil pridobiti vpogled v ogrožajoče situacije, ravnanja zaposlenih in njihove potrebe na tem področju. Na podlagi rezultatov raziskave smo želeli oblikovati nabor

ravnanj zaposlenih na področju nasilja v družini, ki so lahko pomembna tako za preprečevanje nasilnih vedenj uporabnikov kot za odzivanje, ko se je situacija nasilja že pojavila. Primerjali smo, koliko se ta ravnanja povezujejo s teoretskimi načeli dela z neprostovoljnimi uporabniki, ki so napoteni na centre za socialno delo in v druge organizacije.

Na začetku članka podajamo glavna teoretska izhodišča glede dela s t. i. neprostovoljnimi uporabniki. Osebe, ki povzročajo nasilje, so namreč napotene v službe, ki se ukvarjajo s to problematiko, in je pomembno, da strokovni delavci z njimi delajo po ustrezno prilagojenih postopkih. V poglavju metodologija je predstavljen postopek izvedbe raziskave. Sledijo ugotovitve naše raziskave. Primerjamo jih z ugotovitvami različnih drugih raziskav iz tujine in prikažemo podobnosti in razlike. V sklepnem delu predstavimo ključne ugotovitve in dodamo predloge za potrebne spremembe na področju dela zaposlenih v organizacijah, ki se ukvarjajo z nasiljem v družini.

Teoretska izhodišča

Neprostovoljne uporabnike stroka socialnega dela opredeli kot uporabnike, ki prejemajo psihosocialne storitve proti svoji volji in kljub temu, da jih ne iščejo aktivno (Šugman Bohinc 2006: 345). Rooney (2009: 5) jih razdeli na mandatne uporabnike (njihova vstopna okoliščina je zakonska odredba ali drug formalni mandat) in na nemandatne (ti vstopijo v delovni odnos na podlagi neformalnega ali formalnega pritiska). Vstop večine povzročiteljev nasilja v proces pomoči je neprostovoljen, žrtve pa so neprostovoljno prisiljene sprejeti pravila varnih hiš (Berg 1994: 200, Aničić *et al.* 2015: 50–52, Trotter 2007: 2, Šugman Bohinc 2006: 350, Rooney 2009: 6).

Reakcije neprostovoljnih uporabnikov so lahko tudi negativne (Berg 1994, Trotter 2007), kot pojasni teorija reaktance. Reaktanca (kljubovanje) je običajen odziv posameznika, ki si skuša pridobiti svoboščine ali pravice, ki mu jih nekdo skuša odvzeti (Brehm 1976) bodisi z neposrednimi poskusi (na primer s fizičnim uporom, vpitjem) ali s posrednimi. Lahko se izrazi kot sovražnost ali agresivnost do vira grožnje (Rooney 2009: 103–104). Strokovni delavci lahko kljubovanje zmanjšajo, če ga razumejo kot normalno reakcijo in če ne pričakujejo, da bo minilo samo od sebe (Rooney 1992: 135). Kljub izsledkom raziskav, ki kažejo, da je v socialnih storitvah vstop vsaj dveh tretjin uporabnikov neprostovoljen, še vedno večinoma uporabljamo modele, ki predvidevajo prostovoljen prihod uporabnikov. Velikokrat ti pristopi niso uspešni in uporabniki se odzovejo z odporom. Zato je pri neprostovoljnem vstopu treba uporabiti prilagojene pristope (Šugman Bohinc 2006: 346). Eden teh je na naloge osredotočen model, ki neprostovoljnosti ne poudarja posebej, upoštevamo pa posameznikov vzrok prihoda. Glede ravnanj v okviru zakonskega pooblastila mora biti strokovna delavka striktna, lahko pa poudari druge možnosti za nadaljnje sodelovanje, če ni zakonskih omejitev. Osrednja predpostavka modela je, da je pomoč učinkovitejša, če uporabnik ve in razume, kakšen pristop bo uporabila strokovna delavka, zato je dobrodošlo, da ima možnost videti primer načina dela, preden skleneta uraden dogovor o sodelovanju. Model se osredotoča na cilje in naloge udeležencev, ki so ustvarjeni skupaj z uporabnikom in zapisani. Uporabnika je treba vseskozi seznanjati z načinom dela. Na koncu pa pregledamo skupno delo in povabimo uporabnika k povratni informaciji (Doel, Marsh 1992: 15–85).

Naslednji je model zakonite in etične prakse, v okviru katerega strokovni delavci informirajo uporabnike o pripadajočih pravicah in programih, zagotovijo njihovo privolitve in spodbujajo sodelovanje znotraj zakonskih omejitev. Kadar jim z neprostovoljnimi uporabniki ne uspe vzpostaviti dogovora, je treba raziskovati, kakšna bi bila najbolj sprejemljiva strategija, s katero bi se uporabnik strinjal. Uporabniku lahko predlagajo: prej kot bo opravil naloge, prej se bo znebil mandata ali zunanjega pritiska. Raziščejo lahko tudi možnost privolitve po pojasnitvi vseh okoliščin sodelovanja (Rooney 2009: 32–160). Naloge, pri katerih se uporabnik ne strinja z zaposlenim, lahko lažje dokonča, če dobi možnost izbire vrstnega reda izvedbe nalog. Pomaga

lahko predhodno sklenjen dogovor o postopku sodelovanja in to, da strokovni delavec ne nalaga naknadnih nalog uporabniku med procesom (Rooney, Bibus 2001: 402–403).

Pri delu z neprostovoljni uporabniki so uporabni tudi v rešitev usmerjeni pristopi. Avtorji teh pristopov definirajo tri vrste odnosov z uporabniki: uporabnik kot (1) obiskovalec, kot (2) pritožnik in kot (3) uporabnik, sogovornik (Berg 1994: 26–34, Vries, Čacinovič Vogrinčič 2004: 187–188, Ratner *et al.* 2012: 23). Pri delu z neprostovoljnimi uporabniki se delo začne s predvidevanjem odnosa uporabnika kot obiskovalca, torej da uporabnik ne želi ničesar od svetovalca (Jong, Berg 2008: vii). Glede na to, da pri drugem odnosu (uporabnik kot pritožnik) uporabnik navadno vidi problem v drugih ljudeh, je prezgodaj, da bi govorili o tem, kaj sam potrebuje za spremembo. Zaposleni sprejme, da je uporabniku težko ter pohvali njegovo prisotnost in pripravljenost poiskati pomoč (Berg 1994: 30–32). V rešitev usmerjen strokovni delavec predvideva, da ima vsakdo, ki je kljub pritisku prišel na srečanje, dober razlog, da je to naredil. Naloga zaposlenega je, da vztraja in ta razlog odkrije, potem pa povabi uporabnika k sodelovanju (Ratner *et al.* 2012: 74–76). Pristop, temelječ na empirično podprtih raziskavah, predvideva razjasnitev vlog udeležencev, krepitev in nagrajevanje pozitivnega vedenja, opozarjanje na neželjeno vedenje ter skupno reševanje problemov (Trotter 2007: 21–96). Za vzpostavitev odnosa z neprostovoljnimi uporabniki se je kot pomembna pokazala raba spretnosti, kot so empatija, optimističen pristop, humor, samorazkritje (*op. cit.*: 142), perspektiva moči (Saleebey 2009: 1, Newhill 2003: 160–161) in asertivno vedenje (Zaviršek *et al.* 2002, Petrovič Erlah, Žnidarec Demšar 2004).

Zagotavljanje varnosti je odgovornost organizacije (Gibbs 2001: 323–335). Delodajalci so na podlagi 5. člena Zakona o varnosti in zdravju pri delu (2011) dolžni poskrbeti za varnost zaposlenih. Na podlagi 23. člena omenjenega zakona pa tudi v primeru nasilja, ki ga povzročajo tretje osebe. Pomembno je, da se organizacije zavedajo negativnih posledic nasilnega vedenja za zaposlene, ki se kažejo na psihološkem, čustvenem, vedenjskem in fizičnem področju (Harris, Reynolds 2003: 144–161). Reakcije zaposlenih so lahko podobne reakcijam drugih žrtev nasilja (Bard, Sangrey 1986). Nasilno vedenje škoduje ne le napadenemu posamezniku, ampak tudi organizaciji. Kratkoročni posledici sta lahko zmanjšana delovna učinkovitost in izguba časa, dolgoročne posledice pa so zmanjšanje tekočega dela, fluktuacija, izgorevanje, izguba zaupanja v sistem, organizacijska nemoč in izostajanje (Enosh *et al.* 2012: 1132). Torej je ob nasilnem vedenju uporabnikov potreben odziv v organizaciji (Bandura 1973).

Kot skrb organizacije za varnost in predelovanje izkušenj uporabnikov in zaposlenih lahko uporabimo pristop, utemeljen na razumevanju travme. V okviru tega pristopa razumemo uporabnika kot celega človeka in ne usmerjamo pozornosti na problem. Ni le pasivna žrtev, ampak je aktiven član v procesu spreminjanja. Razumevanje storitev sega dlje od mehanizma za prepoznavanje simptomov. S pomočjo perspektive moči pomenijo storitve možnost za to, da posamezniku vrnemo nadzor. Odnos dojemamo kot partnerstvo in sodelovanje. Pomembni sta raba jezika in spoštljiva neverbalna komunikacija (Hodas 2006: 33–35). Poudarek je na fizični, psihološki in čustveni varnosti tako za uporabnike kot tudi za zaposlene (Hopper *et al.* 2010: 80–81).

Organizacije, ki uporabljajo ta pristop, izobražujejo osebe, zaposlenim omogočajo konzultacije in supervizijo, tako da vsak zaposleni (od receptorja do direktorja) razume travme in reakcije, povezane z njimi. Rutinsko pregledujejo svoje politike, postopke in procese, da ne bi retravmatizirali uporabnikov (Smyth 2012, Hopper *et al.* 2010: 81). V organizacijah, ki so delovale po omenjenem načelu, se je izboljšalo sodelovanje z uporabniki in med zaposlenimi znotraj in zunaj organizacije, izboljšalo se je ozračje, manj je bilo negativnih dogodkov, službe so postale učinkovitejše (Hopper *et al.* 2010: 86–87).

Hawkins in Shohet (2006: 5) menita, da zaposlenim pomaga predelati nasilno vedenje uporabnikov tudi supervizija. Jud in Bibus (2009: 439) navajata, da ima supervizija poleg podporne in administrativne funkcije tudi izobraževalno, ki je v pomoč zaposlenim, da se naučijo delati z neprostovoljnimi uporabniki.

Pristopi oziroma modeli dela z uporabniki, ki v organizacije ne pridejo prostovoljno, so torej različni. V naši raziskavi smo ugotavljali, kako (če sploh) jih zaposleni na področju nasilja v družini pri svojem delu uporabljajo in koliko jim pomagajo pri zagotavljanju občutka varnosti. Ob tem smo bili pozorni še na odzive organizacij.

Metodologija

Z raziskavo smo preverili, kakšnim napetim situacijam so bili zaposleni izpostavljeni ob delu s povzročitelji in žrtvami nasilja ter kakšne so bile posledice. Zanimalo nas je, kako so zaposleni sami in kako je vodstvo organizacij poskrbelo za varnost in predelovanje izkušenj.

Opravljen raziskava je kvalitativna, empirična, eksplorativna in emancipatorska (Mesec 2009: 79–86). Od 25. novembra 2015 do 17. decembra 2015 smo opravili deset delno standardiziranih intervjujev z enajstimi zaposlenimi. Za namen raziskave smo tako v neslučajnostni namenski vzorec, ki smo ga izbrali iz populacije strokovnih delavk in delavcev, zaposlenih na centrih za socialno delo in v nevladnih organizacijah, dejavnih na področju nasilja v družini, vključili štiri zaposlene na centrih za socialno delo – tri iz osrednjeslovenskih centrov in eno strokovno delavko iz centra na zahodu Slovenije. Sodelovali so tudi štirje zaposleni iz Društva za nenasilno komunikacijo, dve iz Društva SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja in ena z Društva Ženska svetovalnica. V raziskavi so večinoma sodelovale ženske (8), nekaj je bilo tudi moških (3). Populacija, s katero delajo, so povzročitelji nasilja, žrtve nasilja, nekatere delajo z obojimi ali pa so z obojimi delale v preteklosti, zdaj pa samo z žrtvami. Podatke smo obdelali po postopku kvalitativne analize (Mesec 2007: 29–36) tako, da smo zvočno posnete intervjuje zapisali v parafrazirano obliko, smiselne dele besedila označili, jih določili za enote kodiranja, jim pripisali pojem in sorodne pojme združili v kategorije in propozicije. Sledili so analiza značilnosti pojmov in kategorij, primerjava skupnih značilnosti in razlik vseh intervjujev ter formulacija teorije.

Rezultati in razprava

Rezultati in razprava so razdeljeni v krajša podpoglavja, v katerih prikazujemo najprej podatke o tem, kakšne izkušnje ogroženosti imajo zaposleni na področju nasilja v družini (koliko je teh izkušenj, s katerimi dejavniki so povezane, kdo so izvajalci ogrožajočih situacij; kakšne so bile dejanske izkušnje ogrožajočih situacij in kaj so bile potencialne ogrožajoče situacije) in kako so te izkušnje podobne ali različne od ugotovitev drugih raziskav na tem področju (Balloch *et al.* 1999, Brockmann 2002, Enosh *et al.* 2012, Možina 2004, Newhill 2003). Nato pišemo o posledicah ogrožajočih situacij za zaposlene in jih prav tako primerjamo z ugotovitvami drugih raziskav. Sledi podpoglavje o zagotavljanju varnosti zaposlenim, kjer načine zagotavljanja varnosti, ki so jih omenjali zaposleni, primerjamo s pristopi dela z neprostovoljnimi uporabniki (Vries, Čacinovič Vogrinčič 2004, Doel, Marsh 1992, Rooney 2009, Šugman Bohinc 2006, Trotter 2007). Na koncu predstavimo še podporo, ki jo zaposlenim v primeru izkušenj ogroženosti ponuja organizacija, v kateri so zaposleni.

Izkušnje ogroženosti

Z analizo podatkov, ki smo jih pridobili z našo raziskavo, smo ugotovili, da je doživljanje ogroženosti zaposlenih na področju nasilja subjektivno in zato ni mogoče enopomensko ugotoviti, koliko so deležni ogrožajočih situacij. Nekateri se niso srečali s takimi situacijami in so se jim zdele redke, drugi so menili, da so pogoste. Vsi so omenili možne napete situacije pri delu z uporabniki. Posamezniki, ki so navedli, da se ne srečujejo z napetimi situacijami, so lahko navedli celo več primerov napetih situacij kot drugi. Ugotovili smo, da je doživljanje ali pojavnost napetih situacij povezana z dolžino delovnih izkušenj, spolom zaposlenega, vrsto dela, lastnostmi posameznika in razporeditvijo delovnih področij – vse to podrobneje opisujemo v nadaljevanju.

Rezultati naše raziskave so skladni z ugotovitvami Možine (2004: 75) in Pahla (1999: 98), saj so mlajši zaposleni doživljali več napetih situacij. Le nekateri so zaradi krajšega obdobja zaposlitve navajali manj primerov kot dlje časa zaposleni sodelavci. Nasprotno od Pahla (1999: 98), Brockmann (2002: 33) in Možine (2004: 70), ki pišejo, da so moški bolj izpostavljeni nasilnemu vedenju uporabnikov, smo ugotovili, da so na področju nasilja v družini ženske bolj izpostavljene napetim situacijam. Uporabniki so ob moških strokovnih delavcih manj izražali svojo moč. To lahko povežemo s specifikko nasilja v družini, kjer povzročitelj nasilja uporablja nasilno vedenje kot izraz moči nad osebo z manj moči. Ker so v večini povzročitelji moški in žrtve ženske, predpostavljamo, da gre za uporabo enakega vedenja do zaposlenih kot do partneric. Vendar se je v naši raziskavi v veliki meri pokazalo, da je nasilje v družini specifična oblika nasilja, kjer je prvenstveni cilj usmeritve nasilja na žrtve in ne toliko na zaposlene. Enosh in drugi (2012: 1124) podobno kot mi ugotavljajo, da je pojavnost nasilja nad zaposlenimi večja v javnih ustanovah kot v nevladnih organizacijah. Kot enega od možnih razlogov lahko omenimo, da je na številnih centrih za socialno delo zaposlenim dodeljenih več različnih delovnih področij in je morda to razlog za večji obseg napetih situacij, ki so se zgodile na drugih področjih dela.

Ugotovili smo, da na subjektivno doživljanje občutka ogroženosti vplivajo tudi lastnosti posameznika, morebitno osebno dožemanje napetih situacij in življenjske izkušnje. Podobno je ugotovila že Cink (2008: 9): »...reakcija na nasilno stranko [je] odvisna tudi od posameznikove osebne strukture in preteklih izkušenj [...]«. Podobno kot v raziskavi Kindred (2011: 15–19) smo ugotovili, da na doživljanje ogroženosti vplivajo posameznikova prepričanja, stališča, družinski vzorci in okolje. Po mnenju nekaterih zaposlenih so se na primer strokovni delavci s predhodnimi izkušnjami ogroženosti iz drugih okolij verjetneje počutili ogroženo tudi pri delu z uporabniki. Prav tako naj bi se zaposleni, ki so v proces pomoči pristopili prepričani, da pri posameznih uporabnikih obstaja možnost ogroženosti, dejansko počutili bolj ogroženo ob njih. Posamezniki pa lahko ogrožajoče situacije tudi pozabijo.

Izvajalci napetih situacij nad zaposlenimi so bili največkrat uporabniki, ki so prišli kot povzročitelji nasilja. V največji meri so bili to moški. Pogostejše so napete situacije povzročali uporabniki in uporabnice s težavami v duševnem zdravju in ljudje z raznimi oblikami zasvojenosti. Podobno kot Pahl (1999: 96) in Brockmann (2002: 32–33) so zaposleni navajali, da so bili mladoletni povzročitelji nasilja pogostejše uporniški in verbalno nasilni, z več odpora do sodelovanja in neposrednimi besednimi napadi v primerjavi z odraslimi. Na področju nasilja v družini je moč opaziti specifikko, saj so zaposleni v naši raziskavi navajali kontrolirano vedenje povzročiteljev do njih. Tako ugotovitev lahko delno pojasnimo na podlagi tipologije povzročiteljev nasilja glede na vrsto odnosov in okolja, kjer povzročajo nasilje. Aničić in sodelavci (2015: 19–21) navajajo, da prvi tip povzročiteljev izvaja nasilje v več odnosih in okoljih znotraj in zunaj družine. Drugi tip ima slabo razvite socialne in komunikacijske spretnosti in uporablja (vsaj) verbalno nasilje in sovražen odnos do žensk. Tretji pa povzročajo nasilje le znotraj družine. Ti so v družbi videni kot socializirani, prijazni, umirjeni, dobri starši in partnerji. Zavedajo se, da bodo s takim vedenjem dosegli svoje cilje, in se tako vedejo tudi v stiku s strokovnimi delavkami in delavci. Tako so zaposleni v naši raziskavi omenjali, da povzročitelji skušajo sebe prikazati kot žrtev in diskreditirati žrtve ter da so velikokrat navzven uspešni in urejeni. Nasilje so namreč usmerili na žrtve znotraj družine in ne na zaposlene. Zato pogosto med nasiljem v družini in nasiljem nad zaposlenimi ni povezave.

Zaposleni so govorili predvsem o napetih situacijah z značilnostmi psihičnega nasilja. Navedene so bile potencialno ogrožajoče situacije brez dejanskega ogrožanja – nenasilni poskusi izsleditve tajne lokacije varne hiše; ob nalogi zaposlenih na centru za socialno delo voziti ženske v varno hišo bi jih lahko presenetil povzročitelj nasilja; seznanitev s predhodnimi informacijami o nasilju uporabnikov. V eni od nevladnih organizacij so doživeli »ekstremno situacijo kolektivnega strahu« ob možnosti prihoda zelo ogrožajočega povzročitelja nasilja za poizvedovanje glede tajnih podatkov o uporabnici. Omenjene situacije so se končale brez ogrožajočih dejanj. Drugi pa so navajali napete situacije ob povzročiteljevih željah pridobiti tajne podatke ali ob

zahtevah po vpogledu v dokumentacijo žrtev. Napete situacije povzročiteljev so se dogajale v individualnih, skupinskih in tudi telefonskih razgovorih. Zaposleni so navajali, da je uporabnike lažje umiriti v skupinskih pogovorih, saj ob opozorilih vodje večina članov skupine navadno sodeluje z vodjo in posameznik se umiri.

Prepoznati je bilo tudi napete reakcije zaradi neprostovoljnega prihoda uporabnikov v proces pomoči – ti so zanikali povzročanje nasilja in prelagali odgovornost, izostajali na svetovanja, odklanjali sodelovanje, prihajali so napeti, glasni, sovražni zaradi nezadovoljstva ali neugoditve zahtevam, želeli so samo povedati svoje in se ne pogovarjati. Pojavljali so se poskusi diskreditiranja zaposlenih z vpitjem ali brez povišanega tona, obtoževali so jih za hujskanje žrtev, za vodenje postopkov proti njim, za uničenje njihove družine. V nekaterih primernih je šlo za neupoštevanje meja zaposlenih, tem pogovora in vodje skupine; reakcije so bile impulzivne ali pa so fizično poškodovali predmete in lastnino v pisarni.

Po Newhill (2003: 57) sta poškodovanje lastnine in grožnje najpogostejše izkušena tipa nasilja uporabnikov. Udeleženci naše raziskave so bili deležni posrednih groženj, doživeli so celo izreden inšpekcijski nadzor in obisk odvetnikov. Napeto je bilo lahko tudi ob prihodu neznanega ali nenajavljenega uporabnika med vodenjem pogovora. Omenjene napete situacije lahko pojasnimo s teorijo reaktance – kot neposreden ali posreden odziv, kako si odvzeto svobodščino ponovno pridobiti (Rooney 2009: 103–104). Zgodile so se v pisarnah ali na terenu (obiski na domu – povečano je bilo tveganje ob kršitvah prepovedi približevanja, ob oddaljenih hišah v gozdu, težko dostopnih krajih brez signala in pozimi).

Večja varnost je zagotovljena ob intervencijah zaradi spremstva policije, pri opravljanju pogovorov v zaporu pa zaradi varnostne službe. Izpostavljenost ogrožajočim situacijam je bila zaznana tudi ob pričanju ali spremstvu uporabnic na sodišče v kazenskih zadevah, saj se le malo zaslišanj izvaja ločeno ali v varnih sobah. Napete situacije se dogajajo pred izvedbo postopka (povzročitelji pristopajo k partnerkam ali pa neposredno k zaposlenim), med samim postopkom (izpostavljenost ob izjavi osebnih podatkov, neprijetna je bližina povzročitelja, povzročitelji poskušajo diskreditirati zaposlene, določeni sodniki ne ustavljajo in ne kaznujejo nasilne komunikacije) in po koncu postopka (hkraten odhod žrtve in povzročitelja s sodišča ter zasledovanje povzročitelja, s povečanim tveganjem ob odvisnosti od javnega prevoza). Strokovne delavke varnih hiš so bile deležne groženj povzročiteljev ob spremljanju uporabnice na center za socialno delo. Zaposlene na centru za socialno delo pa so tvegale napete situacije ob ogroženosti otrok – ob izvajanju stikov pod nadzorom, ob predlogih ukinitve stikov ali pa ob odvzemih otrok.

Zaposleni so navajali, da je bilo napetih situacij, ki bi jih povzročile žrtve nasilja, manj ali pa jih sploh ni bilo. Omenjene so bile le burne reakcije, ko so se pod vplivom povzročitelja žrtve obrnile proti zaposlenim. Nekateri žrtve so izražale nezadovoljstvo s pravili varne hiše. Nekateri uporabnice z duševnimi težavami so agresivno reagirale z grožnjami, z željami po povračilu. Ena uporabnica je med psihotično epizodo udarila zaposleno, ko jo je ta oblačila. Večino omenjenih reakcij lahko pripišemo posledicam neprostovoljne vključitve in neprostovoljnemu sprejemanju pravil varnih hiš ali vdora v intimo posameznic.

Omeniti velja, da so zaposlene na centru za socialno delo navajale napete situacije tudi na drugih področjih dela (na področju zakonske zveze in družinskih razmerij, dela z osebami z duševnimi težavami in zasvojenostjo, na področju varstvenega nadzorstva, uveljavljanja pravic iz javnih sredstev). Ker strokovne delavke na centrih opravljajo naloge z različnih področij, je težko presoditi, katere napete situacije so se zgodile na področju nasilja v družini in katere na drugih.

Skratka, sklepamo, da zaradi subjektivnega doživljanja ogroženosti ni preprosto reči, koliko se napete situacije pojavljajo pri zaposlenih, ki delajo na področju nasilja v družini. Se pa take situacije pojavljajo in to predvsem v obliki psihičnega nasilja. Izvor nekaterih reakcij uporabnikov je možno povezati z neprostovoljnim vstopom v delovni odnos. Je pa mogoče opaziti, da povzročitelji nasilja v družini večinoma nadzirajo lastno vedenje, ko so v odnosu z zaposlenimi, in da nasilje usmerjajo predvsem na svoje partnerke v družinskem okolju.

Posledice ogrožajočih situacij

Izsledki naše raziskave so pokazali, da so tudi učinki ogrožajočih situacij povezani s subjektivnim doživljanjem. Nekateri zaposleni so napete situacije prenesli brez večjih negativnih posledic, pri drugih pa so se, podobno kot pri Littlechildu in sodelavcem (2016: 5), pokazale negativne posledice na počutju, v manjši meri na njihovem delu in v zasebnem življenju. Večina zaposlenih v naši raziskavi je občutila strah ali neprijeten občutek. Posamezno so navajali nelagodje, slab občutek, čustveno pretresenost, notranjo ranjenost, nemoč, stisko, žalost, prizadetost, zaskrbljenost, stres, vznemirjenje, živčnost, blago razburjenost, jezo, frustracijo.

Nekateri omenjajo »empatičen strah« oziroma strah za druge, kadar bi bil povzročitelj lahko nevaren drugim. Kot negativni učinki na opravljanje dela so se pojavljale težave z ohranjanjem strokovnosti in z obvladovanjem čustev, pomisleki, konflikti glede svoje vloge in ravnanja. Če je obstajala verjetnost za razkritje tajne lokacije, so zaposlene postale pozornejše, varnostna situacija ob prihodu v službo se je spremenila tako, da so natančneje spremljale dogajanje okrog varne hiše in sprejele ostrejša ukrepe glede pravil varnosti tudi za uporabnice. Littlechild in drugi (2016: 4) omenjajo izgubo samozavesti glede opravljanja svojega dela in to smo opazili tudi v naši raziskavi. Nekatere sogovornice so postale negotove vase, imele so občutek nekompetentnosti, nezmožnosti, postale so previdne, manj sproščene in bilo jih je strah. Želele so si zaščito ob spremljanju uporabnice, odklanjale sodelovanje in naloge, dokler niso premislile in dobile podpore. Redkeje so situacije vplivale na zasebno življenje. Posamezne navedbe kažejo, da o situaciji doma niso razmišljale, druge zaposlene pa so negativne občutke prenašale domov in postale zato manj družabne.

Ugotovimo lahko, da na nekatere strokovne delavce in delavke napete situacije torej niso posebej vplivale, drugi pa so opažali negativen vpliv na počutje, opravljanje dela in zasebno življenje.

Zagotavljanje varnosti

Ob neprostopoljnim vstopu uporabnikov so socialne delavke predvsem prepuščene lastnim sposobnostim (Šugman Bohinc 2006: 353). Tudi ob ogrožajočih situacijah je nekaj zaposlenih iz naše raziskave ravnanje prilagajalo situaciji in niso imeli izoblikovanih posebnih pristopov. Eden izmed načinov ravnanja je bila prekinitve (potencialno) napete situacije. Zaposleni so ustavljali nasilno komunikacijo in napetost. Aničić *et al.* (2015: 45) pravijo, da veliko ljudi prekine nasilno vedenje, če jim jasno sporočimo, da je njihovo vedenje nedopustno in kaznivo. Udeleženci in udeleženke naše raziskave so se izogibali napadalnemu pristopu in konfrontiranju uporabnikov.

Rooney (2009: 205) odsvetuje konfrontacijo v začetnih procesih dela z neprostopoljnimi uporabniki in jo predlaga šele pozneje, ko uporabnik že pozna zaposlenega in mu bolj zaupa. Prav tako, kot svetuje Kindred (2011: 75), so se zaposleni v naši raziskavi poskušali hitro odzvati na spremembe razpoloženja. Skušali so predvideti ogrožajoče situacije. Vodje treninga socialnih veščin potencialno ogrožajočih uporabnikov in uporabnikov pod vplivom alkohola niso vključili v skupino, ampak so raje opravili individualni pogovor. Strokovni delavci in delavke so tudi začasno prekinili sodelovanje z uporabniki bodisi z lastnim umikom iz prostora bodisi z umikom uporabnika, da bi se umiril.

