

SOCIALNO DELO
LETNIK 59
APRIL–SEPTEMBER 2020
ŠTEVILKA 2–3

ISSN 0352-7956
UDK 304+36

2020 • 2–3

S

UVODNIK

Nina Mešl, Tadeja Kodele – DRUŽINE IN SOCIALNO DELO V DRUŽBI ŠTEVILNIH IZZIVOV – 109

ZNANSTVENI ČLANKI

Nina Mešl, Valerija Ilešič Toš – SODELOVALNO SOCIALNO DELO Z DRUŽINO NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO – UTOPIJA ALI NUJNO IZHODIŠČE SODOBNE PRAKSE? – 113

Tadeja Kodele – IZZIVI SOCIALNIH DELAVK IN DELAVCEV PRI DELU Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI – PODPORA ZA REFLEKSIVNO UPORABO IN RAZVIJANJE ZNANJA V MENTORSKI SKUPINI PROJEKTA LIFE – 133

Aleš Žnidar, Tamara Rape Žiberna, Liljana Rihter – REORGANIZACIJA CENTROV ZA SOCIALNO DELO KOT IZZIV ZA UPORABO SODOBNIH KONCEPTOV SOCIALNEGA DELA – 147

Gabi Čačinovič Vogrinčič – SOCIALNO DELO V OSNOVNI ŠOLI – SOUSTVARJANJE PODPORE IN POMOČI DRUŽINAM S ŠTEVILNIMI IZZIVI IN PREPREČEVANJE SOCIALNE IZKLJUČENOSTI – 163

Petra Videmšek – UMEŠČANJE REFLEKSIJE STROKOVNIH IZKUŠENJ S POZITIVNIMI IZIDI V SUPERVIZIJSKI PROCES – 177

STROKOVNA ČLANKA

Tjaša Komac, Sanja Sitar Surić, Meta Smole – UPORABA KONCEPTA SOUSTVARJANJA NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO – IZKUŠNJA SODELOVANJA V PROJEKTU LIFE – 197

Bo Davidsson – DEVELOPMENT OF SOCIAL WORK WITH MULTI-CHALLENGED FAMILIES – EVALUATION OF THE FAMILY PILOT PROJECT IN SWEDEN – 211

ESEJA

Peter Stefanoski – IZVIRNI DELOVNI PROJEKT (IN NE SERVIS!) POMOČI – 229

Marina Mrak – ZATO SE, KO VSTOPAM V DOM DRUŽINE, SEZUJEM –VTISI S KONFERENCE »DOKTRINA IN PRAKSA SOCIALNEGA DELA Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI: IZKUŠNJE PROJEKTA LIFE« – 235

KNJIŽNI RECENZII

Lea Šugman Bohinc – Gabi Čačinovič Vogrinčič, Nina Mešl (2019) – *SOCIALNO DELO Z DRUŽINO – SOUSTVARJANJE ŽELENIH IZIDOV IN DRUŽINSKE RAZVIDNOSTI* – 239

Romana Židar – Vesna Leskošek, Tadeja Kodele in Nina Mešl (ur.) (2019) – *ZAŠČITA OTROK PRED NASILJEM IN ZANEMARJANJEM V SLOVENIJI* – 245

ISSN 0352-7956



3 770352 795008

socijalno delo

socijalno delo

letnik 59 – april–september 2020 – št. 2–3

Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani

Izdajatelj
Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani
Vse pravice pridržane

Glavna urednica
Vera Grebenc

Odgovorni urednik
Borut Petrovič Jesenovec

Uredniški odbor
Srečo Dragoš, Martina Kerec,
Nina Mešl, Tamara Rape Žiberna,
Irena Šumi, Mojca Urek, Darja Zaviršek

Uredniški svet
Gordana Berc, Lena Dominelli,
Shirley Gabel Gaetano, Subhangi Herath,
Duška Knežević Hočevar, Roman Kuhar,
Chu-Li Julie Liu, Rea Maglajlić, Jana Mali,
Theano Kallinikaki, Dragan Petrovec,
Paula Pinto, Francka Premzel, Shula Ramon,
Liljana Rihter, Alessandro Siccora,
Lea Šugman Bohinc, Mirjana Ule

In memoriam
Jo Campling

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

Spletna stran
<https://www.revija-socialnodelo.si/>

Tisk
Nonparel, d. o. o., Medvode

Naročnina (cena letnika)
za pravne osebe € 55,00
za fizične osebe € 27,00 (študentje € 23,00)
enojna številka € 13,50, dvojna številka € 27,00

Vključenost v podatkovne baze
International Bibliography of the Social Sciences
(IBSS)
Sociological Abstracts
EBSCO SocIndex with Full Text

Na leto izidejo štiri številke.

Subvencija: Javna agencija za raziskovalno
dejavnost Republike Slovenije

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

Publisher
University of Ljubljana Faculty of Social Work
All rights reserved

Editor in chief
Vera Grebenc

Senior Editor
Borut Petrovič Jesenovec

Editorial Board
Srečo Dragoš, Martina Kerec,
Nina Mešl, Tamara Rape Žiberna,
Irena Šumi, Mojca Urek, Darja Zaviršek

Advisory Board
Gordana Berc, Lena Dominelli,
Shirley Gabel Gaetano, Subhangi Herath,
Duška Knežević Hočevar, Roman Kuhar,
Chu-Li Julie Liu, Rea Maglajlić, Jana Mali,
Theano Kallinikaki, Dragan Petrovec,
Paula Pinto, Francka Premzel, Shula Ramon,
Liljana Rihter, Alessandro Siccora,
Lea Šugman Bohinc, Mirjana Ule

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
<https://www.revija-socialnodelo.si/en/>

Four issues are issued per year.

Subvention: Slovenian Research Agency

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

THEMATICAL EDITION – SOCIAL WORK
WITH FAMILIES FACING MULTIPLE
CHALLENGES

Guest editors: Tadeja Kodele, Nina Mešl

SOCIALNO DELO, Vol. 59, Issue 2–3
(April–September 2020)

SELECTED CONTENTS

- 113 Nina Mešl, Valerija Ilešič Toš – Collaborative social work with families at centres for social work – utopia or a necessary starting point of contemporary practice?
- 133 Tadeja Kodele – Challenges of social workers working with families with multiple challenges – support for reflexive use and development of knowledge in a mentor group in LIFE project
- 147 Aleš Žnidar, Tamara Rape Žiberna, Liljana Rihter – Reorganisation of centres for social work as a challenge to apply contemporary social work concepts
- 163 Gabi Čačinovič Vogrinčič – Social work in primary school – Co-creation of support and help to families with multiple challenges and prevention of social exclusion
- 177 Petra Videmšek – Embedding the reflection of professional experience with positive outcomes in the process of supervision
- 197 Tjaša Komac, Sanja Sitar Surić, Meta Smole – Using the concept of co-creation at centres for social work – Gained experiences from taking part in a LIFE project
- 211 Bo Davidsson – Development of social work with multi-challenged families – Evaluation of the Family Pilot project in Sweden

TEMATSKA ŠTEVILKA – SOCIALNO DELO Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI

Gostji urednici: Tadeja Kodele in Nina Mešl

Družine in socialno delo v družbi številnih izzivov

Ideja za tematsko številko o socialnem delu z družinami, ki doživljajo številne izzive, se je porodila maja 2019 na zaključni konferenci projekta LIFE¹. Spomin na dogodek še danes prežema veliko spoštovanje do družin, ki se vsak dan spoprijemajo z izzivi družbe. Kdor je v družbi reven in ne dosega pričakovanih uspehov na različnih področjih družbenega življenja in nima dovolj virov v socialni mreži, na katere se lahko opre, če zdrsne (ali ga kdo potisne) iz zahtevnega, v neoliberalni družbi konstruiranega ritma življenja, je obsojen na začaran krog neuspehov in kopičenja zunanjih in notranjih stresorjev. Spoštovanje do družin pomeni razumevanje kompleksnosti njihovih življenj in prepoznavanje velike odpornosti in modrosti, s katerima zmorejo preživeti v zelo zahtevnih okoliščinah vsakdana. Veliko spoštovanje do družin pa izhaja tudi iz tega, ker zmorejo kompetentno prispevati k ustvarjanju potrebnih sprememb, ko se jim v socialnem delu pridružimo pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov in z njimi soustvarjamo želene izide.

Spomin na konferenco še danes prežema tudi ponos na stroko in znanost socialnega dela, v kateri smo razvili znanja in pristope za soustvarjanje novih možnih poti, v okoliščinah, kjer se na prvi pogled lahko zdi, da ni možnosti ali upanja za rešitve. Danes vemo, da je možnega veliko več, kot se nam dozdeva, če se raziskovanja lotimo skupaj, vsi, ki lahko negujemo upanje in pripomoremo k ustvarjanju novega, možnega, želenega, potrebnega, nujno s člani družine kot ključnimi sodelavci v izvirnem delovnem projektu pomoči.

S tematsko številko želiva dokumentirati dragoceno znanje in navdušenje nad novimi možnostmi, če v praksi udejanjamo sodobne koncepte socialnega dela. Ob ideji za posebno številko sva urednici najprej pomislili, kaj lahko o družinah s številnimi izzivi še objavimo novega v slovenskem prostoru, saj smo v preteklih letih izdali že več publikacij o tej temi². Zdaj ko so prispevki zbrani, se nama potrjuje dragocenost odločitve za tematsko številko, saj prinaša novo dragoceno teorijo, prepleteno tudi s praktičnim znanjem, in poziva bralke in bralce k udejanjanju novega in ustvarjanju možnega v sodelovanju z družinami s številnimi izzivi.

Za delo z družinami s številnimi izzivi je po svetu razvitih precej skupnostnih programov, ki se poskušajo na različne načine odzvati na potrebe družinskih

¹ Erasmus+ projekt, v katerem je Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani sodelovala kot projektni partner med letoma 2016 in 2019. Več o projektu lahko preberete v članku Tadeje Kodele z naslovom »Izzivi socialnih delavk in delavcev pri delu z družinami s številnimi izzivi: podpora za refleksivno uporabo in razvijanje znanja v mentorski skupini projekta LIFE« v tej številki.

² Npr. Kodele in Mešl, 2016, Mešl in Kodele (2016a), Mešl in Kodele (2016b), Mešl (2018).

članov. Na tem področju je bilo narejenih več premikov na makro- in mezoravni, v pomenu odziva držav ali posameznih regij v smeri razvijanja programov, večanja dostopnosti do storitev, koordinacije različnih pomoči, manj pozornosti pa je bilo usmerjene na mikroraven, na proces dela, na vzpostavljanje delovnega odnosa, na konkretne pogovore med socialno delavko in družinskimi člani (Pulleyblank Coffey, 2004; Madsen, 2014). Tematska številka je prispevek k razvijanju tega znanja o mikroravni, ki ga potrebujemo v vsakodnevni praksi socialnega dela. Prinaša nova znanja, ki temeljijo na ključnem premiku od tega, *katere* storitve oz. programe ponujamo, k temu, *kako* storitve izvajamo. Pri tem gre tudi za ključen premik v odnosu socialne delavke ali socialnega delavca – od strokovnjaka s specializiranim znanjem, ki popravlja disfunkcije, k zavezniku, ki podpira ljudi v tem, da bi uzrli želeno življenje in se podali na pot zelenih sprememb (Madsen, 2014). Če sprejmemo predpostavko, da je ključ do učinkovite pomoči v tem odnosnem premiku (*ibid.*), moramo znova premisliti o naših konceptualnih modelih in praktičnih ravnanjih iz zornega kota, kako nas ti umeščajo v odnose z ljudmi, s katerimi sodelujemo.

