

Nina Mešl

SOCIALNO DELO Z DRUŽINO

UPORABA IN SOUSTVARJANJE ZNANJA V PRAKSI

UVOD

Dosedanje raziskave v Sloveniji (npr. Čačinovič Vogrinčič, Šugman Bohinc 2000, Sunko 2001) so pokazale, da socialni delavci v praksi teoretskih znanj ne uporabljajo dovolj eksplicitno. Tudi drugod v svetu se vprašanje povezave prakse s teorijo v socialnem delu pojavlja že precej časa in razprave še potekajo (npr. Lüssi 1991, Turner 1996, Pease, Fook 1999, Camilleri 1999, Rosen *et al.* 1999, Payne 2001, Healy 2000, 2005, Osmond 2006 idr.).

Izhodišče za nadaljnje raziskovanje je teza, da je razlika med dobro in slabo prakso socialnega dela povezana z uporabo teoretskih znanj v praksi. Zanimajo nas vprašanja, kot so, kako je v praksi socialnega dela vidna uporaba teorije, kako ta vpliva na potek dela z družinami, kako socialni delavci razmišljamo o teoretskih pristopih v praksi, kako praksa vpliva na razvoj teorij, kaj oblikuje vedenjski svet socialnih delavk v konkretnem primeru dela z družino ipd.?

Schön (1987, 1991), ki je podrobneje raziskoval, kaj se dogaja s teoretskim znanjem v različnih praktičnih okoljih, je pri svojem delu izhajal iz predpostavke, da kompetentni praktiki po navadi vedo več, kot lahko povedo. Menim, da lahko to predpostavko prenesemo tudi v socialno delo: kompetentni socialni delavci po navadi vedo več o opravljanju kakovostne prakse socialnega dela, kot lahko o svojem delu povedo. A v socialnem delu moramo narediti korak naprej. Potrebujemo znanje in besede, da svoje delo poimenujemo, da uporabnikom ubesedimo, kaj delamo, kaj nameravamo doseči, da bi lahko skupaj z njimi preverili, raziskovali možne korake. Le tako lahko zagotovimo soudeležnost

v procesu dela, ki vodi k dobrim razpletom. Zato moramo v socialnem delu raziskovati takšne smeri, da bi se lahko približali ekspliciranju ravnanja, temu, da bi imeli besede za poimenovanje konceptov, ki jih razumem kot oporo za ravnanje v kompleksnih praktičnih situacijah. Prav to je bil eden od namenov raziskave o uporabi in uporabnosti teoretskega znanja v praksi socialnega dela z družino (Mešl 2007). Del rezultatov je predstavljen v nadaljevanju.

UPORABA TEORIJ RAVNANJA V PRAKSI SOCIALNEGA DELA Z DRUŽINO¹ – RAZISKAVA²

Težišče raziskovanja je bila uporaba teoretskih spoznanj o socialnem delu z družino v

¹ Tako za Evropo kot tudi za Slovenijo je značilna intenzivna pluralizacija družinskih oblik in družinskih življenjskih slogov. Zato, pravi Rener (1995: 19), je konkretnije kot o »družini« govoriti v množini o »družinah«. Vsekakor je v sodobnem socialnem delu z družino nujno izhodišče odprtost do raznovrstnih družinskih oblik. V socialnem delu ne sprašujemo, katera je »dobra«, »zdrava« oblika družine. V socialnem delu potrebujemo odprte in sprejemajoče definicije, ki ostajajo fleksibilne do tega, kar vidimo in slišimo od družin samih. Z družino raziskujemo, kako člani živijo, kaj potrebujejo, kakšne so posameznikove in družinske definicije družine (Čačinovič Vogrinčič 2006: 118). Namen edninske rabe samostalnika družina v socialnem delu z družino nikakor ni zanikanje pluralnosti družinskih oblik. Ednina je uporabljena, ker v socialnem delu v enem izvirnem delovnem projektu pomoči po navadi sodelujemo z eno družino. Ta je seveda vedno enkratna, pa naj bo enostarševska, družina istospolnih partnerjev, razvezana, dopolnjena ipd.

² V prispevku je predstavljen del obsežnejšega raziskovalnega projekta (gl. Mešl 2007).

praksi, predvsem, če uporabim terminologijo Argyrisa in Schöna (1974), privzete teorije socialnih delavk in teorije v uporabi – implicitno znanje, ki oblikuje njihov vedenjski svet³.