Berg (1994: 26) in Kindred (2011: 74–75) menita, da ni dolžnost zaposlenega ostati v napeti situaciji, če se ne počuti varno. Tudi naši intervjuvanci in intervjuvanke so si prizadevali za to, da so najprej umirili trenutno situacijo, delo z uporabnikom na dolgi rok pa so prepustili nadaljnjim srečanjem. V redkih primerih ekstremnega verbalnega nasilja in nezmožnosti umiritve pa so trajno prekinili sodelovanje z uporabnikom in o tem obvestili ustrezne institucije. Posamezniki so po v skladu s konceptom Čačinovič Vogrinčič (2002: 94) ravnali s sedanostjo: napete situacije vpitja so uporabili kot učni primer, kot temo pogovora v skupini.

Za delo z nasiljem uporabnikov je treba imeti znanje, nadzor nad vodenim pogovorom, prepričanost o lastnem delu. Podobno kot v raziskavi Šugman Bohinc (2006: 353–354) smo

ugotovili, da sodelovanje uporabnika ni odvisno le od njega samega, ampak tudi od odnosa socialne delavke. Opazili smo, da je bil pristop za zmanjšanje napetosti nepatologizirajoč, usmeril se je od napak človeka na to, kaj se je človeku zgodilo, da se tako vede; o tem pišeta tudi Bloom in Farrangher (2011) pri pristopu, temelječem na razumevanju travme. Sodelujoči v naši raziskavi so napadalne odzive uporabnikov v določenih primerih normalizirali in tolerirali, zato so nadaljevali vodenje pogovora. Kot svetuje Berg (1994: 25), so intervjuvanci in intervjuvanke sprejeli čustva uporabnikov in dovolili, da so nekaj časa stresali jezo, in potem pohvalili prihod uporabnika. Ratner in drugi (2012: 74) namreč pravijo, da ima vsak, ki pride na srečanje kljub pritisku, razlog za to, da je prišel, in tega je treba odkriti. Zaposleni so v skladu z navedbami Aničić in sodelavcev (2015: 67) skušali do povzročiteljev (in žrtev) nasilja ohraniti spoštljiv in nenapadalen odnos, brez prezira, obsojanja ali zavračanja. Zbujali so občutke varnosti, slišnosti, sprejetosti, preverjali ustreznost ravnanja in omogočali pogovor z drugimi zaposlenimi. Ukazovalen odnos se je pokazal kot neučinkovit. Tako kot svetujejo Aničić in sodelavci (2015: 66), so povzročitelje kljub izostankom na pogovore vztrajno vabili in jim izostankov niso očitali.

V ravnanju zaposlenih lahko prepoznamo uporabo tehnik iz pristopov dela z neprostopljivimi uporabniki. Podobno kot v modelu Doela in Marsha (1992), osredotočenem na nalogah, ki smo ga opisali v teoretskem uvodu, so se osredotočili na konkretne teme – torej na naloge. Rezultati so pokazali, da so zaposleni pojasnili vzroke za prihod, dolžnosti in pravice uporabnika – to sovпада z napotki Rooneyja in Bibusa (2001: 396). Prav tako je razvidno, da so podobno, kot predlagajo Vries in Čačinović Vogrinčič (2004: 196) ter Trotter (2007: 21), pojasnili vloge udeleženi. Informirali so uporabnike in jim podali nadaljnje predloge za delo. Pojasnili so jim možnost pritožbe na njihovo delo.

Doel in Marsh (1992: 25, 54) menita, da morajo zaposleni seznaniti uporabnike z dogajanjem pri posameznih korakih dela in da je pomembno zapisati cilje in korake v pisnem dogovoru. Ena izmed intervjuvank si je ob ogrožajoči situaciji pomagala z zapisnikom. Nekatere pa so v skladu z navedbami Rooneyja (2009: 147–160) uporabnikom omogočile pogajanje in izbiro na področjih brez zakonskih omejitev. Določene so se odločile za asertivno komunikacijo, pri drugih pa je bila verjetnost za ogrožajoče izkušnje večja. Značilnosti asertivnega vedenja (Zaviršek *et al.* 2002: 81, Petrovič Erlah, Žnidarec Demšar 2004: 35, 81) smo pri sodelujočih v naši raziskavi prepoznali v prijaznem in mirnem, a tudi odločnem in suverenem pristopu, v jasni komunikaciji, določanju jasnih meja, v zahtevah po nenasilni komunikaciji, v prepoznavanju lastnih čustev, spoprijemanju z njimi in neposrednem izražanju teh drugim, v iskrenosti. Če so kritizirale, so kritizirale vedenje, ne osebnosti.

Naše ugotovitve se skladajo tudi z ugotovitvami Keršič in Šinko (2003: 53–54), saj so ob ogrožajočih situacijah zaposleni skušali ravnati strokovno, ohraniti profesionalen odnos in v večini skušali nadzorovati lastna čustva. Ugotovili smo, da, tako kot svetuje Littlechild (2013: 7), niso pokazali strahu. Pristop s strahom, paniko do nasilnega vedenja uporabnikov je povečal tveganje za ogrožajoče situacije. Tako so bili zaposleni pozorni na neverbalno komunikacijo, uporabili so umiritvene tehnike – umirjeno vodenje pogovora z izogibanjem burnim reakcijam, počasen govor, z znižanim ali umirjenim glasom, kimali so ali utihnili in gledali uporabnika. Besedno in telesno komunikacijo so uskladili – Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar (2004: 34) navajata, da to pripomore k odločnejšemu pristopu. Da bi umirili uporabnika, so udeleženci naše raziskave za nekaj časa zapustili prostor in se po umiritvi vrnili. Razburjenega uporabnika so povabili, naj se usede. Če se ni želel uvesti, so tudi sami vstali, da sta bila na isti ravni. Tudi Zaviršek in sodelavke (2002: 48) menijo, da asertivno komuniciranje poteka na fizično enaki višini z ljudmi. Zaposleni so pozornost namenjali tudi lastnim posrednim sporočilom neverbalne komunikacije, ki bi lahko povzročili impulzivne reakcije uporabnikov. Nekateri zaposleni so prijavili nasilje ali podali tožbo.

Ogrožajoče situacije so preprečevali tudi z organiziranjem prostora, pisarne, stavbe. K temu nekaj pripomorejo zaposleni sami, večji del pa predvsem vodstvo organizacije. Zaposleni so težke in ostre predmete postavili zunaj dosega uporabnikov, imeli bližnjico za hitri klic policije,

odprli vrata ob (potencialno) napetih situacijah. Na umiritev uporabnikov vpliva tudi prijeten ambient pisarne. Organizacije pa so za varnost ali večji občutek varnosti lahko poskrbele na fizičen način – z zadostno osvetljenostjo hodnikov in prostorov ter bližino pisarn, z dovolj veliko pisarno, ki je dopuščala več osebnega prostora, s postavitvijo pohištva v pisarni, da uporabnik ne onemogoča dostopa do vrat. Trotter (2007: 156) svetuje tako postavitev, da lahko zaposleni hitro zapusti pisarno, če je to potrebno. Newhill (2003: 190) meni, da je idealna rešitev, če ima pisarna dvojne vrat – tako lahko uporabnik in zaposleni sedita blizu izhodu. Ugotovili smo, da so v posamezni organizaciji zaposlene spodbujali, naj ob pogovorih sedijo bližje vratom, da je v primeru prekinitve pogovora iz prostora odšel zaposleni in ne uporabnik, napovedal odhod, ni obrnil hrbta povzročitelju in je počasi zapustil prostor.

Na varnost je vplivala tudi velikost stavbe. V manjših stavbah je bil hrup glasnejši, vendar je bilo hkrati tam manj zaposlenih in zato večja možnost ogroženosti. V večji stavbi je večji občutek varnosti zaradi večjega števila zaposlenih. Če so prostori razporejeni v več nadstropij, so sodelavci iz nižjega nadstropja lahko opozorili zaposlene na prihod jeznega uporabnika in preverili, ali so uporabniki res naročeni. Če je organizacija v manjšem kraju, to pomeni večje tveganje za izkušnje ogroženosti. Če so lokacije tajne, je manjša verjetnost, da bodo povzročitelji povzročali napete situacije, a večja verjetnost za napete situacije uporabnic zaradi nestrinjanja s pravili.

V skladu s 23. členom Zakona o varnosti in zdravju pri delu (2011) mora delodajalec ob nevarnosti nasilja tretjih oseb poskrbeti za ureditev delovnega mesta in za opremo za zmanjšanje tveganja. Zaposleni iz nevladnih organizacij navajajo, da so te zagotovile zvonec, odpiranje vhodnih vrat od znotraj, kukalo na vratih, videonadzor ob vhodu in varnostno kodo, ograjo pred varno hišo, solzivec, tečaj samoobrambe. Nekatere nevladne organizacije, ki imajo prostore v javnih stavbah, in nekateri centri za socialno delo imajo varnostno službo na vhodu v stavbo, drugi je nimajo. Posameznim strokovnim delavkam je bilo varovanje omogočeno v redkih primerih terenskega dela. Newhill (2003: 191) svetuje uvedbo alarmnih gumbov, ki so lahko strateško locirani pod mizo, na steni, na telefonu ali kot obesek, ki ga osebe nosi na sebi. Pokazalo se je, da imajo alarmne gumb na voljo samo nekateri zaposleni na centrih za socialno delo. Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011) v 23. členu delodajalcem določa načrtovanje postopkov v primerih nasilja tretjih oseb in seznanjenost delavcev z njimi. Vladne in nevladne organizacije so imele izoblikovan splošni varnostni načrt ali notranji protokol ravnanja v pisarnah, ob terenskem delu, za varovanje tajnosti lokacije. Kolektivi organizacij so izoblikovali izredne varnostne načrte za potencialno nevarne situacije na podlagi predhodnih informacij in ob odkritju tajne lokacije. Nekateri ukrepi rednih načrtov so bili predvidevanje možnih ogrožajočih situacij in načrtovanje maksimalnih ukrepov, varovanje podatkov o zaposlenih, odpoved pogovora ob občutku ogroženosti, vodenje pogovorov ob navzočnosti sodelavcev v stavbi. Napete pogovore so opravljali v paru ali se dogovorili o pripravljenosti sodelavcev na vstop v pisarno oziroma občasno pristopanje k vratom med pogovorom. V primeru hrupa so sodelavci poklicali, potrkali ali prišli v pisarno. Ponudili so možnosti pogovora z drugo zaposleno, vodjo oddelka ali moškim sodelavcem. Na enem centru za socialno delo so potencialno nevarne pogovore opravljali v recepciji, kjer je vmes šipa. Na drugem so izoblikovali notranji protokol, dogovorjene znake za pomoč v stiski ob občutku ogroženosti. Ob internem znaku je veljal dogovor za direkten klic policije, brez preverjanja, in prihod čim več sodelavcev v pisarno, da bi umirili situacijo do prihoda policije.

Varnostni načrt proti razkritju tajne lokacije varne hiše je obsegal: ograjo, vhod z varnostno kodo in kukalom, uporabnice niso imele ključa, jasno razlaganje pomena tajnosti lokacije, z večkratnimi ponovitvami in zapisi na dokumentih, dogovor o odhodih in prihodih, prepoved vožnje taksijev do vhoda, razen z dogovorjeno taksi službo, izključitev GPS in izsledljivosti na telekomunikacijah. Varne hiše so sprejele tudi izredne varnostne ukrepe ob povzročiteljevih poskusih izsleditve tajne lokacije: solzivec, prihod in zapuščanje službe v paru, poostreno spremljanje dogajanja okoli hiše. Ženske so zapuščale hišo le v nujnih primerih in so prilagodile druge aktivnosti. Ogroženo uporabnico so preselile na drugo lokacijo. Če je bila lokacija odkrita na njeno pobudo, se je morala iz hiše izseliti. Zaradi varnosti v primerih

terenskega dela se zaposleni na grozilna vabila za obisk na domu niso odzvali. Pred odhodom na tvegan obisk so se povezali s policijo. Organizacija je intervjuvanim omogočila možnost odhoda v paru, kot svetuje tudi Newhill (2003: 201). Pred odhodom so obvestili sodelavce in se dogovorili za preventivni klic, če jih dlje časa ne bi bilo nazaj. Ob prihodu pred dom uporabnika je zaposlena najprej pregledala teren in pripravila vozilo na hiter odhod – parkirala je vzvratno, pred morebitnim ozkim mostom in podobno. Trotter (2007: 156) predlaga, da pogovor opravijo v sprednjem delu hiše, kjer imajo blizu možnost izhoda. Newhill (2003: 201) pa odsvetuje opravljanje pogovora v kuhinji, saj je tam veliko predmetov, ki lahko postanejo orožje. Napeta situacija se je eni od zaposlenih zgodila prav v kuhinji blizu nožev (predvidene koline). Strokovna delavka je ob ogrožanju poklicala policijo in na njen prihod počakala v vasi, ne ob odmaknjeni hiši.

Ob spremljanju uporabnic na sodišče so nekatere organizacije omogočile možnost odhoda v paru. Zaposlene so se z uporabnicami prej dogovorile o protokolu in ravnanju na sodišču, da bi bilo presenečenje ob morebitnih napetih situacijah manjše. Med samim postopkom so predlagale zaslišanje v varnih sobah ali poskušale doseči, da bi sodniki umaknili povzročitelja iz dvorane med zaslišanjem. Situacijo so poskušale bodisi preživeti bodisi je ne vzeti osebno in niso dovolile posledic ali niso skrivale strahu. Posameznice pa so povzročitelja pogledale in govorile njemu. Po obravnavi so čim prej zapustile sodišče.

K večji varnosti je pripomoglo tudi izobraževanje zaposlenih. Organizirali so se bodisi sami bodisi v okviru organizacij. O'Hagan (1997: 25–42) poudarja pomen izobraževanja v organizacijah. Nekatere organizacije iz naše raziskave so organizirale izobraževanja že ob začetku dela novih zaposlenih, druge zaposlene so imele možnost rednega ali izrednega izobraževanja (trening asertivnosti, specifične tematike, kjer so zaposleni opažali pomanjkanje znanja, ogled dobrih praks v tujini). V pomoč je bilo tudi sodelovanje z drugimi organizacijami. V primerih odkritja tajne lokacije, ob terenskem delu in napetih situacijah v pisarnah so se zaposleni povezali s policijo. Ob napetih situacijah z uporabniki z duševnimi težavami so stopili v stik s psihiatri. Z nevladnimi organizacijami pa so si pomagali pri izmenjavi znanj.

Eden od najpomembnejših načinov za zagotavljanje varnosti je odnos organizacije do zaposlenih ter uporabnikov in uporabnic. Pomembno je, da vodstvo in kolektiv napete situacije vzameta resno (podpora zaposlenim, razumevanje možnih posledic, omogočanje predaje ogrožajočega primera ali delovnega področja po hudih občutkih ogroženosti). Brockmann (2002: 39) navaja, da je pozitivna delovna kultura za zaposlene in uporabnike ključna za uspešno spoprijemanje s potencialnimi nasilnimi situacijami. Tudi ugotovitve naše raziskave so pokazale večje zadovoljstvo uporabnikov, zato tudi manjši obseg napetih situacij in večjo varnost zaposlenih, če je organizacija delovala v postmodernem duhu (iz perspektive moči, z usmerjenostjo v rešitve, z delovanjem s sedanostjo, neetiketiranjem uporabnikov), razumela neprosto voljen prihod uporabnikov in uporabnic, jih sprejemala, kazala spoštovanje, prilagajanje in se jim pridruževala. Eden izmed sodelujočih centrov za socialno delo je bil označen kot za ljudi prijazen center. Zaposleni so se vedli prijazno, uporabnikom so pomagali najti pisarno, jih sprejeli, ko niso imeli uradnih ur oziroma dnevov, in takrat tudi dvigovali telefon. Odgovarjali so na neodgovorjene klice, bili prilagodljivi pri naročanju uporabnikov, da so bili na vrsti čim hitreje. Imeli so običajne kljuke, odklenjena vrata stavbe tudi v neuradnem času in med odmorom. Takšno miselnost je zagovarjal tudi direktor. Na tem centru je bilo opaziti večje zadovoljstvo uporabnikov, minimalno število težav in manj napetih situacij. Omenjeni način dela bi lahko primerjali s pristopom, temelječim na razumevanju travme, ki ga smo ga po Hodas (2006), Hopper *et al.* (2010) in Smyth (2012) povzeli v teoretskih izhodiščih.

Povzamemo lahko, da so zaposleni izoblikovali lastne načine skrbi za varnost, povezane predvsem z oblikovanjem spretnosti pri vodenju pogovora. Med temi je bilo prepoznati tudi elemente pristopov dela z neprosto voljnimi uporabniki. Organizacije so za varnost poskrbele s podpornimi in fizičnimi načini ter z oblikovanjem varnostnih načrtov. Kot ključna sta se pokazala odnos in pozitivna delovna kultura organizacij do zaposlenih in uporabnikov.

Podpora ob ogrožajočih izkušnjah

Organizacije za predelovanje izkušenj in torej večjo varnost poskrbijo s psihološko podporo. Zaposleni velik pomen pripisujejo superviziji in interviziji. Vsi intervjuvanci in intervjuvanke so imeli možnost supervizije enkrat na mesec ali na dva meseca. Večina je omenila tudi intervizijo; ta je potekala enkrat na teden ali kadarkoli po potrebi. S tema dvema načinoma pomoči so dobili strokovno in osebno podporo. V pomoč pri predelavi izkušenj sta bila tudi podpora direktorja in neavtoritarno vodenje. V večini primerov so bili direktorji dostopni. Na posameznih centrih za socialno delo pa omenjajo, da podpore direktorja niso imeli. Zaposleni so dobili tudi podporo in strokovne nasvete vodje programa ali oddelka. Kot koristno ocenjujejo še podporo sodelavcev in sodelavk ter povezanost v kolektivu. V posameznih primerih ogrožajočih situacij na centrih za socialno delo zaposlene niso takoj dobile pomoči pri sodelavkah, poleg tega je bila povezanost med zaposlenimi odvisna tudi od gradnje stavb. Če so bili zaposleni razporejeni v več stavb ali več nadstropij, je bila večja povezanost med tistimi v istem nadstropju ali isti stavbi. Zaposleni so izkušnje predelali s pogovarjanjem z ljudmi iz neformalne socialne mreže. Intervjuvani posamezniki so poiskali zunanjo strokovno pomoč. Posegli so po tehnikah sproščanja (dihalne vaje, meditativno usmerjene dejavnosti – borilne veščine, meditacija ali joga, umik na samo, v gozd, naravo, ukvarjanje s športom, ohranjanje telesne kondicije), ločevali strokovno in zasebno življenje, nekateri se niso obremenjevali s (potencialno) napetimi situacijami oziroma jih niso vzeli osebno.

Predlogi za izboljšanje pogojev za delo zaposlenih na področju nasilja

Zaposleni priložnosti za izboljšanje vidijo v uvedbi varnostne službe na vseh centrih za socialno delo in v možnosti spremstva varnostne službe ob spremljanju žrtev na sodišče. V primerih ogrožajočih situacij bi lahko uporabili videonadzor v pisarni, na hodnikih stavb in v okolici varnih hiš. Menijo, da bi bilo priporočljivo vodenje skupin treninga socialnih veščin za povzročitelje nasilja v paru. Predlagajo ločevanje dela – strokovne delavke, ki delajo z žrtvami, naj ne delajo s povzročitelji. Želijo si prilagoditve prostorov, saj po večini niso bili zgrajeni namensko in s prilagojeno opremo – npr. namestitev pisalnih miz z dostopom do vrat, uvedba alarmnih gumbov.

Predlagajo psihološko pripravljenost zaposlenih (sposobnost znati se sam/a, umirjenost, distanca do situacij, brez strahu) in fizično pripravljenost zaposlenih (tečaj samoobrambe, borilne veščine, telovadba) in tehnike sproščanja (meditativno usmerjene dejavnosti). Navajajo tudi, naj organizacije poskrbijo za izobraževanje o ravnanju z nasiljem uporabnikov, o delu z uporabniki pod vplivom substanc in z duševnimi težavami. Prav tako bi morale omenjene teme biti nujen del študija, saj zaposleni menijo, da jim fakulteta na tem področju ni ponudila dovolj znanj. Predlagajo večjo selekcijo študentov, saj nekateri nimajo dovolj znanja ali ustreznega pristopa za delo z uporabniki. Glede sodelovanja s sodišči zaposleni predlagajo ukinitev zahteve osebnih podatkov o zaposlenih na pričanju, izogibanje soočanja žrtve in povzročitelja v postopkih, ustavljanje kakršnegakoli nasilnega vedenja med postopkom kot pravilo, neodvisno od lastnosti posameznega sodnika, in uvedbo uporabe varnih sob za zaslišanje v kazenskih obravnavah.

Navedemo lahko tudi nekaj posredno razbranih priložnosti za izboljšanje. Ker je prihod povzročiteljev in žrtev nasilja v proces pomoči v večji meri neprosto voljen, lahko napete reakcije izhajajo prav iz posledic neprosto voljne vključitve. Zaposleni lahko za varnost poskrbijo s prej omenjenimi načini, predvsem z učenjem modelov dela z uporabniki, ki prihajajo neprosto voljno, in te prilagajajo situaciji. Če se pokaže, da opisane tehnike ne delujejo, priporočamo, da začasno prekinemo sodelovanje z uporabnikom. Lahko podajo prijavo nasilja ali tožbo, naloga organizacij ob tem pa je, da so zaposlenim v podporo.

Predlagamo, da organizacije in pred tem tudi fakultete omogočajo izobraževanje o modelih in pristopih za delo z uporabniki, ki v proces pomoči ne vstopajo prostovoljno, za delo z nasilnim vedenjem uporabnikov in za druga področja, na katerih zaposleni opažajo primanjkljaj znanja.

Prav tako lahko poskrbijo za sodelovanje z drugimi institucijami. Organizacije lahko za varnost poskrbijo s fizičnimi načini (organizacija prostora, varnostni načrti ipd.) ali pa s podporo (resno jemanje situacij, ne pripišejo soodgovornosti za uporabnikovo dejanje zaposlenemu, možnost predaje primera, zavzemanje za nenasilno komunikacijo na vseh ravneh, supervizija, intervizija, podpora vodstva in kolektiva). Organizacije lahko poleg pozitivne delovne kulture do zaposlenih poskrbijo tudi za pozitiven odnos do uporabnikov in uporabnic, na primer po zgledu pristopa, temelječega na razumevanju travme (Hodas 2006, Hopper *et al.* 2010, Smyth 2012).

Sklep

Izvedena raziskava ponuja prvi vpogled v ravnanja zaposlenih ob nasilnem vedenju uporabnikov na področju nasilja v družini. Sklenemo lahko, da nasilno vedenje uporabnikov do zaposlenih na področju nasilja v družini ni zanemarljiva tema. Z raziskavo smo zbrali nabor napetih situacij, ki so se zgodile pri predstavnikih in predstavnicah, zaposlenih v nevladnih organizacijah in na centrih za socialno delo. Izvor marsikateri napete reakcije uporabnikov lahko pripišemo neprostoovoljni vključitvi uporabnikov v proces dela. Ugotavljanje ogroženosti zaposlenih in posledic ogrožajočih situacij je oteženo, saj je doživljanje ljudi subjektivno. Številni zaposleni namreč niso navajali posebnih posledic napetih situacij, drugi pa so opažali vpliv na počutje, delovno uspešnost in zasebno življenje. Ugotovili smo, da se priložnosti za povečanje varnosti zaposlenih pojavljajo predvsem v izpopolnjevanju načina vodenja pogovora z uporabniki, ki v proces pomoči ne vstopijo prostoovoljno. Poleg tega pa še v organizacijskih vidikih: v razumevanju posledic nasilnega vedenja in v kulturi organizacije, ki podpre svoje zaposlene in je hkrati spoštljiva tudi do uporabnikov in uporabnic. Ugotovili smo, da upoštevanje tega postmodernega pristopa ni bilo povezano s sektorjem dela. Delovanje na omenjen način smo namreč zaznali tako pri nekaterih nevladnih organizacijah kot tudi pri nekaterih centrih za socialno delo.

Raziskovanje je treba poglobiti predvsem z vključitvijo predstavnikov ali predstavnic dodatnih nevladnih organizacij, centrov za socialno delo po Sloveniji in predvsem predstavnic regijske službe za koordinacijo in pomoč žrtvam, katerih interventne službe delujejo tudi na terenu. S tem bi pridobili dodatne informacije o napetih situacijah in možnostih ravnanja ob terenskem delu. Napete situacije so se pojavile tudi na drugih področjih dela centrov za socialno delo, zato bi bile potrebne dodatne raziskave, predvsem na področju družine, varstvenega nadzorstva, duševnega zdravja, uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Raziskave bi bile dobrodošle tudi na področjih zunaj centrov za socialno delo – v dnevnih centrih, stanovanjskih skupinah za ljudi z duševnimi težavami, varstveno-delovnih centrih, v drugih nevladnih in javnih organizacijah s teh področij.

Viri

- Aničić, K., Hrovat Svetičić, T., Hrovat, T., Lapajne, G., Mešić, G., Miklavčič, R. (2015), *Delo s povzročitelji nasilja: strokovne smernice in predstavitev dela*. Ljubljana: Društvo za nenasilno komunikacijo.
- Andric, S. (2010), *Sindrom izgorevanja zaposlenih na področju dela z ženskami z izkušnjo nasilja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (specialistično delo).
- Balloch, S., McLean, J., Fisher, M. (1999), *Social services: working under pressure*. Bristol: The Policy Press.
- Bandura, A. (1973), *Aggression: a social learning analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bard, M., Sangrey, D. (1986), *The crime victims book*. New York: Brunner/Mazel.
- Berg, I. K. (1994), *Family-based services: a solution-focused approach*. New York: W. W. Norton & Company.
- Bloom, S. L., Farragher, B. (2011), *Destroying sanctuary: the crisis in human services delivery systems*. New York: Oxford University Press.
- Brehm, J. (1976), *A theory of psychological reactance*. New York: Academic Press.

- Brockmann, M. (2002), New perspectives on violence in social care. *Journal of Social Work*, 2, 1: 29–44.
- Cink, T. (2008), Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*, 47, 1–2: 1–21.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002), Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41, 2: 91–96.
- Doel, M., Marsh, P. (1992), *Task-centered social work*. Aldershot: Ashgate.
- Enosh, G., Tzafrir, S., Gur, A. (2012), Client aggression toward social workers and social services in Israel - a qualitative analysis. *Journal of Interpersonal Violence*, 28, 6: 1123–1142.
- Gibbs, J. A. (2001), Maintaining front-line workers in child protection: a case for refocusing supervision. *Child Abuse Review*, 10, 5: 323–335.
- Grželj, N. (2015), *Nasilje nad strokovnimi delavci na Centru za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Harris, L. C., Reynolds, K. L. (2003), The consequences of dysfunctional customer behaviour. *Journal of Service Research*, 6, 2: 144–161.
- Hawkins, P., Shohet, R. (2006), *Supervision in the helping professions*. Maidenhead: Open University Press.
- Hodas, G. (2006), *Responding to childhood trauma: the promise and practice of trauma informed care*. Dostopno na: <http://www.childrescuebill.org/VictimsOfAbuse/RespondingHodas.pdf> (18. 4. 2016).
- Hopper, E., Bassuk, E., Olivet, J. (2010), Shelter from the storm: Trauma-Informed care in homelessness services settings. *The Open Health Services and Policy Journal*, 3: 80–100.
- Jong, P. de, Berg, I. K. (2001), Co-constructing cooperation with mandated clients. *Social Work*, 46, 4: 361–374.
- (2008), *Interviewing for solutions*. Belmont: Thomson Brooks/Cole.
- Jud, C., Bibus, T. (2009), Applying the involuntary perspective to supervision. V: Rooney, R. (2009), *Strategies for work with involuntary clients*. West Sussex: Columbia University Press (424–449).
- Keršič, N., Šinko B. (2003), *Tudi jaz sem lahko žrtev!* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Kindred, M. (2011), *A practical guide to working with reluctant clients in health and social care*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Littlechild, B. (2013), *Working with aggression and resistance in social work*. Dostopno na: https://www.beds.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0009/292509/MRC-Working-with-aggression-and-resistance-Brian-Littlechild.pdf (13. 5. 2016).
- Littlechild, B., Hunt, S., Goddard, C., Cooper, J., Raynes, B., Wild, J. (2016), The effects of violence and aggression from parents on child protection workers' personal, family, and professional lives. *Sage Open*, 6, 1: 1–12.
- Mesec, B. (2007), *Načrtovanje raziskave: metodologija raziskovanja v socialnem delu 2*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (študijsko gradivo).
- (2009), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (študijsko gradivo).
- Mihorič, M. (2015), *Težave, s katerimi se soočajo strokovne delavke v varnih hišah*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Možina, M. (2004), *Prevalenca nasilnega vedenja klientov in obremenitve zaposlenih na centrih za socialno delo*. Ljubljana: Medicinska fakulteta (magistrsko delo).
- Newhill, C. (2003), *Client violence in social work practice: prevention, intervention and Rresearch*. New York: The Guilford Press.
- O'Hagan, K. (1997), The problem of engaging men in child protection work. *British Journal of Social Work*, 27, 1: 25–42.
- Pahl, J. (1999), Coping with physical violence and verbal abuse. V: Balloch, S., McLean, J., Fisher, M. (1999), *Social services: working under pressure*. Bristol: The Policy Press (87–105).
- Paš, M. (2015), *Podpora, ki jo potrebujejo socialni delavci in delavke na centrih za socialno delo, ko se srečajo z nasiljem v družini*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Petrovič Erlah, P., Žnidarec Demšar, S. (2004), *Asertivnost: zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Nazarje: Argos.
- Ratner, H., Evan, G., Iveson, C. (2012), *Solution focused brief therapy: 100 key points and techniques*. London, New York: Routledge.