Takšni premiki so težavni brez podpore, ki jo potrebujemo, da bi lahko strokovno rasli. Tudi ko nove konceptualne modele poznamo, ko razumemo teoretsko znanje, še ni nujno, da to znanje udejanjamo v vsakodnevni praksi. Argyris in Schön (1974) predstavita zanimivo stališče glede učenja novih teorij ravnanja in njihove uporabe v praksi. Trdita, da težave, ki jih imajo ljudje z učenjem novih teorij ravnanja, ne izvirajo toliko iz zahtevnosti novih teorij kot iz že obstoječih teorij, ki jih ljudje uporabljajo in že determinirajo prakso. Da bi bilo bolj razvidno, kaj v praksi vodi naša ravnanja, in da bi omogočili nove teorije ravnanja, potrebujemo podporo za reflektivno uporabo znanja v praksi (Mešl in Kodele, 2016a).

Vsa ta kompleksnost delovanja na področju družin s številnimi izzivi se kaže v vseh prispevkih dvojne tematske številke revije *Socialno delo*. Vanjo je vključenih pet znanstvenih člankov. Nina Mešl in Valerija Ilešič Toš s prepletanjem teoretskega razumevanja in študije primera odgovarjata na tri ključna vprašanja, povezana s socialnim delom z družinami s številnimi izzivi: kakšen je življenjski svet družin, kakšno socialnodelovno znanje o procesih podpore in pomoči je potrebno za kompetentno sodelovanje z njimi in kakšen institucionalni kontekst potrebujemo, da bomo lahko razvito doktrino socialnega dela uporabljali v vsakodnevni praksi.

Tadeja Kodele piše o ključnih izzivih socialnih delavk in delavcev, ko sodelujejo z družinami s številnimi izzivi. Predstavi temeljna izhodišča in način dela v okviru projekta Erasmus+ LIFE in prikaže rezultate enoletnega sodelovanja s socialnimi delavkami v okviru projekta.

Centri za socialno delo so v Sloveniji ključne institucije, ki zagotavljajo podporo in pomoč družinam s številnimi izzivi v Sloveniji. Aleš Žnidar, Tamara Rape Žiberna in Liljana Rihter predstavijo njihovo vlogo v sistemu socialnega varstva in rezultate kvalitativne raziskave, izvedene na centru za socialno delo. S tem strokovni javnosti ponujajo izhodišča za razmislek o potrebnih vsebinskih spremembah ob reorganizaciji centrov za socialno delo.

Nedopustno socialno izključevanje družin s številnimi izzivi se dogaja na več področjih in v socialnem delu se moramo zavzemati, da izključevanje preprečimo. Gabi Čačinovič Vogrinčič piše o pomenu socialnega dela v šoli, o njegovem ključnem prispevku v povezovanju vseh, ki lahko pripomorejo k učinkoviti pomoči učencu in celotni družini, da bi preprečili, da bi neuspeh in revščina otroke potiskala v socialno izključenost.

Petra Videmšek piše o relevantni temi podpore socialnim delavkam in delavcem s kontinuiranim procesom supervizije. Predstavi model refleksije strokovnih izkušenj s pozitivnimi izidi, ki vključuje koncepte socialnega dela in zagotavlja učinkovito podporo supervizantkam. V središču supervizijskih srečanj ni več vprašanje o tem, kaj je problem, temveč to, v čem so supervizantke uspešne.

Sledita strokovna članka. Tjaša Komac, Sanja Sitar Surić in Meta Smole predstavijo sodobne koncepte socialnega dela, ki so se v času sodelovanja v projektu LIFE pokazali kot uporabni in so pripomogli k učinkovitosti pomoči družinam s številnimi izzivi. Bo Davidsson pa slovenskemu prostoru predstavi izkušnjo razvijanja socialnega dela z družinami s številnimi izzivi na Švedskem in rezultate evalvacije projekta »Družinski pilot« [angl. *The Family Pilot*].

Peter Stefanoski v eseju »Izvirni delovni projekt (in ne servis!) pomoči« kritično razmišlja o udejanjanju socialnega dela v praksi in pojasni razliko med oblikovanjem ponudbe pomoči posameznikom in družinam v stiski z uporabo konceptov izvirnega delovnega projekta pomoči ter ponudbo pomoči, ki izhaja iz razumevanja zagotavljanja pomoči »vsevednega« eksperta »nevednim« uporabnikom. Marina Mrak pa v eseju »Zato se, ko vstopam v dom družine, sezujem« bralcem zaupa vtise z zaključne konference »Doktrina in praksa socialnega dela z družinami s številnimi izzivi: izkušnje projekta LIFE« in predstavi razmišljanje o tem, kaj se ji zdi ključno, da lahko ostane v čevljih socialne delavke in da jih ne zamenja s čevlji katere druge stroke.

Tematsko številko skleneta knjižni recenziji, povezani s temo socialnega dela z družino. Lea Šugman Bohinc je napisala recenzijo knjige Čačinovič Vogrinčič in Mešl *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti* (2019), Romana Zidar pa recenzijo knjige *Zaščita otrok pred zanemarjanjem in nasiljem v Sloveniji* (2019) urednic Vesne Leskošek, Tadeje Kodele in Nine Mešl.

Socialnodelovno znanje za sodelovanje z družinami s številnimi izzivi imamo in ga nenehno razvijamo, da bi lahko čim bolje podprli družinske člane pri ustvarjanju zelenih življenj in prekinili začaran krog kopičenja neuspehov in s tem povezanega socialnega izključevanja. Vemo tudi, da za udejanjanje tega znanja potrebujemo ustrezen institucionalni kontekst. Pa tudi, da socialne delavke in socialni delavci potrebujejo sogovornike za refleksijo o lastni praksi in za strokovni razvoj. Kako bomo torej zagotovili možnosti za socialno delo v praksi?

Nina Mešl, Tadeja Kodele,

junij 2020

Viri

- Argyris, C., & Schön, D. (1974). *Theory in practice: increasing professional effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.) (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Madsen, W. C. (2014). Taking it to the streets: family therapy and family-centered services. *Family Process*, 53(3), 380–400.
- Mešl, N., & Kodele, T. (ur.) (2016a). *Co-creating processes of help: collaboration with families in the community*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (2016b). Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 41–64). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2018). Collaborative social work in the community with families facing multiple challenges. *Ljetopis socijalnog rada*, 25(3), 343–367.
- Pulleyblank Coffey, E. (2004). The heart of the matter 2: integration of ecosystemic family therapy practices with systems of care mental health services for children and families. *Family Process*, 43(2), 161–174.

Nina Mešl, Valerija Ilesič Toš

Sodelovalno socialno delo z družino na centrih za socialno delo

Utopija ali nujno izhodišče sodobne prakse?

Družbene okoliščine revščine in socialne izključenosti vzdržujejo nakopičenost problemov in določajo življenjski svet družin s številnimi izzivi. Pogosto je s tem povezan tudi transgeneracijski prenos dominantne družinske zgodbe o neuspehu. Na Fakulteti za socialno delo smo razvili doktrino socialnega dela z družino in razvijamo specifična znanja za delo z družinami s številnimi izzivi. Model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti se je v dveh mednarodnih akcijskih projektih, izvedenih na Fakulteti za socialno delo, pokazal kot uspešen model za ustvarjanje novih možnosti z družinskimi člani. To potrjuje tudi študija primera, prikazana v članku. Da bi model lahko udeleževali v vsakodnevni praksi centrov za socialno delo, so potrebni: razumevanje življenjskega sveta družin, znanje o sodobnih konceptih socialnega dela, odločitve, da bomo to znanje dosledno uporabljali v praksi, pa tudi ustrezen institucionalni okvir, ki socialne delavke pri socialnem delu z družinami podpira.

Ključne besede: družine s številnimi izzivi, revščina, delovni odnos, soustvarjanje, institucionalni okvir, inovacija.

Nina Mešl je doktorica znanosti socialnega dela. Na Fakulteti za socialno delo je zaposlena kot docentka za področje socialnega dela. Raziskovalno in pedagoško se ukvarja s procesi podpore in pomoči v socialnem delu, s posebnim zanimanjem za socialno delo z družino. Kontakt: nina.mesl@fsd.uni-lj.si.

Valerija Ilesič Toš je magistrica znanosti s področja socialnega dela. Zaposlena je na Centru za socialno delo Spodnje Podravje. Več let je delala kot socialna delavka v socialnovarstveni storitvi Pomoč družini za dom. Zdaj opravlja naloge pomočnice direktorja na enoti Ptuj. Kontakt: valerija.ilesic@gov.si.

Collaborative social work with families at centres for social work – utopia or a necessary starting point of contemporary practice?

Social circumstances of poverty and social exclusion sustain an accumulation of problems and determine the life-world of families facing multiple challenges. Transgenerational transmission of a dominant family narrative of failure is also often associated with this. At the Faculty of Social Work, the doctrine of social work with families and specific knowledge for working with families facing multiple challenges have been developed. The model of collaborative processes of social work with families in a community has been proven to be successful in creating new opportunities for family members in two international action projects carried out at the Faculty of Social Work. This is also confirmed by the case study presented in the article. For the model to be put into the day-to-day practice of Centres for Social Work, we need: an understanding of the life-world of families, the knowledge of contemporary concepts of social work, a decision to apply this knowledge consistently in practice, as well as an appropriate institutional context in order for social workers who work with families to feel supported.

Keywords: families facing multiple challenges, poverty, working relationship, of co-creation, institutional context, innovation.

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

Valerija Ilesič Toš holds a Master of Science in Social Work. She is employed at the Centre for Social Work Spodnje Podravje. For a number of years, she worked as a social worker helping families within a social assistance service. She is now the Assistant Director at the Ptuj Unit. Contact: valerija.ilesic@gov.si.

Uvod

Socialno delo z družinami s številnimi izzivi je v Sloveniji že nekaj let tema raziskovanja (gl. npr. Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018). K temu so pripomogle nedopustne družbene okoliščine, ki so številne družine potisnile na rob revščine, tako da živijo v življenjskih razmerah, povezanih s številnimi problemi in stresi. Družbene okoliščine pogosto ohranjajo nakopičene probleme in njihov transgeneracijski prenos.

K raziskovalnemu zanimanju za to področje je pripomogel tudi razvoj magistrskega študija Socialno delo z družino¹, v okviru katerega smo projektno razvijali nova procesna znanja in razumevanja za delo z družinami s številnimi izzivi.

V teh letih raziskovanja so se ob razvijanju novega razumevanja porajala tudi različna vprašanja, povezana z razmišljanjem, ali ob znanju za socialno delo z družino potrebujemo posebna znanja za delo z družinami s številnimi izzivi, ali sploh lahko govorimo o posebni skupini družin, kako lahko v določenih družbenih in institucionalnih okoliščinah ustrezno podpremo družine. Na podlagi teoretskega razumevanja in pregleda rezultatov že opravljenih raziskav (npr. Matos in Suosa, 2004; Walsh, 2006; Melo in Alarcão, 2011, 2013; Madsen, 2007, 2014; Maholmes, 2014; Bodden in Deković, 2016; Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018, Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019), na podlagi izkušenj s sodelovanjem z družinami s številnimi izzivi in na podlagi študije primera sodelovanja z družino v okviru projekta LIFE² poskušava v članku odgovoriti na nekatera odprta vprašanja o procesih dela in (ne)ustreznih institucionalnih kontekstih za sodelovanje z družinami³. Rezultati porajajo nove razmisleke za nadaljnji razvoj področja.