Približati se teorijam v uporabi je bil metodo-
loški izziv, saj posameznikove teorije v uporabi
ne moremo prepoznati tako, da ga preprosto
vprašamo o njej. Njegovo teorijo v uporabi
najbolj natančno konstruiramo z opazovanjem
njegovega vedenja. Priložnosti, da bi lahko opa-
zovala celoten proces dela z družino, v raziskavi
nisem imela. Teorije v uporabi sem poskušala
prepoznati s pomočjo analize zapisov procesa
dela in intervjujev s socialnimi delavkami, v
katerih so opisovale svoja dejanja za konkretne
primere dela z družino. Analiza ocenjevalnih
lestvic za vsak primer dela⁴, ki so jih izpolnile
socialne delavke in sem jih nato na podlagi
spisovne dokumentacije izpolnila tudi sama, ter
primerjava rezultatov z odgovorom na vprašanje
(»Katera znanja uporabljate pri svojem delu, iz
katerih teoretičnih izhodišč izhajate?«), ki se
nanaša na privzeto teorijo, pričata o skladnosti
oziroma neskladnosti privzete teorije in teorije
v uporabi posamezne socialne delavke.

Izhodišče raziskovanja sta bili hipotezi:

1. socialne delavke/socialni delavci v praksi uporabljajo implicitne teorije ravnanja;
2. implicitne teorije ravnanja je možno v grobem razvrstili v tri kategorije:
 - koncept delovnega odnosa,
 - koncept dela po upravnem postopku,
 - drugi koncepti (npr. realitetna teorija, sistemsko-kibernetska teorija).

³ Argyris in Schön (1974) sta preučevala uporabo teorije v praksi v raznovrstnih praktičnih okoljih; njuno razumevanje procesov integriranja teorije in prakse je uporabno tudi za socialno delo. Avtorja menita, da teorije ravnanja opredeljujeta dva temeljna koncepta: *privzete teorije* (ko nekoga vprašamo, kako bi se vedel v določenih okoliščinah, po navadi ponudi odgovor, ki predstavlja njegovo *privzeto teorijo ravnanja* za tisto situacijo; to je teorija ravnanja, ki ji je predan in o kateri, na podlagi povpraševanja, komunicira z drugimi) in *teorije v uporabi* (prav te zares vodijo človekova ravnanja, oblikujejo posameznikov vedenjski svet).

⁴ Za namen raziskave sem izdelala ocenjevalno lestvico (tri faze vrednotenja), v kateri sem operacionalizirala štiri koncepte dela, ki so jih socialne delavke, vključene v raziskavo, opredelile kot svoje privzete teorije.

Vrsta raziskave

V raziskavi so bile uporabljene kvalitativne in kvantitativne metode zbiranja in obdelave podatkov.

Populacija in vzorčenje

V raziskavi sem se omejila na socialne delavke, ki so zaposlene na centrih za socialno delo in opravljajo socialno delo z družino⁵. Glede na namen raziskave sem se odločila za priložnostni vzorec. Moj namen ni bil pridobiti podatke, ki bi jih lahko posploševala na celotno populacijo socialnih delavk in delavcev v Sloveniji, temveč poglobljeno analizirati nekaj procesov dela z družinami v socialnem delu, saj bi mi to omogočilo celovitejši vpogled v različne načine ravnanja in pojasnjevanja tega ravnanja. V raziskovalnem projektu, ki je obsegal tri faze raziskovanja⁶, so sodelovale socialne delavke iz različnih krajev Slovenije, ki opravljajo socialno delo na različnih vsebinskih področjih socialnega dela z družino in se ob delu dodatno izobražujejo in imajo najmanj petnajstletne praktične izkušnje v socialnem delu. V analizo so mi dale več dosjejev o delu z družinami (primeri, ko so bile s procesom dela, z izidom zadovoljne, in primeri, ko niso bile). Pet socialnih delavk je v analizo odstopilo 25 dosjejev, iz katerih je viden proces dela.

⁵ V raziskavi sem se omejila na specifičen institucionalni kontekst, ki postavlja okvir nalog za socialne delavke, določa, kaj morajo formalno opraviti (o tem npr. piše K. Healy 2005).

⁶ Podatke za raziskavo sem zbirala v treh fazah:

1. faza raziskave: prvi stik s socialnimi delavkami, vključenimi v raziskavo: prvi intervju o področju njihovega dela, o njihovih teoretskih izhodiščih, zbiranje spisovne dokumentacije za analizo;
2. faza raziskave: drugi stik s socialnimi delavkami, vključenimi v raziskavo: poglobljen intervju o procesu dela pri izbranem primeru, izpolnjevanje ocenjevalne lestvice za vse primere, ki so jih socialne delavke izbrale za raziskavo;
3. faza raziskave: tretji stik s socialnimi delavkami, vključenimi v raziskavo: skupinski intervju (refleksija o izsledkih raziskave).

Spremenljivke

V ocenjevalni lestvici sem operacionalizirala štiri koncepte dela, ki so jih socialne delavke, vključene v raziskavo, v prvem intervjuju opredelile kot privzete teorije (delovni odnos, upravni postopek, realitetna terapija, sistemsko-kibernet-ski pristop). Vsak koncept dela sem opredelila z enajstimi spremenljivkami (glej preglednico 2). Vsaka spremenljivka je imela tri vrednosti: nisem tako ravnala; tako sem ravnala, vendar ne dosledno; dosledno sem tako ravnala.