- Rooney, R. (1992), *Strategies for work with involuntary clients*. New York: Columbia University Press.
- (2009), *Strategies for work with involuntary clients*. West Sussex: Columbia University Press.
- Rooney, R. H., Bibus, A. A. (2001), Clinical practice with involuntary clients in community settings. V: Briggs, H. E., Corocoran, K. (ur.), *Social work practice*. Chicago: Lyceum (391–409).
- Saleebey, D. (ur.) (2009), *The strenghts perspective in social work practice*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.
- Smyth, N. (2012), *Trauma-informed social work practice: what is it and why should we care?* Dostopno na: <http://swscmedia.wordpress.com/2012/03/20/trauma-informed-social-work-practice-what-is-it-and-why-should-we-care-opinion-piece-by-dr-nancy-smyth/> (17. 4. 2016).
- Šugman Bohinc, L. (2006), Socialno delo z neprosto voljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45, 6: 345–355.
- Trotter, C. (2007), *Working with involuntary clients: a guide to practice*. Los Angeles: Sage.
- Vries, S. de, Čačinovič Vogrinčič, G. (2004), *The integration of solution focused therapy in social work*. Ljubljana: Kempler Institut Nederland.
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011), *Ur. l. RS*, št. 43/2011. Dostopno na <http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=201143&stevilka=2039> (3. 4. 2016).
- Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Liljana Rihter

ZAPOSLOITEV IN DELOVNE RAZMERE NA PODROČJU SOCIALNEGA VARSTVA

V zadnjih letih se je na področju socialnega varstva zgodilo nekaj pomembnih sprememb zakonodaje. Varčevalni ukrepi vlade so posegli na področje plač in napredovanj zaposlenih v javnem sektorju. Večinoma so dosedanje raziskave prikazovale le posledice sprememb za uporabnike. V tem članku prikazujemo rezultate kvalitativne (meta)analize ugotovitev raziskav zaključnih del na Fakulteti za socialno delo med letoma 2012 in 2015, ki so kot teme obravnavale zaposlovanje v organizacijah na področju socialnega varstva, delovne razmere in kakovost delovnega življenja. Rezultati kažejo, da je zaposlenim težje zadovoljevati predvsem potrebe »imeti« (plača, nagrajevanje), da se v nekaterih okoljih počutijo manj varne zaradi groženj uporabnikov in da je okrnjeno zadovoljevanje potreb »biti« (manj možnosti strokovnega razvoja). Področje, na katero spremembe zakonodaje in varčevanje očitno (še) niso pomembno vplivali, je zadovoljevanje potreb »ljubiti«. Odnosi med zaposlenimi ostajajo tisti vidik, ki je večinoma dobro ocenjen. Na podlagi ugotovljenih pomanjkljivosti predlagamo sistemske spremembe, ki bi omogočile boljše delovne razmere, in organizacijske spremembe znotraj delovnega okolja, ki bi omogočile večjo podporo zaposlenim za opravljanje strokovnega dela, ki bo zadovoljevalo potrebe uporabnikov.

Ključne besede: kakovost delovnega življenja, stres, izgoorelost.

Doc. dr. Liljana Rihter je zaposlena na Fakulteti za socialno delo kot visokošolska učiteljica in raziskovalka. Kontakt: liljana.rihter@fsd.uni-lj.si.

EMPLOYMENT AND WORKING CONDITIONS IN THE FIELD OF SOCIAL PROTECTION

In recent years, some important changes of legislation in the field of social protection have been adopted. The government has passed a law including austerity measures in the area of salaries and promotions in the public sector. Previous studies only show the effects of changes to users. In the article, the results are presented of the qualitative (meta) analysis of the research findings of the final theses of the students from the Faculty of Social Work between 2012 and 2015, which addressed topics such as employment in the field of social protection, working conditions and quality of working life. The results show that employees have more difficulties meeting particular needs of »having« (salary, promotion). In some environments they feel less secure because of threats of users. And it is also difficult to meet the needs of »being« (fewer opportunities for professional development). An area in which changes in the laws and savings haven't had (yet) a significant impact are the needs of »loving«. Relations between employees remain one aspect which is generally well rated. Based on identified weaknesses, systemic changes are suggested that would allow for better working conditions, as well as organizational changes within the working environment that would enable more support to staff to carry out professional work, which will respond to the needs of users.

Keywords: quality of working life, stress, burnout.

Liljana Rihter, PhD, is a senior lecturer and researcher at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Contact: liljana.rihter@fsd.uni-lj.si.

Uvod

Zadnja kriza je zelo posegla na področje socialnega varstva. Najprej je vlada s spremembami dela področne zakonodaje (Zakon o socialnovarstvenih prejemkih 2010, Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev 2010), nato še s splošnimi ukrepi države za uravnoteženje proračuna (Zakon za uravnoteženje javnih financ 2012) poskušala povečati preglednost dodeljevanja socialnih prispevkov, zagotoviti ciljnost in učinkovitost socialnih prejemkov (Smolej *et al.* 2013, Dremelj *et al.* 2013) in uravnotežiti javne finance, pri tem pa je posegla na področje plač in napredovanj ter omejila zaposlovanje v javnem sektorju. Na prvi pogled so to cilji, ki naj bi olajšali pridobivanje pravic iz javnih sredstev za uporabnike in ob tem poenostavili postopke za strokovne delavce. Prve ocene učinkov sprememb zakonodaje (Dremelj *et al.* 2013) poudarjajo prednosti in pomanjkljivosti za uporabnike. Manj je podatkov o vplivu sprememb na zaposlovanje in delovne razmere zaposlenih na centrih za socialno delo in v drugih organizacijah, ki izvajajo različne socialnovarstvene storitve in programe. Velikokrat so informacije o razmerah delne in temeljijo na vtisih zaposlenih samih (gl. Socialni izziv 2013)

oziroma na rezultatih manjših raziskav na posameznih centrih za socialno delo (npr. Kuzma 2013, Berčič, Grum 2013, Štern 2012).

Navedene spremembe v zakonodaji lahko povežemo s prevlado neoliberalne ideologije v socialni politiki v evropskem prostoru. V Združenem kraljestvu je neoliberalizem že v osemdesetih letih 20. stoletja povzročil krčenje in spreminjanje socialnih storitev, ki jih je prej večinoma zagotavljal javni sektor. Stroške storitev javnega sektorja so namreč videli kot breme za razvoj produktivnejših delov gospodarstva. Poleg tega so v javne storitve začeli vpeljevati menedžerske prakse zasebnega sektorja. S tem so v javnem sektorju oslabili ključne prednosti, ki jih Hall (2003: 33) vidi v tem, da zaposleni sprejemajo veliko odgovornost za delo, da so vdani delu, čeprav niso plačani po učinku.

Stark (2011: 200–202) navaja, da ima prevlada te ideologije več posledic za socialno delo in za delo na področju socialnega varstva. Pomeni razgradnjo socialne države in povečuje prepad med revnimi in bogatimi. Pojavlja se več socialnih težav, s tem pa večje potrebe po delu socialnih delavcev, a v okoliščinah, v katerih se denarni viri za to manjšajo. Večji je poudarek na ekonomizaciji socialnega dela, izpostavljanju učinkovitosti in storilnosti dela. Ekonomija ima prednost pred strokovnostjo, saj je ključen poudarek na varčevanju in ne na povečanju blaginje oz. izboljšanju kakovosti življenja uporabnikov. Poudarjeno je tekmovanje namesto solidarnosti, saj različne organizacije tekmujejo med sabo za sredstva, s katerimi lahko izvajajo programe pomoči in podpore. Pogostejše je sklicevanje na odgovornost posameznika, češ da sta revščina in brezposelnost posledici nepripravljenosti za delo. Precej teh vidikov je zaslediti tudi v slovenski zakonodaji oz. smernicah socialne politike (Rihter 2011).

Vse to v veliki meri vpliva ne samo na osebe, ki potrebujejo pomoč in podporo, ampak tudi na zaposlene na področju socialnega varstva (Papadaki, Papadaki 2008, Coffey *et al.* 2009, Thaden *et al.* 2010, Liljegren 2012, Astvik, Melin 2013, Mänttari van der Kuip 2014). Avtorji omenjajo težave zaradi stresa, več bolniških odsotnosti in tudi odpovedi delovnega razmerja. Kot ključne dejavnike, ki jih povezujejo s psihosocialnimi tveganji oz. stresom zaposlenih, Cox in sodelavci (2000) navajajo: organizacijsko kulturo, vlogo v organizaciji, razvoj kariere, nadzor nad odločanjem, medsebojne odnose, delovno okolje in opremo za delo, načrtovanje nalog, delovno obremenitev in urnik dela.

Zato je izjemno pomembno, da tudi v Sloveniji spremljamo delo zaposlenih na področju socialnega varstva in smo pozorni na vidike, ki kažejo na težave na delovnem mestu, in da odpravljamo tako vzroke kot morebitne že nastale posledice. V zadnjih nekaj letih se zaposleni na tem področju namreč srečujejo s podobnimi pritiski, kot so jih zaznali raziskovalci v tujini, saj je z zakoni in pravilniki naloženega vedno več dela, zato lahko tudi v Sloveniji pričakujemo težave v zvezi z izgorelostjo in torej zapuščanjem delovnih mest.

V članku želimo na podlagi metaanalize rezultatov manjših raziskav (Berčič, Grum 2013, Čebular 2014, Jelaska 2013, Kocman 2012, Korošec 2015, Krivec 2015, Kuzma 2013, Štern 2012, Verbovšek 2014) opozoriti na dejavnike, ki delno zaradi sprememb zakonodaje in delno zaradi narave dela in večjega števila oseb, ki potrebujejo pomoč in podporo, slabšajo kakovost delovnega življenja zaposlenih na področju socialnega varstva, to pa bi lahko na daljši rok pomenilo tudi manj kakovostne storitve za uporabnike. Dodajamo predloge za spremembe, ki bi lahko pripomogle k izboljšanju stanja.

Kakovost delovnega življenja

Socialna delavka ali socialni delavec, ki opravlja delo na področju socialnega varstva, prevzame po Banks (1995) različne ravni dolžnosti (do uporabnikov, stroke, organizacije, v kateri dela, do družbe). Delo na področju socialnega varstva je predvsem delo z osebami, ki so v raznih socialnih stiskah prišle po pomoč in podporo. Ker je v delo vključeno tudi delo s čustvi, nekateri avtorji (Hochschild 1993, James 1989, Morris, Feldman 1996, Šadl 2002) tako delo definirajo kot čustveno delo. Zaradi interakcij z ljudmi in pričakovanj organizacije zaposleni

doživljajo različna čustva. S pogostostjo teh interakcij in intenzivnostjo občutenja pa so povezane tako pozitivne posledice (zadovoljstvo z delom) kot tudi negativne (stres, izgorelost). To je delno odvisno od posameznika samega pa tudi od razmer za delo (Grandey 2000). Opravljanje čustvenega dela lahko poveča možnosti za stres in izgorevanje, kot so potrdile številne raziskave, ki jih navajata Ashforth in Humphrey (1993). Brejc (1994) med vzroki, ki povzročijo izgorevanje na delovnem mestu, navaja naravo dela služb pomoči. Zaposleni so pogosto v stiku z ljudmi s hudimi težavami in zato nenehno iščejo učinkovite načine pomoči, vendar pa to ni vedno možno, zato se lahko pojavi dvom o lastni strokovnosti.

Teoretiki s področja organizacije dela opozarjajo na pomen organizacijske klime in kulture pri zagotavljanju dobrih rezultatov dela oz. zavzetosti delavcev za delo (Giffords 2003, Wallace 1995, Thaden *et al.* 2010). Ovsenik in Ambrož (2000) organizacijsko kulturo definirata na podlagi sestavin, kot so prepričanja, vrednote, stališča, struktura organizacije in sistemi, načela in postopki delovanja, urejenost okolja, zgodbe in miti, prepričanja o poslanstvu. Pojem organizacijska klima pa po navadi razumemo kot ozračje v organizaciji, ocenjujemo jo s kazalniki, kot so fluktuacija, reševanje konfliktov, solidarnost med zaposlenimi (Mesec 1992). Černetič (2007) kot ključne dimenzije organizacijske klime navaja: odnos do kakovosti, inovativnost in iniciativnost, zadovoljstvo z delovnim okoljem, pripadnost, poznavanje ciljev, poslanstva in vizije, motivacijo, organiziranost, strokovno usposabljanje, vodenje, notranje odnose, razvoj kariere, komuniciranje, nagrajevanje.

Podobno so za dobre rezultate dela pomembni vidiki kakovosti delovnega življenja. Kavár Vidmar (1998) navaja, da je kakovost delovnega življenja povezana z zadovoljstvom na delu, s pripadnostjo organizaciji, motivacijo in zdravjem zaposlenih. Zadovoljni delavci pa pripomorejo k doseganju višjih ciljev (Možina 1998). Podobno ugotavlja Svetlik (1996), da je kakovost delovnega življenja povezana s povečevanjem produktivnosti. Zaposleni so bolj motivirani in zadovoljnejši, manj je stresnih situacij, boljša je komunikacija med zaposlenimi in manj odpora do sprememb. Tudi novejše raziskave ugotavljajo povezavo med dejavniki delovnega okolja in zavzetostjo socialnih delavcev za strokovno delo in pripadnostjo organizaciji (Giffords 2009).

Allardt (1993) kakovost (delovnega) življenja ocenjuje z zadovoljevanjem treh sklopov potreb: imeti (materialne potrebe in potrebe po varnosti, kamor sodijo delovne razmere, delovni čas, nagrajevanje), ljubiti (potrebe po pripadnosti in spoštovanju, gre za odnose s sodelavci in drugimi vpletenimi v delovni proces) in biti (potrebe po samouresničevanju in osebni rasti, možnost avtonomije).

Vendar niso pomembne samo objektivne mere kakovosti delovnega življenja, ampak tudi, kako so ljudje s tem zadovoljni (subjektivne mere) (Svetlik 1996). Konceptualiziranje kakovosti (delovnega) življenja je tako v literaturi različno, večinoma pa poleg objektivnih kazalnikov vključuje tudi subjektivne poglede oz. zadovoljstvo z danimi razmerami. Svetlik in Zupan (2009) kot pomembne dejavnike kakovosti delovnega življenja poudarjata: varno delovno okolje, ustrezno in pravično nagrajevanje, pravično in enakopravno obravnavanje zaposlenih, zaupljivo komuniciranje med zaposlenimi, soodločanje pri pomembnih zadevah, ki zadevajo delo, možnost, da uporabijo svoje sposobnosti za doseganje samouresničitve.

Metodologija

Ugotovitve v zvezi z zaposlovanjem in delovnimi razmerami na področju socialnega varstva v Sloveniji so podane na podlagi analize sekundarnega gradiva. Gre za kvalitativno metaanalizo ugotovitev raziskav, ki so nastale v okviru diplomskih ali magistrskih del na Fakulteti za socialno delo med letoma 2012 in 2015 in so v opredelitvi problema raziskave obravnavale teme, kot so zaposlovanje v javnih zavodih ali drugih organizacijah, ki delujejo na področju socialnega varstva; delovne razmere v teh organizacijah; kakovost delovnega življenja. S pregledom ključnih besed smo v sistemu COBISS/OPAC pridobili devet takih del (Berčič, Grum 2013, Čebular 2014, Jelaska 2013, Kocman 2012, Korošec 2015, Krivec 2015, Kuzma 2013,

Štern 2012, Verbovšek 2014). Opravili smo metaanalizo besedila poglavij: opis problema, metodologija, rezultati, sklepi, predlogi. Pri tem smo uporabili postopek kvalitativne analize, tako da smo izbrane enote besedila odprto, osno in odnosno kodirali (Mesec 1997).

Analiza je potekala tako, da smo najprej pregledali opredelitev problema raziskave in ugotovili, da so bile najpogostejše obravnavane teme: kakovost delovnega življenja in zadovoljstvo pri delu; stres in izgorelost; v posamičnih raziskavah pa še organizacijska klima, čustveno delo, spremembe zakonodaje in zaposlovanje. Večinoma so avtorji izhajali iz predpostavke, da se zaradi razmer v družbi slabša kakovost delovnega življenja in zadovoljstvo pri delu, da se večata stres in izgorelost in da so zaradi sprememb zakonodaje slabše tudi zaposlitvene možnosti mlajših socialnih delavk in delavcev. Pri tem je bila večina raziskovalnih problemov povezana z delovnimi okolji v zavodih, kot so centri za socialno delo in domovi za stare ljudi, in z zaposlenimi socialnimi oziroma drugimi strokovnimi delavkami in delavci.

Ko smo analizirali metodologijo omenjenih raziskav, smo ugotovili, da je v večini primerov šlo za kvantitativne raziskave oziroma kombinirane kvalitativne in kvantitativne, redkeje je šlo za kvalitativne raziskave. Temu ustrezno so bili prilagojeni merski instrumenti in metode zbiranja podatkov. Večinoma so to bila anketiranja (spletna, z redno pošto, osebna razdelitev vprašalnikov) z vprašalniki zaprtega tipa, povzetimi po različnih avtorjih (JAWS 2013, Pogačnik 1997, Černetič 2007, Smrke 2012), ki so vključevali različne kazalnike navedenih tem. V primeru kvalitativnih oz. kombiniranih raziskav so za zbiranje podatkov uporabljali vodila za intervjuje oz. fokusne skupine. V približno polovici primerov so avtorji raziskave želeli izvesti raziskavo na celotnih populacijah zaposlenih strokovnih delavcev v določeni(h) organizaciji(ah). V vseh teh primerih je opazen osip, ki nikjer ni bil večji od 50 %. V preostalih raziskavah pa je bil uporabljen neslučajnostni priložnostni vzorec. Za analizo kvantitativnih podatkov so uporabili statistične metode (opisne statistike in bi-variatne metode) ter z metodo odprtega, osnega in odnosnega kodiranja analizirali kvalitativne podatke.

V rezultatih raziskav smo bili pozorni predvsem na teme, ki bi nam omogočile odkriti, kako lahko v delovnih okoljih na področju socialnega varstva zaposlene osebe zadovoljujejo potrebe, ki jih Allardt (1993) v okviru raziskovanja kakovosti delovnega življenja deli na potrebe imeti, potrebe ljubiti in potrebe biti, in kje pri zadovoljevanju teh potreb se pojavljajo težave. Hkrati pa tudi na tiste vidike, ki spodbujajo, in tiste, ki ovirajo socialno delo v organizacijah. Ugotovitve metaanalize rezultatov so prikazane v naslednjem poglavju.

Omejitve, ki lahko vplivajo na prikazane ugotovitve, so različni pristopi raziskovanja. Vzorci so po navadi neslučajnostni in priložnostni (to otežuje sploševanje rezultatov, saj lahko veljajo le za določene skupine zaposlenih oseb ali organizacij). Gre za različne fokuse raziskovanja in čeprav so teme povezane s kakovostjo delovnega življenja, je ta koncept tudi tam, kjer je kot tema eksplicitno omenjen, operacionaliziran na različne načine. Zato lahko v ugotovitvah nakažemo zgolj poimenovanja različnih ovir in priložnosti glede kakovosti delovnega življenja na področju socialnega varstva. Imajo pa ne glede na to, da ni prikazana njihova številčna razširjenost, uporabno vrednost, ker v posamezni organizaciji (tako v tistih, kjer je to že bilo narejeno, kot v tistih, kjer se s temi težavami še niso začeli ukvarjati) preverijo, kako se posamezne razsežnosti kakovosti delovnega življenja zaposlenih kažejo pri njih.

Rezultati

V okviru ocenjevanja kakovosti delovnega življenja lahko ugotovimo, da so v obdobju od leta 2012 zaposleni v raziskovanih centrih za socialno delo in domovih za stare ljudi najslabše ocenjevali kazalnike (tako objektivni kot subjektivni vidiki), ki kažejo zadovoljevanje potreb imeti. Predvsem so slabše ocenjene plače, dodatki k plači, možnosti napredovanja in nagrajevanje. Tak rezultat je v povezavi s spremembami zakonodaje pričakovan, saj so v javnih zavodih morali upoštevati predpise glede urejanja plač in napredovanj. Večinoma so z delovnimi razmerami strokovni delavci še vedno zadovoljni, prav tako z razporeditvijo delovnega časa. Pri kazalnikih

zadovoljevanja potreb po varnosti je opaziti, da so zaposleni stalnost zaposlitve ocenjevali kot dobro oz. ustrezno, pri tem pa je treba opozoriti, da so bile raziskovane organizacije večinoma javni zavodi, kjer je večina zaposlenih za nedoločen čas. V posameznih primerih opozarjajo na poslabšanje varnosti pri delu zaradi verbalnega in fizičnega nasilja uporabnikov.

V okviru zadovoljevanja potreb ljubiti vrednosti posameznih kazalnikov (odnosi s sodelavci, odnosi z vodji, delovno ozračje, samostojnost pri delu) kažejo razmeroma dobro sliko. Najslabše pa je ocenjen kazalnik psihičnega napora. To je posledica dela z ljudmi, katerih stiske so vedno večje, in v posameznih primerih groženj uporabnikov. Tako je zadovoljevanje potreb ljubiti kljub omejenim virom, ki jih imajo zaposleni, večinoma ustrezno urejeno.

Nekoliko drugačno sliko dobimo pri kazalnikih zadovoljevanja potreb biti. Delo zaposleni sicer ocenjujejo kot zanimivo in zahtevno, lahko soodločajo in imajo svobodo pri delu. So pa precej slabše ocenili ugled dela in možnosti za izobraževanje in strokovni razvoj. To je prav gotovo bilo okrnjeno zaradi varčevalnih ukrepov, ni pa iz raziskav mogoče dovolj jasno razbrati, kaj so razlogi za slabšo oceno ugleda dela.

Na splošno zaposleni kakovost delovnega življenja ocenjujejo kot ustrezno. Tisti, ki omenjajo, da se je kakovost delovnega življenja v zadnjih letih poslabšala, kot splošne, sistemske razloge navajajo gospodarsko krizo in s tem povezan padec življenjskega standarda, varčevalne ukrepe, povezane z zakonom za uravnoteženje javnih financ (ti so vplivali predvsem na plače in možnosti nagrajevanja). Problem pa so tudi preobremenjenost, zahteve birokracije in pritiski uporabnikov.

Kaj vpliva na zadovoljstvo z delom na sploh, so sicer ugotavljali le v eni od raziskav (Krivec 2015). Ta je pokazala, da je zadovoljstvo ali nezadovoljstvo najbolj povezano z neposrednim delom z uporabniki. Zadovoljstvo povečajo uporabniki, ki so pripravljeni sodelovati, ki cenijo prizadevanje zaposlenega in, nasprotno, manjšajo tisti, ki so nezadovoljni, težavni. Glede na to, da se stiske uporabnikov večajo, zaposleni pričakujejo več težav.

Kot posledice slabše kakovosti delovnega življenja zaposleni sami opažajo utrujenost, stres in nekoliko manj iz gorelost. Dejavnike stresa, ki so jih navajali sami, lahko razvrstimo v grobem v tri skupine. Prva so organizacijski dejavniki, med katerimi omenjajo naravo dela (delo z uporabniki), birokratizacijo postopkov in kadrovske primanjkljaje. Druga so t. i. osebni dejavniki, med katerimi pogosto navajajo občutek preobremenjenosti in kopičenja dela, občutek zahtevnosti primerov. Tretja so dejavniki, ki so povezani z značilnostmi uporabnikov, njihovimi pričakovanji, kompleksnostjo težav, s katerimi prihajajo po pomoč in podporo. Po ocenah nekaterih naj bi se stres v zadnjih letih povečeval. Čeprav o izgorelosti ne poročajo v večji meri, omenjajo pogosto izčrpanost. Strategije za spoprijemanje zaposlenih s stresom in izgorelostjo so različne. Večinoma gre za lastne organizirane aktivnosti (rekreacija, hobiji, meditacija, razvedrilo). Nekoliko manj kot pomembno strategijo omenjajo še supervizijo.

Občutnih razlik med večjimi in manjšimi organizacijami glede kakovosti delovnega življenja ni opaziti. V večjih organizacijah sicer omenjajo slabšo obveščenost in manj možnosti soodločanja pri delu, hkrati pa zaznavajo večji vpliv krize na povečanje števila uporabnikov.

Že leta 1998 je Kavar Vidmar (1998) za socialnovarstvene organizacije podobno kot v raziskavah, ki smo jih analizirali, ugotavljala, da je bila varnost zaposlitve velika, večinoma je šlo za zaposlitve za nedoločen čas; v nekaterih zavodih pa so že takrat imeli premajhno število zaposlenih; zadovoljstvo s plačami ni bilo veliko, so jih pa zaposleni prejeli redno; ocenili so, da so pri delu avtonomni; malo pa je bilo ukrepov za preprečevanje stresa. Razlika pa se pokaže glede možnosti izobraževanja – takrat so jih ocenjevali kot ugodne; delovni čas večinoma ni ustrezal ne zaposlenim ne uporabnikom; prostori za delo z uporabniki niso bili povsod primerni.

Podobne vzorce glede kakovosti delovnega življenja so nekaj let prej kot v Sloveniji z raziskavo ugotovili pri socialnih delavcih, ki so zaposleni v javnem sektorju v Grčiji (Papadaki, Papadaki 2008: 166). Nezadovoljni so bili z določenimi vidiki organizacije dela: omejeni viri, preobremenjenost z delom, premalo možnosti za izboljšanje oz. vzpostavitev programov, ki bi zadovoljili potrebe uporabnikov, pomanjkanje podpore in supervizije, omejeno priznavanje

strokovnosti, pomanjkanje ustreznih sredstev in možnosti za socialno delo in z ekstrinzičnimi dejavniki, kot sta plača in možnosti za napredovanje.

Podobne rezultate so dobili tudi v Združenem kraljestvu (Coffey *et al.* 2009: 427–431); tam so zaposleni v socialnih storitvah v javnem sektorju omenjali predvsem preobremenjenost z administrativnim delom, čeprav menijo, da bi morali večino časa posvetiti neposrednemu delu z uporabniki. Predvsem pomanjkanje kadra in poudarek na menedžerskih politikah učinkovitosti in nenehnih spremembah v organizaciji dela, pomanjkljivih informacijah so tisti razlogi, zaradi katerih so svoje delo opisovali kot stresno. Poleg tega so se srečevali z vedno večjimi in kompleksnejšimi potrebami uporabnikov.

Na podlagi rezultatov metaanalize manjšega števila raziskav kakovosti delovnega življenja v nekaterih organizacijah na področju socialnega varstva lahko ugotovimo, da v zadnjih nekaj letih zaposleni težje zadovoljujejo predvsem potrebe imeti (plača, nagrajevanje), da se v nekaterih okoljih počutijo manj varne zaradi groženj uporabnikov in da je okrnjeno zadovoljevanje potreb biti (manj možnosti strokovnega razvoja, manjši ugled dela). Področje, na katero spremembe zakonodaje in varčevanje očitno (še) niso pomembno vplivali, je zadovoljevanje potreb ljubiti. Odnosi med zaposlenimi ostajajo vidik, ki je večinoma dobro ocenjen. Tak rezultat je lahko posledica tega, da so bile raziskave izvedene večinoma v javnih zavodih, kjer ni toliko fluktuacije kadra in so sodelavci med sabo bolj povezani, pa tudi varnost zaposlitve so ocenili kot ustrezno. Težko je predvideti, kaj lahko na dolgi rok prinese preobremenjenost kadra (ki so jo v večji meri omenjali vsi) in kako bo to vplivalo na medsebojne odnose.