V nadaljevanju na kratko predstaviva metodologijo raziskovanja, nato pa v članku povezujeva teoretsko predstavitev obravnavane tematike z rezultati študije primera.

¹ Ko smo začeli redno izvajati magistrski študij Socialno delo z družino, smo z manjšo skupino študentk in študentov začeli prostovoljni pilotni projekt »Soustvarjanje pomoči z družino v skupnosti«, nato smo izvedli še dva projekta, tesno povezana s temo družin s številnimi izzivi: »Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja« (financirala sta ga Norveški finančni mehanizem in Služba vlade Republike Slovenije za razvoj in kohezijsko politiko, trajal je od 16. 2. 2015 do 30. 9. 2016) in »Learning to innovate with families« (projekt Erasmus+ LIFE, trajal je od 1. 9. 2016 do 31. 8. 2019).

² Projekt Erasmus+ LIFE, »Learning to innovate with families«, je potekal od 1. 9. 2016 do 31. 8. 2019.

³ V članku ne piševa neposredno o ključni temi družbenih dejavnikov in potrebnih družbenih sprememb, ker tema potrebuje svoj članek in ker so najina vprašanja usmerjena v procesna znanja socialnih delavk in delavcev. Poudarjava pa, da si moramo v socialnem delu aktivno prizadevati za ustvarjanje pravične in vključujoče družbe ter zahtevati družbene spremembe. Samo te lahko omogočijo razmere, v katerih bodo ljudje lahko ustvarjalno kreirali življenje in izstopili iz začaranega kroga nakopičenih problemov.

Kratek opis metode

Opredelitev problema

Raziskave s področja družin s številnimi izzivi, ki smo jih v Sloveniji opravili v preteklih letih (Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018), in tudi tuje raziskave (npr. Matos in Suosa, 2004; Melo in Alarcão, 2011, 2013; Madsen, 2014) so med drugim pokazale, da družine s številnimi izzivi v obstoječih institucionalnih kontekstih pogosto ne prejmejo ustreznih oblik pomoči, da lahko s sodobnim znanjem s področja socialnega dela z družino sodelujemo z družinami s številnimi izzivi tako, da jih podpremo pri doseganju želenih sprememb, in da moramo pri tem razvijati pristope, ki upoštevajo specifične okoliščine, s katerimi se družine vsakodnevno spoprijemajo.

Rezultati obstoječih raziskav in izkušnje sodelovanja z družinami vedno znova potrjujejo, da je ob nakopičenosti problemov v družini težko ustrezno podpreti družinske člane, da bi ti lahko prekinili začaran krog številnih izzivov in stopili na samostojno, zase izbrano pot⁴.

Z rezultati raziskave želiva še naprej razvijati znanje skozi prizmo treh tem, ki so se v navedenih raziskavah pokazale kot relevantne, če želimo ustrezno podpreti družine s številnimi izzivi. Te teme so: poznavanje posebnih okoliščin družin s številnimi izzivi, znanje o procesih podpore in pomoči družinam ter institucionalni kontekst socialnega dela.

Pri tem izhajava iz treh raziskovalnih vprašanj:

- Kakšen je življenjski svet družin s številnimi izzivi?
- Kakšno socialnodelovno znanje o procesih podpore in pomoči je potrebno za kompetentno sodelovanje z družinami s številnimi izzivi?
- Kakšen institucionalni kontekst potrebujemo, da bomo lahko razvito doktrino socialnega dela z družinami s številnimi izzivi uporabljali v vsakodnevni praksi socialnega dela?

Vrsta raziskave in analiza podatkov

Raziskava je kvalitativna. Gradivo sva pridobili s pomočjo pregleda literature in dosedanjih raziskav s področja treh tem, ki se nanašajo na raziskovalna vprašanja: družine s številnimi izzivi, procesi podpore in pomoči družinam ter institucionalni kontekst socialnega dela.

Empirične podatke, na podlagi katerih sva izvedli študijo primera skozi prizmo omenjenih tem, sva pridobili v okviru sodelovanja z družino s številnimi izzivi. V analizo sva vključili zapise v spisovni dokumentaciji, dnevniške zapise po vnaprej pripravljenem obrazcu za zapisovanje procesa dela in refleksijo o

⁴ Pri tem je ključni družbeni dejavnik revščina, saj družine vzdržuje na družbenem dnu in jim onemogoča dostojno življenje. Nedopustno je, da sprejemamo družbene razmere, v katerih se ljudem, ki nimajo temeljnih sredstev za zadovoljevanje osnovnih potreb, kopičijo problemi s kompleksnimi družbenimi, odnosnimi in zdravstvenimi posledicami. Potrebne so družbene spremembe. Ena od njih je npr. univerzalni temeljni dohodek, ideja, ki zahteva, da je treba vsaki državljanke in državljanu brezpogojno, redno in trajno zagotoviti minimalna finančna sredstva za preživetje (gl. Dragoš, 2019).

procesu dela ter zaključno nalogo, ki je nastala v okviru projekta LIFE. Vključili sva podatke, zbrane od februarja do novembra 2018. Podatke sva analizirali po metodi kvalitativne analize (Mesec, 1998; Creswell in Plano Clark, 2007).

Rezultati

Življenjski svet družin s številnimi izzivi

Ob vprašanju, ali je upravičeno govoriti o družinah s številnimi izzivi kot o posebni skupini družin, je najprej pomembno poudariti, da pri opredelitvi ne izhajava iz predpostavke, da ima družina številne izzive zaradi posebnih značilnosti družinskih članov, temveč da k nakopičenosti problemov in s tem povezanim posebnostim pripomorejo življenjske okoliščine.

V socialnem delu smo sodelovali z družinami s številnimi izzivi že od začetkov naše stroke (Wise, 2005, str. 1). Danes je socialno delo z družino definirano kot soustvarjanje rešitev za kompleksne psihosocialne probleme družin (Čacinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 16). To priča o tem, da socialne delavke in delavci sodelujemo z družinskimi člani, ki se spoprijemajo s kompleksnimi problemi.

V zgodovini, in tudi danes, lahko najdemo različna poimenovanja, s katerimi avtorice in avtorji poudarjajo težavne okoliščine, v katerih živijo družinski člani in doživljajo probleme, ki se pogosto kopičijo daljše obdobje. Beremo lahko o družinah z več problemi (Matos in Sousa, 2004; Bodden in Deković, 2016), o ranljivih družinah (Sharlin in Shamaï, 2000, Kobolt, Sting in Turnšek, 2016), o družinah, ki se spoprijemajo z več stresu (Madsen, 2007) in težavami (Walsh, 2006) ipd., vendar vsi avtorji pišejo o podobnih družinskih resničnostih. Te družine se srečujejo s težavami in izzivi, ki so raznovrstni, kronični, kompleksni, transgeneracijski, zapleteni in segajo na različna življenjska področja (Bodden in Deković, 2016).

V Sloveniji se je na področju socialnega dela v zadnjih letih uveljavilo poimenovanje družine s številnimi izzivi⁵ (Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018; Čacinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). V članku uporablja uveljavljeno slovensko poimenovanje in izhajava iz opredelitve navedenih slovenskih avtoric, s katerim želijo poudariti, da so družine, kljub težavnim življenjskim okoliščinam, več kot le problemi, s katerimi se srečujejo, in so odporne⁶ pri spoprijemanju izzivov vsakdanjega življenja. V procesih sodelovanja je zato ključno, da ob nakopičenosti problemov ne spregledamo virov družinskih članov, saj ti ponujajo nove priložnosti za krepitev moči družine, njenih članov in za ustvarjanje zelenih izidov.

Življenjski svet teh družin pogosto določata revščina in vsakodnevno spopadanje z različnimi notranjimi in zunanjimi stresorji. Gre za življenje v okoliščinah, ki pripomorejo k raznovrstnim krizam. Družinski člani si pri-

⁵ Po Melo in Alarcão (2011, 2013).

⁶ To pa seveda ne pomeni, da družbene spremembe niso potrebne in da vsaka družina, kljub odpornosti, ne potrebuje družbenih in ekonomskih virov, ki bi povečali njeno odpornost (Walsh, 2006).

zadevajo prilagoditi se krutemu okolju, v katerem jih ne podpirajo ustrezni viri za spoprijemanje z izzivi. Nenehna prizadevanja za preživetje povzročajo preobremenjenost in destabilizacijo družine. Družinskim članom primanjkuje priložnosti, potrebnega časa in podpore za učenje, razvoj in krepitev spretnosti in znanja (Sharlin in Shamai, 2000; Melo in Alarcão, 2011, 2013; Madsen, 2014). Njihova prevladujoča družinska zgodba je pogosto zgodba o neuspehu, podedovana iz generacije v generacijo (Madsen, 2007). Temeljno vprašanje za socialno delo je, kako lahko prekinemo transgeneracijski prenos identitete družine s številnimi izzivi in z družinami začnemo soustvarjati novo zgodbo.

Pri predstavitvi družinskega sveta družine v izbrani študiji primera izhaja iz opisov in opredelitev sogovornice, ki jo v članku poimenujemo Nataša.

Nataša je živela skupaj z nekajmesečno deklico v materinskem domu⁷. Preživljala se je s pomočjo socialnih transferjev. Ni imela svojega stanovanja oziroma doma, kamor bi se lahko vrnila. Ni imela službe, avta, prijateljev, s sorodniki oziroma z matično družino je bila slabo povezana. Kot največji problem je Nataša opredelila, da ni samostojna pri skrbi za hčerko, da ne zna niti nekaterih osnovnih stvari v zvezi s skrbjo zanjo. Zato jo je strah. Povedala je, da pravzaprav nima kje biti. V materinskem domu je bila »pod prisilo«, saj zdaj ni videla druge možnosti zase in za hčerko. Tam se je občasno počutila omejevano, nadzorovano. Nataša je kot problem omenila tudi materialno stisko, saj ni imela lastnih dohodkov, sebe in hčer je preživljala z denarno socialno pomočjo, starševskim in otroškim dodatkom. Preživnine za otroka ni prejemale, saj očetovstva za hčer ni urejala. Imela je tudi več izvršb in je odplačevala stare dolgove. Po nekaj začetnih pogovorih je lahko spregovorila o svoji stiski. Povedala je, da je včasih »živčna, ker jo nekaj muči, pa ne ve točno, kaj in zakaj je to«. Zato je želela pomoč psihiatra.

Ne vem, sploh se ne morem spomniti, kaj mi je. Vem, da je nekaj bilo, a se ne morem spomniti, kaj. Kot, da imam temo. Ampak me to tako teži, tako hudo mi je zaradi tega. Res me muči. Nekaj moram s tem narediti. Ker sem tako živčna. (IS, 20. 8. 2018⁸)

Poleg tega je povedala, da se počuti zelo osamljeno, ker v zasebnem življenju nima nikogar, s komer bi se lahko družila in se pogovarjala. Želela si je stike z matično družino (očetom, sestrama) in tudi z nekdanjo rejniško družino. Ni vedela, kako se povezati, kako se približati, kaj povedati, kako se vesti, ko bi se srečala z matično družino. V daljni prihodnosti se je želela tudi srečati z nekdanjima rejnikoma, vendar tega koraka na začetku procesa podpore in pomoči še ni zmogla. Bilo ji je težko, ker je potem, ko je postala polnoletna, kar odšla iz rejniške družine in jim ni niti povedala, kam je šla.