Obdelava in analiza podatkov

Ocenjevalne lestvice, ki so mi jih za vseh petindvajset primerov izpolnile socialne delavke (vsaka za svoje primere), sem obdelala s programskim paketom SPSS. Za vsako spremenljivko sem oblikovala frekvenčno porazdelitev. Za vsak koncept dela sem najprej oblikovala indekse – seštevke točk pri vseh spremenljivkah, ki so sodile pod določen koncept dela, pri tem pa je bila najnižja možna vrednost 0 (socialna delavka ni uporabila nobenega elementa izbranega koncepta), najvišja pa 22 (socialna delavka je dosledno uporabila vse elemente koncepta). Za indekse sem potem izračunala povprečne vrednosti. Vseh petindvajset primerov sem analizirala tudi sama. Iz dosjegov primerov sem v ocenjevalno lestvico (za vsak primer posebej) izpisala dele besedila v dosjeju – pod opredelitev v lestvici, kamor sem ocenila, da sodi. Tako sem izjave o načinu dela, iz katerih je bil sestavljen merski instrument, uporabila kot kode za kvalitativno analizo celotnega gradiva. Ko sem izpolnila vsch petindvajset ocenjevalnih lestvic, sem vsaki tudi

sama pripisala ocene o stopnji doslednosti določenega ravnanja. Tako sem dobila kvantitativno gradivo in obdelala sem ga na podoben način kot ocene socialnih delavk – s programskim paketom SPSS. Dodatno sem s t-testom primerjala ocene socialnih delavk in moje ocene.

Uporaba različnih konceptov dela v socialnem delu z družino: povprečje indeksov posameznih konceptov dela glede ocene (ne) doslednosti uporabe (primerjava med ocenami socialnih delavk in mojimi ocenami)

Preglednica 1 prikazuje primerjavo ocen socialnih delavk, vključenih v raziskavo, in mojih ocen v ocenjevalnih lestvicah za vseh petindvajset primerov (število je vidno iz tretjega stolpca). V prvem stolpcu so označeni štirje koncepti dela, ki so jih socialne delavke uporabljale pri delu z izbranimi primeri: delovni odnos (delind), upravni postopek (uprind), realitetna terapija (realind) in sistemsko-kibernet-ski pristop (sisind). Končnica »n« pri vsakem paru označuje, da se ocene nanašajo na moje ocenjevanje.

Drugi stolpec prikazuje povprečne vrednosti ocen (največje možno število je 22) pri vsakem konceptu; pri posameznem konceptu je najprej predstavljena ocena socialnih delavk, nato moja ocena. Iz tega stolpca lahko razberemo, da so socialne delavke uporabljale vse štiri koncepte dela. Same so opredelile koncept delovnega odnosa kot tistega, po katerem so najbolj dosledno delale (18,68), nato realitetno

Preglednica 1: Primerjava povprečij indeksov posameznih konceptov dela

		povprečje	n	std. odklon	std. napaka povp.
Par	delind	18,68	25	3,15	0,63
1	delindn	13,20	25	6,52	1,30
Par	uprind	5,88	25	9,03	1,81
2	uprindn	7,00	25	8,21	1,64
Par	realind	16,36	25	2,84	0,57
3	realindn	4,48	25	6,20	1,24
Par	sisind	13,60	25	3,03	0,61
4	sisindn	10,16	25	6,27	1,25

terapijo (16,36), sledita sistemsko-kibernetški pristop (13,6) in upravni postopek (5,88).

Moje ocene se v vseh štirih skupinah občutno razlikujejo od ocen socialnih delavk. V treh primerih (delovni odnos 13,2, realitetna terapija 4,48, sistemsko-kibernetški pristop 10,16) so moje ocene nižje, pri upravnem postopku (7,00) pa sem dala višje ocene kot socialne delavke. T-test je pokazal, da gre pri vseh primerjavah ocen socialnih delavk in mojih ocen za statistično značilne razlike.

Na podlagi preglednice 1 že lahko potrdim svojo prvo in drugo raziskovalno hipotezo, ki sta se potrdili tudi v nadaljnjem raziskovanju. Nizko povprečje pri upravnem postopku pomeni, da socialne delavke niso uporabile tega pristopa v vseh primerih, ker tako ravnanje ni bilo potrebno. Nadaljnja analiza podatkov pa je pokazala, da so v primerih, ko so delale po upravnem postopku, zelo dosledno uporabljale vse elemente tega postopka. Nizko povprečje pri realitetni terapiji (pri mojem ocenjevanju) je posledica metodološke odločitve, da analiziram dosjeje po tem pristopu k delu le pri socialnih delavkah, ki so se zanj izobraževale.

Razlike v povprečnih ocenah uporabe različnih konceptov dela (med mojim ocenjevanjem in ocenjevanjem socialnih delavk) so lahko nastale zaradi več razlogov.