Predlogi za izboljšanje kakovosti delovnega življenja

Predlogi za izboljšanje, ki so jih navajali zaposleni v raziskovanih organizacijah (Berčič, Grum 2013, Čebular 2014, Jelaska 2013, Kocman 2012, Korošec 2015, Krivec 2015, Kuzma 2013, Štern 2012, Verbovšek 2014), gredo v več smeri. Prvi sklop se nanaša na preprečevanje stresa in izgoreslosti in izboljšanje posameznih kazalnikov kakovosti delovnega življenja. Tu opozarjajo na pomen preventive. Pomembno je, da so strokovni delavci ustrezno usposobljeni za delo. Predvsem so potrebna dodatna izobraževanja ob vse večjih spremembah zakonodaje, hkrati tudi poznavanje načinov preprečevanja stresa.

Drugi in najboljšežnejši sklop so organizacijski vidiki. Potrebni ukrepi so razbremenitev administracije, omogočanje časa za delo z uporabniki, zaposlitve novega kadra, organiziranje supervizij in intervizij. Tretji sklop so predlogi za stalno raziskovanje kakovosti delovnega življenja.

Glede možnih rešitev za dano situacijo lahko na podlagi predstavljenih rezultatov razmišljamo vsaj v dve smeri. Prva so sistemske spremembe, ki bi omogočile boljše delovne razmere; druga pa spremembe znotraj delovnega okolja, ki bi omogočile večjo podporo zaposlenim in odpravo ugotovljenih pomanjkljivosti.

Med sistemskimi spremembami je treba razmisliti o spremembah zakonodaje. Jana Mali (2009) opozarja, da so zahteve po večji birokratizaciji in administraciji prišle od zgoraj, v domovih za stare ljudi npr. s pravilnikom o postopkih pri uveljavljanju pravice do socialnega varstva. Zato je to zmanjšalo prostor za socialno delo. Torej lahko to, pogosto izraženo pomanjkljivost odpravimo zgolj s spremembami pravilnikov.

Na sistemski ravni bi bilo treba podobno, kot so pred leti predlagali v Združenem kraljestvu (Coffey *et al.* 2009: 427–431), omogočiti zaposlovanje več izkušenega in usposobljenega kadra, več podpore in razumevanja zahtevnih delovnih razmer, več usposabljanj tako na delovnem mestu kot zunaj njega, predvsem pred uvedbami novosti, več ugodnosti za zaposlene. Omogočiti bi bilo treba pogoje za dosledno vpeljavo supervizije.

Supervizija (pa tudi intervizija) je v večini primerov omenjena kot ustrezen način za preseganje nekaterih težav, predvsem v poklicih pomoči, da zaposleni razbremenijo in razjasnijo poklicne dileme in spodbujajo poklicne kompetence Fengler (2007). Supervizija vpliva na posameznika na več ravneh: omogoča mu učenje, kako ustrezno ravnati v delovnem odnosu z uporabnikom

in drugimi, in učenje oz. spoznavanje samega sebe; pomeni tudi podporo ob obremenitvah, ki jih občuti v strokovnem delu in možnost za usmerjanje strokovnega ravnanja (Milošević Arnold 1999). Predvsem kadar se pojavijo zaostrene razmere in konflikti tudi znotraj organizacij (med sodelavci, med socialnimi delavci in uporabniki, med delavci in nadrejenimi). Na podlagi rezultatov raziskave v Litvi (Ruškus, Kiaunyte 2013), kjer je socialno delo zelo mlada stroka, so ugotovili, da je supervizija ustrezen ukrep, saj omogoča refleksijo o strokovnem ravnanju.

Znotraj delovnega okolja bi bilo predvsem v večjih organizacijah treba zagotoviti boljšo komunikacijo, da bi bili zaposleni hitreje in bolje obveščeni o načrtovanih spremembah. Ustrezneje bi bilo treba razporediti delo; dati prednost strokovnemu delu pred administrativnim in zagotoviti ukrepe za boljše psihično počutje zaposlenih (zagotavljanje občutka varnosti).

Sklep

Glede na ugotovljene pomanjkljivosti, ki kažejo predvsem na slabšanje možnosti zaposlenih v organizacijah na področju socialnega varstva za zadovoljevanje potreb imeti (plače, napredovanja, ugodnosti) in delno tudi potreb biti (možnosti za izpopolnjevanje, izobraževanje), je treba zagotoviti ukrepe tako na sistemski kot na organizacijski ravni.

Stark (2011) navaja, da za socialno delo ni nujno, da se ukloni neoliberalnim zahtevam po storilnosti, učinkovitosti. Čeprav socialna politika pomeni okvir za naše delovanje, je pomembno, da ne samo odpravljamo negativne posledice razvoja družbe, ampak moramo analizirati vzroke in si prizadevati za odpravo teh vzrokov. Privoliti v slabšo kakovost delovnega življenja in v pravila za dodelitev pomoči in podpore uporabnikom, ki ne izboljšujejo njihovega položaja, tako ne more in ne sme biti ena od možnosti za ravnanje.

Je pa iz posameznih raziskav v tujini zaposlenih socialnih in drugih strokovnih delavcev v javnih zavodih (npr. celinska Grčija, Kreta) razvidno, da večinoma rešitev za neugodne delovne razmere ne iščejo v tem, da bi spodbudili dejavnosti, s katerimi bi opozorili na nezadovoljive materialne vire in politiko organizacij, ampak jih poskušajo najti znotraj danih razmer (Papadaki, Papadaki 2008).

Ko so na Švedskem leta 2008 raziskovali (Astvik, Melin 2013), kako se zaposleni odzivajo na povečane delovne obremenitve in veliko navzočnost z delom povezanega stresa, so ugotovili tri strategije preživetja: kompenzacija in nižanje kakovosti dela, iskanje podpore in glasu, samopodpora. Pri tem je prva strategija precej povezana s tveganjem za zdravje in s slabo kakovostjo storitev. Tako se pogosto srečujejo z etičnimi dilemami, namesto da bi se aktivno lotili sprememb sistema. A s temi načini odzivov v resnici ne spremenijo ničesar. Zato so poudarili potrebo po kolektivni akciji za izboljšanje storitev. Mänttari van der Kuip (2014) na podlagi rezultatov raziskave, ki so jih o delovnih razmerah socialnih delavcev izvedli na Finskem, predlaga, da je treba v organizacijah predvsem omogočiti, da lahko socialni delavci opravljajo delo na etično vzdržen način. Thaden in soavtorji (2010) ugotavljajo, da je tudi s stroškovnega vidika veliko bolj smiselno uvesti ukrepe, ki bodo izboljšali razmere za delo, saj so na dolgi rok cenejši kot pa ohranjanje obstoječih razmer, ki povzročajo večje bolniške odsotnosti ali celo zapuščanje delovnih mest, s tem pa potrebo po novih zaposlitvah in uvajanju novega kadra.

Ker v Sloveniji tako imenovanih strategij preživetja zaposlenih v delovnih razmerah, ki se slabšajo, še nismo temeljito raziskovali, lahko sicer samo predpostavljamo, da so podobne. Prav gotovo pa je tako raziskovanje potrebno, da se lahko ustrezno odzovemo, saj se lahko v nasprotnem primeru poslabšata kakovost dela in torej tudi kakovost storitev za uporabnike. To pa je v nasprotju z vsemi predvidenimi cilji na področju socialnega varstva.

Goleman (2001) kot dejavnike, ki pripomorejo k slabši motivaciji za delo, navaja: preobremenjenost z delom, neustrezno (nizko) nagrajevanje, omejena neodvisnost, pomanjkanje povezanosti med zaposlenimi, nepoštenost, spor zaradi vrednot. Ker so zaposleni v raziskanih organizacijah kot pomembna dejavnika, ki sta povezana s slabšo kakovostjo delovnega življenja,

omenili tako preobremenjenost z delom kot tudi težave, povezane z nagrajevanjem, lahko predpostavljamo, da se bo ob neukrepanju motivacija za delo manjšala.

Čeprav je veljavnost ugotovitev, ki smo jih predstavili na podlagi metaanalize manjšega števila raziskav, omejena, pa morajo biti dovolj veliko opozorilo, da je treba delovne razmere na področju dejavnosti socialnega varstva poglobljeno raziskati. Prav te dejavnike bi morali obrniti v pozitivno smer oziroma okrepiti tiste, ki so še navzoči. Če ne bo hitrih odzivov, bomo v Sloveniji težko dosegli cilj, ki je določen v Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (2013). Gre za cilj izboljševanja kakovosti storitev in programov ter drugih oblik pomoči s povečanjem učinkovitosti upravljanja in vodenja izvajalskih organizacij, povečanjem njihove avtonomije ter upravljanjem kakovosti in zagotavljanjem večjega vpliva uporabnikov in predstavnikov uporabnikov na načrtovanje in izvajanje storitev. Zaposleni in drugi izvajalci dejavnosti na področju socialnega varstva namreč sami potrebujejo ustrezne okoliščine in dovolj kakovostno delovno življenje, da bodo lahko izvajali kakovostne storitve za uporabnike.

Viri

- Allardt, E. (1993), "Having, loving, being: an alternative to the Swedish model of welfare research". V: Nussbaum, M., Sen, A. (ur.), *The quality of life*. Oxford: Clarendon Press (88–94).
- Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993), Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 1: 88–115.
- Astvik, W., Melin, M. (2013), Coping with the imbalances between job demands and resources: a study of different coping patterns and implications for health and quality in human service work. *Journal of Social Work*, 13, 4: 337–360.
- Banks, S. (1995), *Ethics and values in social work*. Basingstoke: Macmillan.
- Berčič, J., Grum, M. (2013), *Kvaliteta delovnega življenja strokovnih delavk in delavcev na centrih za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Brejc, T. (1994), Poklicna izgorelost delavcev v službah za zaposlovanje. *Socialno delo*, 33, 5: 373–379.
- Coffey, M., Dugdill, L., Tattersall, A. (2009), Working in the public sector. *Journal of Social Work*, 9, 4: 420–440.
- Cox, T., Randall, R., Griffiths, A. (2002), *Interventions to control stress at work in hospital staff*. Norwich: HSE Books, Crown Copyright.
- Čebular, D. (2014), *Zaposlovanje socialnih delavcev in delavk v Sloveniji in tujini*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Černetič, M. (2007), *Management in sociologija organizacij*. Kranj: Moderna organizacija.
- Dremelj, P., Smolej, S., Boškić, R., Narat, T., Rihter, L., Kovač, N., Kobal Tomc, B. (2013), *Ocena učinkov izvajanja nove socialne zakonodaje: končno poročilo*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.
- Fengler, J. (2007), *Nudenje pomoči utruja. O analizi in obvladovanju izgorelosti in poklicne deformacije*. Ljubljana: Temza d.o.o.
- Giffords, E. D. (2003), An examination of organizational and professional commitment among public, not-for-profit and proprietary social service employees. *Administration in Social Work*, 27, 3: 5–23.
- (2009), An examination of organizational commitment and professional commitment and the relationship to work environment, demographic and organizational factors. *Journal of Social Work*, 9, 4: 386–404.
- Goleman, D. (2001), Čustvena inteligenca na delovnem mestu. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Grandey, A.A. (2000), Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 1: 95–110.
- Hall, D. (2003), *Public services work! Information, insight and ideas for our future*. Dostopno na: <http://www.psiu.org/reports/2003-09-U-PSW.pdf> (24. 6. 2010).
- Hochschild, A. R. (1983), *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- James, N. (1989), Emotional labour: skill and work in the social regulation of feelings. *The Sociological Review*, 37, 1: 15–42.

- JAWS (2013), Job-related affective well-being scale. Dostopno na: <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jawspage.html> (7. 4. 2013).
- Jelaska M. (2013), *Organizacijska kultura in klima v Domu Počitka Mengeš*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Kavar Vidmar, A. (1998), Kakovost delovnega življenja. *Socialno delo*, 37, 2: 81–119.
- Kocman, M. (2012), *Pojav izgorelosti socialnih delavk in delavcev v slovenskih domovih za stare*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Korošec, M. (2015), *Zaposlovanje mladih na centrih za socialno delo v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Krivec, K. (2015), *Sistem socialnega varstva in posledice emocionalnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Kuzma, S. (2013), *Sprememba zakonodaje na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev in vloga socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (magistrsko delo).
- Liljgren, A. (2012), Pragmatic professionalism: micro-level discourse in social work. *European Journal of Social Work*, 15, 3: 295–312.
- Mali, J. (2009), Spremembe v institucionalnem varstvu starejših. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej (95–107).
- Mänttari van der Kuip, M. (2014), The deteriorating work-related well-being among statutory social workers in a rigorous economic context. *European Journal of Social Work*, 17, 5: 672–688.
- Mesec, B. (1992), *Menedžment in organizacija v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- (1997), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (1999), Predstavitev supervizijske metode. V: Milošević Arnold, V. (ur.), *Supervizija – znanje za ravnanje*. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije (3–46).
- Morris, J. A., Feldman, D. C. (1996), The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 4: 986–1010.
- Možina, S. (1998), *Management kadrovskih virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Ovsenik, M., Ambrož, M. (2000), *Ustvarjalno vodenje poslovnih procesov*. Portorož: Turistica, Visoka šola za turizem.
- Papadaki, E., Papadaki, V. (2008), Ethically difficult situations related to organizational conditions. *Journal of Social Work*, 8, 2: 163–180.
- Pogačnik, V. (1997), *Lestvice delovne motivacije*. Ljubljana: Produktivnost, Center za psihodiagnostična sredstva.
- Rezolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (2013), *Ur. l. RS39/2013*. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/1/content?id=113130> (30. 6. 2016).
- Rihter, L. (2011), Slovenian social assistance legislation in the era of paradigmatic changes of social work concepts: incentive or obstacle. V: Salustowicz, P. (ur.), *Soziale Arbeit zwischen Kontrolle und Solidarität: auf der Suche nach dem neuen Sozialen*. Warszawa, Bielefeld: Societas Pars Mundi Publishing (171–192).
- Ruškus, J., Kiaunyte, A. (2013), Facing conflict: patterns of relationships amongst Lithuanian social workers in the workplace and the role of supervision. *European Journal of Social Work*, 16, 5: 671–688.
- Smolej, S., Boškič, R., Dremelj, P., Narat, T. (2013), Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev v kontekstu nove socialne zakonodaje. *Socialni izziv*, 18, 34: 6–11.
- Smrke, U. (2012), *Emocionalno delo v odnosu do afektivnosti, izgorelosti in karakteristik delovnega mesta*. Maribor: Filozofska fakulteta (neobjavljena diplomska seminarska naloga).
- Socialni izziv* (2013), letnik 18, številka 34.
- Stark, C. (2011), Neoliberalizem – izzivi za prakso in etiko socialnega dela. *Socialno delo*, 50, 3–4: 197–204.
- Svetlik, I. (ur.) (1996), *Kakovost življenja v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Svetlik, I., Zupan, N. (2009), *Menedžment človeških virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Šadl, Z. (2002), »We're out to make u smile«: emocionalno delo v storitvenih organizacijah. *Teorija in praksa*, 39, 1: 49–80.
- Štern, N. (2012), *Vpliv povečanega obsega dela na kakovost delovnega življenja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).

- Thaden, E., Jacobs-Priebe, L., Evans, S. (2010), Understanding attrition and predicting employment durations of former staff in a public social service organization. *Journal of Social Work*, 10, 4: 407–435.
- Verbovšek, K. (2014), *Vodenje in kakovost delovnega življenja zaposlenih v domu za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
- Wallace, J. E. (1995), Corporatist control and organizational commitment among professionals: the case of lawyers working in law firms. *Social Forces*, 73, 3: 811–829.
- Zakon o socialnem varstvu (2007), *Ur. l. RS*, 3/2007-UPB2 (23/2007 popr., 41/2007 popr.), 122/2007 Odl. US: U-I-11/07-45, 61/2010-ZSvarPre, 62/2010-ZUJPS, 57/2012.
- Zakon o socialnovarstvenih prejemkih (2010), *Ur. l. RS*, 61/2010, 40/2011, 110/2011, 40/2012, 14/2013.
- Zakon za uravnoteženje javnih financ (2012), *Ur. l. RS*, 40/2012, 55/2012.
- Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (2010), *Ur. l. RS*, 62/2010, 40/2011, 40/2012, 57/2012, 14/2013.

Andreja Rafaelič

HITRA OCENA POTREB IN STORITEV ZA NAČRTOVANJE DEZINSTITUCIONALIZACIJE

Članek poskuša sistematično kronološko analizirati dosedanje raziskave, ki so bile v socialnem delu izvedene na področju dezinstitutionalizacije in so pripomogle k razvoju hitre ocene potreb in storitev. Povzemamo izročilo akcijskega raziskovanja v socialnem delu, ki je bilo pomembno za razvoj te metode v Sloveniji. Razvoj akcijskega raziskovanja in hitre ocene potreb in storitev v Sloveniji smo razdelili v štiri faze: (1) začetki akcijskega raziskovanja z socioterapevtskimi projekti, (2) razvijanje metodologije akcijskega raziskovanja, (3) uveljavljanje sistemskih sprememb z akcijskim raziskovanjem in (4) vzpostavljane dolgotrajne oskrbe in aktivistično raziskovanje. Metoda hitre ocene potreb in storitev, kot smo jo razvili v Sloveniji, je pomembna preduslov zato, ker nam omogoča raziskovanje in načrtovanje dezinstitutionalizacije. Ker je Slovenija tik pred sistematičnim pristopom k dezinstitutionalizaciji, je še posebej pomembno, da se njenega raziskovanja lotimo načrtno in sistematično, a hkrati tudi hitro in razvojno.

Ključne besede: akcijsko raziskovanje, aktivistično raziskovanje, participacija, socialno skrbstvo.

Dr. Andreja Rafaelič je asistentka na Fakulteti za socialno delo. Kontakt: andreja.rafaelic@fsd.uni-lj.si.

RAPID ASSESSMENT AND RESPONSE FOR DEINSTITUTIONALISATION PLANNING

The aim of the article is to systematically and chronologically analyse research that has been done in social work on deinstitutionalisation and that contributed to the development of the rapid assessment and response method (RAR). The heritage of action research in social work that contributed to the development of the RAR in Slovenia, is summarised. The development of action research and RAR in Slovenia has been divided into four phases: (1) the beginnings of action research with the socio-therapeutic projects, (2) the development of the methodology of action research, (3) implementation of social care system and (4) the development of long-term care and activism research. The RAR, as it was developed in Slovenia, is at the moment a very important tool because it enables research and also deinstitutionalisation planning. Slovenia is set to introduce the systematic implementation of deinstitutionalisation therefore it is especially important to have a good and systematic research plan, but also to be able to do it quickly and with focus on development.

Keywords: action research, activism research, participation, social care.

Andreja Rafaelič, PhD, is an Assistant at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Contact: andreja.rafaelic@fsd.uni-lj.si.

Besedilo je nastajalo ob predelavi priročnika za izdelavo hitre ocene potreb in storitev za načrtovanje dezinstitutionalizacije (Flaker *et al.* 2015 a). Besedilo je poskus sistematične kronološke analize dosedanjih raziskav, ki smo jih v socialnem delu izvedli na področju dezinstitutionalizacije in so pripomogle k razvoju hitre ocene potreb in storitev. V njem v prvem delu poskušamo povzeti izročilo akcijskega raziskovanja v socialnem delu, ki je pomembno za razvoj te metode v Sloveniji, v drugem delu pa analiziramo akcijske raziskave, ki smo jih izvedli v Sloveniji in ki so bistveno pripomogle k razvoju metode hitre ocene potreb in storitev, kot jo poznamo danes, in so bile na praktični ravni povezane z dezinstitutionalizacijo.¹

Hitra ocena potreb in storitev

Hitra ocena potreb in storitev (ang. *rapid assessment and response*) je metoda raziskovanja potreb ljudi in potrebnih storitev oziroma odgovorov, ki so jih na področju drog in dela z ljudmi s HIV-om razvili na Imperial College School of Medicine v Londonu s podporo Svetovne zdravstvene organizacije (Stimson *et al.* 1998). Omogoča nam, da v kratkem času ugotovimo

¹ Zavedamo se, da v analizo nismo zajeli vseh akcijskih raziskav, ki so bile izvedene v Sloveniji. Izbrali smo le tiste, ki so bile pomembni mejniki za razvoj metode hitra ocena potreb in storitev in so hkrati povzročile spremembe v socialnem varstvu v smeri dezinstitutionalizacije. V na Fakulteti za socialno delo smo izvedli še številne druge akcijske raziskave, ki jih v tem članku nismo analizirali, s tem pa nikakor ne želimo zmanjšati njihove vrednosti in njihovega prispevka k razvoju tako akcijskega raziskovanja kot socialnega dela in varstva.

stopnjo in naravo potreb ljudi v skupnosti in vzpostavimo odgovore nanje. Pri tem pa je pomembno, da ne gre zgolj za raziskovanje, ampak hkrati tudi za spodbujanje akterjev k temu, da začnejo oblikovati in vzpostavljati odgovore v lokalni skupnosti (*ibid.*).

Pri hitri oceni gre torej za to, da v čim krajšem času pridobimo čim več različnih vrst podatkov, potem pa jih med seboj primerjamo in preverjamo. Pri tem poskušamo biti čim bolj praktični in pragmatični. Na podlagi podatkov, ki jih dobimo, načrtujemo potrebne odgovore in jih začnemo uresničevati v praksi. Pri hitri oceni gre vedno tudi za akcijsko raziskovanje, saj raziskovalci vedno sodelujemo tudi pri akciji – načrtovanju in vzpostavljanju novih odgovorov v skupnosti.

Akcijsko raziskovanje

Pojem akcijskega raziskovanja večinoma povezujemo s socialnim psihologom Kurtom Lewinom (Mesec 1993)², ki pravi, da ima znanost tudi praktično funkcijo in ni zgolj v funkciji proizvajanja znanja samega po sebi. Njegovo izročilo temelji na prepričanju, da z akcijo spreminjamo doživljanje in zaznavanje okolice. Zato se tudi zavzema za preizkušanje oziroma eksperimentiranje v naravnih razmerah, v katerih lahko akcije preizkusimo in ugotovimo njihovo učinkovitost. Akcijsko raziskovanje definira kot družbeno upravljanje ali inženirstvo, kot nekakšno primerjalno raziskovanje razmer in učinkov različnih družbenih akcij ter kot raziskovanje, ki vodi v družbene akcije (Mesec 1993, 1994: 3–4).

Po Lewinu je torej akcijsko raziskovanje kakršnokoli raziskovanje, ki kakorkoli spremeni družbo, bodisi s samim raziskovanjem bodisi s tem, da spodbudi družbene akcije. Je raziskovanje, ki poskuša proizvajati znanje, teorijo, hkrati pa tudi spodbuditi spremembe v družbi, skupnosti.

V socialnem delu je praktični vidik raziskovanja še posebej pomemben, ker je treba v ospredje postaviti vprašanje izboljšanja vsakdanjega življenja ljudi. Kljub temu pa je nujno, da hkrati ustvarjamo teoretsko znanje in znanje o raziskovanju³.

Podobno kot za socialno delo je za akcijsko raziskovanje pomembno, da povezuje teorijo s prakso in prakso s teorijo. Teorija sama po sebi ne povzroči sprememb v družbi, akcija pa je brez teorije zgolj zdravorazumsko ravnanje (Gustavsen 2001). Teorije v akcijskem raziskovanju uporabimo zato, da testiramo določene ideje, z njimi ustvarjamo nove asociacije in na sploh obogatimo misli in akcije, ki jih izpeljemo (Shotter 1993).

Carr in Kemmis (1986) poudarjata, da gre pri akcijskem raziskovanju za skupinsko odločanje in skupinsko delovanje (skupinska dinamika), vendar dodajata, da to odločanje deluje v smeri družbenih sprememb in da so člani akcijsko-raziskovalne skupine zavezani k temu, da bodo izvedli akcijo, ki bo te odločitve tudi uveljavila.

Pri akcijskem raziskovanju je torej pomembno tudi kolektivno delovanje, ki omogoča skupno uresničevanje ciljev oziroma sprememb. Z akcijskim raziskovanjem načrtno spreminjamo skupnosti po navadi v smeri bolj demokratičnega odločanja, ki ustvarja nove priložnosti za kolektivne akcije (Glassman *et al.* 2012). Dialoškost akcijskega raziskovanja omogoči to, da raziskovalci niso višja avtoriteta, ampak eden izmed akterjev uveljavljanja sprememb. Raziskovalci so lahko tisti, ki ustvarjajo razmere za demokratičen dialog in ustvarjanje antiavtoritativnih sprememb v družbi.

Akcijsko raziskovanje v socialnem delu raziskuje načine in uveljavlja, kako naj raziskovalci, praktiki in uporabniki skupaj oblikujejo odgovore, ki bodo vpeljali spremembe v vsakdanjem

² Čeprav termin večinoma povezujemo z Lewinom, bi se težko strinjali s tem, da je prav on izumitelj akcijskega raziskovanja. Akcijsko raziskovanje kot način organizacije raziskovalnega dela je izročilo delovanja tako Lewinovih kolegov kot družbenih gibanj, različnih aktivistov, skupnosti in drugih akademikov (Glassman *et al.* 2012). Kot bomo videli pozneje, je podobno tudi v Sloveniji akcijsko raziskovanje, kot ga poznamo, nastajalo z različnimi raziskavami, akcijami in delom različnih skupin raziskovalcev, praktikov, študentov, uporabnikov in aktivistov.

³ Pri raziskovanju dezitucionalizacije v slovenskem prostoru je to še toliko pomembnejše, saj pri njem ni dovolj, da samo raziskujemo, ampak moramo hkrati tudi ustvarjati znanje, tehnologijo raziskovanja dezitucionalizacije.

življenju in socialnem statusu ljudi, ki so zaradi kakršnikoli razlogov izključeni (Hart, Bond 1995).

Če povzamemo, je akcijsko raziskovanje demokratičen in antiavtoritaren način raziskovanja, saj tako pri raziskovanju kot pri izvajanju družbenih sprememb sodelujejo raziskovalci in tisti, ki jih raziskujemo. Poudarja pomen skupinske dinamike, skupnega odločanja, dialoškosti in kolektivnosti pri raziskovanju. Akcijsko raziskovanje v nasprotju s pozitivistično znanostjo spremembe na različnih ravneh družbenega in posameznikovega življenja zares spodbuja in poskuša izvesti, na pa da jih zgolj predlaga. Za socialno delo je akcijsko raziskovanje eden izmed načinov, kako v ustvarjanje znanja vključiti ljudi, ki so zaradi različnih družbenih okoliščin izključeni, in jim hkrati povrniti nekatere cenjene družbene vloge.

Za socialno delo so pomembne tudi ideje o akcijskem raziskovanju in gibanja, ki so jih v sedemdesetih letih 20. stoletja razvili v tako imenovanih državah v razvoju, predvsem v Južni Ameriki (Bonfil 1970, Warman *et al.* 1970, Freire 1970, Stevenhagen 1971, De Silva *et al.* 1979, Fals Borda 1979, Swantz 1986). Participacijsko akcijsko raziskovanje temelji predvsem na dveh predpostavkah, in sicer, usmerjeno mora biti v emancipacijo ljudi, ki so zatirani (Fals Borda 2001), ljudje, ki so v njem udeleženi, pa morajo imeti pravico do sodelovanja pri produkciji znanja, ki neposredno vpliva na njihovo življenje (Smith 1997).

Fals Borda (1997, 2001) piše o akcijskem raziskovanju kot o eksistencialni nuj⁴ raziskovalca in znanstvenika, ki si ne želi biti v službi zatiranja. Če želimo kot raziskovalci razvijati in demokratizirati odločanje, si moramo prizadevati za razvijanje kompleksa vrednot in stališč, ki dajejo vrednost vsakdanjemu življenju ljudi. Akcijsko raziskovanje torej ni zgolj iskanje in ustvarjanje novega znanja, ampak je tudi transformacija posameznikovih stališč in vrednot, osebnosti in kulture. Da bi intelektualci, znanstveniki to dosegel, se mora povezati z ljudmi in vzpostaviti dialog. Zdi se, da so naravni rezultat takega raziskovanja socialna, politična in kulturna gibanja.