Iz spisovne dokumentacije izhaja, da je uporabnica živela v rejniški družini kakor tudi vsi njeni sorojenci, saj so bili očetu odvzeti vsi otroci. Z očetom je imela malo stikov, ti so bili neredni. Nataša je v pogovorih s socialno delavko izrazila željo, da bi navezala stik z očetom, vendar se je hkrati bala, da to zanjo ne bo dobro, kot že prej ni bilo. V preteklosti se je oče drl na njo, ji očital

⁷ Nekateri podatki so zaradi varovanja sogovorničine zasebnosti nekoliko spremenjeni.

⁸ Oznaka IS pomeni, da gre za izjavo sogovornice, številka pa datum dokumenta.

več stvari, svojo ljubezen je pogojeval, jo primerjal s sorojenci, za katere je trdil, da »so boljši od nje«, ipd. Nataša je bila povezana le z eno sestro, ki je še živela v rejniški družini, a še z njo je imela stike večinoma prek telefona.

V pogovorih je povedala, da se zaveda, da ne zna in ne zmore samostojno poskrbeti za hčerko, prav tako pa je tudi dvomila o lastni zmožnosti vzgajanja otroka. Želela si je, da bi to znala, da bi otroka lahko obdržala, in zato je sprejemala podporo in pomoč socialnih delavk.

Bom poskusila vse, ker bi se rada naučila. Samo rabim pomoč. Saj se bom potrudila. (IS, 5. 3. 2018)

Ko se je opisovala in povedala, kako doživlja in razume samo sebe, svoje občutke, misli, ravnanja, je večkrat omenila slabo mnenje o sebi. Govorila je o svoji nesposobnosti, neznanju, nemoči. Poudarjala je zdravstvene težave, predvsem glavobole, slabost, pomanjkanje apetita in živčnost.

Analiza je pokazala, da je socialna delavka v pogovorih z očetom uporabnice dobila informacije tudi o njegovem življenju. Tako je bolje spoznala očetov življenjski svet in ugotovila podobne stiske in izzive dveh generacij – starša in odraslega otroka. Tudi oče uporabnice je živel v slabih materialnih razmerah, moral se je nekajkrat seliti. Imel je neodplačane dolgove. Center za socialno delo mu je odvzel otroke, ko so bili še majhni; stiki z njimi so bili omejeni. Imel je šibko socialno mrežo. Odnose s svojimi otroki je imel slabe, z njim je živel le en odrasel otrok, z drugimi otroki ni imel stikov ali pa zelo redke. Izrazil je nemoč v odnosu do odraslih otrok, povedal, da ga Nataša in njena sestra ne upoštevata in ne poslušata. Počutil se je nerazumljenega in osamljenega, zapuščenega. Izražal je tudi prepričanje, da so drugi krivi za njegovo situacijo in trpljenje (zdravstvo, sociala, otroci, sosede oziroma okolica, v kateri se ni počutil sprejetega). Zase je menil, da zna in zmore samostojno in ustrezno poskrbeti za otroke, posege strokovnih delavk centra za socialno delo v njegovo družino ali v družine njegovih otrok pa je doživljal kot napad nase, kot nerazumevanje in krivico. Govoril je tudi o svojih zdravstvenih težavah, kot so glavoboli, slabosti, omedlevice, ki mu onemogočajo bolj polno in zdravo življenje. Govoril je o težavah s sosedi, celo o fizičnem obračunavanju z neznanci.

Iz spisovne dokumentacije izhaja, da sta Nataša in njen oče izražala nezaupanje v center za socialno delo zaradi posegov v njuno družino, saj jih nista doživljala kot pozitivne. Oče je imel izkušnjo odvzema otrok in prepoved stikov z njimi. Nataši je center za socialno delo sicer pomagal pri sprejemu v materinski dom, se je pa tam počutila utesnjeno. Zelo se je bala, da bi ji center za socialno delo odvzel otroka. Hkrati pa sta imela oba občutek, da sta odvisna od te institucije (socialni transferji, pomoč pri namestitvi oziroma pri reševanju stanovanjske problematike, podpora in pomoč pri urejanju odnosov s socialno mrežo in družino).

Iz analize v spisu zbranih informacij lahko prepoznamo več dejavnikov, ki so uporabnici in njenemu očetu skupni in se prenašajo iz roda v rod: revščina, slaba socialna mreža, skoraj odsotnost odnosov z najbližjimi družinskimi člani, stanovanjska problematika, brezposelnost in slabe možnosti za zaposlitev oziroma nekonkurenčnost na trgu delovne sile, materialna stiska, neodplačani dolgi,

nezaupanje v državne institucije, osamljenost in odtujenost, zmanjšane intelektualne sposobnosti, slaba samopodoba, stigma, nezadostne starševske spretnosti pa tudi pomanjkanje materialnih in družbenih virov za spoprijemanje z izzivi.

Procesi podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi

Domače raziskave (Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018) in tudi izkušnje drugih držav (npr. Sharlin in Shamai, 2000; Melo in Alarcão, 2011, 2013; Madsen, 2007, 2014; Davidson in Bredmar, 2012) opozarjajo na problem neustreznosti pomoči družinam s številnimi izzivi. Poudarjajo, da družine, ki se srečujejo s številnimi izzivi, potrebujejo posebne programe pomoči, da bi se ustrezno odzvali na potrebe in življenjski svet ljudi.

A ko načrtujemo nove programe, storitve, ukrepe ipd., je potreben temeljni preobrat od tega, da razmišljamo zgolj o tem, *kaj* bomo ponudili družinam, k temu, *kako* bomo z njimi sodelovali. Pogosto se namreč zgodi, da lahko dobre izkušnje določenega programa oklestimo na preprosto navodilo o tem, kaj bi morali socialni delavci in delavke uvesti v svojo prakso, pri tem pa ne upoštevamo kompleksnosti dejavnikov, ki pripomorejo k uspešnosti sodelovanja. Na primer, če so v programu, ki se pokaže kot uspešen, izvajali pomoč družinam na domovih družin, ne moremo preprosto vnesti te spremembe v sicer utečen način dela socialne delavke ali delavca in pričakovati enakih učinkov. Pomembno je namreč, kako vstopamo v domove družin (če na primer vstopamo kot nekdo, ki želi nadzorovati družinske člane, ne bomo uspešni pri soustvarjanju sprememb z družino).

Družine pogosto prejemajo veliko specializirane pomoči strokovnjakinj in strokovnjakov z različnih področij, zato je pomoč razdrobljena in ni organizirana tako, da bi številne vire pomoči povezala med sabo. Družino lahko različne vrste pomoči preobremenjujejo, želenih sprememb pa ni. Velikokrat je pomoč neuspešna tudi zaradi prejemanja podpore predvsem na t. i. instrumentalnih področjih (denarna pomoč, hrana, zdravila ipd.)⁹, ni pa usmerjena v družinske odnose (Matos in Sousa, 2004, str. 77). Avtorja poudarjata (*ibid.*), da bi bilo treba razvijati pomoč in podporo, ki se osredotoča tudi na vprašanje odnosov, saj se družine s številnimi izzivi spopadajo z odnosnimi problemi, kot so nestabilnost, kaotične interakcije, odsotnost pravil, slabe starševske spretnosti. Težava je tudi v tem, da je pomoč usmerjena na posamezne dele (rešuje se vsak problem ločeno) in ne na celoto (specifična dinamika v družini) (*ibid.*). V socialnem delu z družino v Sloveniji izhajamo iz koncepta dela na dveh ravneh (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 16): zelene izide soustvarjamo z mobilizacijo za delo na rešitvah in soustvarjamo spremembe v družinski skupini, ki jih družina potrebuje, da bi zelene izide uresničila.

Madsen (2007, 2014), ki se strokovno in raziskovalno ukvarja z družinami s številnimi izzivi¹⁰, poudari pomen postmodernega preobrata v procesih

⁹ Priskrba, o kateri piše (Lüssi, 1991), je seveda strokovno in ključno socialnodelovno ravnanje, a jo je treba umestiti v izvirni delovni projekt pomoči.

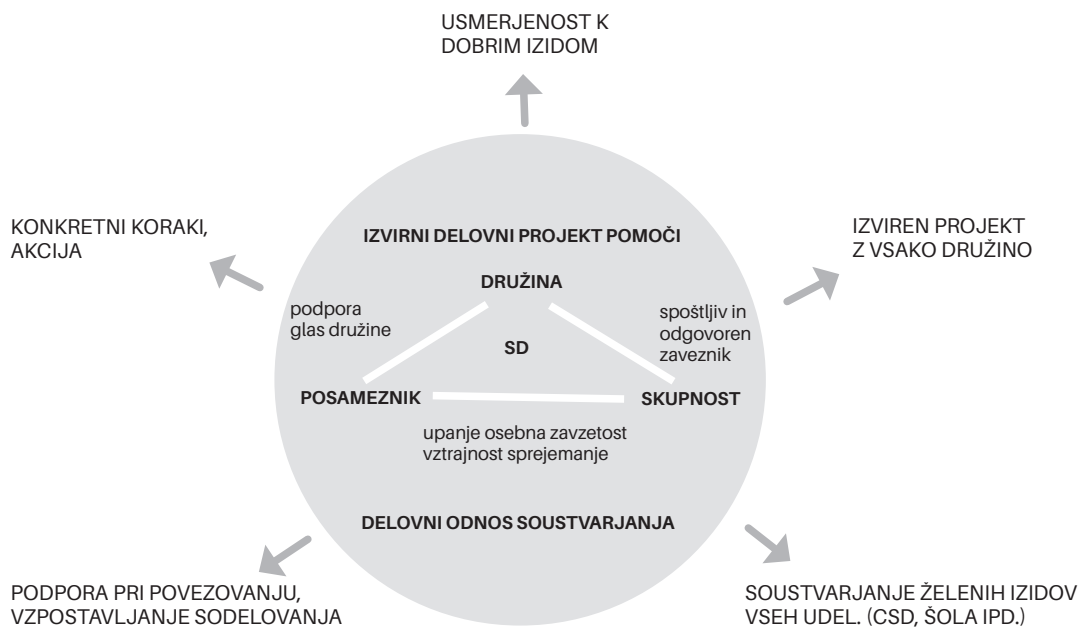
¹⁰ V svojih delih uporablja izraz »družine s številnimi stresi«.

podpore in pomoči, v katerem se mora zgoditi preobrat od strokovnosti za vsebino k strokovnosti za proces. Trdi (Madsen, 2014), da je seveda pomembno, kaj delamo (kakšne prakse pomoči razvijamo). Pomembno je tudi, iz kakšnih konceptualnih zemljevidov izhajamo (kako razmišljamo o družinskih članih). A v središču praks, usmerjenih k družinam, je vprašanje: kako *smo* z družinskimi člani, torej ga zanima naš odnos.

Procesi pomoči z družinami s številnimi izzivi vplivajo na to, kako se ljudje doživljajo. Naše sodelovanje lahko družinam ponuja priložnosti v življenju, lahko pa jih tudi ovira. Vsako srečanje z družinskimi člani je priložnost za sooblikovanje nove življenjske zgodbe. Avtor (Madsen, 2014) poudarja pomen razvijanja kulturno odzivnih praks, temelječih na perspektivi moči, na sodelovalnih in spoštljivih praksah. Z družinami je treba raziskovati, kakšna bi lahko bila njihova prihodnost z manj problemi, kaj nas omejuje, da bi to uresničili, in kaj nas pri tem podpira.