Prvi razlog je gotovo ta, da sem pri svojem ocenjevanju izhajala iz analize zapisanega; analizirala sem tisto, kar so socialne delavke o procesu dela zapisale, ne pa samega procesa dela. Socialne delavke pa so lahko pri pripisovanju ocene za posamezne primere mislile na celotno sliko procesa dela, v katerem so bile soudeležene.

Druga možna utemeljitev razlik je v razkoraku med privzetimi teorijami socialnih delavk in njihovimi teorijami v uporabi, ki določajo njihov vedenjski svet v praksi. Ko sem socialne delavke v prvem intervjuju vprašala, iz katerih teoretskih izhodišč izhajajo pri svojem delu, so mi v odgovorih navedle svoje *privzete teorije ravnanja*. To so teorije ravnanja, ki so jim socialne delavke predane in o katerih, na podlagi povpraševanja, komunicirajo z drugimi (Argyris, Schön 1974).

Na tretjem srečanju sem v obliki ciljne skupine vodila skupinski pogovor in ko sem socialnim delavkam predstavljala dobljene rezultate raziskave in jih povabila, naj razmišljajo o ugotovitvah in tudi že o nadaljnjem skupnem raziskovanju, so moje interpretacije potrdile. Najprej so vzroke iskale v tem, da se moja analiza nanaša na zapisano gradivo. Rekle pa so tudi, da so jih te ugotovitve spodbudile k razmišljanju, koliko v praksi res uporabljajo predstavljene koncepte. Najbolj jih je presenetilo veliko odstopanje pri delovnem odnosu, saj menijo, da je to njihova temeljna teorija ravnanja, iz katere izhajajo v praksi. Vprašala sem jih, ali je možna interpretacija, da je koncept delovnega odnosa njihova privzeta teorija, ki jo poznajo, jim je blizu, iz katere izhajajo, a še ni v celoti privzeta, da bi postala dosledno teorija uporabe, v vsakem elementu. Socialne delavke so se s to ugotovitvijo strinjale.

Iz povprečja indeksov za vsako socialno delavko posebej lahko razberemo podoben trend kot pri preglednici 1, v kateri so navedeni skupni podatki.

Uporaba različnih konceptov dela: povprečne ocene po posameznih spremenljivkah določenega koncepta

Elemente, za katere smo socialne delavke in jaz ocenile, da so jih najmanj dosledno uporabile, navajam z zvezdico. Elementi, za katere smo ocenile, da so bili najbolj dosledno uporabljeni, pa so označeni s krogcem.

Delovni odnos

V primerjavi z drugimi koncepti sem pri delovnem odnosu pri večini elementov v večini primerov pripisala višje ocene kot drugje.

Dogovor o sodelovanju, perspektiva moči, znanje za ravnanje so najmanj dosledno uporabljeni elementi.

Najvišje povprečje ocen pri večini elementov v večini primerov tega koncepta potrjuje, da je delovni odnos tisti, ki ga socialne delavke,