Akcijsko raziskovanje si mora torej prizadevati za emancipacijo ljudi, ustvarja emancipacijski etos, ki povezuje intelektualce in ljudi, s katerimi raziskujemo – v socialnem delu so to tako uporabniki kot strokovnjaki praktiki. Tak način raziskovanja postavi raziskovalca, znanstvenika pred nov intelektualni izziv, in sicer pred konstrukcijo praktične in moralne znanosti, ki bo v službi ljudi in bo spodbujala participacijsko (direktno⁵) demokracijo, ki bo delovala od spodaj navzgor (*bottom up*) (Fals Borda 2001).

Raziskovanje torej ne more biti namenjeno razvijanju znanosti same po sebi, ampak, kot meni Urek (2005), mora izboljšati kakovost življenja ljudi, uporabnikov, in krepiti njihovo moč. Naloga raziskovalca pa je, da ustvari razmere, da lahko raziskovanje tako poteka.

Razvoj akcijskega raziskovanja v socialnem delu v Sloveniji

Razvoj akcijskega raziskovanja v socialnem delu lahko po eni strani razumemo kot razvoj raziskovanja v socialnem delu (Stritih, Mesec 1977, 1979, Adam 1982, Stritih *et al.* 1980, Dekleva *et al.* 1982, Flaker *et al.* 1987, Mesec 1990, 1993, Flaker 1990), po drugi strani pa tudi kot tip družbenega gibanja za avtonomijo družbenega in akademskega prostora (Čeplak, Ule 2013).

⁴ Nuja raziskovalca je, da se odpove akademski aroganci in razvija filozofijo življenja, ki jo v sedemdesetih letih 20. stoletja v Južni Ameriki poimenujejo *vivencia* (*life experience*). *Vivencia* pomeni, da do drugih pristopamo empatično in da vse, ki sodelujejo pri participacijskem raziskovanju, dojemamo kot subjekte, ki razmišljajo in čutijo. Tak pristop do soljudi nam omogoči, da slišimo vsakogar, ki sodeluje pri participacijskem raziskovanju, da lahko razumemo njegovo intelektualno ozadje in skupaj ustvarimo sintakso znanja (Fals Borda 2001: 31).

⁵ Avtorji participacijskega akcijskega raziskovanja sicer pišejo predvsem o participacijski demokraciji, sami pa ji dodajamo pojem direktne demokracije, delno kot sinonim delno kot nadgradnjo. Direktna demokracija se je uveljavila predvsem v zasedbenih gibanjih po 15. oktobru 2011. Zasedbena gibanja so uveljavila dve ključni načeli, ki ju je smiselno uporabiti tudi pri akcijskem raziskovanju: to sta direktna demokracija in demokracija direktne akcije. Direktna demokracija podobno kot participacijska demokracija deluje od spodaj navzgor in zagotovi, da se slišali vsak glas ne glede na moč človeka in vlogo, ki jo ima. Demokracija direktne akcije pomeni, da se skupina ljudi odloči za akcijo, ki opozori na določeno vprašanje, predlaga in izvede alternativo obstoječemu stanju. Praktično to pomeni, da človek pove, kaj bi delal, in prosi druge, da mu pomagajo to izpeljati.

Nekateri povezujejo razvoj akcijskega raziskovanja s kritiko psihologije (Flaker 2012 a: 13–30)⁶, predvsem pa bi lahko rekli, da je šlo pri tem za kritiko pozitivizma v raziskovanju in znanosti na sploh. Stritih, Mesec, Čačinovič Vogrinčič in Flaker so prepoznali epistemološke in emancipatorske učinke akcijskega in kvalitativnega raziskovanja in prednosti skupinske dinamike pri delu z uporabniki socialnega dela.

Akadska kritika pozitivizma je našla svojo znanstveno bazo v socialnem delu in akcijskem raziskovanju, praktično pa prav v razvoju prostovoljnega dela, premiku moči k uporabnikom, v preoblikovanju totalnih ustanov in dezinstitutionalizaciji. Razvoj akcijskega raziskovanja v socialnem delu se v številnih pogledih prekriva z zgodovino slovenske dezinstitutionalizacije. Za prvo akcijsko raziskavo v Sloveniji imamo lahko eksperiment v Logatcu (Skalar 1973).

Prvi akcijskoraziskovalni projekt v socialnem delu je bila kolonija na Rakitni (Stritih, Mesec 1977). Mesec (1990) ugotavlja, da je bila to tako raziskovalna in strokovna kot moralna inovacija na področju nekdanje Jugoslavije. Kolonija na Rakitni je bila med začetniki prostovoljnega dela, skupinskega dela in skupinske dinamike, v metodološkem pogledu pa je razvila akcijsko raziskovanje, ki je temeljilo na sprotni refleksiji o delu in dinamiki, kolonija je razvila participacijsko raziskovanje, ki je temeljilo na praktičnih in spoznavnih ciljih.

Če pogledamo na kolonijo na Rakitni z današnje perspektive, se zdi, da so se je lotili zelo zmedeno in nesistematično. Za raziskavo kot tako so imeli pripravljenih kar nekaj metod, tehnik in merskih inštrumentov, vendar jih niso uporabili. Niso imeli dnevninskih zapisov iz kolonije, zapisnikov sestankov. Raziskovalno poročilo (Stritih, Mesec 1977) pa nam kljub temu da dober vpogled v dogajanje na taboru, saj je to omogočila uporaba kvalitativne metodologije. Dobimo vpogled v majhne dogodke in stvari, ki so se dogajale posameznikom, manj pa zvemo o tem, kakšni so bili učinki kolonije na otroke, prostovoljce ali strokovnjake. Brez dvoma je bil tabor inovacija, iz katere smo se veliko naučili o skupinski dinamiki, kako organizirati antiavtoritarne tabore in kako na demokratičen način voditi kolonije. Poleg tega, da je bila kolonija inovacija, je dala prednost razvoju teoretskega in praktičnega znanja o vzgoji, terapevtskem delu in uvajanju inovacij pred sistematično evalvacijo učinkov kolonije.

Kar zadeva hitro oceno, kot smo jo razvili do danes, lahko glede na poročilo sklepamo, da so raziskovalci uporabili tisto gradivo, ki so ga imeli na voljo, mu priključili osebno znanje in poskusili na objektivni način analizirati subjektivno percepcijo. Niso uporabili ali izumili novih merskih inštrumentov, ki bi jim po koloniji lahko omogočili sistematično analizo učinkov, ampak so uporabili to, kar je bilo pri roki.

Za našo razpravo je pomembna zagovorniška vloga raziskovalca. Raziskovalci so občinstvu (na prvi koloniji, na primer, zaposlenim zdravilišču) pojasnjevali, kaj delajo, kaj je antiavtoritarna vzgoja, in jih poskušali prepričati v smisel takega početja. To se je pokazalo še za toliko pomembnejše na poznejših kolonijah (Mesec 1990). Udeleženci kolonije so se bili prisiljeni organizirati in najti način, kako komunicirati z okolico in skupnostjo, ki je nasprotovala njihovemu početju.

Kolonija na Rakitni je bila hkrati tudi izkušnja in ustvarjanje znanja o tem, kako delati v akcijskoraziskovalni skupini, ki je sestavljena iz ljudi z zelo različnimi znanji in potenciali. Raziskovalno skupino so sestavljali: strokovnjaki s področja socialnega dela, zdravstva in vzgoje, prostovoljci, ki so bili večinoma študentje filozofske fakultete, in otroci, ki so bili udeleženci tabora in so pripomogli k refleksiji o skupnem dogajanju. Težko bi govorili o sestavi tima, kot temu pravijo Stimson *et al.* (1998), ki ima različna znanja in spretnosti, glede na katera si njegovi člani razdelijo naloge. Kljub temu lahko rečemo, da je bil to poskus sestave tima, kjer so imeli vsi priložnost na demokratičen način prispevati svoje znanje in izkušnje. Posebna inovacija je bilo tudi dejstvo, da so uporabniki, otroci, sodelovali pri raziskovanju in niso bili zgolj objekti opazovanja raziskovalcev.

⁶ Velik del učiteljev in asistentov na takratni Višji šoli za socialne delavce so bili psihologi, ki so »dezertirali« iz psihologije, jo delno kritizirali in razvili socialno delo pa tudi akcijsko raziskovanje (Bernard Stritih, Gabi Čačinovič Vogrinčič, Blaž Mesec, Vito Flaker).

Če povzamemo, bi lahko rekli, da je bil začetek akcijskega raziskovanja v socialnem delu zelo ploden. K razvoju raziskovanja je prispeval štiri ključne stvari, o katerih pišejo tudi Stimson *et al.* (1998), v priročniku o hitri oceni, in sicer: (1) uporabo podatkov in gradiva, ki ga imamo na voljo, in njihovo hitro obdelavo; (2) zagovorniško vlogo raziskovalne skupine; (3) povezovanje in sodelovanje s skupnostjo in drugimi akterji v okolici; (4) prednost ustvarjanja praktičnega znanja in odgovorov. Temu lahko dodamo še prispevek k sodelovanju uporabnikov pri raziskovanju, o katerem govorijo utemeljitelji participacijskega akcijskega raziskovanja in uporabniška gibanja.

Na izročilu rakitniških kolonij je temeljil tudi projekt Štepanjsko naselje oziroma delo v taborniškem odredu Črni mrav (Šuštaršič *et al.* 1977, Stritih, Mesec 1979). Namen projekta je bil raziskati krajevno skupnost Štepanjsko naselje, poiskati možnosti za zadovoljevanje potreb prebivalstva, aktivirati iniciative in potenciale posameznikov in institucije, ustvariti skupinsko kohezijo, preprečiti subkulture, segregacijo in stereotipe, zmanjšati prikrajšanost in konflikte (Stritih, Mesec 1979). Raziskava in delo z otroki v Črnem mravu nista odgovorila na ta vprašanja, sta pa bila nepričakovana učinka raziskovanja vpliv taborniških dejavnosti na otroke, ki so je vključevali v delovanje Črnega mrava, in raziskovanje težavnosti in konfliktnosti vpeljevanja inovacij.

Presežek tega projekta, kar zadeva akcijo bolj kot raziskavo, je bil prav v tem, da je temeljil na omejitvah kolonij na Rakitni. Te so bile nekako segregirane, tako prostorsko kot glede na skupino otrok, ki so se tabora udeležili. Delo s taborniki je potekalo v povezavi s skupnostjo, tam, kjer so otroci živeli, in potekalo vse leto, rakitniške kolonije pa so potekale samo na Rakitni. Omejitev rakitniških kolonij je bila tudi v tem, da je vključevala samo otroke, ki so imeli nalepko osebnostnih motenj. Četudi je bil namen dela s taborniki vključevanje teh otrok, je bilo pomembno, da ti niso bili ločeni od drugih otrok pri odredu Črnega mrava, ki so sodelovali z njimi. Za razvoj hitre ocene je to pomemben napredek k temu, da je treba iskati odgovore tam, kjer otroci, ljudje, uporabniki živijo, in ne v ločenih posebnih okoljih, ki bi bila namenjena samo določenim kategorijam ljudi.

Raziskovalci so se vključili v taborniški odred in ustanovili svojo četo v osnovni šoli v Štepanjskem naselju. Akcijskoraziskovalna skupina je bila sestavljena iz raziskovalcev (ki so se sicer vključili v delovanje odreda in postali taborniki) in prostovoljcev. Ti so se sicer sestajali in poskušali sproti analizirati delo, redkeje pa so se sestankov udeleževali drugi taborniki in vodstvo odreda (Mesec 1980, Mesec, Stritih 1981).

Projekt Štepanjsko naselje še očitneje kot rakitniške kolonije pokaže na dve ključni značilnosti akcijskega raziskovanja, in sicer na pomen zagovorniške drže in angažiranosti ter na težavnost vpeljevanja inovacij, ki zahtevajo spremembe v delovanju obstoječega sistema (v tem primeru taborniške organizacije). Očitno je bilo, da so spremembe, ki jih je akcijskoraziskovalni projekt vnesel v taborniško organizacijo, pomenile veliko spremembo v dotedanjem delovanju organizacije (neavtoritarnost, rušenje hierarhij, odprava kazni). Take spremembe najpogosteje naletijo na odpor, še toliko več gneva si navadno prislužijo vodje projekta. Iz projekta Štepanjsko naselje se lahko naučimo, da je bolje iti v tak konflikt in se spoprijeti s situacijo kot pa poskušati iskati kompromisne rešitve. Pomembno je zagovarjati inovacijo, ki jo uvajamo. Očitno je namreč, da tistim, ki so zagovorniki obstoječe situacije, organizacije in sistema, tistim, ki želijo ohraniti *status quo*, ni treba narediti nič, zgolj nadaljevati ustaljeno delovanje. Tisti, ki vpeljujejo spremembe, pa se morajo srečevati s konflikti, dogovori in pogajanjem.

Drug akcijski projekt, ki smo ga izpeljali v socialnem delu, je bilo delo z otroki v krajevni skupnosti in šoli. Šlo je za delo z otroki na ploščadi⁷ in na osnovni šoli Danile Kumar (Stritih *et al.* 1980). Podobno kot njegovi predhodniki se je tudi ta projekt opiral na razgradnjo hierarhičnih odnosov med odraslimi in otroci, na enakovredne odnose in vzgojo za samoupravljanje.

Višja šola za socialno delo je v krajevni skupnosti organizirala delo z otroki na ploščadi in učno pomoč v osnovni šoli. Pri tem projektu je bilo očitno ključno to, da je hkrati vzpostavil

⁷ Ko omenjamo ploščad, govorimo o Glinščkovi ploščadi na obrobju Ljubljane. Ploščad obdajajo bloki, na njej pa se pogosto zadržujejo mladi, ki v blokih živijo.

praktično učenje za študente med študijem na višji šoli. To je razvidno iz dela poročila o projektu, ki opisuje organizacijo prakse in občutke študentov, ki so se igrali z otroki na ploščadi (Čačinovič Vogrinčič 1980).

Namen projekta je bil izboljšati ponudbo dejavnosti za otroke v krajevni skupnosti, spremeniti odnose na ploščadi v enakopravne in vključiti starše v dejavnosti, registrirati stanje skrbi za otroke, organizirati dejavnosti zanje in oceniti odziv sodelujočih na tako obliko dela.

Kar zadeva akcijsko raziskovanje in aktivno vključevanje vseh akterjev v raziskovanje, so nosilci sicer vzpostavili začetne stike s šolo in se dogovorili z njimi, da bodo pri njih in v krajevni skupnosti potekale te aktivnosti, vendar šole in učiteljev niso zares vključili v raziskovanje in akcijo (*ibid.* 1980). Zdi se, da jih je šola sicer tolerirala, vendar njeni strokovnjaki niso prevzeli novega načina dela oziroma se niso angažirano vključili v projekt. Akcija ni povzročila večjih konfliktov, morda zato, ker ni pretirano posegala v ustaljene vzorce delovanja šole kot institucije.

Kar zadeva hitro oceno, je bila akcija bolj vzpostavljanje odgovorov kot ocena potreb v skupnosti. Ni bilo povsem jasno, kaj so potrebe tiste skupnosti. Raziskovalci so sicer dobili nekaj namigov o tem, kaj skupnost potrebuje in kakšne odgovore pričakuje. Otroci in starši so gotovo nekaj pridobili s tem, ko so se prostovoljci prihajali igrati k njim na ploščadi, in ta odgovor na potrebe je bil očitno ustrezen, vendar je bil verjetno le eden izmed številnih drugih, ki bi jih ta skupnost potrebovala. Očitno je, da so starši poznali dejavnosti na ploščadi, da so bili z njimi precej zadovoljni, vendar, kot pišeta tudi Flaker (1980) in Milošević Arnold (1980), se starši niso bili pripravljeni vključiti v aktivnosti ali sodelovati pri razvijanju novih.

Če pogledamo retrospektivno, bi lahko rekli, da ta raziskava priča o tem, da moramo nujno najprej oceniti potrebe skupnosti, če želimo zares vzpostaviti take odgovore, ki bodo po meri skupnosti privlačne za vso skupnost, ne zgolj za določeno skupino v njej.

Korak naprej od psihoterapevtskih projektov za otroke in mladostnike je bilo raziskovanje mladinskih delovnih brigad (Flaker, Pavlovič 1985) in mladostniških prestopniških združb (Dekleva *et al.* 1982). V nasprotju s prejšnjimi raziskavami sta imeli ti jasnejši raziskovalni načrt in način zbiranja podatkov. Avtorji raziskav so se opirali na dela Gillija (1972) in Freira (1970), se pravi na družbeno angažirano raziskovanje in dialoške pristope k raziskovanju. Obe raziskavi imata jasno zastavljeno raziskovalno metodologijo in vključujeta tudi zbiranje in analizo gradiva.

Mladostniške prestopniške združbe so raziskovali v dveh fazah (Dekleva *et al.* 1982). Najprej so naredili klasično kvantitativno raziskavo z anketami in ocenjevalnimi lestvicami in iskali statistično značilne podatke. Tej je sledil akcijski del raziskave. Kot meni Dekleva (*ibid.*: 63), je taka kombinacija obeh pristopov povečala možnosti celovitejšega interpretiranja pojava prestopniških združb.

Namen akcijskega dela raziskave je bil oblikovati modele dela z mladostniki v njihovem okolju, ki bi omogočali preseganje omejitev tedanjega socialnega skrbstva. To pomeni, da je bil njihov namen uvajanje inovacij na področju dela z mladostniki.

Osnovna shema raziskovanja je bilo opazovanje z udeležbo. Akcijskoraziskovalna skupina, ki so jo sestavljali raziskovalci, zaposleni v socialnem skrbstvu, in prostovoljci, je delala s štirimi mladostniškimi prestopniškimi združbami in poskušala to delo analizirati. Za to so imeli pripravljen inštrument, ki je bil nekakšen zapisnik srečanja, hkrati pa so z njim spremljali tudi skupinsko dinamiko pri delu z mladostniki.

Delo, ki ga je opravila akcijskoraziskovalna skupina, ni bilo samo skupinsko delo z mladostniki, temveč tudi delo s organizacijami, ki so se ukvarjale s temi mladostniki, predvsem centri za socialno delo. Potemtakem je bila raziskava namenjena tudi uveljavitvi sistemskih sprememb na področju socialnega varstva in delno sodstva. Iz raziskovalnega poročila je razvidno tudi, da so po koncu raziskave opravili sestanek oziroma posvet z akterji na področju dela z mladostniki (CSD, ZMPS). Za tega bi lahko rekli, da je bil nekakšen zametek načrtovalnih delavnic pri hitri oceni. Ko izvedemo hitro oceno, moramo svoje rezultate namreč predstaviti akterjem na raziskovalnem področju in skupaj z njimi načrtovati prihodnje akcije in vzpostavljanje odgovorov.

Namen raziskovanja mladinskih delovnih akcij je bil, da bi raziskali protislovja in probleme delovnih akcij, ki so bile tedaj v krizi, in jih preoblikovali (Flaker, Pavlovič 1985: 51). Raziskava, ki jo omenjena avtorja opisujeta v knjigi, je bila izvedena pred samo akcijo. Se pravi, najprej bi raziskali, kaj se na delovnih akcijah dogaja, zakaj so v krizi, temu pa bi sledila akcija. V naslednji sezoni delovnih akcij so izvedli eksperiment, ilustracije, zbrane v knjigi, pa so predstavili kot strip na posvetu, namenjenemu demokratizaciji mladinskih delovnih akcij. Iz raziskovalnega načrta Flakerja in Pavloviča (*ibid.*: 51–67) je razvidno tudi to, da sta si vnaprej postavila nekaj raziskovalnih vprašanj. Predvsem so ju zanimali: financiranje, priprava in organiziranje mladinskih delovnih akcij, kako bi vpeljava samoupravljanja pripomogla k izboljšanju akcij, zakaj se brigadirji odločijo, da gredo na akcije, in kako življenje na delovni akciji vpliva nanje, kakšni so dinamika skupnosti ter vodenje in vsebina mladinskih delovnih akcij.

Pregledala sta prejšnje raziskave, ki so jih izvedli na Hrvaškem in v Srbiji, in nazadnje uporabila tudi obstoječo statistiko. Takrat pa nista mogla narediti triangulacije ali križanja podatkov; obstoječo statistiko sta zgolj prikazala kot poglavje zase, ne da bi te podatke povezala z drugimi kvalitativnimi podatki.

Avtorja sta pripravila tudi širok inštrumentarij za zbiranje podatkov in tega so večinoma tudi uporabili pri poznejših raziskavah, v nasprotju z nekaterimi prejšnjimi. Ker so različni sodelavci v raziskavi zbirali podatke na zelo različne načine in mladinske delovne akcije še bolj različno analizirali, so na koncu pridobili zelo heterogeno gradivo. Iz vsega tega materiala sta Flaker in Pavlovič sestavila podobo tega, kako potekajo mladinske akcije, in poskusila odgovoriti na raziskovalna vprašanja.

Avtorja sta že pred raziskavo opravila nekaj pogovorov z nekaterimi izkušenimi brigadirji in vodji brigad. V jeziku hitre ocene bi tem osebam lahko rekli ključni sogovorniki. Še ena značilnost hitre ocene, ki sta jo uporabila Flaker in Pavlovič pri raziskovanju delovnih brigad, je bila ta, da sta hkrati začela s kabinetnim delom in terenskim raziskovanjem, čeprav se zdi, da bolj po naključju, zaradi stiske s časom. Kljub temu pa lahko domnevamo, da je to pokazalo na uporabnost takega načina organiziranja raziskovanja v socialnem delu.

Naslednja podobnost med hitro oceno in raziskavo o mladinskih delovnih akcijah je v tem, da sta avtorja gradivo, ki sta ga pridobila, matrično obdelala. Domnevamo, da te matrice niso bile tako kompleksne in med seboj povezane, kot so to zastavili Stimson *et al.* (1998). Lahko pa rečemo, da je bil to prvi korak k razmišljanju o tem, kako kompleksno gradivo kodirati po matrikah in iz njega sestaviti celotno sliko ter kako raznorodne podatke povezati med seboj.

Raziskovanje mladinskih delovnih akcij je bilo torej med bolj produktivnimi, kar zadeva razvijanje akcijskega raziskovanja in hitre ocene potreb v socialnem delu. Ta raziskava je postavila temelje za hitro oceno. Bila je prva raziskava, pri kateri so nosilci kot vodilo določili to, da je treba najprej narediti posnetek stanja in nato na tej podlagi izvesti akcijo. Organizacijo dela so zasnovali tako, da so različne faze raziskave potekale vzporedno, se pravi, da so hkrati obdelovali obstoječe gradivo in izvajali terensko delo. To je bil tudi začetek uporabe obstoječega gradiva in podatkov pri interpretiranju podatkov. Lahko bi dejali, da so bili začetni pogovori, ki so jih izvedli raziskovalci, predhodniki tako začetnega posvetovanja kot uveljavljanja ključnih sogovornikov pri akcijskem raziskovanju. Raziskovanje mladinskih delovnih akcij je bilo tudi podlaga za dezinstucionalizacijo v Sloveniji. Leto po raziskavi je potekal eksperiment iz demokratizacije mladinskih delovnih akcij, potem pa so se razvili mladinski delovni tabori v Josipdolu in Hrastovcu.

Priročnik o hitri oceni potreb in storitev smo v Sloveniji vpeljali v okviru projekta Zmanjševanje povpraševanja po drogah. Takrat so Flaker *et al.* (1999 b) uporabili za raziskovanje uživanja drog priročnik Svetovne zdravstvene organizacije. Ključno za to raziskavo je bilo, da so v raziskovanje vključili uživalce drog ne samo kot sogovornike, ampak tudi kot člane raziskovalnega tima. Namen raziskave je bil ustvariti zemljevid uživanja drog v Sloveniji iz uporabniške perspektive (Flaker 2002 a, b). Po raziskavi je raziskovalni tim organiziral tudi načrtovalne delavnice, s tem pa pripomogel k nacionalnemu programu za področje drog.

V naslednji fazi akcijskega raziskovanja, ki jo bomo predstavili, smo se ukvarjali z razvijanjem dolgotrajne oskrbe in oskrbe v skupnosti. To je obdobje po letu 2000, ko smo v Sloveniji začeli odpirati bivalne enote zavodov, razvijati neposredno financiranje in ugotavljali potrebe prebivalstva po dolgotrajni oskrbi.

Prvi tak projekt⁸ je bila dezinstitutionalizacija zavoda Hrastovec. O dogajanju v Hrastovcu delno priča knjiga *Vizija posebnih socialnovarstvenih zavodov* (Cizelj *et al.* 2004) in številne diplomske in specialistične naloge (npr. Podbevšek, Rauh 2004), poleg tega smo o zgodbi Hrastovca zvedeli veliko iz pripovedovanj akterjev preobrazbe Hrastovca (Vita Flakerja, Srečka Pavliča, Josipa Lukača, študentk, ki so mesec dni bivale v Hrastovcu, in drugih), nekaj pa tudi iz vizije, ki sta jo ob kandidaturi Vita Flakerja za direktorja zavoda pripravila Flaker in avtorica pričujočega besedila (Flaker, Rafaelič 2014).

Preobrazba Hrastovca je bila timsko zasnovan projekt dezinstitutionalizacije te ustanove. Lahko bi rekli, da je šlo pri raziskavah, ki so spremljale ta projekt, bolj za evalvacijo akcije kot akcijsko raziskovanje. Hkrati pa lahko temu nasprotujemo, saj je šlo za nekakšne povratne zanke. Akcijo so njeni udeleženci spremljali, raziskovali, evalvirali, hkrati pa rezultati raziskovanja niso bili uporabljeni le za refleksijo o praksi, temveč tudi za spreminjanje načina dela in za razvoj strokovnosti v zavodu in so pripomogli k razvoju znanosti socialnega dela in procesov dezinstitutionalizacije.

Ljudje, ki so raziskovali dogajanje v Hrastovcu, so bili bolj ali manj tudi sami akterji sprememb, ki so jih raziskovali. Nekateri so bili nosilci (del vodstva zavoda) dezinstitutionalizacije v Hrastovcu, drugi so bili študentje prostovoljci in so bili seveda manj vključeni v preobrazbo Hrastovca, vendar so bili pomemben del sprememb in so pri njih tudi sodelovali. Pri hrastovski izkušnji smo dosegli ključen metodološki premik k še bolj participacijskemu raziskovanju in večjemu sodelovanju z udeležbo, ker so bili raziskovalci v akciji tisti ljudje, ki so bili del organizacije, ki so jo spreminjali. Šlo je za nekakšno raziskovanje od znotraj, saj so bili raziskovalci ljudje, ki so imeli izkušnjo s preoblikovanjem ustanov in so raziskovali sami sebe.

Izvajalci tega projekta so naredili velik preboj tudi s tem, da so pri raziskovanju veliko bolj poudarjali razvojno funkcijo. V raziskovanje so začeli vključevati akterje s terena in praktike, znanost socialnega dela je v resnici postala del prakse. Raziskovanje ni bilo več samo akademska stvar fakultet in inštitutov, ampak so se vanj aktivno vključili tudi praktiki, ne samo socialne delavke, ampak tudi ljudje z drugimi poklicnimi profili, ki dejalo v zavodih (medicinske sestre, specialni pedagogi, delovne terapevtke).

Rečemo lahko, da projekt dezinstitutionalizacije Hrastovca ne pomeni toliko metodološkega preboja za samo akcijsko raziskovanje in hitro oceno, kolikor predstavlja velik preboj, kar zadeva povezovanje teorije in prakse; ne samo zato, ker je bil dekan Fakultete za socialno delo hkrati tudi strokovni vodja Hrastovca, temveč tudi zato, ker so akterji projekta vse metode, ki smo jih razvili v teoriji socialnega dela, preizkusili in razvili v praksi v Hrastovcu, potem pa pridobljeno praktično vednost prenesli nazaj v teorijo.