V socialnem delu je znanje o procesih ključno, smo znanost, ki mora razvijati odgovore na vprašanje, kako. Na Fakulteti za socialno delo smo razvili doktrino socialnega dela z družino (Čačinovič Vogrinčič, 2006; Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019) in razvijamo specifična znanja za delo z družinami s številnimi izzivi (Mešl in Kodele, 2016a; Kodele in Mešl, 2016; Mešl, 2018). Razvito znanje je pomenilo podlago za analizo procesa dela v primeru, ki ga predstavlja. Izhodišče sodelovanja je bil teoretski model sodelovalnih procesov socialnega dela družino v skupnosti (slika 1) (po Mešl in Kodele, 2016b, str. 45), v katerem so povezani ključni koncepti dela za soustvarjanje zelenih izidov z družinami s številnimi izzivi.

Slika 1: Model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti



Iz analize primera izhaja, da je delo socialne delavke z uporabnico Natašo potekalo v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom. Socialna delavka je ob rednem delu na centru za socialno delo sodelovala tudi v mednarodnem projektu LIFE na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani.¹¹

Socialna delavka je izvajala storitev v materinskem domu, v katerem je živel Nataša skupaj z otrokom. Družino je obiskovala v povprečju dvakrat na mesec, pogovori so trajali približno od ene ure do ure in pol. Socialna delavka je kljub razdalji med centrom za socialno delo in materinskim domom (več kot ena ura vožnje v eno smer) zagotovila prostor in čas za redno sodelovanje z družino. V materinskem domu je socialna delavka sama ali na pobudo tamkajšnjih strokovnih delavk organizirala tudi timske sestanke, na katerih je uporabnica vedno sodelovala. Socialna delavka je želela zagotoviti, da bi bila Nataša enakovredna članica tima. Videla jo je kot najpomembnejšo sogovornico.

Vsi dogovori so bili soustvarjeni v izvirnem delovnem projektu pomoči, v katerem je bila Nataša ključna sogovornica. Strokovne delavke se niso dogovorile o ničemer brez njenega sodelovanja in soglasja. Izvirni delovni projekt pomoči je vključeval redne pogovore v delovnem odnosu z Natašo, timske sestanke s strokovnimi delavkami materinskega doma skupaj z Natašo in sodelovanje z drugimi institucijami, ki so lahko prispevale svoj delež k želenim spremembam. Namen je bil soustvariti želene izide, definirane v instrumentalni definiciji problema. Cilj je bil tudi raziskati življenjski svet uporabnice, njene želje in možnosti za uresničevanje želenih izidov. Ves čas izvirnega delovnega projekta pomoči je bila osrednja podpora namenjena uporabnici za krepitev njenih virov in omogočanje novih pozitivnih izkušenj na poti k samostojnejšemu življenju.

V središču sodelovanja je bil odnos med socialno delavko in sogovornico. Socialna delavka se je ves čas procesa podpore in pomoči trudila vzpostavljati odnosni kontekst, v katerem je lahko sogovornica dobila izkušnjo spoštovanja in dostojanstva. Čeprav je sprva težko zaupala socialni delavki, je tej s pridruženjem uporabnici, z zagotavljanjem varnega prostora za pogovor, z upoštevanjem sogovorničine zadržanosti in pripravljenosti za naslednji korak, z osebnim vodenjem in osebno zavzetostjo uspelo ustvariti novo odnosno izkušnjo, v kateri je Nataša počasi zmogla ubesediti svoje želje, načrte pa tudi strahove, dileme. Socialni delavki je uspelo udejanjiti odnos spoštljive in odgovorne zaveznice. Kljub izzivom v izvirnem delovnem projektu pomoči – druge strokovne delavke so dvomile v Natašo, včasih izgubljale upanje in potrpljenje – jo je socialna delavka podpirala in sodelovala z njo kot s strokovnjakinjo na podlagi lastne izkušnje.

Zapisi socialne delavke pokažejo, da sta delovni odnos socialna delavka in uporabnica vzpostavili hitro, po dveh uvodnih, spoznavnih pogovorih. V prvih pogovorih je bila socialna delavka predvsem usmerjena v to, da ustvari čim varnejši prostor za sodelovanje. Pogovori so potekali v sobi, ki jo je imela uporabnica skupaj z otrokom v materinskem domu. Socialna delavka je zapisala, da je uporabnico zaznavala kot introvertirano osebo, zelo občutljivo, nežno,

¹¹ Več o tem v uvodniku te številke.

nezaupljivo, nekoliko tudi prestrašeno. Zato se je tem in vprašanj lotevala počasi, ni želela, da bi bilo naenkrat za uporabnico preveč odprtih vprašanj, ker je presodila, da bi lahko bilo to zanjo prezahtevno.

Kaj več v tem pogovoru nisem izvedela, ker sem prepoznala, da je Nataša v stiski, če o tem preveč sprašujem. To sem sklepala po tem, da je na moja vprašanja najprej odgovarjala, potem pa je nehala odgovarjati in je začela umikati pogled. Zato v tej smeri nisem nadaljevala, kot sem začela. (ZSD, 21.2.2018¹²)

Zato socialna delavka ni vztrajala pri takojšnjem podpisu dogovora o izvajanju socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, saj je ocenila, da bi jo to lahko oddaljilo od uporabnice in bi to uporabnica doživljala kot pritisk. Uporabnica je imela namreč slabe izkušnje iz preteklosti: zgodilo se je že, da ni razumela, kaj je podpisala, potem pa so bile posledice neprijetne. Na primer, podpisala je pogodbo za nakup mobilnega telefona, ker ji je prijatelj rekel, naj podpiše. Prijatelj je telefon odnesel, njej pa je ostal dolg za nakup telefona. Tako sta (ustno) opredelili probleme in naredili načrt pomoči, ki jih je socialna delavka zapisovala na srečanjih z uporabnico. Dogovor o sodelovanju v okviru socialnovarstvene storitve »pomoč družini za dom« pa sta podpisali pozneje, po treh mesecih sodelovanja.

Delo z družino v skupnosti je potekalo na dveh ravneh. Na prvi je bilo delo socialne delavke usmerjeno v podporo Nataši za dosego želenih izidov, opredeljenih v procesu instrumentalne definicije problema, v materialno podporo sogovornice, v krepitev socialne mreže in v delovna srečanja v materinskem domu, na katerih so se udeležene dogovarjale o konkretnih korakih za ohranjanje možnosti nadaljnega življenja v materinskem domu. Na drugi ravni pa v razvidnost in ozaveščenost za spremembe, ki so bile potrebne znotraj družine, da bi lahko uresničila definirane želene izide na prvi ravni.

Načrt pomoči na prvi ravni socialnega dela z družino je temeljil na želenih izidih, ki sta jih na začetku sodelovanja v instrumentalni definiciji problema opredelili uporabnica in socialna delavka. Želeni izid št. 1: najti stanovanje, v katerem bi lahko sama živela s hčerjo. Želeni izid št. 2: zaposliti se, ko bo šla hči v vrtec, in imeti lastne dohodke ter s tem zaslužiti za svoje in otrokovo preživetje. Želeni izid št. 3: predelati osebne stiske s strokovnjakom (psihiatrom) in se okrepiti. Želeni izid št. 4: raziskati možnosti za okrepitev socialne mreže in se povezati s člani matične in rejniške družine, ko bo Nataša na to pripravljena.

Na drugi ravni dela z družino je bilo veliko tem povezanih z vlogo starša in otroka. Socialna delavka in uporabnica sta v pogovorih veliko časa namenili učenju, kako skrbeti za otroka, na podlagi izkušnje (socialna delavka je po Lüssijevem načinu ravnanja oskrbe mladi materi stala ob strani in jo podpirala pri učenju nove vloge). Na pogovorih sta raziskovali, se dogovarjali in udeleževali konkretne korake sogovornice v vlogi matere. Govorili sta o potrebah otroka, tako fizioloških kakor tudi razvojnih, predvsem pa o potrebi po nežnosti, varnosti, pozornosti, varnem navezovanju.

Iz analize zapisov socialne delavke je razvidno, da je socialna delavka spreminjala svoj pogled na uporabnico. Sčasoma jo je začela doživljati kot

¹² ZSD je kratica za zapis socialne delavke, število pa označuje datum zapisa.

zaupljivejšo, saj je Nataša pripovedovala vse več o sebi. Socialna delavka je začela prepoznavati njene vire moči. Odnos je postajal bolj vzajemen. Vse bolj sta se pogovarjali o pogledu na potrebe otroka in na vlogo starša ob otroku, ob tem pa sta se začeli vedno bolj odkrito pogovarjati tudi o zaznavah socialne delavke o tem, da Nataša potrebuje nenehno oporo, vodenje in usmerjanje pri skrbi za otroka. Iz analize dokumentacije izhaja tudi, da je socialna delavka uporabnico doživljala kot mlado mamo, ki je precej nespretna s svojim otrokom, ima pa otroka rada in se je zato pripravljena truditi in se učiti.

Res nisem nalašč, nisem vedela, kako naj oblečem otroka. Saj mi je svetovalka povedala in pokazala, ampak sem mislila, da sem potem prav naredila. (IS, 12. 3. 2018)

V tem je socialna delavka prepoznala ključno (vir moči uporabnice) in s tem tudi videla upanje – možnosti za nadaljnje sodelovanje. Prepoznala je odnos, moč in voljo uporabnice, da bi se naučila, da bi več znala, da bi lahko bila nekoč kompetentna mama.

Saj vem, da ne znam prav narediti za otroka ... Saj se zavedam ... bi pa rada vedela ... (IS, 7. 5. 2018)

Najprej je socialna delavka sogovorničino redkobesednost doživljala kot pomanjkljivost oziroma kot nekaj, kar jo ovira. Ko sta z uporabnico vzpostavili bolj odkrit odnos, pa je socialna delavka na »molk« sogovornice gledala drugače. Poleg slabših komunikacijskih spretnosti bi nezaupljivost uporabnice lahko bil razlog za to, da je na timskih sestankih manj govorila (včasih skoraj nič). Namreč, njene besede o tem, česa ne zna, česa ne zmore, česa si ne upa, bi drugi lahko interpretirali tudi kot »priznanje« o lastni nesposobnosti. Socialna delavka pa je to prepoznala kot odprtost in pogum, ki je dragocen vir moči uporabnice za želene spremembe. To je pomenilo tudi priložnost za nadaljnje sodelovanje.

Včasih kar ne vem, kaj bi morala narediti. Ali pa vem, pa kar ne naredim. Ne znam povedati, zakaj ne. Kar ne morem. (IS, 28. 5. 2018)

Socialna delavka se je opirala na socialnodelovna znanja o družinah s številnimi izzivi in pomagala so ji vztrajati v procesu podpore in pomoči ter se ustrezno odzivati v sodelovanju z uporabnico. Za družine s številnimi izzivi je, kot sva poudarili že v uvodu, značilno, da doživljajo trajni skupek družbenoekonomskih in psihosocialnih problemov. Hitro se lahko kot angažirani strokovni delavci ujamemo v razmišljanje, da družine niso naklonjene prejemanju pomoči. V oči bode dejstvo, da je problem neuspeha pri procesih podpore in pomoči pogosto opredeljen kot značilnost družine. Pozornost vzbudijo tudi: veliko število angažiranih strokovnih delavcev na družino, veliko število let, v katerih se strokovni delavci ukvarjajo z družino, in dejstvo, da se težave pri delovanju družine po navadi ne zmanjšajo (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 297). Avtorja poudarjata (*op. cit.*, str. 299), da sta pomembni značilnosti odraslih, ki se znajdejo v kompleksnih situacijah z več problemi, izkušnja zanemarjanja in škodljivega ravnanja v mladosti ter občutek zapostavljenosti v družbi. Zato izgubijo samozavest in razvijejo prepričanje, da so na vseh področjih prikrajšani. Nimajo občutka, da

bi lahko sami dosegli spremembe in da še imajo vajeti življenja v svojih rokah. Poleg tega se bojijo, da bi oblasti še bolj ogrožale njihovo pravico do samostojnega odločanja, če bi otroka namestile zunaj družine in odredile procese podpore in pomoči brez njihove privolitve. Zato so nezaupljivi do vsakršne pomoči in storitev. Te značilnosti je prepoznala tudi socialna delavka v sodelovanju z uporabnico in je poskušala delo zastaviti tako, da bi presegla omenjene pasti, v katere se lahko ujamemo pri delu z družinami s številnimi izzivi.