Preglednica 2: Frekvence po posameznih trditvah določenega koncepta dela

trditev (elementi koncepta dela)	ocene socialnih delavk (povp. ⁷)	moje ocene (povp.)
DELOVNI ODNOS		
V procesu dela sem vse udeležene v problemu vsaj enkrat povabila na skupni pogovor.	1,56	1,12
Na začetku dela sem se z vsemi navzočimi dogovorila o sodelovanju.	1,12*	0,56*
V procesu dela sem skrbela za to, da bi bili vsi udeleženi tudi v rešitvi.	1,76	1,32
Ravnala sem osebno zavzeto, konkretno, tukaj in zdaj.	1,96°	1,52°
Vodila in usmerjala sem udeležene v problemu k ciljem, o katerih smo se dogovorili skupaj.	1,84°	1,56°
Osebno sem se odzivala na opise problemov in na dejanja udeleženi in jim s tem pokazala, da jih upoštevam.	1,92°	1,36
Ravnala sem tako, da bi uporabniki dobili izkušnjo, da sami odločajo o svojem življenju – ne da bi jaz imela odločilno besedo.	1,80	1,60°
Ravnala sem tako, da sem pomagala odkriti, raziskati in izkoristiti uporabnikovo moč in vire.	1,68*	1,04*
O najpomembnejših rešitvah smo se zares dogovorili na skupnih pogovorih – ne mimo njih.	1,80	1,28
Zagotovila sem, da smo se razumeli in sporazumeli ter se šele potem dogovorili o rešitvi.	1,80	1,40
Uporabnikom sem predstavila strokovno znanje tako, da sem ga izrazila v njihovem jeziku, njihovo razumevanje pa sem si prevedla nazaj v strokovni jezik.	1,44*	0,44*
UPRAVNI POSTOPEK		
Pred izdajo odločbe sem izpeljala poseben postopek, v katerem sem ugotavljala dejstva in okoliščine, ki so za odločitev pomembni.	0,64	0,72
Omogočila sem stranki, da je povedala svoje mnenje o dejstvih in okoliščinah, ki so pomembni za odločbo.	0,64	0,72
Pridobila sem mnenje strokovne komisije in sklicala ustno obravnavo.	0,48	0,48
Strokovna komisija je oblikovala mnenje o obravnavani zadevi pred ustno obravnavo.	0,48	0,48
Osebno in pisno sem vabila stranke (tudi priče) na ustno obravnavo.	0,48	0,48
Povabljeni na ustno obravnavo so imeli osem dni časa od prejema vabila, da so se pripravili in da so lahko pravočasno in brez večjih stroškov prišli na obravnavo.	0,48	0,48
O vseh pomembnih dejanjih v postopku sem sestavila zapisnik.	0,68	1,32°
Jaz (ali druga uradna oseba) sem kot vodja ustne obravnave stranke v postopku poučila, da imajo pravico izraziti mnenje o okoliščinah, pomembnih za izdajo odločbe, o dejstvih, dokazih, dati pripombe, postaviti vprašanja.	0,48	0,48
Izdala sem odločbo najpozneje v dveh mesecih od uvedbe postopka.	0,40	0,64
Opravila sem pogovor z mladoletno osebo, v skladu z 12. členom Konvencije o otrokovih pravicah, ker ima pravico izraziti mnenja v vseh postopkih v zvezi z njo.	0,56	0,48
Stranko s pravnim poukom v odločbi sem poučila, da lahko zoper odločbo vložijo pritožbo.	0,56	0,72
REALITETNA TERAPIJA		
Upoštevala sem, da človek svobodno izbira svoje cilje, s katerimi zadovoljuje svoje potrebe, pa tudi načine, kako jih bo dosegel.	1,96°	0,64
Upoštevala sem, da je problem vedno v sedanjosti in da ni nobene potrebe po dolgotrajnem intenzivnem raziskovanju strankine preteklosti.	1,96°	0,56
Upoštevala sem, da vsak prevzema odgovornost za svoje življenje, in sem pomagala stranki ugotoviti, ali je pripravljena narediti določeno spremembo ali ne.	1,88°	0,44
Upoštevala sem, da sem edina oseba, katere vedenje lahko nadzorujem, in strank nisem poskušala nadzorovati.	1,96°	0,72
Upoštevala sem, da lahko dam ljudem le informacije, sami pa se odločijo, kaj bodo z njimi storili.	1,88°	0,80
Raziskala sem, katere potrebe (ljubezen in pripadnost, moč, svoboda, zabava) so za uporabnike pomembne in kako jih zadovoljujejo.	1,00*	0,08*
S stranko sem raziskala, kakšne slike se je odločila shraniti v svoj svet kakovosti.	0,96*	0,00*

⁷ Povprečje ocen pri posamezni trditvi; možnosti so bile: 0, 1 in 2.

trditev (elementi koncepta dela)	ocene socialnih delavk (povp.)	moje ocene (povp.)
Upoštevala sem, da sem odgovorna za vzpostavitev dobrega odnosa s stranko, v katerem lahko potem skušam vplivati nanjo.	1,96°	0,52
S stranko sem raziskala vse sestavine celostnega vedenja (dejavnost, razmišljanje, čustva in občutki, fiziologija).	0,88*	0,16*
Stranko sem spodbudila k samoevalvaciji njenih dejavnosti pri reševanju njenega problema.	1,28	0,32*
Stranko sem poučevala o teoriji izbire.	0,64*	0,24*
SISTEMSKO-KIBERNETSKI PRISTOP		
Bila sem pozorna na različne sisteme, v katere je bil uporabnik vključen, in sem upoštevala tudi njihove medsebojne interakcije.	1,60	1,48
Upoštevala sem, da sprememba dela sistema vpliva na vse druge sisteme.	1,80°	1,36
Upoštevala sem, da izražena težava pri enem družinskem članu ni njegova osebnostna značilnost, ampak način izražanja napetosti v odnosih v družini.	1,80°	1,48
Svoje delo sem usmerjala na odnose med družinskimi člani, ne pa na njihove osebnostne značilnosti.	1,84°	1,44
Ves čas procesa pomoči sem preverjala svoje razumevanje uporabnikovega razumevanja in njegovo razumevanje mojega razumevanja.	1,80°	0,76*
Vzpostavljala sem stik z uporabnikom tudi z zrcaljenjem telesnih gibov, glasu, izraza obraza, gibov, dihanja.	0,44*	0,00*
Interakcije in povezave med družinskimi člani sem raziskovala s postavljanjem krožnih vprašanj.	0,28*	0,00*
Preokvirjala sem uporabnikove neučinkovite vzorce mišljenja in reševanja problema.	0,76*	0,56*
Soustvarjala in spodbujala sem kontekst za razvoj sprememb višjega reda, če je bilo potrebno.	0,24*	0,60*
Z uporabniki smo oblikovali majhne korake za sprožanje sprememb.	1,72	1,32
Pripomogla sem k stabilizaciji nastalih sprememb s prizadevanjem za prilagoditev celotnega sistema na spremembo.	1,32	1,16

vključene v raziskavo, uporabljajo kot celoto (večino elementov).