Približno ob istem času, kot je potekala dezinstitutionalizacija v Hrastovcu, je Vera Grebenc (Grebenc 2005, Grebenc *et al.* 2005) raziskovala potrebe starih ljudi in žensk, ki doživljajo nasilje, v Ljubljani. Kar zadeva hitro oceno, bi lahko rekli, da je avtoričina doktorska disertacija najboljše in najbolj zaokroženo delo v Sloveniji o hitri oceni potreb in odgovorov nanje. Pri raziskavi je upoštevala smernice, ki jih ponujajo Stimson *et al.* (1998), pri raziskovanju, zastavitvi vzorca in zbiranju podatkov, pa je upoštevala ključne značilnosti hitre ocene. Za analizo podatkov

⁸ Projektu, ki smo ga tu poimenovali dezinstitutionalizacija zavoda Hrastovec, težko rečemo raziskava. Šlo je bolj za akcijo, predvsem pa za projekt samega zavoda z namenom, da bi spremenil odnose in razselil svoje stanovalce. V članek smo ga umestili, ker so vzporedno z njim potekale številne manjše raziskave te akcije oziroma projekta, predvsem pa zato, ker je bil to eden izmed ključnih projektov za razvoj tehnologije in raziskovanja dezinstitutionalizacije. Pri dezinstitutionalizaciji Hrastovca je bil v ospredju projekt spreminjanja ustanove, pri katerem so pogosto uporabili raziskovalna orodja. Raziskovanje je bilo torej le orodje spreminjanja ustanove in ne glavni namen.

je pripravila matrico senzitivirajočih pojmov, ki so bili hkrati opomnik za pogovore. Matrica, ki jo je uporabila, »je praktično orodje, ki ga je mogoče uporabiti v različnih okoljih« (Grebenc 2005), za hiter popis potreb v določenem okolju, predvsem pa nam ponudi celovit pogled na lokalno okolje in potrebe ljudi, ki tam živijo. Čeprav Grebenc v svojo raziskavo ni vključila načrtovanja odgovorov in akcije, je bila njena raziskava popis potreb, ki so ga pozneje uporabili pri načrtovanju in vzpostavljanju odgovorov v Ljubljani, in hkrati dober temelj za argumente tistih, ki smo si prizadevali za spremembo socialnega varstva tako v Ljubljani kot na nacionalni ravni.

Kot velja za večino raziskav, ki smo se jih lotili v socialnem delu, je pomanjkljivost raziskave Vere Grebenc *et al.* (2005), da niso naredili tistega, kar v jeziku hitre ocene imenujemo »načrtovalne delavnice«. Načrtovalne delavnice so namenjene temu, da na njih različni akterji sprememb skupaj definirajo in določijo prioritete odgovorov in njihov način izvedbe. Hkrati pa jih lahko razumemo tudi kot način prilaščanja vizije sprememb. Pri vpeljevanju inovacij, zlasti pri zagonu procesa dez institucionalizacije, je pomembno, da akterji, deležniki dez institucionalizacije, ustvarijo skupno vizijo, se zavežejo procesu in, to je še pomembnejše, načrtujejo odgovore in korake za vzpostavljanje teh inovacij.

Doslej smo akcijsko raziskovanje vsaj delno prikazali tako, kot je kronološko potekalo. Temu pa težje sledimo, ko začnemo opisovati raziskovanje dolgotrajne oskrbe. Raziskave so namreč potekale vzporedno, pri nekaterih smo uporabili podatke iz drugih in jih dopolnili z novimi. Skupaj pa so temeljito opisale zemljevid dolgotrajne oskrbe v Sloveniji in potek večjih inovacij na področju socialnega varstva.

Raziskovanje dolgotrajne oskrbe je dobilo svoj okvir z oblikovanjem indeksa potreb dolgotrajne oskrbe in kataloga odgovorov nanje (Flaker *et al.* 2008). V akcijskoraziskovalnem pogledu je to povzetek različnih raziskav, ki so jih Flaker in sodelavci opravili od sredine devetdesetih (Flaker *et al.* 1995, Flaker *et al.* 1999 a, Flaker *et al.* 2007). Prvi katalog potreb, ki temelji na intervjujih in analizah osebnih načrtov, je nastal ob prvi raziskavi, namenjeni ljudem z dolgotrajnimi duševnimi stiskami. Nato so leta 1999 katalog razširili tudi na druge skupine ljudi, da je obsegal tudi ljudi z intelektualnimi ter telesnimi in senzornimi ovirami.

Katalog je temeljil na induktivni analizi gradiva in sumativni dopolnitvi. Iz gradiva, ki so ga avtorji pridobili v več letih raziskovanja, so sestavili enciklopedijo potreb dolgotrajne oskrbe. Njihova sumativna analiza je potekala tako, da so v katalog potreb glede na gradivo, ki so ga analizirali, dodali situacijo, če je v katalogu še ni bilo (Flaker *et al.* 2008).

Izkušnje ob nastajanju kataloga in indeksa so nas naučile, kako uporabimo zelo raznovrstno gradivo, različnih raziskav, projektov, diplomskih nalog in ga sestavimo v zemljevid določenega področja, v tem primeru dolgotrajne oskrbe. To je ena izmed ključnih značilnosti hitre ocene – tak način uporabe gradiva nam zagotovi tako časovno kot stroškovno ekonomičnost.

Verjetno največji eksperiment in inovacija, ki smo ju vpeljali v obdobju razvijanja oskrbe v skupnosti, je bil pilotni projekt neposrednega in individualiziranega financiranja (Flaker *et al.* 2007, 2011 a). Namen eksperimenta je bil preizkusiti metodo osebnega načrtovanja in neposredno financiranje ter spremljati njune učinke, pozneje pa smo na temelju tega projekta tudi raziskovali in načrtovali sistem dolgotrajne oskrbe. Raziskovalci eksperimenta so bili hkrati udeleženci projekta, ki so ga raziskovali. Se pravi, da je šlo za udeležbo z opazovanjem. Sami so bili hkrati osebni načrtovalci, koordinatorji oskrbe, zagovorniki neposrednega financiranja in raziskovalci.

Čeprav pri tem projektu ne moremo govoriti o hitri oceni, saj je šlo za longitudinalno študijo (projekt je potekal od leta 2003 do 2009), sta pri njem zbiranje in analiza gradiva potekala zelo podobno. Raziskava je bila tako kvalitativna kot kvantitativna, uporabili so mešane metode raziskovanja (*mixed methods research*) in triangulirali podatke za analizo gradiva. Pri načrtovanju sistema so uporabili tako obstoječe statistike kot gradivo, ki so ga pridobili med potekom eksperimenta. To jim je omogočilo oceno stroškov vzpostavljanja dolgotrajne oskrbe.

Kmalu po koncu projekta je začel veljati Zakon o duševnem zdravju (2008). V pokrajino socialnega varstva je vnesel dva nova profila – koordinatorja obravnave v skupnosti in zagovornika pravic oseb z duševnimi stiskami. Uveljavljanje obeh profilov sta spremljali akcijski raziskavi.

Spremljanje vpeljave koordinatorjev obravnave v skupnosti (Flaker *et al.* 2011 b) je potekalo tako, da smo sestavili akcijskoraziskovalni tim iz zaposlenih na Fakulteti za socialno delo in koordinatorjk obravnave v skupnosti. Njihovo delo smo spremljali z organizacijo dodatnega izobraževanja, z intervjuji in individualnimi konzultacijami s koordinatorkami. Skupina, ki je se je ukvarjala z vzpostavljanjem koordinirane obravnave v Mariboru, pa je naredila hitro oceno potreb za njihovo regijo in na ta način vzpostavila sodelovanje z različnimi akterji v občini.

Skupaj s spremljanjem koordinatorjev je potekalo tudi spremljanje vpeljave zastopnikov na področju duševnega zdravja (Urek *et al.* 2011). Delo zastopnikov so spremljali z intervjuji in mesečnimi supervizijami. Raziskovalna skupina je na temelju obdelanega gradiva pripravila predloge za razvoj profila zastopnika pravic ljudi na področju duševnega zdravja.

V obeh projektih smo bili raziskovalci hkrati tudi v vlogi konzultantov, sogovornikov koordinatorjk in zagovornic pri vzpostavljanju profilov. Projekta sta bila posledica predhodnih akcijskih raziskav in prizadevanj aktivistov na področju duševnega zdravja. Bila sta odgovor na potrebe, ki jih je zahtevalo raziskovanje dolgotrajne oskrbe. Hkrati pa sta bila nova akcijskoraziskovalna projekta, ki sta pokazala na potrebo po novih odgovorih in spreminjanju obstoječih.

Poseben tip raziskovanja je aktivistično raziskovanje (Kurnik 2009). Aktivizma in akcij sicer ne moremo imeti za raziskovanje v klasičnem pomenu besede. Toda če o akcijah pozneje izvedemo refleksijo in jih analiziramo, ustvarjajo znanje in so obrnjen proces akcijskega raziskovanja. Za klasično akcijsko raziskovanje je značilno, da si pred akcijo zastavimo raziskovalna vprašanja in pripravimo inštrumente za spremljanje akcije, pri aktivističnem raziskovanju pa gre za analizo akcije, potem ko jo že izvedemo.

Znanje, ki ga z akcijo proizvajamo, ni znanje pozitivizma, ni vrednostno nevtrarno. Aktivistična znanost je znanost, ki na eni strani razgalja, pove tisto, kar hoče znanost vladanja ljudem zakriti in prikriti, je znanost, ki odkriva ljudsko pragmatično vednost, a je na drugi strani tudi znanost, ki oznanja. Prizadeva si videti onkraj obstoječega, demonstrirati resnico, ki šele nastaja. (Rafaelič, Flaker 2012)

Aktivisti izvajajo akcije, ker so za nas pomembne in ker so prepričani, da je treba situacijo spremeniti. Iščejo načine, kako bi rešitve, novi odgovori lahko delovali. O aktivističnem raziskovanju v Sloveniji pričata dve knjigi, prva govori o akciji Iz-hod (Rafaelič, Flaker 2012), druga pa o dogajanju ob zasedbenem gibanju Boj za (Flaker 2012 b).

Na podlagi vseh izkušenj z akcijskim raziskovanjem, aktivističnim raziskovanjem in hitro oceno potreb in storitev smo v Mreži Meduza (Mreža za dezinstitutionalizacijo zavodov) zastavili raziskovanje dezinstitutionalizacije. Pri raziskovanju dezinstitutionalizacije v Meduzi smo najprej prevedli priročnik za hitro oceno potreb in storitev (Flaker *et al.* 2015 a). Priročnik smo hkrati prevajali iz angleščine v slovenščino in s področja drog na področje dolgotrajnih stisk. S prevodom priročnika in izvedbo hitre ocene potreb in storitev smo razvili tehnologijo in metodologijo raziskovanja dezinstitutionalizacije. Delo, ki smo ga opravili v Meduzi s terenskimi obiski ustanov, nevladnih organizacij in nekaterih drugih akterjev, je bilo podlaga za pripravo Izhodišč za dezinstitutionalizacijo v Republiki Sloveniji (Flaker *et al.* 2015 b, c). Izhodišča, ki smo jih pripravili, so načrt, kako izvesti proces v Sloveniji, predvsem, kam usmeriti sredstva v naslednji finančni perspektivi za črpanje sredstev iz evropskih strukturnih skladov.

Sklep

Razvoj akcijskega raziskovanja lahko razdelimo na štiri faze: (1) začetki akcijskega raziskovanja z socioterapevtskimi projekti, (2) razvijanje metodologije akcijskega raziskovanja, (3) uveljavljanje sistemskih sprememb z akcijskim raziskovanjem in (4) vzpostavljanje dolgotrajne oskrbe in aktivistično raziskovanje (Rafaelič 2015).

Socioterapevtski projekti za otroke so bili na sploh prvi poskusi akcijskega raziskovanja v socialnem delu na območju nekdanje Jugoslavije in prvi poskusi eksperimentiranja in dialoškega

povezovanja med teorijo in prakso. Bili so predvsem praktični in pragmatični projekti, ki so pokazali na potrebo po timskem delu, povezovanju s skupnostjo in zagovorništvo pri raziskovanju v socialnem delu. Pokazali so, da je mogoče iz zelo različnega gradiva pripraviti dobro analizo poteka raziskave. S težavami, ki so jih imeli ti projekti pri vpeljavi in raziskovanju inovacij, so poudarili pomen participacijskega raziskovanja in ugotavljanja potreb v določeni skupnosti pred vzpostavljanjem odgovorov.

Obdobje razvoja metodologije akcijskega raziskovanja zaznamuje večja sistematičnost pri raziskovanju s pripravo raziskovalnega načrta in inštrumentov za zbiranje podatkov. V tem obdobju so raziskovalci tudi začeli kombinirati kvalitativne in kvantitativne podatke ter kabinetno in terensko raziskovanje. Za hitro oceno potreb in odgovorov nanje sta pomembna tudi raziskovanje s pomočjo ključnih sogovornikov in matrična obdelava podatkov.

Hitro oceno smo vpeljali z raziskovanjem uživanja drog, pozneje pa smo jo večinoma uporabljali pri raziskovanju dolgotrajne oskrbe. Obdobje vpeljevanja sistemskih sprememb z akcijskim raziskovanjem je najbolj povezano z raziskovanjem dezinstitutionalizacije. To je obdobje, ko smo začeli intenzivneje raziskovati potrebe ljudi po dolgotrajni oskrbi in razvijati indeks potreb in odgovorov nanje ter v praksi preizkušati nove profile na področju duševnega zdravja in nove oblike financiranja storitev socialnega varstva. To je tudi obdobje, ko smo se v Sloveniji spoznali s priročnikom za hitro oceno potreb in odgovorov nanje. Hitra ocena in akcijsko raziskovanje sta postala ključno orodje pri vpeljavi različnih inovacij na področju duševnega zdravja, dolgotrajne oskrbe in dezinstitutionalizacije. Preizkusili smo lahko, kako funkcionira akcijsko raziskovanje, če ga poskusimo izvesti znotraj določene organizacije. Poznavanje hitre ocene potreb in odgovorov nanje nam je omogočilo tudi, da smo lahko časovno in stroškovno učinkovito sestavili zemljevid potreb dolgotrajne oskrbe in za evalvacijo projekta uporabili tako kvalitativne kot kvantitativne podatke. Poznavanje hitre ocene kot metodološkega orodja nam je pomagalo tudi pri aktivističnem raziskovanju, saj smo lahko uporabili gradivo in znanje, ki so ga proizvedla gibanja, in ga obdelali na znanstven način.

Kronološki povzetek akcijskega raziskovanja, povezanega z dezinstitutionalizacijo, je pokazal, da so bili začetki akcijskega raziskovanja precej naivni, a izjemno pogumni in produktivni. Raziskovalci so se veliko bolj ukvarjali z izvedbo družbenih sprememb in izboljšanjem življenja ljudi, sočasno pa so razvijali teorijo socialnega dela. Pozneje smo metodologijo raziskovanja v socialnem delu veliko bolj razvili in se naučili povezovati podatke med seboj, uporabljati različno gradivo, delati skupaj s skupnostjo in ljudmi v njej. Tak način raziskovanja nam je omogočil, da smo na eni strani razvijali teorijo in metode socialnega dela, na drugi strani pa tudi spreminjanje in razvoj socialnega varstva in prakse socialnega dela. Ne prvo ne drugo ne bi bilo mogoče, če ne bi v socialnem delu in varstvu raziskovali z akcijskim raziskovanjem in hitro oceno.

Razvoj hitre ocene potreb in odgovorov nanje nam je omogočil, da smo bili akademiki lahko vseskozi povezani s prakso socialnega dela in da smo dobili zelo dober vpogled v pokrajino socialnega varstva in v potrebe ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo. Omogočilo nam je tudi, da smo lahko številne inovacije preizkusili v praksi in jih evalvirali. Zdaj smo prišli do točke, ko imamo dobro orodje za raziskovanje dezinstitutionalizacije ter za načrtovanje in vzpostavljanje odgovorov na potrebe ljudi v skupnosti. To orodje bi bilo smiselno uporabiti v raznih lokalnih okoljih in preveriti, kako deluje in kako ga uporabiti tudi pri manjših lokalnih projektih.

Zelo pomembno je, da naredimo tudi več v smeri razvoja načrtovalnih delavnic pri hitri oceni. Te so namenjene skupnemu načrtovanju odgovorov različnih akterjev. Do zdaj smo sicer imeli nekaj zametkov načrtovalnih delavnic, ampak se nikoli tega dela hitre ocene potreb in storitev nismo sistematično lotili. V naslednjem koraku dezinstitutionalizacije bi kazalo narediti prav to – predstaviti rezultate raziskave Priprava izhodišč za dezinstitutionalizacijo v Republiki Sloveniji (Flaker 2015c) in organizirati več načrtovalnih delavnic. Za samo dezinstitutionalizacijo bi to pomenilo, da bi lahko zato hitreje zagnali črpanje evropskih sredstev, za hitro oceno potreb in storitev pa bi to pomenilo, da bi lahko preverili sam potek in organizacijo načrtovalnih delavnic v Sloveniji.

Viri

- Adam, F. (1982), Kvalitativna metodologija in akcijsko raziskovanje v sociologiji. *Časopis za kritiko znanosti*, 55.
- Bonfil, G. (1970), La antropologia social en Mexico: ensayo sobre sus nuevas perspectivas. *Anales de Antropologia*, 7: 24–39.
- Carr, W., Kemmis, S. (1986), *Becoming critical: education, knowledge and action research*. Melbourne: Deakin University Press.
- Cizelj, M., Ferlež, Z., Flaker, V., Lukač, J., Pogačar, M., Švab, V. (2004), *Vizija posebnih socialnih zavodov*. Ljubljana: Skupnost socialnih zavodov Slovenije in Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1980), Akcijsko raziskovalno delo v krajevni skupnosti. V: Stritih, B., *Vpliv družbenega prostora na socializacijo otrok*. Ljubljana: Višja šola za socialne delavce (222–234).
- Čeplak, M., Ule, M. (2013), On critical psychology in Slovenia. *Annual review of critical psychology*, 10: 832–848.
- De Silva, G. V. S., Wignaraja, P., Mehta, N., Rahman, M. A. (1979), Bhoomi Sena: a struggle for people's power. *Development Dialogue*, 2: 3–70.
- Dekleva, B., Flaker, V., Pečar, J. (1982), *Aksijsko raziskovanje mladoletniških prestopniških združb*. Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti.
- Fals Borda, O. (1979), The problem of investigating reality in order to transform it. *Dialectical Anthropology*, 4, 1: 33–56.
- (1997), Participatory action research in Colombia: some personal feelings. V: McTaggart, R. (ur.), *Participatory action research*. Albany, NY: State University of New York Press (107–112).
- (2001), Participatory (action) research in social theory: origins and challenges. V: Reasons, P., Bradbury, H. (2001), *Handbook of action research: participative inquiry and practice*. London: Sage Publications.
- Flaker, V. (1980), Oris akcijskoraziskovalne dejavnosti v KS Urška Zatler in 7. september. V: Stritih, B., Čačinovič Vogrinčič, G., Kunič, L., Flaker, V., Kavar-Vidmar, A., Mesec, B., Milošević-Arnold, V., Rapoša-Tajnshek, P., Stopajnik, F., *Vpliv družbenega prostora na socializacijo otrok*. Ljubljana: Višja šola za socialne delavce (262–276).
- (1990), Prispevki k slovarju akcijskega raziskovanja: akcijsko raziskovanje v vzgoji in izobraževanju. Ljubljana: Pedagoški inštitut (21–32).
- (2002 a), *Živeti s heroinom I*. Ljubljana: Založba / *cf.
- (2002 b), *Živeti s heroinom II*. Ljubljana: Založba / *cf.
- (2012 a), Kratka zgodovina dezitucionalizacije v Sloveniji. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, XXXIX, 250: 13–30.
- (2012 b), *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Založba / *cf.
- Flaker, V., Pavlovič, Z. (1985), *Mladinske delovne akcije med krizo in perspektivo (MDA v SR Sloveniji v letu 1984)*. Ljubljana: Republiška konferenca Zveze socialistične mladine Slovenije, Center za mladinsko prostovoljno delo.
- Flaker, V., Dragoš, S., Rode, N., Vončina, M., Leskošek, V., Zaviršek, D. (1987), *MDA med kontrolo in emancipacijo: akcijski eksperiment Kobansko '85*. Ljubljana: Višja šola za socialne delavce (raziskovalno poročilo).
- Flaker, V., Čačinovič Vogrinčič, G., Mesec, B., Urek, M., Kastelic, A., Švab, V., Lamovec, T., Lešnik, B., Turnšek, N., Rode, N. (1995), *Načrtovanje razvoja psihosocialnih služb na podlagi potreb ljudi z dolgotrajnimi psihosocialnimi stiskami na področju R. Slovenije: raziskovalno poročilo*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Flaker, V., Rode, N., Jurančič, I., Vončina, M., Škerjanc, J., Kavar Vidmar, A., Zaviršek, D., Kastelic, A., Videmšek, P., Zorn, J., Zupančič, D., Cigler, M., Šircelj, J. (1999 a), Oblike bivanja za odrasle ljudi, ki potrebujejo organizirano skrb in podporo: analiza in predlog ukrepov: raziskovalno poročilo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Flaker, V., Grebenc, V., Rode, N., Belin, J., Fojan, D., Grošičar, A., Feher, I., Šantelj, M., Kastelic, A., Zupančič, D., Merdenović, Z. (1999 b), Podobe uživanja heroina v Sloveniji z vidika zmanjševanja škode: preliminarno poročilo o raziskavi. *Socialno delo*, 38, 4–6: 341–393.
- Flaker, V., Cuder, M., Nagode, M., Podbevšek, K., Podgornik, N., Rode, N., Škerjanc, J., Zidar, R. (2007), *Vzpostavlanje osebnih paketov storitev: poročilo o pilotskem projektu Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2008), *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., Udovič, N. (2011 a), *Nastajanje dolgotrajne oskrbe: ljudje in procesi, eksperiment in sistem*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., Cigoj-Kuzma, N., Udovič, N. (2011 b), *Vzpostavitev in izvajanje podpore za uresničevanje nalog in izvajanje dodatnega usposabljanja koordinatorjev obravnave v skupnosti, zaposlenih na centrih za socialno delo, zaključna evalvacija projekta*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Rafaelič, A. (2014), *Vizija razvoja SVZ Hrastovec*. Interno gradivo.
- Flaker, V., Rafaelič, A., Caserman, D., Zupančič, D., Marušič, D., Matkovič, D., Mali, J., Ficko, K., Peternel, M., Nagode, M. (2015 a), *Hitra ocena potreb in storitev za dolgotrajno oskrbo in dezinstitutionalizacijo zavodov za dolgotrajno oskrbo na področju duševnega zdravja in intelektualnih ovir*. Interno gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Rafaelič, A., Bezjak, S., Dimovski, V., Ficko, K., Fojan, D., Grebenc, V., Kastelic, A., Mali, J., Ošljaj, A., Pfeiffer, J., Ramovš, J., Ratajc, S., Suhadolnik, I., Urek, M., Žitek, N. (2015 b), *Priprava izhodišč dezinstitutionalizacije v Republiki Sloveniji: vmesno poročilo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Rafaelič, A., Bezjak, S., Dimovski, V., Ficko, K., Fojan, D., Grebenc, V., Kastelic, A., Mali, J., Ošljaj, A., Pfeiffer, J., Ramovš, J., Ratajc, S., Suhadolnik, I., Urek, M., Žitek, N. (2015 c), *Priprava izhodišč dezinstitutionalizacije v Republiki Sloveniji: končno poročilo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Freire, P. (1970), *Pedagogy of the oppressed*. New York: Seabury.
- Gilli, G. A. (1972), *Kako se istražuje: vodič u društvenim istraživanjima*. Zagreb: Šolska knjiga.
- Glassman, M., Erdem, G., Bartholomew, M. (2012), Action research and its history as an adult education movement for social change. *Adult Education Quarterly*, 63, 3: 272–288.
- Grebenc, V. (2005), *Ocena potreb in raziskovanje lokalnih vednosti kot izhodišče za delovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (doktorska disertacija).
- Grebenc, V., Flaker, V., Rihter, L., Rode, N., Milošević Arnold, V., Videmšek, P., Dajčman, B., Žagar, A. (2005), *Oblikovanje sistema indikatorjev za ugotavljanje potreb ljudi po vrsti in količini posameznih storitev in razvoja novih oblik storitev/pomoči na področju socialnega varstva v Ljubljani, raziskovalno poročilo*. Ljubljana: Mestna občina Ljubljana in Fakulteta za socialno delo.
- Gustavsen, B. (2001), Theory and practice: the mediating discourse. V: Reasons, V., Bradbury, H. (2001), *Handbook of action research: participative inquiry and practice*. London: Sage Publications.
- Hart, E., Bond, M. (1995), *Action research for health and social care: a guide to practice*. Buckingham: Open University Press.
- Kurnik, A. (2009), Aktivistična raziskava, biosindikalizem in subjektiviteta migrantskih delavcev. V: Beznec, B. (ur.) *Horizont bojev: na lateralah, mejah in marginah*. Ljubljana: Študentska založba.
- Mesec, B. (1980), Spreminjanje organizacije prostega časa s skupnostnim socialnim delom I. V: Stritih, B., *Vpliv družbenega prostora na socializacijo otrok*. Ljubljana: Višja šola za socialne delavce.
- (1990), *Akcijsko raziskovalni projekti kot oblika skupnostnopsiholoških intervencij*. Ljubljana: Filozofska fakulteta (doktorska disertacija).
- (1993), Akcijsko raziskovanje med socialnim inženirstvom in revolucionarnim aktivizmom. *Socialno delo*, 32, 1–2: 61–91.
- (1994), Model akcijskega raziskovanja. *Socialno delo*, 1, 3–16.
- Mesec, B., Stritih, B. (1981), Družbena razslojenost in sodelovanje otrok in staršev v organizaciji prostega časa: projekt „Štepanjsko naselje II“. *Vestnik delavcev na področju socialnega dela*, 20, 1: 4–35.
- Milošević Arnold, V. (1980), Krajevna skupnost in družina. V: Stritih, B., Čačinovič Vogrinčič, G., Kunič, L., Flaker, V., Kavár-Vidmar, A., Mesec, B., Milošević-Arnold, V., Rapoša-Tajnshek, P., Stopajnik, F., *Vpliv družbenega prostora na socializacijo otrok*. Ljubljana: Višja šola za socialne delavce (172–222).
- Podbevšek, K., Rauh, T. (2004), *Metoda individualnega načrtovanja v praksi – Zavod Hrastovec Trate*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga).
- Rafaelič, A. (2015), *Pomen povezovanja in vključevanja pri oskrbi po meri človeka in procesih dezinstitutionalizacije*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (doktorska disertacija).
- Rafaelič, A., Flaker, V. (ur.) (2012), Iz-hod iz totalnih ustanov med ljudi. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo, XXXIX, 250.

- Shotter, J. (1993), *Controversational realities*. London: Sage Publications.
- Skalar, V. (1973), O pojmu permisivnosti: permisivnost – reakcija na srednjeveško avtoritarno pedagogiko. *Vzgoja in izobraževanje*, 4, 2: 88–94.
- Smith, S. E. (1997), Introduction: participatory action research within the global context. V: Smith, S. E., Willms, D. G. (ur.), *Neutred by knowledge: learning to do participatory action research*. Ottawa: International Development Research Centre (1–6).
- Stevenhagen, R. (1971), Decolonialising applied social sciences. *Human Organization*, 30,4: 333–344.
- Stimson, G. V., Fitch, C., Rhodes, T. (ur.) (1998), *The rapid assessment and response guide on injecting drug use*. Geneva: World Health Organization – Programme on Substance Abuse.
- Stritih, B., Mesec, B. (1977), *Prostovoljno preventivno in socialnoterapevtsko delo z otroki. Rakitna – akcijsko-raziskovalna naloga: socialnoterapevtska kolonija*. Ljubljana: Inštitut za sociologijo.
- Stritih, B., Mesec, B. (1979), *Štepanjsko naselje II: raziskava*. Ljubljana: Inštitut za sociologijo.
- Stritih, B., Čačinovič Vogrinčič, G., Kunič, L., Flaker, V., Kavar-Vidmar, A., Mesec, B., Milošević-Arnold, V., Rapoša-Tajnshek, P. in Stopajnik, F. (1980), *Vpliv družbenega prostora na socializacijo otrok*. Ljubljana: Višja šola za socialne delavce.
- Swantz, M. L. (1986), *Ritual and symbol in transitional Zaramo society*. Helsinki: Helsinki University.
- Šuštaršič, R., Stritih, B., Dekleva, B. (1977), *Štepanjsko naselje I*. Ljubljana: Inštitut za sociologijo.
- Urek, M. (2005), *Zgodbe na delu*. Ljubljana: Založba / *cf.
- Urek, M., Lapajne, G., Cigoj-Kuzma, N., Škerjanc, J. (2011), *Uvajanje zastopnikov pravic oseb na področju duševnega zdravja, evalvacijsko poročilo (december 2010–oktober 2011): projekt „Spremljanje zastopnikov pravic oseb na področju duševnega zdravja“*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Warman, A., Nolasco, M., Bonfil, G., Olivera, M., Valencia, E. (1970), *De eso que llaman antropología Mexicana*. Mexico: Nuestro Tiempo.
- Zakon o duševnem zdravju (2008). *Ur. l. RS* št. 77/08 in 46/15.