Analiza zbranega gradiva je pokazala, da je zelo pomembno, da socialne delavke v procesih podpore in pomoči v socialnem delu z družino nimajo vnaprej izoblikovanih želenih izidov in tudi ne vnaprejšnjih odgovorov. Socialna delavka je upoštevala načelo odprtosti za novo in za učenje, nenehno je ustvarjala mikroinovacije v izvirnem delovnem projektu pomoči. Tokrat je namreč prvič soustvarjala delovni odnos tako, kot ga opisuje, z uporabnico, ki je oseba s posebnimi potrebami in ima otroka z zaostankom v razvoju. Prvič je izvajala storitev z uporabnico na opisan način, z uporabnico, ki biva v materinskem domu. Socialna delavka je ravnala iz perspektive moči, saj sta skupaj z uporabnico raziskovali vire, dobre izkušnje in iskali možnosti za prve možne, tudi najmanjše spremembe. Uporabnica se je učila biti mama in skrbeti za gospodinjstvo. Pri tem je potrebovala nenehno oporo in vodenje. Pri tem so ji pomagale in jo usmerjale tudi strokovne delavke materinskega doma. Potrebovala je varen, zaupen odnos, v katerem je imela občutek, da je slišana in upoštevana.

Z Natašo imava vedno bolj zaupen odnos. Osredotočam se na »tukaj in zdaj«, na majhne in postopne korake, na tisto možno, uresničljivo v tem trenutku in verjamem, da so možnosti za to, da bo Nataša nekatere stvari zmogla. Sebe vidim kot možen vir opore zanjo. (ZSD, 28.5.2018)

Socialna delavka je za svoje ravnanje izbrala koncept osebnega vodenja, uporabnici je v pogovorih zaupala osebne izkušnje pri vzgoji svojih otrok, tudi svoje strahove, ko so otroci zboleli, in ubesedila tudi svojo nemoč ob vzgoji otrok. Tudi to je pripomoglo k temu, da je uporabnica v pogovorih pogostje govorila o svoji negotovosti, nemoči, neznanju, nezmožnosti, predvsem pri ravnanju z otrokom.

Ko sem vnesla tudi nekaj svojega mnenja in izkušenj o vzgoji otrok, je začela nekoliko bolj sproščeno govoriti in tudi sama kaj povedala, da mi ni bilo treba ves čas samo spraševati. Ob Nataši se bom učila potrpežljivosti – »majhnih oz. drobnih korakov«, učila se bom delati na razvidnosti in ozaveščenosti. (ZSD, 21. 2. 2018)

Kot najmočnejši vir moči sogovornice je socialna delavka prepoznala ljubezen do otroka, njeno zavzetost, motiviranost za to, da bi napredovala v starševski vlogi, da bi se »poboljšala«, kot je Nataša poimenovala sama, da bi znala in zmogla biti dobra mama. Iz zapisov socialne delavke je razvidno, da je bila takšna odločitev za uporabnico izjemno zahtevna pot, saj je sama imela zelo neprijetno izkušnjo v odnosu z očetom, kakršne ni želela ponoviti, kot je sama povedala, pri svojem otroku. Uporabnica je namreč živel v rejniški družini, z očetom je imela v preteklosti redke stike in slab odnos. Nikakor ni želela, da bi tudi njen otrok moral v rejništvo, in za to se je bila pripravljena truditi in učiti.

Otroka pa ne dam. Jaz sem bila v rejništvu, vem, kako je. Moj otrok pa ne bo šel. Jaz bi bila rada skupaj z otrokom. (IS, 17. 7. 2018)

To je socialna delavka prepoznavala kot močan vir njene moči in jo je pri tem podpirala.

Nataša je večkrat rekla, da nima izkušenj, da ne ve točno, kaj mora narediti, da bo prav. Menim, da jo zelo zanima, kako naj ravna z otrokom, in to zanimanje prepoznavam kot vir njene moči. Kot vir njene moči vidim tudi to, da to ubesedi in sprašuje, kako naj ravna. (ZSD, 5. 3. 2018)

Ves čas sta iskali možnosti za izide, ki bi bili uresničljivi. Zato se je uporabnica, kljub močni želji po samostojnem življenju, odločila, da bo še najprej ostala v materinskem domu, dokler ne bo hči popolnoma okrevala po operaciji, ki je bila načrtovana za bližnjo prihodnost.

Socialna delavka je raziskovala in krepila osebno odpornost uporabnice. Zaradi odsotnosti odnosa uporabnice z matično in rejniško družino je socialna delavka najprej predpostavljala, da uporabnica družinske odpornosti tako rekoč nima. Nataša se ni čutila povezane niti z matično niti z rejniško družino. Njena primarna družina jo je odklanjala oziroma je njen oče svoja stališča nenehno spreminjal, prav tako tudi sestra. Temu je bilo zelo težko slediti, vsekakor pa v tem odnosu ni moglo biti zaupanja in občutka varnosti. Na Natašo so pretekle izkušnje s primarno in rejniško družino zelo vplivale. Trudila se je preseči te okvire in zaživeti čim bolj samostojno. Pri tem je socialna delavka prepoznavala njeno osebno odpornost, ki se je kazala predvsem v njeni pripravljenosti učiti se, čeprav zelo previdno in počasi, in v njeni vztrajnosti. Socialna delavka je predvidevala, da so ji ti viri moči pomagali preživeti že v preteklosti. To je bilo socialni delavki tudi izhodišče za sodelovanje v nadaljevanju, saj je izhajala iz prepričanja, da je odpornost nekaj, kar lahko razvijemo in krepimo. In ker se je lahko naučimo, ne glede na okoliščine, vselej obstaja upanje (Mešl in Kodele, 2016a, str. 55).

Analiza primera je pokazala, da je model sodelovalnega socialnega dela z družino v skupnosti (Mešl in Kodele, 2016a) zelo uporaben pri povezovanju razdrobljenih virov pomoči družini. Socialna delavka je v dogovoru z uporabnico v okviru izvirnega delovnega projekta pomoči družini zagotovila možnosti za povezovanje s strokovnimi delavkami materinskega doma, zdravstva (otrok je imel namreč več zdravstvenih težav, zaradi katerih je bilo potrebnih veliko obiskov pri zdravnikih v različnih ustanovah ter tudi operativni poseg in bolnišnično zdravljenje), matične družine uporabnice in nazadnje tudi rejniške družine otroka uporabnice. Po nekaj mesecih sodelovanja v okviru izvirnega delovnega projekta pomoči je uporabnica preoblikovala oziroma spremenila svoje cilje. Ker je pot učenja, kako biti kompetentna mama in živeti samostojno, zanj postala izjemno težavna, hkrati pa je ob podpori socialne delavke in strokovnih delavk materinskega doma vse bolj prepoznavala, da ne zmore niti samostojno živeti niti samostojno poskrbeti za otroka in njegove potrebe, se je odločila za oddajo otroka v rejniško družino. K odločitvi za rejništvo je pripomoglo tudi to, da je socialna delavka ustvarila možnosti, ki so se sprva zdele neuresničljive. Želela je upoštevati Natašino veliko željo, da ostane z

otrokom, hkrati pa je v sodelovanju z njo prepoznala, da za otroka ne bi bilo dovolj dobro poskrbljeno, če bi morala Nataša samostojno skrbeti zanj.

Pogovarjali sva se tudi o možnosti rejništva. Nataša je izrazila strah, da otroka ne bo več videla, če gre v rejništvo. Hkrati je povedala, da se zaveda, da sama zanj ne more skrbeti. Strah jo je, če bi morala zdaj sama kam z otrokom oditi in živeti sama z njim. Ob tem sva raziskovali možnosti, na primer, če bi Nataša skupaj z otrokom živel v rejniški družini. (ZSD, 17. 7. 2018)

Socialni delavki je z veliko osebno zavzetostjo, ob podpori mentorske skupine v okviru projekta LIFE in strokovnega tima na centru za socialno delo, uspelo soustvariti veliko inovacijo. Deklica je bila sprejeta v rejniško družino, a rejniška družina je bila pripravljena k sebi sprejeti tudi Natašo. Nataša zdaj živi skupaj s hčerjo in jo vzgaja ob pomoči in usmerjanju rejnice. Pomembni so bili vztrajanje in potrpežljivost socialne delavke, njena stalna pridruženost uporabnici, spoštljiv in odgovoren odnos ter nenehno zagotavljanje opore sogovornici na poti do zelenih izidov z zaupanjem v njene zmožnosti.

Spoznala sem, kako pomembno je poslušati in slišati uporabnico s posebnimi potrebami, soraziskovati skupaj z njo njene želje, potrebe, težave, realne možnosti. Spoznala sem, kako pomembna je potrpežljivost in kako se obrestuje v smislu, da je sploh možno vzpostaviti delovni odnos, ki temelji na odkritosti, varnosti, spoštovanju. (ZSD, 15. 10. 2018)

V izvirnem delovnem projektu pomoči sta socialna delavka in Nataša prvotno opredeljene želene izide prilagajali, razvijali, na novo definirali, vselej na podlagi skupnega dela in novih soustvarjenih izkušenj. Tako zdaj živi Nataša z otrokom, čeprav glavni del skrbi zanj prevzema rejnica. Nataša je lahko ves čas skupaj z otrokom, ne odloča pa samostojno o njem, ampak v sodelovanju z rejnico. Nataša se je tudi prijavila na zavodu za zaposlovanje in aktivno išče službo. Ima nekoliko več časa zase, saj ji ni treba biti nenehno sama z otrokom. Je pa soudeležena v življenju otroka in pri skrbi zanj kakor tudi pri sprejemanju pomembnih odločitev v zvezi z njim. Za zdaj ne razmišlja o tem, da bi se popolnoma osamosvojila, in ostaja v družini rejnice, kjer se tudi uči vsakdanje skrbi za otroka in gospodinjstvo.

Institucionalni kontekst za delo z družinami s številnimi izzivi

Institucionalni okvir (npr. javna politika, zakoni, politika organizacije), znotraj katerega socialne delavke in delavci opravljajo svoje delo, pomembno sooblikuje njihovo prakso. Gre za okvir, znotraj katerega lahko delujejo, določa formalno vlogo socialnih delavcev in delavk (Healy, 2014).