Element dogovora o sodelovanju je zame temeljni element za vzpostavitev delovnega odnosa, zato nedoslednost uporabe tega elementa razumem kot enega izmed možnih razlogov za v povprečju nižje ocene glede doslednosti uporabe koncepta pri mojem ocenjevanju. Ko sem sama ocenjevala lestvice, v nobenem primeru nisem razbrala dosledne uporabe vseh elementov dogovora o sodelovanju.

Perspektiva moči (Saleebey 1997) je v sodobnem socialnem delu temeljna strokovna drža in zato sem bila presenečena, da je v analizi spisovne dokumentacije nisem razbrala v večji meri. Dosledno ravnanje iz perspektive moči sem pripisala v 32 % primerov.

V 60 % primerov sem ocenila, da socialne delavke niso uporabljale znanja za ravnanje pri svojem delu. Ta odstotek je zelo visok in ukvarjanje z uporabo tega elementa vidim kot izziv za socialne delavke in delavce v prihodnje, saj razumem uporabo tega elementa kot

pomemben prispevek k uspešnosti procesov pomoči. V socialnem delu imamo znanje, ki ga lahko podamo uporabnikom, in odločitev za tako ravnanje je nujna strokovna odločitev. Pri analizi spisov sem v procesih dela pogrešala razvidnost dela »na drugi ravni«, na »notranjih problemih« (glej npr. Čačinovič Vogrinčič 2006, Constable, Lee 2004), ko v socialnem delu z družinami obravnavamo družinsko dinamiko; tudi uporaba tega znanja v pogovoru z družino se umešča v ta element.

Spodbuden je podatek, da se je kot najbolj dosledno uporabljen pokazal element osebnega vodenja (Vries, Bouwkamp 1995), saj ta element priča o nujnem aktivnem, strokovnem ravnanju socialne delavke.

Upravni postopek

Pri upravnem postopku je najmanj odstopanj v ocenah. Le element, ki se nanaša na pisanje zapisnika (»O vseh pomembnih dejanjih v postopku sem sestavila zapisnik«), pri mojem

ocenjevanju izstopa v višini pripisanih ocen. Tu je moja ocena občutno višja kot ocena socialnih delavk in tudi kot druge moje ocene.

Kadar so socialne delavke pri delu z družino izpeljale upravni postopek, so najbolj dosledno uporabljeni vsi elementi tega pristopa; ocene so v povprečju nižje, ker je bilo nekaj primerov takih, da postopka ni bilo treba uporabiti. Ocena, ki izstopa, je posledica tega, da sem tudi v primerih, kjer ni bil izpeljan celoten upravni postopek in je socialna delavka pri delu z družino o kaki stvari napisala zapisnik, to pripisala temu konceptu dela. Komentar socialnih delavk na skupinskem intervjuju, na katerem sem predstavila ugotovitve, je bil, da so prav na upravni postopek največkrat pritožbe in zato socialne delavke poskušajo zelo dosledno upoštevati zakon in tudi dosledno zapisovati opravljena dejanja v postopku.

Realitetna terapija

Po najmanj dosledni uporabi tako pri mojih ocenah kot pri ocenah socialnih delavk izstopajo elementi: raziskovanje potreb, ki so pomembne za uporabnika, raziskovanje slik v svetu kakovosti, raziskovanje sestavin celostnega vedenja, spodbujanje k samoevalvaciji, poučevanje o teoriji izbire. Znova so pri mojem ocenjevanju ocene nižje kot pri ocenjevanju socialnih delavk.

Za vse druge elemente so socialne delavke v povprečju pripisale zelo visoke ocene, saj povprečje ni nižje od 1,88.

Sistemsko-kibernetski pristop

Pri socialnih delavkah in pri meni po najmanj dosledni uporabi izstopajo: zrcaljenje, postavljanje krožnih vprašanj, preokvirjanje, soustvarjanje in spodbujanje konteksta za razvoj sprememb višjega reda. Pri mojem ocenjevanju izstopata še: oblikovanje majhnih korakov za sprožanje sprememb in preverjanje uporabnikovega razumevanja.