Daniela Janušić

KONSTRUKTIVNO SOCIALNO DELO NA OSNOVNI ŠOLI LESKOVEC PRI KRŠKEM

Za uspešno delo na šoli je potrebno veliko preventivnega dela z učenci. Še posebej na področju preventive nasilja. Delavnica »Brez nasilja nad vrstniki«, ki jo organizira Institut za psihološko svetovalne razvojne projekte, upliva na zmanjšanje nasilja med vrstniki. Izboljša se tudi izražanje nelagodja pri doživljanju nasilja in sprotno reševanje konfliktov med vrstniki. V delavnici učenci z igranjem vlog usvojijo strategije, kako se na vrstniško nasilje odzvati in kako se postaviti zase. Zato delavnica upliva tudi na vsakodnevne odnose med vrstniki. Učna pomoč učencem Romom pa ne samo, da pomaga pri učnih težavah, ampak tudi povezuje učenčevo družino, šolo in tudi širše okolje. S sodelovanjem, angažiranostjo in prispevkom vseh – učenca, razrednika, učiteljev, staršev in vodstva šole – se dogaja dobra praksa.

Ključne besede: vrstniško nasilje, igre vlog, učna pomoč, Romi, dobra praksa.

Daniela Janušić, mag. soc. del., dela na Osnovni šoli Leskovec pri Krškem. Kot svetovalna delavka romskim učencem zagotavlja učno pomoč. Kontakt: danielajanusic@gmail.com.

CONSTRUCTIVE SOCIAL WORK AT OŠ LEKOVEC PRI KRŠKEM

For smooth functioning of all school activities, a lot of prevention work with children is needed, especially on the field of preventing violence. In this respect, the workshop entitled »No peer violence«, organized by the Institute for psychological counseling projects, plays an important part at the Elementary School Leskovec pri Krškem. When children experience violence, they are therefore quicker to express their uneasiness and are more prone to solve conflicts with peers when they appear. By playing different roles in the workshop, they learn strategies that enable them to take a stand for themselves. As a result of the workshop, relationships among them improve. Teaching assistance to the Roma children is also organised, as it develops their learning skills but also connects the school with the pupils' families and their wider social environment. If we manage to engage all parts in the educational process (pupil, class teacher, teachers, parents, headmaster) and get their contributions, examples of good practice ensue. One such example is described, involving a Roma girl who was prevented to attend school by her father.

Keywords: peer violence, role play, learning assistance, Roma, good practice.

Daniela Janušić, MA of social work, is employed at the Elementary school in Leskovec pri Krškem. As a counselor, she provides learning assistance to Roma pupils. Contact: danielajanusic@gmail.com.

V prispevku bom opisala dva primera dobre prakse pri opravljanju socialnega dela na osnovni šoli. Prvi se nanaša na vsakoletni preventivni program, ki izboljšuje odnose med učenci in pri katerem skupaj soustvarjamo. V drugem primer pa gre za učno pomoč Romom. romski učenki, ki ji je oče preprečil obiskovanje šole. Dokazujem, da je s sodelovanjem vseh vpletenih – učencev, razrednikov, učiteljev, vodstva šola, staršev in svetovalne službe – možno reševati težave, ki so na prvi pogled videti nerešljive.

Delavnica »Brez nasilja nad vrstniki« s pridihom postmoderne socialnega dela

Kot vsakoletni program mojega dela na osnovni šoli je vključen tudi preventivni program »Brez nasilja nad vrstniki«. Usposabljanje je organiziral Institut za psihološko svetovanje in izobraževalne razvojne projekte (ISA institut). Program celostno obravnava problem nasilja nad vrstniki in temelji na prepričanju, da nasilje ni nikoli dopusten način ravnanja v odnosih z vrstniki. Pomembno vlogo in odgovornost pri preprečevanju vseh vrst nasilja imajo otroci. Med njimi tudi tisti, ki so priče nasilju; prav tako pa tudi starši in zaposleni v osnovni šoli. Program želi otroke preventivno naučiti spretnosti, s katerimi se lahko zavarujejo pred nasiljem.

Program »Brez nasilja nad vrstniki« je preprost in učinkovit način, na katerega se lahko z otroki pogovarjamo o nasilju nad vrstniki, saj dobijo možnost, da zaupajo svoje izkušnje in ideje

ter kaj predlagajo. Ker sem po poklicu socialna delavka, mi je pristop dokaj blizu, saj vključuje postmoderni koncept socialnega dela (gl. Čačinovič Vogrinčič 2008), ki temelji na omogočanju pogovora, soustvarjanju in sodelovanju. Učenci so soudeleženci, ki s svojimi izkušnjami, predlogi in idejami soustvarjajo. So eksperti na podlagi lastnih izkušenj, mi pa se jim pridružimo kot spoštljivi in odgovorni zavezniki. Skupaj se učimo, kako pravilno ravnati ob srečanju z nasiljem nad vrstniki, in jih spodbudimo, da bi se odzvali kot priče nasilja nad vrstniki. Program se osredotoča na krepitev zaščitnih dejavnikov otrok: daje jim informacije in znanje, konkretno podporo in pomoč, ko jo otrok potrebuje, in močno socialno mrežo vrstnikov in odraslih. Program zagotavlja prijazen, interaktiven in pozitiven način obravnave problema nasilja nad vrstniki.

Delavnico izvajam skupaj s šolsko psihologinjo. Otrokom pokaževa nekaj slik otrok v različnih situacijah. Ugotovimo, da se otroci na slikah počutijo varne, močne ali svobodne. Več časa posvetiva temu, kako razumejo moč oziroma kakšna je razlika med fizično in notranjo močjo. Včasih opišejo zelo zanimive situacije, v katerih so zbrali svojo notranjo moč in se postavili zase. Navezala bi se na koncept perspektive moči Saleebeya, ki ga Gabi Čačinovič Vogrinčič (2008: 24) uvršča v sodobno socialno delo. Perspektiva moči nas usmeri v to, da pri učencu iščemo moč, vires. Sprašujemo ga po dobrih izidih, po opori v razredu, družini in dobrih izkušnjah iz preteklosti. Otroci se naučijo obdržati svoje pravice po varnosti, moči in svobodi. Pri tem pa morajo tudi spoštovati pravice drugih. Kajti tudi nasilni vrstnik ima pravico, da je varen, močen in svoboden.

Na delavnico prineseva tudi preglednico neprijetnih in prijetnih občutkov. V pogovoru ugotovimo, da se čustva kažejo na obrazu. Sledi posebna zgodbica o miški z imenom Krizantema. Miška je v šoli doživljala vrstniško nasilje. Otroci sami ugotovijo, da ni ohranila svojih pravic do varnosti, moči in svobode. Na preglednici z imenom *»Kako se počutim, ko je kdo do mene nasilen,«* vsak izbere neprijetno čustvo, za katero misli, da ga je Krizantema doživljala. V zgodbi je Krizantema dobila novo učiteljico, ki se je postavila zanjo in ji pomagala ohraniti pravice do varnosti, moči in svobode. Po koncu zgodbe si izberejo prijetno čustvo v preglednici *»Kako se počutim, če ohranim svoje pravice«*. Učenci zdaj razmišljajo o svojih občutkih in občutkih svojih vrstnikov. Spoznajo, da se tudi drugi ne počutijo prijetno, če doživljajo nasilje ali stisko.

Najzanimivejši del delavnice pa je igra vlog (vloga nasilne sestre, nasilnega vrstnika na avtobusni postaji in v razredu). V igri vlog odigrava prizor pogovora z učiteljico, v katerem uprizoriva, kako lahko učiteljici povedo, kaj se jim dogaja. Tudi če jim učiteljica ne verjame ali jih ne jemlje resno, je pomembno, da povedo še komu od odraslih. Povedo naj tolikokrat, da jim bo nekdo verjel in jim pomagal. Pomembno pa je tudi, da otroci vedo, da ne tožarijo, če povejo odrasli osebi, da nekdo krši njihove pravice. To je treba nujno poudariti. Kot socialna delavka menim, da je vsakega otroka treba poslušati, skupaj z jim poiskati, raziskovati ali pa mu tudi predlagati prvi možni korak, ki ga je pripravljen storiti. Otroku se pridružimo kot spoštljiv in odgovoren zaveznik, kot pravi profesorica Gabi Čačinovič Vogrinčič (2008: 10–13). Otroku se lahko pridružimo tudi tako, da mu zaupamo kakšno svojo izkušnjo ali zgodbo.

Potem v delavnici pokaževa, kako lahko kot priče pomagajo žrtvi nasilja: da ji stojijo ob strani in ji pomagajo, verbalno ali pa tudi psihično, da poišče svojo notranjo moč oziroma pogum. Seznanijo se s tem, kako pomembni sta pomoč in podpora vrstnikov. V pogovoru skupaj pridemo do treh močnih izrazov: NE, NEHAJ in TO MI NI VŠEČ. V igri vlog se otroci preizkusijo v vlogi prič in uporabljajo te tri izraze, ki nikoli nikogar ne žalijo, ampak samo povedo stališče in čustva prič ali žrtve. Skupaj se učimo spretnosti nenasilne komunikacije in vedenja.

Pri tem izhajam iz koncepta sporočil v prvi osebi ednine (Gordon 1989: 31–51), ki pa so učinkovita tudi v odnosu med učenci in ne samo med učenem in učiteljem. S sporočili v prvi osebi ednine prevzemamo odgovornost za to, kaj se dogaja v nas samih, nasilnemu vrstniku pa prepuščamo odgovornost za njegovo vedenje. Ko torej učenca učimo pravilnega komuniciranja, ga s tem tudi učimo, da sogovornika ne sme žaliti, kritizirati, ga poimenovati z grdimi besedami, ampak govoriti o svojih občutkih in izražati svoje stališče.

Delavnico nadaljujeva s prizori vrstniškega nasilja doma ali v šoli. Ves čas pa učenci sodelujejo kot priče nasilnih dogodkov. Spoznavaajo, kako zelo pomembni sta pomoč in podpora vrstnikov.

Še pomembneje pa je, da se na nasilje ustrezno odzovejo kot priče vrstniškega nasilja. Z nasiljem se najpogosteje srečajo v domačem ali šolskem okolju. Za otroka ima lahko vrstniško nasilje prav tako hude posledice kot druge oblike nasilja. Posledice jih lahko spremljajo na poti odrasčanja in tudi pozneje kot odrasle ljudi. O nasilju nad vrstniki obstaja še vedno veliko zmotnih prepričanj. Veliko odraslih zmanjšuje resnost problema, češ da gre za normalen del odrasčanja, za izkušnje, ki lahko otroka »okrepijo« (ISA institut 2009).

Pri otrocih, ki doživljajo nasilje, in tudi pri otrocih, ki so priče nasilju, lahko razberemo množico neprijetnih čustev: strah, jezo, žalost, sram, razočaranje, občutke krivde ... Otroci postanejo negotovi. Lahko se počutijo osamljene. Izkušnja, povezana z nasiljem, lahko vpliva na delo v šoli. Ne zanimajo se za šolsko delo. Ne počutijo se več varne. Program (*ibid.*) opozarja, da se z negativnimi posledicami srečujejo tudi otroci, ki so nasilni do vrstnikov. Včasih tudi sami doživljajo nasilje, lahko doma ali pa v šolskem okolju. V vsakem primeru potrebujejo ustrezen odziv odraslih. O odzivu govorim zato, ker nam vsak otrok s svojim ravnanjem nekaj sporoča. Naloga vseh zaposlenih na šoli pa je, da na nasilno ravnanje odzovemo oziroma da na sporočilo reagiramo in se otroku pridružimo kot spoštljiv in odgovoren zaveznik.

Če ima otrok problem, ga je treba razrešiti. Gordon (1989: 16) meni, da bo učenec lahko delal, če bomo njegov problem razrešili. Zavedati pa se moramo, da je to učenčev problem in ne naš. Prevečkrat pa se učitelji (pa tudi drugi zaposleni na šoli) na učenčev problem odzovejo nepravilno. Učenčevega problema ne sprejemajo. Gordon našteva odzive, ki izražajo nesprejemanje, kot so: moraliziranje (»s svojimi problemi se ukvarjaj doma, tu se učimo, me ne zanima, delaj«), kritiziranje, sramotenje (»len si«), svetovanje, opozarjanje (»če hočeš končati razred, se začni učiti, delati«). S tem učencu sporočamo, da se mora spremeniti in torej tudi, da ga ne sprejemamo. Jezik sprejemanja (*ibid.*: 19) je boljši, ker omogoča, da se učenec sprejema tudi sam. Pomagamo lahko že s tem, da ga poslušamo. Gordon (*ibid.*: 22–26) poudarja pomen aktivnega poslušanja, aktivnega sodelovanja v pogovoru. Aktivno poslušanje omogoča, da učenci predelajo svoja silovita čustva in se potem lahko spet posvetijo učenju. Aktivno poslušanje pa je možno le, če učitelj iskreno sprejme čustva in občutke svojih učencev; če ve, da so čustvena stanja le začasna. Pomaga učencem pri reševanju njihovih problemov in najde čas za to; razume, da so učenci redko sposobni zaupati svoje težave.

In prav to ponuja preventivna delavnica. Učencem pokaževa, da se jim ni treba bati svojih čustev ali jih skrivati. Na delavnici dobijo občutek, da jim stojiva ob strani in da smo jim pripravljeni pomagati. V šoli želimo biti njihov spoštljiv in odgovoren zaveznik, ne glede na njihovo težavo.

Primer dobre prakse z romskimi učenci

Opisana delavnica je le delček mojega dela na šoli. Največ časa pa izvajam učno pomoč z romskimi učenci. Zakon o osnovni šoli (1996) je učence, ki imajo učne težave, uvrstil med učence z učnimi potrebami. Razlog za to je želja, da bi šole povečale občutljivost in odgovornost, hkrati pa zagotovile pravočasno pomoč pri težavah. Učenci z učnimi težavami so po zakonu deležni ustreznih prilagoditev – individualne in skupinske pomoči, prilagajanja metod in oblik dela ipd. Romski učenci so v koncept (Magajna *et al.* 2008) vključeni kot učenci z učnimi težavami zaradi drugojezičnosti oz. večjezičnosti in socialno-kulturne drugačnosti ter zaradi eksistenčne socialno-ekonomske oviranosti in ogroženosti.

Za boljše in hitrejšje vključevanje romskih otrok v šolski sistem je bil leta 2004 sprejet dokument *Strategija vzgoje in izobraževanja Romov v Republiki Sloveniji* (Barle Lakota 2004). Dokument temelji na načelu enakih možnosti. Ugotavlja, da se pojavljajo težave pri izobraževanju Romov zaradi neznanja slovenskega jezika, pogostega izostajanja od pouka in neuspešnosti pri usvajanju znanja. Kljub integracijskim ciljem so bili otroci podvrženi segregaciji. V učnih načrtih ni bilo upoštevano, da je slovenščina romskim učencem drugi jezik. Ugotovili so tudi, da ima šolski sistem do romskih učencev prenizka pričakovanja in da so premalo upoštewane

njihove bivanjske in splošne življenjske razmere. Strategija (*ibid.*: 6–7) je predlagala, da bi romske otroke vključili v predšolsko vzgojo vsaj dve leti pred začetkom osnovne šole, da bi uvedli romske pomočnike, da bi se strokovni delavci strokovno izpopolnjevali, da bi šole več sodelovale z romskimi starši ipd. Hkrati pa je v dokumentu zapisano, da je težko odpravljati stereotipe in predsodke večinske populacije. Menim, da je zadnja ugotovitev ključna za delo z romskimi učenci, saj si po desetletni praksi dela z romskimi učenci upam trditi, da je najtežje odpraviti predsodke, ki jih imajo do učencev Romov otroci, starši in tudi učitelji.

Leta 2011 je bila sprejeta *Strategija vzgoje in izobraževanja Romov v Republiki Sloveniji – dopolnilo k strategiji 2004* (Barle Lakota, Komac 2011). V dokumentu je zapisano, kaj je bilo do tedaj uresničeno. Ugotovljeno je, da je uspešno vključevanje v šolski sistem odvisno tudi od uspešnosti reševanja bivanjske problematike, reševanja zdravstvenih razmer in napredka na področju zaposlovanja. Hkrati bolj poudarja vlogo romske skupnosti, ki naj bi bila aktivno vključena pri načrtovanju ukrepov, saj je ta skupnost prevečkrat objekt, za katerega drugi načrtujejo ukrepe. Strategija se je usmerila tudi na celotno romsko populacijo in daje večji pomen njeni izobrazbi, saj bi izboljšala socialni in kulturni kapital Romov. Prav tako dokument poudarja, da je treba pri delu z učenci Romi izhajati iz posebnosti vsake posamezne družine in potreb okolja.

Največja napaka je, da vse romske učence učimo na enak način. Treba je upoštevati vsakega posameznika in tudi razlike med njimi. Že kar nekaj časa vemo, da ne moremo poučevati po načelu univerzalizma, ki poudarja neenakost. Saj pri takšnem delu najprej izpadejo prav romski učenci. Svojo vlogo oziroma nalogo socialne delavke pa vidim v tem, da se z otroki veliko pogovarjam, jih poslušam in tako s pogovorom skupaj dosežemo primerno strategijo učenja. Zato se mi zdi zelo pomembno načelo individualiziranega pristopa, ki upošteva otrokove sposobnosti pa tudi primanjkljaje. Vsak je zame drugačen in enkraten. Vsak potrebuje v šolskem prostoru veliko podpore in razumevanja. Zato je kljub vsem sprejetim strategijam in programom, ki želijo izboljšati položaj učencev Romov v osnovnih šolah, še vedno veliko stvari odvisnih od osebnosti in integritete vsakega učitelja. Odvisno je od tega, koliko je vsak posamezni učitelj pripravljen vložiti v delo z učenci Romi. V takšno delo je treba vložiti veliko truda, kot ponazarja citat:

Za kvalitetno izpeljavo učne diferenciacije in individualizacije je nedvomno poleg zavezanja odgovornosti za učinke svojega dela potrebno imeti tudi senzibilnost za prepoznavanje razlik med učenci, veliko znanja o tem, kako drugače izpeljati pouk z namenom omogočanja drugačnim doseganja podobnih rezultatov kot nenazadnje pripravljenost to izvajati vsak dan, v vsakem razredu. (Peček, Lesar 2006: 190.)

Prvi pogoj, ki se mi zdi zelo pomemben, je, da z učenci ustvarim dogovor o sodelovanju (Čačinovič Vogrinčič 2008: 21), saj šele ta omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Dogovor vsebuje dvojce: učenčevo privolitev v sodelovanje in dogovor o delovnem odnosu (kako bomo delali). Če dogovora ni, tudi učna pomoč ni učinkovita; ne prinese novega znanja in rezultatov. »Le, če bo sam aktivno udeležen na svoj poseben način, bo uspešen« (*ibid.*: 14).

Romske otroke je treba obravnavati kot otroke z drugačnimi učnimi potrebami. Učitelji naj bi upoštevali pomanjkljivo znanje slovenskega jezika, posebej pomembne pa so navedbe, da posebnosti teh otrok izhajajo tudi iz drugačnih materialnih, socialnih in kulturnih razmer, v katerih živijo. Učiteljice kot veliko težavo navajajo neznanje slovenskega jezika. Težko si pomagajo z učnimi pripomočki, saj romski jezik nima veliko pisanih besedil. Zaradi drugačnih življenjskih razmer so jim šolske vsebine tuje; zato je potreben drugačen pristop, drugačen način motivacije, s poudarkom na izkustvenem učenju.

Ob branju knjige *Dobra šola: vodenje učencev brez prisile* Williama Glasserja (1994) sem spoznala, kako zelo pomembne so otrokove osnovne potrebe. Potreba po preživetju: učitelj lahko učenca nauči spretnosti življenja. Učitelj tudi lahko postane dober prijatelj in s tem zadovolji učenčevo potrebo po ljubezni. Potrebo po zabavi zadovoljimo, ko se z učencem smejemo, potrebo po svobodi pa tako, da damo učencu svobodo. Piše, da je najtežje ustvariti razmere, v katerih lahko uresničimo potrebo po moči. Učitelj naj ne bi imel toliko časa kot starši, da učenca prisluhne. Res je, da se učenci med seboj razlikujejo, toda vsi imajo enake potrebe. Glasser

meni, da so lahko učenci uspešni oziroma da jih lahko uspešno vodimo le, če so pripravljeni sodelovati. Sodelovali pa bodo le, če bodo imeli zadovoljene osnovne potrebe. Torej je učitelj lahko dober vodja, ker poučuje na način, ki omogoča, da učenci zadovoljujejo osnovne potrebe. Če tega ni, je učenje prisila. To se pri romskih učencih zelo dobro vidi. Če imajo zadovoljene osnovne potrebe in če imam z njimi pristen, osebni in prijateljski odnos ter jim učno snov podam malo drugače (v pogovoru, z raziskovanjem in praktično), so veliko bolj motivirani in pripravljeni sodelovati in delati. Stvari jih začnejo zanimati. Sami sprašujejo in raziskujejo. Ko se mi to zgodi, vem, da sem svoje delo opravila tako, kot je treba.

Uspehe in tudi neuspehe doživljam skupaj z njimi, kot da so moji lastni. Vsak premik v znanju in vsakega učenca posebej poskušam pohvaliti. Če premikov ni, je treba v temelju spremeniti oblike in načine mojega in učiteljevega sodelovanja z učencem. To se mi zdi najpomembnejše pri mojem delu. Kot trdi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2006: 86), je socialno delo nastalo kot stroka prav zato, da se odzove na posebnosti, drugačnosti in ustvari nove možnosti tam, kjer zgolj znotraj običajnega, znanega rešitve ni mogoče najti.

Učitelji definicijo učne težave prevečkrat jemljejo kot samoumevno in učencu pustijo, da jo sprejme in obtožuje sebe, ker še vedno ne razume. Prav o tem piše Glasser (1994), češ da za slabo delo učenca po navadi obtožujemo prav njega. Tudi slovenska raziskava (Peček, Lesar 2006: 190–193) ugotavlja, da se slovenski učitelji ne čutijo odgovorne za učni uspeh marginaliziranih učencev (učencev iz nižjih slojev, etičnih manjšin in učencev s posebnimi potrebami) in menijo, da jim pouka ni treba oblikovati občutno drugače kot za druge učence. Analiza rezultatov (*ibid.*: 194) namreč kaže, da naj bi bila učenčeva vključitev v razred odvisna od njega. Potem od drugih učencev in njihovih staršev, šele na koncu od učitelja. Avtorici poudarjata, da je učitelje treba »ozavestiti, da so prav oni odgovorni ne le za učni uspeh učencev, temveč tudi za njihovo počutje in sprejetost v razredu« (*ibid.*: 203).

Proces uspešnega učenja se začne pri učencu in z njim (dogovorno). Dobro je, če mu pomagamo, da sam odkrije uspešen način dela. Počutiti se mora kompetentnega. Skupaj se dogovarjamo, kje smo, kaj je naloga učenca in kaj je moja naloga. Demokratično vodenje ne pomeni manj dela. Sploh ne. Pomeni delo, ki ga oba zmoreva in se z njim strinja. Odgovornost je zato obojestranska. Toda prilagojen program ne pomeni, da učencu zmanjšujem učno zahtevnost. To počnem tako, da preizkusim izkustveno in praktično delo. Pri tem pa upoštevam tudi pomanjkljivo znanje slovenskega jezika.

Gabi Čačinovič Vogrinčič v knjigi *Socialno delo z družino* (2006: 24) navaja nekaj teoretičkov, ki menijo, da je pomembno prepoznati in proslaviti tudi najmanjši zaznani napredek pri učenju, samostojnosti in življenju. S tem program omogoča razvijanje pozitivnejše samopodobe. Omogoča pridobivanje pozitivnih izkušenj, razvoj zaupanja, uspešnosti, napredovanje. Za Rome meni, da so to tisti učenci, ki nimajo dovolj socialne moči, da bi jih videli in slišali. V šoli se preprosto zahteva pomoč staršev. To pa od romskih staršev težko zahtevamo, kajti njihov status in položaj slabo vplivata na otrokove možnosti, da bo premagal ovire in sledil drugim. Zato se mi zdi zelo pomembno, da starše romskih učencev čim bolj vključujemo v delo šole, da jih podpiramo in pomagamo na socialnodelavski način, da smo njihovi spoštljivi in odgovorni zavezniki. Pomembno je, da z otrokom začnemo tam, kjer trenutno je. »Pridružiti se pomeni, da mora učitelj začeti pri otroku tam, kjer otrok je in ne tako, da zahteva, naj otrok stopi k njemu, tja, kjer učitelj misli, da otrok mora biti« (Gabi Čačinovič Vogrinčič v Čačinovič Vogrinčič, Šugman Bohinc 2011: 25).

Na šoli so učiteljice in učitelji, ki so senzibilni in razumejo stisko romskih učencev. Učiteljice učencu omogočajo, da pokaže svoje znanje tako, kot sam najbolje zna. Nekatere učence spodbujajo, jim prilagajajo metode ter tehnike poučevanja in ocenjevanja. In to znajo tudi strokovno utemeljiti. Naj za konec opišem primer, ki dokazuje, da je dobra praksa po načelu konstruktivizma možna.

Lansko šolsko leto smo imeli eno romsko učenko v devetem razredu. Bila je zelo delavna in prijazna. Znala se je učiti in sprejemati odgovornost za svoje delo. Veliko sva se tudi pogovarjali.

Zelo je cenila svojo kulturo. Zнала pa se je tudi prilagoditi šolski kulturi oziroma kulturi večine. V razredu se je počutila dobro. V razredu sicer ni imela dobrih prijateljic, so bile pa sošolke prijazne.

Kaj se je zgodilo? Učenka si je, tako kot vsi najstniki, odprla svojo Facebook stran. Veliko sva se tudi pogovarjali o tem. Kaj to pomeni in kakšno odgovornost ima. Pogosto me je vprašala za mnenje, kaj naj objavi in česa ne. Vedno sem bila iskrena, ji svetovala in povedala svoje mnenje. Pogovarjali sva se tudi o posledicah nespametnega objavljanja.

Kar naenkrat pa učenka ni več prišla v šolo. Drugi učenci so mi povedali, da jo je doma oče zalotil, da se po Facebooku dopisuje z romskim fantom iz drugega kraja. Oče je bil zelo hud in ji ni dovolil obiskovati pouka. Oče me je obiskal in sva se o celotnem dogodku kar precej časa pogovarjala. Bilo ga je strah, da se bo hči »oženila«, kajti pri Romih je še vedno običaj, da je dekleta, ko noč preživi s fantom, njegova »žena«. Poti nazaj več ni. Čeprav ga je prepričevala, da tega ne bo storila, da si želi končati šolo in se šolati še naprej, je oče vztrajal pri svojem.

To je bila njegova resnica, to je bila njegova stiska. Oče je v celotnem dogodku videl problem, da bo s fantom pobegnila. In tej njegovi resnici oz. stiski sem »se pridružila«. Nisem ga imela pravice prepričevati, da tega ne bo storila (da bo odšla s fantom). Čeprav sem na podlagi dolgoletnega poznavanja učenke menila, da tega ne namerava storiti, kajti imela je izjemno močno željo, da pride do poklica.

Kaj storiti? Do konca šolskega leta je bilo samo še nekaj mesecev. Na eni strani je bila učenka z željo, da dokonča osnovno šolo. Na drugi strani pa oče s stisko in strahom, da bo hči pobegnila. Obe »resnici« smo vzeli resno. Učenka je imela zelo senzibilno in srčno razredničarko in ta je opravila pogovor z vsemi udeleženi v problemu: s starši, učenko, vodstvom in tudi z menoj. Dogovor, ki smo ga dorekli, je bil (po mojem mnenju) najboljši za vse. Želje vseh so bile razumljene in upoštevane. Vsak je prispeval svoj del dogovora in s tem tudi odgovornost. Potrebovali smo samo še učitelje, ki učenko učijo, in se z njimi pogovorili o dogovorjenem. Na sestanku ni bilo negodovanja, da to ni njihov problem ter da se s tem ne bodo ukvarjali. Vsi so se strinjali in prispevali svoj delež. Saj konec koncev je šola prostor, kjer se dela za dobro otroka. Vsi smo si prišli naproti.