Družine s številnimi izzivi v Sloveniji pogosto prejemajo pomoč na centru za socialno delo. Od ustanovitve prvih centrov za socialno delo na začetku šestdesetih let 20. stoletja so te institucije doživele številne reforme. Specializacija dela, številni predpisi in podobno so povzročili, da se je strokovno delo, zaradi katerega so bili centri ustanovljeni, v preteklih letih umaknilo v ozadje. Ob številnih postopkih se je v procesu dela izgubil prav človek, ki potrebuje pomoč, socialne delavke in delavci namenijo vedno manj časa za ljudi in pogovore z njimi. To ni nekaj, kar bi veljalo samo za Slovenijo, tudi avtorji v tujini opozarja-

jo na problem „postopkovnosti“ institucij, ki prevladuje nad socialnodelovnim znanjem (npr. Parton in O'Byrne, 2000; Madsen, 2014). Institucionalni okvir centra za socialno delo, v katerem so v ospredju zakonodajna in proceduralna vprašanja, je v Sloveniji pripomogel k nezadovoljstvu uporabnikov, strokovnih delavcev in širše javnosti (gl. npr. Rihter in Šugman Bohinc, 2016; Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019). Takšen institucionalni okvir, ki ne podpira zaposlenih pri tem, da bi lahko opravljali kompetentno socialno delo (zaradi številnih postopkov, preobremenjenosti posameznega strokovnega delavca), je treba zavrniti in iskati načine za spremembe.

Že nekaj let je v Sloveniji aktualno vprašanje reorganizacije sistema centrov za socialno delo. Izvedba organizacijskega dela reorganizacije se je zgodila konec leta 2018¹³ in sprožila precej polemik o tem, kako bo nov organizacijski kontekst podprl socialne delavke in delavce pri socialnodelovnem ravnanju. V odzivih zaposlenih na centrih za socialno delo je izražene veliko skrbi in stisk, saj doživljajo spremembe kot oženeje prostora za socialno delo (več o tem v Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019), čeprav naj bi bili cilji reorganizacije prav nasprotni (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2016). Kaj to pomeni za delo z družinami s številnimi izzivi? Ali je možno v obstoječem institucionalnem okviru centra za socialno delo udejanjati sodobno doktrino socialnega dela z družino? Kakšne spremembe bi bile potrebne?

Institucionalni okvir na centrih za socialno delo in podpora vodstva sta za izvajanje nalog socialne delavke in delavca, predvsem na področju socialnega dela z družino, zelo pomembna. V skladu s sodobnimi koncepti socialnega dela z družino je v prakso nujno treba vnašati spremembe, ki podpirajo prizadevanja uporabnikov za raziskovanje možnosti in soustvarjanje razmer za doseg želenih izidov. Sprememba je stalnica na področju socialnega dela z družino in socialna delavka potrebuje za odprtost za spremembe odprt institucionalni okvir, ki jo podpira pri razvijanju novega znanja in novih praks.

Pogosto so ovire za vnašanje inovacij in predvsem dobrih praks, ki temeljijo na uporabi sodobnih konceptov socialnega dela, v organizacijski klimi

¹³ Organizacijska reorganizacija centrov za socialno delo (CSD) je bila pomembna sprememba v delovanju centrov predvsem z vidika vodenja in upravljanja, saj je s 1. 10. 2018 iz takrat obstoječih 62 CSD nastalo 16 območnih CSD, s 63 enotami. Sledile so oziroma še sledijo tudi vsebinske spremembe, predvsem s spremembo zakonodaje in s tem z novimi nalogami, ki jih izvajajo CSD. Največja sprememba se je zgodila z Družinskim zakonikom (2017), zadnja sprememba je začela veljati 15. 4. 2019. Družinski zakonik prinaša številne spremembe v pristojnosti in nalogah CSD, predvsem pa so CSD veliko bolj vezani na roke in naloge v povezavi s sodiščem. Še pred tem sta 1. 1. 2019 začela veljati nov Zakon o socialnem vključevanju invalidov (2018) in nov Zakon o osebni asistenci (2017). Poleg tega od septembra 2019 velja tudi sprememba Zakona o socialnem varstvu (1992), in sicer so CSD dobili novo storitev Podpora žrtvam kaznivih dejanj. Marca 2020 so centri dobili tudi nov informacijski sistem, ki za strokovne delavke in delavce pomeni še več časa, namenjenega birokraciji, in mnogi to doživljajo kot podaljševanje postopkov, ki nikakor ne koristijo uporabnikom, in kot podvajanje dela, saj je treba poleg vnašanja v Informacijski sistem Krpan vnašati še vedno vse zadeve oziroma naloge v Bazo socialnih podatkov. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti je glede na povečan obseg dela in dodatne naloge ter pristojnosti sicer zagotovilo nekaj novih delovnih mest, vendar pa s tem niti približno ni razbremenilo že obstoječega strokovnega in podpornega kadra na CSD. Tako ostajajo CSD še naprej kadrovsko podhranjeni, socialne delavke in delavci pa preobremenjeni s preštevilnimi nalogami, ki postajajo vse zahtevnejše in kompleksnejše, vse več je predpisov, ki ožijo prostor za socialno delo v skladu s sodobnimi koncepti in teorijo.

in zakonodaji, saj lahko ožita prostor za sodobno socialno delo. Velika ovira je preobremenjenost socialnih delavk in delavcev, ki delajo na področju družin s številnimi izzivi, saj je lahko ena socialna delavka ali socialni delavec odgovoren tudi za petdeset do šestdeset družin naenkrat¹⁴, ki so vključene v izvajanje storitve pomoč družini za dom, poleg tega pa to niso edine naloge, ampak dela še na drugih področjih socialnega dela. Ob tem je pomembno tudi, da postaja problematika vse kompleksnejša in zahtevnejša ter da je za delo na tem področju potrebno vse več znanja, izkušenj, kompetenc in možnosti za refleksijo, samorefleksijo, razpravo o dobrih praksah z drugimi. Pomembni in nujni so nenehno strokovno izpopolnjevanje in izobraževanje, intervizija in supervizija, poznavanje teorije in sodobnih konceptov, predvsem pa izkušnje in osebni pogum, kako teoretske koncepte vnašati v prakso.

Iz zapisov socialne delavke izhaja, da je v času sodelovanja v projektu LIFE opravljala te naloge: v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom je sodelovala s petinštiridesetimi družinami, izvajala je storitve prve socialne pomoči za vse uporabnike, s katerimi je v preteklosti sodelovala v okviru pomoči družini za dom, izvajala je naloge v okviru obravnave otrok in mladostnikov s težavami v odraščanju brez kaznivega dejanja, in sicer s štirinajstimi mladostniki in njihovimi starši. Sodelovala je v več stalnih timih, katerih nosilke so bile druge socialne delavke na področju posebnega varstva otrok in mladostnikov. Občasno je sodelovala tudi v drugih posvetovalnih in kriznih timih na centru za socialno delo. Sodelovala je tudi s strokovno vodjo programa Laična pomoč družinam in z laičnimi izvajalci, ki so izvajali program in sodelovali z družinami na njihovih domovih. Sodelovala je s šolskimi svetovalnimi delavkami (na osnovnih in srednjih šolah), občasno tudi s svetovalnimi delavkami iz vrtcev in s strokovnimi delavkami na področju zdravstva, v primerih suma nasilja v družini pa tudi s policijo. Sodelovala je tudi s humanitarnimi organizacijami in predstavniki lokalnih skupnosti, kadar je bilo to potrebno za podporo in pomoč uporabnikom, vključenih v storitev. Izvajala je tudi naloge kot dežurna strokovna delavka v Interventni službi.

Za sodelovanje z družino, katere analizo procesa dela predstavlja v članku, si je socialna delavka v dogovoru z vodstvom zagotovila poseben čas in delovne razmere. Vodstvo centra za socialno delo ji je omogočilo vključitev v projekt, jo podpiralo in ji omogočalo razmere za to, da je lahko vzpostavila in razvila socialnodelovni odnos z družino. Mati z otrokom je sicer bivala v oddaljenem materinskem domu, do katerega je socialna delavka s centra za socialno delo potrebovala uro vožnje. To je bila nujna izhodiščna podpora, ki je omogočala sodelovanje v skladu s sodobnimi koncepti socialnega dela z družino. Kljub temu si je socialna delavka želela še več priložnosti za sodelovanje in podporo mlade družine.

Zaskrbljena sem, ko razmišljam o prihodnosti, in sicer, če razmišljam o potrebah odraščajočega otroka, o pričakovanih družbe do vloge matere in o

¹⁴ Kolegi s Švedske, s katerimi smo sodelovali v projektu LIFE, so v projektu Family Pilot (Davidson, 2020), v katerem so poskušali ustrezno podpreti družine s številnim izzivi, ugotovili, da lahko ena socialna delavka s polnim delovnim časom ustrezno podpre 6–10 družin s številnimi izzivi. Izračun dolgoročnih učinkov je pokazal, da je to za državo manjši strošek kot na primer namestitve otrok v rejništvo, hospitalizacije, zaporne kazni, saj bi te lahko s takšnim delom preprečili.

realnih možnostih svoje sogovornice. Razmišljam o svoji vlogi ob Nataši in ali lahko resnično karkoli pripomorem k temu, kako se bo naučila skrbeti za otroka in ga vzgajati in pri tem doprinesti tudi k njeni (boljši) samopodobi mlade mamice. Gre namreč za socialno delo »na daljavo«, bi rekla, saj sem z Natašo največ dvakrat na mesec po dve uri. Nataša pa potrebuje nenehno oporo, krepitev in usmerjanje. (ZSD, 7. 5. 2018)

Analiza spisovne dokumentacije pokaže, da je bila socialna delavka najprej sama pobudnica drugačnega pristopa dela, kot je značilen za siceršnjo prakso centra za socialno delo, in sicer se je sama odločila za to, da omogoči ter zagotovi varen prostor in čas za pogovor, v katerem so se lahko razvijala zaupanje, vzajemno spoštovanje ter sodelovanje med njo in uporabnico po konceptih sodobnega socialnega dela z družino. Sodelovanje se je nadaljevalo v sklenitev dogovora o sodelovanju v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, čeprav je bila uporabnica v materinskem domu in sta ji bili tam zagotovljeni strokovna podpora in pomoč. Socialna delavka je svojo izbiro in odločitve za opisan pristop in način dela utemeljevala s pomočjo teorije socialnega dela in uporabe sodobnih konceptov socialnega dela.

Vodstvo centra za socialno delo je socialno delavko spodbujalo, omogočalo je razvijanje novih praks in izkušenj ter vnašanje inovacij v strokovno delo in samostojnost pri odločanju o strokovnih pristopih. Omogočalo ji je razmere za nenehno učenje in izpopolnjevanje, za raziskovanje možnega. Socialna delavka je imela ves čas omogočeno strokovno izpopolnjevanje in izobraževanje, intervizijo, supervizijo, timsko sodelovanje in podporo sodelavcev. Na podlagi takšnega institucionalnega konteksta in osebnega angažmaja socialne delavke je Nataša imela možnost sodelovanja v izvirnem delovnem projektu pomoči kot enakovredna sogovornica, ki je bila spoštovana, slišana in upoštevana.

Socialna delavka je lahko izvajala socialnovarstveno storitev tako, kot izhaja iz spisovne dokumentacije, le v konkretnem primeru. Za to ji je vodstvo omogočilo čas in razmere na podlagi vključitve v projekt LIFE. Sicer z drugimi družinami oziroma uporabniki ni delala pod enakimi pogoji, bila je namreč veliko bolj obremenjena, saj s toliko družinami in uporabniki sočasno ni mogla izvajati storitve v skladu s sodobnimi koncepti socialnega dela – zaradi preobremenjenosti in časovne omejitve. Delo v skladu s sodobnimi koncepti dela z družinami namreč zahteva veliko več časa in pozornosti, kot ga v resničnosti lahko namenja socialna delavka svojim uporabnikom. Vsekakor pa ni možno izvajati storitve v skladu s koncepti socialnega dela v štiridesetih ali več družinah sočasno. Institucionalni okvir centra za socialno delo ostaja kljub reorganizaciji podoben, standardi in normativi že leta enaki, ne glede na spremenjene načine dela, sodobne koncepte, potrebe uporabnikov, kompleksnosti in številne izzive, s katerimi se srečujejo družine.