Elementi, ki so jim socialne delavke pripisale najbolj dosledno uporabo: upoštevanje, da sprememba dela sistema vpliva na druge sis-

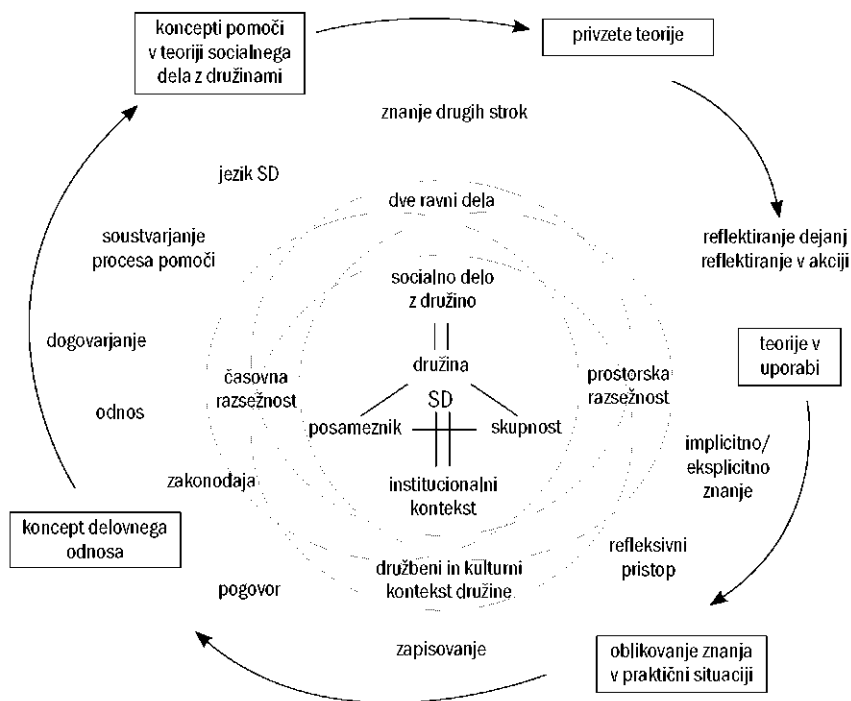
teme, izražena težava pri družinskem članu ni osebna značilnost, ampak način izražanja napetosti v odnosih, usmerjanje dela na odnose, ne na osebne značilnosti, preverjanje uporabnikovega razumevanja.

Socialne delavke pri delu črpajo znanje tudi iz posameznih elementov sistemsko-kibernetskega pristopa in realitetne terapije (o tem govorijo visoke ocene pri posameznih elementih teh dveh konceptov). Kot najmanj dosledno uporabljeni elementi izstopajo tisti, ki zahtevajo specifično ravnanje socialne delavke, ki ga pristop natančno določa.

KORAK K BOLJ KOMPETENTNEMU RAVNANJU V PRAKSI SOCIALNEGA DELA Z DRUŽINO

Rezultati raziskave so me spodbudili k razmišljanju, kako lahko presežemo nedosledno uporabo konceptov socialnega dela v praksi. Na podlagi teoretskega znanja in empiričnih rezultatov sem oblikovala model socialnega dela z družino (glej sliko 1), v katerem želim poudariti tako pomen posebne strokovne opremljenosti socialne delavke, ki dela na področju socialnega dela z družino (glej npr. Čačinovič Vogrinčič 2006, Constable, Lee 2004), kot tudi pomen reflektivne uporabe znanja v praksi (Taylor, White 2000, Healy 2005). Z oblikovanim modelom želim pripomoči k bolj eksplisitnemu opiranju na teoretsko znanje, ko socialne delavke iščejo odgovore, kako ravnati v kompleksnih procesih pomoči družinam.

Splošne teorije o delu z družinami so prevedene v prakso na primerih. Primer je individualna pripoved ali zgodba o interaktivni pomoči družini. Zgodba je določen izid kompleksnih realnosti, od katerih je le nekaj takih, ki jih lahko napovemo ali razumemo (Constable, Lee 2004: 264). Menim, da zgodbe v socialnem delu z družino ne moremo pisati sami, zgodbe v delovnem odnosu (Čačinovič Vogrinčič 2005) vedno znova soustvarjamo z družino in njenimi družinskimi člani. Lahko pa – in za to smo odgovorni – na kompetenten način socialnega dela ustvarimo razmere, odprt prostor za pogovor, v katerem lahko z

Slika 1: Socialno delo z družino: Soustvarjanje teorije v praksi⁸

ljudmi začnemo raziskovati in soustvarjati zelene zgodbe.

Predlagani model je dinamičen model – različne teme, vsebine dela, ravni delovanja so med sabo prepletene in soodvisne; s sliko sem želela prikazati svoje razumevanje krožnosti vpliva dejavnikov za vzpostavljanje in vzdrževanje uspešnih procesov pomoči družinam v socialnem delu. Krožnost pomeni tudi, da ni začetka in konca, ni vrstnega reda, po katerem bi morali korak za korakom uporabljati predstavljeni model.

SKLEP: MODEL(I) SOCIALNEGA DELA Z DRUŽINO?