Dogovor pa je bil takšen. Učenka se je doma pripravljala na izpite. Zaradi očetovega strahu pred »poroko« je ostala doma. Učiteljice so ji pošiljale izročke in se skupaj z učenko dogovarjale, kdaj lahko pride na ustni izpit. Učno snov pa so ji posredovale po manjših sklopih. Učenka je vse izpite opravila ustno. Če učitelji ne bi bili prilagodljivi in zelo razumevajoči, učenka ne bi uspešno opravila osnovnošolske obveznosti. Starši bi čez čas dobili globo zaradi hčerinega neobiskovanja pouka. Takrat bi bilo že prepozno. Učenka ne bi dokončala osnovne šole in mislim, da bi prav ona od vseh najbolj trpela oziroma bila razočarana. Lahko bi »šli na nož«. Očetu bi zabičali, kaj je njegova odgovornost in naloga, in ne bi odstopali od tega. Ampak to ne bi bilo več delo konstruktivizma. Mogoče se je še pred desetimi leti to tako reševalo. Na državni ravni naj bi se še vedno. Ampak moram pohvaliti celotni kolektiv in vodstvo šole, da imajo tudi oni v sebi nekaj socialnodelavskega. Imajo čut za stiske drugih in so sočustvovali z učenko.

Pohvalila bi tudi druge učiteljice, ki so bile tako prilagodljive. Stopile so na stran učenke – konec koncev naj bi na šoli delali v dobro učencev. Učenka bi morala namreč določeno število testov opraviti pisno, a jih ni. Prispevek vsakega udeleženega je prinesel izjemne rezultate. Učenka je trenutno uspešna srednješolka. Tudi oče je spoznal, da hči zadane cilje tudi doseže. Najpomembnejši cilj pa je, da pride do poklica.

Torej se je možno delati tudi drugače. Upoštevali so se zorni koti vseh vpletenih. Tudi učitelji so sprejeli stisko očeta. Razumeli so ga in mu stopili nasproti. Razumeli so in sočustvovali s stisko učenke, ki ima neizmerno željo končati šolanje. Vsi smo stopili skupaj in bili aktivni udeleženci v procesu reševanja problema. Skupaj smo soustvarjali rešitve. Tudi učenka je prispevala svoj delež, v katerega je bilo treba vložiti veliko truda in trdega dela. Potrebne je bilo več dela kot po navadi in ne manj. Primer lepo ponazarja postmoderni konstruktivistični koncept socialnega dela. To je tisto pravo delo, za katero si na šoli prizadevam oz. prizadevamo, in upam, da ga bo vse več in ne manj.

Viri

- Barle Lakota, A. (2004), Strategija vzgoje in izobraževanja Romov v Republiki Sloveniji. Dostopno na: http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/razvoj_solstva/projekti/0721_strategija_Romi.doc (27. 1. 2016).
- Barle Lakota, A., Komac, M. (ur.) (2011), Strategija vzgoje in izobraževanja Romov v Republiki Sloveniji. Dopolnilo k Strategiji 2004. Dostopno na: http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/razvoj_solstva/projekti/Strategija_Romi_dopolnitev_2011.pdf (27. 1. 2016).
- Čačinovič-Vogrincič, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- (2008), *Soustvarjanje v šoli: učenje kot pogovor*. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Šugman Bohinc, L. (ur.) (2011), *Učenci z učnimi težavami. Izvirni delovni projekt pomoči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (15–35).
- Glasser, W., (1994), *Dobra šola: vodenje učencev brez prisile*. Radovljica: Regionalni izobraževalni center.
- Gordon, T., (1989), *Trening večje učinkovitosti za učitelje*. Ljubljana: Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- ISA institut (2009), *Brez nasilja nad vrstniki*. Dostopno na http://www.isainstitut.si/isa/wp-content/uploads/2013/04/Program_Brez-nasilja-nad-vrstniki_OS_2013.pdf (4. 10. 2016).
- Magajna, L., Kavkler, M., Čačinovič Vogrinčič, G., Pečjak, S., Bregar Golobič, K. (2008), *Koncept dela: učne težave v osnovni šoli*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Peček, M., Lesar, I., (2006), *Pravičnost slovenske šole: mit ali realnost*. Ljubljana: Založba Sophia.
- Zakon o osnovni šoli (1996). *Ur. l. RS*, št. 12/96.

Liljana Rihter, Lea Šugman Bohinc

KONSTRUKTIVNO SOCIALNO DELO KOT GIBALO SOUSTVARJALNEGA DIALOGA

Sklepi in predlogi 6. kongresa socialnega dela

V Moravskih Toplicah je od 12. do 14. oktobra 2016 potekal 6. kongres socialnega dela. Na njem je bilo predstavljenih 116 prispevkov v obliki plenarnih predavanj, delavnic, okroglih miz, predavanj v sekcijah in plakatov. Organizirali smo tudi mednarodno sekcijo, v kateri so sodelovali kolegi in kolegice iz tujine. V kolegialnem in konstruktivnem ozračju je približno 250 udeležencev s prispevki ali ob razpravah govorilo o pomembnih temah, ki zadevajo znanost, stroko in prakso socialnega dela. Sprožali smo aktualna vprašanja. Še posebej pa je dragoceno, da nam je skupaj uspelo oblikovati sklepe in predloge kongresa, ki so izhodišče za nadaljnje delo tako na Fakulteti za socialno delo kot v drugih organizacijah in združenjih, kjer je socialno delo pomemben element vsakodnevnih dejavnosti.

Sklepe in predloge predstavljamo v tematskih sklopih, na katere smo razdelili naš kongres. Oblikovali smo jih tako, da bi zajeli in ohranili konstruktivni duh tega znanstvenega in strokovnega dogodka.

Socialna politika in socialno delo – vplivi in odzivi

Ključna ugotovitev kongresnih udeleženk in udeležencev je, da nas na področju socialne politike čaka veliko dela, če želimo doseči potrebne spremembe. Med zelo konkretne naloge sodijo: povečanje deleža BDP za socialnovarstveno funkcijo države, povečanje deleža financiranja delodajalcev in povečanje denarne socialne pomoči, saj na zdajšnji ravni ne omogoča dostojnega preživetja.

Udeleženci kongresa se sprašujemo, kako zmanjšati prevelik razkorak med skupnostno in institucionalno oskrbo in okrepiti skupnostno oskrbo (zagotoviti več skupnostnih služb, varne hiše za starejše žrtve nasilja, pomoč na daljavo, uvesti moratorij na gradnjo domov za stare ljudi).

Med prednostnimi nalogami na področju dolgotrajne oskrbe je nova zakonodaja oz. njena prenova na področjih, kjer je zastarela (npr. ZDVDTP), potrebujemo pa tudi nov sistem oskrbe, če naj ustrezno odgovorimo na potrebe, ki jih zaznamo v praksi.

Kongresni udeleženci smo razmišljali, kako naj prenovimo standarde in normative, da jih bomo na podlagi praktičnih izkušenj (npr. individualno načrtovanje v domovih za stare ljudi; pomoč na domu) na novo opredelili. Opozorili smo, da bo zelo pomembno raziskati možnosti za ustavitev oz. zmanjšanje trenda vse podrobnejše standardizacije postopkov socialnega dela, za omejitev birokratskih postopkov in zagotovitev razmer, v katerih se bosta okrepila tako strokovna vloga socialnih delavk in delavcev kot uporabniška perspektiva v načrtovanju in izvajanju storitev. Cene storitev v skupnosti naj bodo bolj prilagojene plačilnim zmožnostim ljudi. Znati moramo razlikovati med modeli kakovosti in modeli evalvacije, programe, ki so razvili dobre prakse, pa je treba redno financirati.

Med abstraktnimi koncepti in njihovim uresničevanjem v praksi

Ključno je, da podpremo socialne delavke in delavce, da bodo tudi v okvirih pravil, ki jih predpisuje politika, prepoznali in znali uporabiti možnosti izvajanja dela po načelih konstruktivnega socialnega dela. A kako naj zaposlene zavarujemo pred pritiski financerjev?

Kako spodbuditi in uresničiti paradigmatški premik v procesu dezinstitutionalizacije? Individualno načrtovanje je precej uspešnejše, če ga izvajamo, ko je oseba še v domačem okolju. Potrebujemo mrežo izvajalcev na področju duševnega zdravja v skupnosti in sistemske pristope na področju zaščite otroka, to pa zahteva sodelovanje z vso družino.

Delovni odnos naj upošteva specifičnosti stigmatiziranih populacij (npr. uživalci drog, ljudje z ovirami, ljudje z duševnimi težavami, Romi, osebe z demenco), o posebnostih njihovih življenjskih situacij pa je treba ozaveščati tudi širšo skupnost (npr. z uporabo življenjskih zgodb). Pomembno je ohranjati in krepiti sposobnost upoštevanja individualnih razlik med ljudmi, ki jih povezuje podobna težava (npr. odvisnost).

Na kongresu je bilo predstavljenih veliko primerov dobre prakse, ki lahko postanejo podlaga za učenje in medsebojno podporo socialnih in drugih strokovnih delavk in delavcev (npr. soustvarjanje pomoči z družinami v skupnosti; protokol ravnanja v primeru prepovedi približevanja, kot so ga razvili v vrtcu; programi na področju alkoholizma; celostni pristop pri zagotavljanju pomoči na domu – sodelovanje Javnega stanovanjskega sklada MOL, Kraljev ulice in centrov za socialno delo).

Zavedamo se pomena sprotnega vrednotenja procesov sodelovanja, zato si bomo prizadevali za njegovo vključitev v naše redno delo.

Zaposlovanje in delovne razmere socialnih delavk in delavcev

Med temeljne pogoje za uspešno in učinkovito socialno delo sodijo: dovolj usposobljenega kadra in čas za njihovo delo ter kontinuirano varovanje virov socialnih delavk in delavcev za skrb zase, to pa vključuje tudi zagotavljanje varnega delovnega okolja (preprečevanje nasilja nad socialnimi delavkami in delavci).

Čas je, da se lotimo podrobnejšega raziskovanja delovnih razmer zaposlenih na področju socialnega varstva. Odzvati se moramo na stiske, o katerih poročajo, in se bolj povezati med sabo (Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, Socialna zbornica Slovenije, Alumni klub na FSD, Skupnost centrov za socialno delo).

Kako lahko bolj kot doslej podpremo socialne delavce in delavke, ki so zaposleni na sekundarnih področjih (zdravstvo, šolstvo, pravosodje), in utrjujemo položaj socialnih delavk in delavcev v odnosu do drugih strokovnih profilov, zaposlenih na področju socialnega varstva, vzgoje in izobraževanja, zdravstva, pravosodja? In kako lahko pripomoremo h krepitvi sodelovanja med socialnimi delavkami in delavci v zdravstvu in socialnimi delavkami in delavci na področju socialnega varstva?

Kultura varovanja in krepitve virov vseh udeleženk in udeležencev izvirnih delovnih projektov in javna podoba socialnega dela

Nujno je socialnim delavkam in delavcem omogočiti, da bodo skrbeli za krepitev lastnih virov (tudi duhovnih) in se pri tem vzajemno podpirali. Kako lahko to zagotovimo?

Kako lahko intenziviramo medsektorsko sodelovanje med organizacijami z različnih področij in spodbudimo povezovanje nevladnih organizacij in drugih služb?

Razvijati moramo programe, s katerimi se bomo ustrezneje odzvali na dejanske potrebe uporabnikov in povezali vse vire v skupnosti za podporo ljudem (npr. za otroke, starše – primer treninga starševstva, mlade, gluhoslepe, na področju drog).

Zelo pomembno je ustvarjati in krepiti konstruktivno javno podobo socialnega dela. Bodimo proaktivni in vzpostavimo službo oz. delovno mesto predstavnika za odnose z javnostmi, da bo kompetentno odgovarjal na medijske napade. V javnosti predstavljajmo pozitivne zgodbe in si prizadevajmo za tak dialog z mediji, da bodo spremenili dosedanji način poročanja, utemeljen na negativnih kritikah in aferah. Ponudimo informativne seminarje za novinarje in načrtno spodbujajmo razvoj konstruktivne poklicne samopodobe socialnih delavk in delavcev.

Na Fakulteti za socialno delo organizirajmo usposabljanje z naslovom »socialno delo in mediji«, ki bo odgovorilo na vprašanje, kako naj socialne delavke in delavci komunicirajo z mediji, da bodo postali aktivni akterji, ne pa pasivni objekti medijskega demoniziranja. Raziskujmo načine krepitve moči socialnih delavk in delavcev, da se bodo večkrat oglasili ob aktualnih družbenih problemih v javnosti. Bolj moramo zaščititi socialne delavke in delavce, ko postane njihovo delo škandalizirano. Dogovorimo se, kdo naj bo odgovoren za to, da jih podpre v takšni situaciji, in kako jim omogočiti ustrezno urjenje za komuniciranje z javnostmi.

Znanstveno raziskovanje in izobraževanje za konstruktivno, sodelovalno socialno delo

Pomembno je, da še naprej razvijamo participacijsko, akcijsko raziskovanje in preučujemo teme, ki bodo spodbudile želene spremembe v sistemu socialnega varstva. Med drugim moramo načrtovati in izvesti analizo stroškovne učinkovitosti praks na področju dolgotrajne oskrbe.

Raziskujmo odpornost uporabnikov, njihovo sposobnost za okrevanje, individualno, družinsko in skupnostno odpornost, pri tem pa ohranimo družbenokritično perspektivo.

Socialne delavke in delavci naj se usposabljaajo za kulturno kompetentnost, kritično občutljivost za heteronormativnost govora in razvijanje novih jezikovnih, narativnih praks. Z ustrezno ponudbo moramo odgovoriti na potrebe socialnih delavk in delavcev ter drugih sodelavcev (neformalni oskrbovalci, prostovoljci) po vseživljenjskem izobraževanju.

Zavedamo se pomena vzajemne povezanosti teorije in prakse v izobraževanju za socialno delo. Kako ustvarjati priložnosti za učenje uporabe teorije v praksi tako, da bodo študentke in študenti dobili podporo in vzdržali negotovost v spoprijemanju s kompleksnostjo socialnega dela?

V izobraževanje je treba vključiti več vsebin, povezanih s socialnim delom na področju zdravstva. Smiselno bi bilo vzpostaviti specialistični študijski program ali druge študijske oblike za socialno delo v zdravstvu (v sodelovanju med Fakulteto za socialno delo, Zdravstveno fakulteto in Medicinsko fakulteto).

Reorganizacija centrov za socialno delo

tema reorganizacije centrov za socialno delo sicer vključuje oz. združuje vsa kongresna tematska področja, jo pa posebej omenjamo, saj so udeleženske in udeleženci kongresa poudarili potrebo po tem, da se intenzivneje vključijo v proces načrtovanja in izvedbe reorganizacije.

Tako so predlagali naloge oz. korake v procesu reorganizacije centrov za socialno delo:

- Najprej je treba opredeliti namen in cilje reorganizacije in pri tem upoštevati perspektivo zaposlenih in uporabnikov. Smiselno je natančneje raziskati in analizirati obstoječe primere dobre prakse organiziranosti dela na centrih za socialno delo. Če bomo uvajali nove načine oz. modele reorganizacije dela, jih moramo najprej pilotno preizkusiti.
- Zmanjša naj se birokratizacija, poveča pa možnost za (sodobno strokovno) socialno delo. Centri za socialno delo naj se (znova) bolj povežejo s skupnostjo, okrepi je treba možnosti za skupnostno, terensko socialno delo, ki bo ustrezneje zadovoljilo potrebe ljudi v skupnosti.
- Za strokovno socialno delo in kompetentne delavke in delavce potrebujemo več kadra in redno vseživljenjsko usposabljanje. Začnimo se pogovarjati o delitvi nalog med različnimi profili z idejo ključnega delavca kot odgovornega za izvirni delovni projekt sodelovanja.
- V sodelovanju z Ministrstvom za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti prenesimo pobudo za reorganizacijo centrov za socialno delo na centre za socialno delo: organizirajmo priložnosti za dialog – o pričakovanjih, dilemah, virih, predlogih – zaposlenih, uporabnikov in drugih predstavnikov skupnosti in organizacij, s katerimi sodeluje center za socialno delo. Šele tako bomo omogočili samoorganiziranje akterjev od spodaj navzgor.

Oxfamovo poročilo št. 210 (2016)

Gospodarstvo za 1% / Slovenska smerLjubljana: /*cf., 127 strani.
ISBN 978-961-257-079-8.

Glavna poanta monografije, ki jo je izdala nevladna organizacija Oxfam, so podatki, dokazi in opozorila o nevarnosti neoliberalne smeri, v katero se razvija svetovno gospodarstvo. Takšen sistem povzroča vedno večje družbene neenakosti in revščino v svetu, hkrati pa je tudi ekonomsko in okoljsko nevzdržen. Avtorji Oxfamovega poročila dokažejo, zakaj trditev, da je prevladujoča oblika kapitalizma ustvarjena le za en odstotek prebivalstva, ni zgolj metafora. V drugem delu knjige pa avtorja Srečo Dragoš in Vesna Leskošek predstavita analizo razmer v Sloveniji, saj Oxfam (v prvem delu) Slovenije ne omenja.

Osrednja ugotovitev Oxfamovega poročila je izjemno skrb zbujajoča: 62 najbogatejših posameznikov na svetu je imelo leta 2015 toliko premoženja, kot ga je imelo 388 najbogatejših ljudi leta 2010. Po predvidevanjih strokovnjakov naj bi ta peščica ljudi imela po letu 2015 več kot 50 odstotkov celotnega globalnega premoženja. To dokazuje, da je praksa neoliberalizma največji zmagovalec globalizacije, najnevarnejša posledica pa je vedno večja stratifikacija družb tako na mednarodni ravni kot znotraj njih samih.



Na mednarodni ravni je eden od največjih krivcev za takšno stanje – kot dokazuje Oxfamova študija – farmacevtska industrija, ki sodi med najbolj dobičkonosne svetovne panoge. Njena kapitalska rast se vzdržuje predvsem na podlagi patentov, ki so (že po definiciji pravno) sredstvo za monopolizacijo informacij. To v tem primeru pomeni, da se v omenjeni panogi, ki pokriva življenjsko pomembno področje, sistematično preprečuje (s patenti) zniževanje cen zdravil na svetovnem trgu, hkrati pa konkurentom preprečujejo izdelavo enakovrednih zdravil.

Po Oxfamovi navedbi, ki se sklicuje na Svetovno banko (WBG), je leta 2015 v skrajni revščini živelo okrog 200 milijonov ljudi. Če bi obstajala politična volja, bi absolutno revščino z lahkoto odpravili povsod po svetu, saj bi stroški za njeno ukinitve predstavljali zgolj minoren delež celotnega svetovnega BDP-ja.

Neoliberalni sistem je koristen samo za peščico, ki s pomočjo davčne arhitekture koncentrira vedno več kapitala. Oxfam ugotavlja, da posamezniki akumulirajo v davčnih oazah 7,6 bilijona ameriških dolarjev. Dobički se odlivajo iz držav, v katerih so bili ustvarjeni, to pa bremeni državne proračune, saj korporacije povsem zakonito selijo dobičke v svoje podružnice, registrirane v tujih davčnih režimih, z nizkimi ali ničnimi davki. Posledica je krčenje državnih sredstev za javne storitve in infrastrukturo. Znale davčne oaze po Oxfamovi navedbi so: Bermudi, Kajmanski otoki, Luksemburg, Švica, Irska, Nizozemska, Singapur, Panama, Britanski deviški otoki, Jersey idr.

Rudna bogastva, nafta in zemeljski plin imajo v svetu dominantno vlogo. Dobički, pridobljeni na tem področju, se stekajo v roke peščice zasebnikov na načine, ki imajo še najmanj skupnega z inovacijami in ustvarjanjem delovnih mest. Denimo, v Braziliji in Mehiki so staroselci prizadeti zaradi krčenja naravnih gozdov za potrebe rudarstva in intenzivnega kmetijstva, saj veliki koncerni uničujejo njihov življenjski prostor. Ofenzivnost tega trenda se v zadnjih desetletjih stopnjuje – kot dokazujejo podatki iz Oxfamovega poročila – in je povezana s povečevanjem finančnega sektorja, v katerem je primarni cilj ustvarjati dobiček od kapitala (dividende, obresti in dohodki od drugih izvedenih finančnih instrumentov), ne pa od dela oz. njegove dejanske dodane vrednosti v proizvedenih produktih oz. storitvah. Ustvarjena vrednost ni nekaj novega, saj smo jo ljudje v različnih količinah (re)producirali ves čas. So se pa spreminjale njene (o)cene.

Zadnja globalna ekonomska kriza je poučen primer takšnih trendov. Gre za problem ekstremnega razcepa med realno vrednostjo in njenim tržnim ekvivalentom, ki povzroča napihovanje ekonomskih balonov, ti pa na

koncu počijo na škodo najšibkejših tržnih akterjev (najbolj neobveščenih, nemočnih in najmanj organiziranih slojev). Ti imajo v tej zgodbi vlogo potrošnikov.

Slovenska smer

Drugi del knjige je spremna študija Sreča Dragoša in Vesne Leskošek. Obravnava slovensko varianto opisanih trendov. Od osamosvojitve se tudi v slovenskem prostoru uveljavlja neoliberalizem, njegova prva tarča pa je socialna država. Celo v letih 2007–2008, ko smo imeli najvišjo stopnjo gospodarske konjunktore, se je revščina povečala za 7 odstotkov (s tem smo postali skorajda evropski rekorderji). To pomeni, da izmenjavanje konjunktore in recesije ni odgovorno za razraščanje revščine in da krivec zanjo tudi ni vsiljen od zunaj. Šlo je zgolj za odločitev slovenske nacionalne politike, da sta ekonomska rast in nagrajevanje najbogatejših pomembnejša od socialne varnosti najrevnejših. Konsenz o tem se najlažje doseže pri krčenju dobrin in storitev za sloje, ki so na dnu in s tem izločeni iz participacije v produkciji in potrošnji. Posledica je bila 410.000 socialno izključenih v Sloveniji leta 2014. Kljub nekaterim, razmeroma ugodnim kazalcem v zvezi s socialno državo (v primerjavi z drugimi državami) izstopajo negativni trendi, zlasti v zvezi s posameznimi kategorijami revnih, kot avtorja tega razdelka ponazorita z bogatimi empiričnimi podatki. Zato velja znova poudariti, da vzroki negativnih trendov na socialnem področju niso niti ekonomski niti zunanji, pač pa notranji, politični.

Oxfamova raziskava ni nov, je le najnovejši dokaz, da je neoliberalna pot socialno, ekonomsko, kulturno, okoljsko in politično nevarna. Ne gre pozabiti, da so načela neoliberalizma v konfliktu z demokratičnim načeli, a to so številni svarili že dolgo pred izvolitvijo Donalda Trumpa in vzponom nacionalističnega populizma v evropskih državah. Vprašanje je, kako ustaviti ta globalni trend. So spremembe nujne najprej na globalni ravni ali znotraj nacionalnih okvirov, je alternativa zdajšnjim trendom reformiranje ali zamenjava obstoječega gospodarskega sistema in ne nazadnje, je ta način spraševanja (ali/ali) sploh pravilen ali pa bi bilo bolje dati prednost manjšim, pragmatičnim izboljšavam, ki bi jih uvajali hkrati na obeh ravneh, tako na nacionalni kot na internacionalni? Na ta ključna vprašanja o prihodnosti Oxfamovo poročilo ne odgovarja, navede pa nekaj najpomembnejših korakov.

Seznam ukrepov, ki so hitro izvedljivi in zelo učinkoviti, če bi nam o njih uspelo doseči soglasje med političnimi odločevalci, je, kot jih navaja Oxfamovo poročilo: ukinitve davčnih oaz, uvedba enakega dohodka za ženske in moške na primerljivih delovnih mestih, zagotavljanje nadomestil za neplačano delo žensk v družini in gospodinjstvu, izločitev intelektualne lastnine iz trgovinskih sporazumov, bančne reforme (zlasti ločevanje podjetniških poslov od servisiranja bančnih komitentov), sprejemanje ukrepov za sodelovanje med velikimi podjetji in državo, pravična porazdelitev davčnih bremen v pomenu zagotavljanja enakih pogojev za vse državljanke, povečanje financiranja javnega zdravstva, javnega izobraževanja in socialnih storitev. To vsekakor niso radikalne poteze, ki bi kapitalistični model gospodarstva nadomestile z drugačnim, hkrati pa so nujne, saj brez njih obstoječi sistem postaja nevzdržen. Dokler ne uvedemo (vsaj) omenjenih korekcij prostega trga, bodo državni proračuni in z njimi koncept socialne države ostali glavni talci obstoječe ureditve.

Samo pol leta po objavi predstavljenega Oxfamovega poročila je študijo o podobni temi izvedel tudi McKinseyjev inštitut (McKinsey Global Institute 2016), ki se sicer ukvarja predvsem z ekonomskimi analizami, namenjenimi izboljšanju podjetništva. V tej analizi opozarja na nevarno povečanje brezperspektivnosti med mlajšo generacijo v 25 najrazvitejših državah. Čeprav sta še v desetletju pred zadnjo ekonomsko krizo (1993–2005) samo dva odstotka mlajše generacije imela enake ali nižje dohodke od generacije pred njimi, se je v zadnjem desetletju (2005–2014) ta delež generacijsko prikrajšanih povečal kar na neverjetnih 65 do 70 %. Zato tudi študija McKinseyjevega inštituta opozarja na enako nevarnost kot Oxfamova, namreč, da je neenakost nevarna, saj povzroča ekonomsko in socialno erozijo.

Slovenski problem ni zgolj v tem, da nismo izvzeti iz opisanih trendov, pač pa da jih nekritično prevzemamo. Slovenska smer v drugi polovici knjige se izteče v premislek, kaj bi bilo nujno storiti v Sloveniji, da ne postanemo žrtev globalnih trendov v razmerah, ki jim ne moremo ubežati. Čeprav je Slovenija v primerjavi z drugimi državami za zdaj še v zelo dobri kondiciji, pa podatkov o tem zaradi neoliberalnega vrednotenja sploh ne znamo ceniti.

Nejc Pulko

Vir

McKinsey Global Institute (2016), *Poorer than their parents? Flat or falling incomes in advanced economies*. Dostopno na: <http://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/poorer-than-their-parents-a-new-perspective-on-income-inequality> (15. 1. 2017).

Izdajatelj
Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani
Vse pravice pridržane

Glavni urednik
Bogdan Lešnik

Odgovorni urednik
Borut Petrović Jesenovec

Uredniški odbor
Lena Dominelli, Srečo Dragoš
Tamara Rape Žiberna
Mojca Urek, Darja Zaviršek

Uredniški svet
Gabi Čačinovič Vogrinčič, Bojan Dekleva
Vito Flaker, Andreja Kavar Vidmar, Zinka Kolarič
Anica Kos, Blaž Mesec, Zdravko Mlinar
Marija Ovsenik, Jože Ramovš, Tanja Rener
Bernard Stritih, Nada Stropnik

In memoriam
Jo Campling

Naslov
Topniška 31, 1000 Ljubljana
tel. (01) 2809 273, faks 2809270
socialno.delo@fsd.uni-lj.si

Spletne strani
www.fsd.uni-lj.si/sd

Subvencije
Javna agencija za raziskovalno dejavnost
Republike Slovenije

Tisk

Nonparel, d. o. o., Medvode

Naročnina (cena letnika)
za pravne osebe € 75,00
za fizične osebe € 37,00 (študentje € 32,00)

Vključenost v podatkovne baze
International Bibliography of the Social Sciences
Linguistics & Language Behavior Abstracts
Mental Health Abstracts
Social Planning/Policy & Development Abstracts
Sociological Abstracts
Studies on Women Abstracts

Revija izhaja dvomesečno, začenši s februarjem.

Smernice, kako pripraviti in predložiti prispevek za
objavo, se nahajajo na spletnih straneh revije.

ČLANKI

Jasmina Rosič, Liljana Rihter – **OGROŽENOST ZAPOSLENIH NA PODROČJU NASILJA V DRUŽINI** – 167

Liljana Rihter – **ZAPOSILITEV IN DELOVNE RAZMERE NA PODROČJU SOCIALNEGA VARSTVA** – 181

Andreja Rafaelič – **HITRA OCENA POTREB IN STORITEV ZA NAČRTOVANJE DEZINSTITUCIONALIZACIJE** – 191

POROČILI

Daniela Janušič – **KONSTRUKTIVNO SOCIALNO DELO NA OSNOVNI ŠOLI LESKOVEC PRI KRŠKEM** – 205

Liljana Rihter, Lea Šugman Bohinc – **KONSTRUKTIVNO SOCIALNO DELO KOT GIBALO SOUSTVARJALNEGA DIALOGA** – 213

RECENZII

Nejc Pulko – Oxfamovo poročilo št. 210 (2016) – *Gospodarstvo za 1% / Slovenska smer* – 217