Želela sem oblikovati uporaben in učinkovit model pomoči družini v socialnem delu, ki bi pripomogel k preseganju nedosledne uporabe konceptov socialnega dela v praksi – o takšni

uporabi pričajo predstavljeni rezultati – in hkrati model, ki sledi postmoderne paradigmi vzpostavljanja procesa pomoči, ki ga družina in socialna delavka soustvarita. Pri določitvi tega cilja sem vedela, da se lotevam kompleksnega področja dela, mogoče skoraj neuresničljive naloge, ki se zdi že v izhodišču protislovna. Ali ni v nasprotju s postmoderno paradigmo razmišljati o *enim modelu* ravnanja, ki naj bi ga sprejeli v socialnem delu z družino? Ali lahko z *enim modelom* odgovorimo na kompleksnost socialnega dela z družino? Ali lahko oblikujem *model*, ki ne bo zapiral prostorov za ustvarjalno odzivanje socialnih delavk na konkretno praktično situacijo, ki bo odpiral prostor za enkratnost družin in njenih družinskih članov in bo hkrati dovolj uporaben za prakso?

Protislovnost opredeljenega cilja se mi je med raziskovanjem po eni strani potrjevala, po drugi strani pa sem dobivala tudi potrditve o smiselnosti zastavljenega cilja. Končno sem omenjeno protislovnost sprejela kot izziv:

⁸Za podrobnejšo predstavitev modela gl. Mešl 2007.

merilo ustreznosti modela za socialno delo z družino je postala odprtost modela za izbor različnih teoretskih konceptov, ki jih v konkretnem praktičnem primeru (v specifičnem institucionalnem kontekstu) socialna delavka reflektivno (Taylor, White 2000, Healy 2005) uporabi v praksi – na kompetenten način, ki bo za družino, njene člane in socialno delavko pomenil soustvarjanje dobrih izidov v vsakokrat izvirnem delovnem projektu pomoči (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005) in bo hkrati pripomogel k razvijanju uporabne teorije za prakso socialnega dela z družino.

VIRI

- ARGYRIS, C., SCHÖN, D. (1974), *Theory in practice: Increasing professional effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- CAMILLERI, P. (1999), Social Work and its Search for Meaning: Theories, Narratives and Practices. V: Pease, B., Fook, J. (ur.) *Transforming Social Work Practice: Postmodern critical perspectives*. London, New York: Routledge (25–39).
- CONSTABLE, R., LEE, D. B. (2004), *Social Work with Families: Content and process*. Chicago: Illinois Lyceum Books, Inc.
- ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, G., ŠUGMAN BOHINC, L. (2000), Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. *Socialno delo*, 39, 3: 175–189.
- ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, G., KOBAL, L., MEŠL, N., MOŽINA, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, G. (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- HEALY, K. (2000), *Social Work Practices: Contemporary Perspectives on Change*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- (2005), *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- LÜSSI, P. (1991), *Systemische Sozialarbeit*. Bern: Haupt.
- MEŠL, N. (2007), *Teorije ravnanja in uspešnost procesov pomoči v socialnem delu z družinami*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (doktorska disertacija).
- OSMOND, J. (2006), Knowledge Use in Social Work Practice: Examining its Functional Possibilities. *Journal of Social Work*, 221, 6: 221–237.
- PAYNE, M. (2001), *Savremena teorija socialnog rada* (prevedel Milosavljević, M., Milosavljević, K.). Banja Luka: Comesgrafika.
- PEASE, B., FOOK, J. (1999), *Transforming Social Work Practice: Postmodern critical perspectives*. London, New York: Routledge.
- RENER, T. (1995), Ideologije krize. V: Rener, T., Potočnik, V., Kuzmik, V. (ur.), *Družine: različne – enakopravne*. Ljubljana: Vitrum (15–24).
- ROSEN, A., PROCTOR, E. K., STAUDI, M. (1999), Social Work Research and the Quest for Effective Practice. *Social Work Research*, 23, 1: 4–13.
- SALEEBEY, D. (ur.) (1997), *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
- SCHÖN, D. (1987), *Educating the Reflective Practitioner: Toward a New Design for Teaching and Learning in the Professions*. San Francisco: Jossey-Bass.
- (1991), *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Aldershot: Ashgate-Arena.
- SUNKO, B., BOLE FINŽGAR, M., DOBNIKAR, M., PUDGAR, I., GRČA ŠPOLAD, A., ŠTOKA, J., TOMC, D. (2001), *Evalvacija socialnovarstvene storitve »Pomoč družini za dom« in programov psihosocialne pomoči družini v centrih za socialno delo*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo.
- TAYLOR, C., WHITE, S. (2000), *Practising reflexivity in Health and Welfare: Making Knowledge*. Buckingham: Open University Press.
- TURNER, F. J. (ur.) (1996), *Social Work Treatment: Interlocking theoretical approaches*. New York: The Free Press.
- VRIES, S. DE, BOUWKAMP, R. (1995), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.