Sklep

Življenjski svet družin s številnimi izzivi je prepleten s skupkom družbenoekonomskih in psihosocialnih problemov. Kopičenje izzivov, ki se pogosto prenašajo iz generacije v generacijo, določa družinski vsakdan. Družinski člani se v neneh-

nih poskusih zagotavljanja osnovnih dobrin za preživetje in reševanja nakopičenih problemov izčrpajo. Sodelovalni odnos z družinami, s pomočjo katerega se približamo njihovem življenjskemu svetu, je priložnost, da vidimo več kot le probleme, in pogosto napačno interpretirani nepripravljenosti za sodelovanje dodamo nove interpretacije. Potrebujemo znanja o družinah s številnimi izzivi, da lahko razumemo kompleksnost življenj, da razumemo določena ravnanja, ki se mogoče na prvi pogled zdijo kot nesprejemanje pomoči ali zavračanje sodelovanja. O podobni izkušnji piše Maholmes (2014, str. x): šele v srečanjih z družinami s številnimi izzivi v njihovih okoljih je spoznala kompleksnost njihovih življenj in izzive, s katerimi se vsak dan spoprijemajo. Šele tako je lahko odsotnost na dogovorjenem srečanju ali neuresničen dogovor razumela kot širšo zgodbo, ki priča o nujnih prednostnih nalogah in širših dimenzijah življenja družin, ki jih ljudje, ki se zgolj za kratek čas pojavimo v življenjih družin s številnimi izzivi, pogosto narobe razumemo (Mešl in Kodele, 2016a).

Da bi vzpostavili sodelovanje z družinami s številnimi izzivi in vzdrževali sodelovalni proces podpore in pomoči, je nujno poznavanje sodobnih konceptov socialnega dela z družino (gl. npr. Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019; Mešl in Kodele, 2016a). Samo poznavanje seveda ni dovolj, če tega znanja dosledno ne udejanjamo v praksi. Socialni delavci in delavke potrebujemo podporo (izobraževanja, intervizije, supervizije, mentorska podpora za udejanjanje novih pristopov dela), da lahko v kompleksnih procesih podpore in pomoči z družinami s številnimi izzivi soustvarjamo možnosti z družinskimi člani tudi za izzive, ki se sprva lahko zdijo preveliki, da bi se z njimi spoprijeli. Pogosto potrebujemo tudi moralni pogum (Kidder, 2005) za vztrajanje v socialnodelovnem ravnanju in ustvarjanju novih, inovativnih možnosti za družino, ki doživlja številne izzive.

Moralni pogum za socialno delo je potreben v institucionalnem kontekstu, v katerem so v ospredju zakonodajna in proceduralna vprašanja, kjer se prostor za socialno delo oži zaradi preobremenjenosti socialnih delavk in delavcev, kjer je potrebno učinkovito loviti roke tudi na račun časa za sodelovanje z ljudmi.

Za učinkovite spremembe in udejanjanje novih pristopov v prakso socialnega dela so potrebne spremembe na mikro-, mezo- in makroravni. Na to opozarja tudi Atwool (2018), ki sicer piše o uvajanju pristopa, utemeljenega na razumevanju travme, v postopke zaščite otrok. Čeprav nekateri menijo, da se lahko spremembe začnejo na mikroravni s spremembo praks strokovnih delavk in delavcev, Atwool (2018, str. 6) opozarja, da je težko računati na spremembe zgolj na mikroravni, če ne upoštevamo ovir na mezo- in makroravni. Vloga strokovnih delavk in delavcev pri tem je, da opozarjajo svoje institucije na priložnosti za uvajanje novih načinov dela, vloga institucij pa je, da jim to omogočijo in jih pri tem podprejo, hkrati pa sporočajo državi, kje je potrebno uvesti sistemske in zakonodajne spremembe za omogočanje ustreznih načinov pomoči ljudem.

Analiza procesa sodelovanja z družino, ki je bila vključena v projekt LIFE, je pokazala, da model sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti (po Mešl in Kodele, 2016a) prinaša nove dobre možnosti za delo na področju socialnega dela z družinami s številnimi izzivi. Postavlja se vprašanje,

ali lahko zagotovimo takšen institucionalni okvir na centrih za socialno delo, da bodo takšno pomoč prejele vse družine, ki bi jo potrebovale, in da bodo imele socialne delavke takšne delovne razmere, da družinam to omogočijo. Ali je možno ustrezne programe pomoči družinam s številnimi izzivi res razvijati le projektno? Kaj bo sledilo zdaj, ko se je projekt končal?

Viri

- Atwool, N. (2018). Challenges of operationalizing trauma-informed practice in child protection services in New Zealand. *Child & Family Social Work*, 1–8. Pridobljeno 4. 1. 2019 s <https://doi.org/10.1111/cfs.12577>
- Bodden, D. H. M., & Deković, M. (2016). Multiproblem families referred to youth mental health: what's in a name? *Family Process*, 55(1), 31–47.
- Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma: priročnik za delo z družinami*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Pedagoška fakulteta, Inštitut za družinsko terapijo.
- Creswell, J., & Plano Clark, V. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Čaćinović Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čaćinović Vogrinčič, G. & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Davidson, B. (2020). *The Family Pilot: development of social work with multi-challenged families in the project the Family Pilot in Sweden*. (Članek še čaka na objavo.)
- Davidson, B., & Bredmar, M. (ur.) (2012). *Familjer i socialtjänsten – levnadsvillkor, livssituation och erfarenhet av socialtjänst. Ett FoU-projekt om barn, ungdomar och deras föräldrar i sex kommuner i Östergötland*. FoU-rapport 68:2012. Linköping: FoU-centrum.
- Dragoš, S. (ur.) (2019). *Enostavna ideja: univerzalni temeljni dohodek*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Družinski zakonik (2017). *Ur. l. RS*, št. 15/17, 21/18, 22/19, 67/19.
- Healy, K. (2014). *Social work theories in context: creating frameworks for practice* (2. izdaja). Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- Kidder, R. M. (2005). *Moral courage*. New York: HarperCollins Publishers.
- Kobolt, A., Sting, S., & Turnšek, N. (ur.) (2016). School and vulnerable families. *CEPS Journal: Center for Educational Policy Studies Journal*, 6(4), 5–10.
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.) (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Lüssi, P. (1991). *Systemische Sozialarbeit*. Bern: Haupt.
- Madsen, W. C. (2007). *Collaborative therapy with multi-stressed families* (2. izdaja). New York: The Guilford Press.
- Madsen, W. C. (2014). Taking it to the streets: family therapy and family-centered services. *Family Process*, 53(3), 380–400.
- Maholmes, V. (2014). *Fostering resilience and well-being in children and families in poverty: why hope still matters*. New York: Oxford University Press.
- Matos, A. R., & Sousa, L. M. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work Practice*, 18(1), 65–80.
- Melo, A. T. D., & Alarcão, M. (2011). Integrated family assessment and intervention model: a collaborative approach to support multi-challenged families. *Contemporary family therapy*, 33(4), 400–416.
- Melo, A. T. D., & Alarcão, M. (2013). Transforming risks into opportunities in child protection cases: a case study with a multisystemic, in-home, strength-based model. *Journal of Family Psychotherapy*, 24, 17–37.

- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N. (2018). Collaborative social work in the community with families facing multiple challenges. *Ljetopis socijalnog rada*, 25(3), 343–367.
- Mešl, N., & Kodele, T. (ur.) (2016a). *Co-creating processes of help: collaboration with families in the community*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (2016b). Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 41–64). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2016). Reorganizacija CSD. Vrniti socialno delo na teren, približati centre ljudem in izboljšati storitve za državljane. Pridobljeno 14. 12. 2019 s http://www.zdruzenjeobcin.si/fileadmin/datoteka/2017/RAZNO/MDDSZ_Reorganizacija_CSD.pdf
- Parton, N., & O'Byrne, P. (2000). *Constructive social work: towards a new practice*. Basingstoke: Palgrave.
- Rape Žiberna, T., Žnidar, A., Cafuta, J., & Flaker, V. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo – kaj se pravzaprav dogaja? *Socialno delo*, 58(2), 145–154.
- Rihter, L., & Šugman Bohinc, L. (2016). Konstruktivno socialno delo kot gibalno soustvarjalnega dialoga: sklepi in predlogi 6. kongresa socialnega dela. *Socialno delo*, 55(4), 213–215.
- Sharlin, S. A., & Shamai, M. (2000). *Therapeutic intervention with poor unorganized families: from distress to hope*. New York: Haworth Press.
- Walsh, F. (2006). *Strengthening family resilience* (2. izdaja). New York: The Guilford Press.
- Wise, J. B. (2005). *Empowerment practice with families in distress*. New York: Columbia University Press.
- Zakon o osebni asistenci (2017). *Ur. l. RS*, št. 10/2017, 31/2018.
- Zakon o socialnem varstvu (1992). *Ur. l. RS*, št. 54/92, 56/92, 13/93, 42/94, 1/99, 41/99, 36/00, 54/00, 26/01, 6/02, 110/02, 5/03, 2/04, 3/04, 7/04, 6/05, 69/05, 9/06, 21/06, 105/06, 114/06, 5/07, 5/08, 73/08, 53/09, 56/10, 61/10, 62/10, 40/11, 57/11, 57/12, 39/16, 52/16, 15/17, 29/17, 54/17, 21/18, 31/18, 28/19.
- Zakon o socialnem vključevanju invalidov (2018). *Ur. l. RS*, št. 30/18.

Tadeja Kodele

Izzivi socialnih delavk in delavcev pri delu z družinami s številnimi izzivi

Podpora za reflektivno uporabo in razvijanje znanja v mentorski skupini projekta LIFE

Socialno delo z družinami s številnimi izzivi je kompleksno področje socialnega dela. Socialne delavke in delavci potrebujejo znanje za kompetentno sodelovanje z družinami in njihovimi člani ter intenzivno podporo, da lahko vzdržijo negotovost soustvarjanja. V članku so predstavljeni ključni izzivi, s katerimi se socialne delavke in delavci srečujejo, ko sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, ter temeljna izhodišča in način dela v okviru projekta Erasmus+ LIFE. Podpora socialnim delavkam, zasnovana v okviru projekta, jim je omogočila, da so ob intenzivni podpori mentoric dobile podporo in usmeritve za nadaljnje delo. To jim je omogočilo utrditi uporabo sodobnih konceptov socialnega dela z družinami. Spoznale so, da je podpora nujna, saj je to eden najučinkovitejših načinov permanentnega izobraževanja, ki socialnim delavkam in delavcem omogoča, da gradijo lastno razvijajočo se teorijo o praksi v dejanskih praktičnih okoliščinah.

Ključne besede: soustvarjanje, negotovost, mentorska podpora, socialno delo z družino.

Dr. Tadeja Kodele je asistentka na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Raziskovalno in pedagoško se ukvarja s socialnim delom z mladimi, participacijo otrok in socialnim delom z družino. Kontakt: tadeja.kodele@fsd.uni-lj.si.

Challenges of social workers working with families with multiple challenges – support for reflexive use and development of knowledge in a mentor group in LIFE project

Social work with families facing multiple challenges is a complex area of social work. Social workers need knowledge for competent collaboration with families and their members and intensive support to withstand uncertainty of co-creation. Key challenges that social workers encounter when working with families facing multiple challenges are presented, as well as the basic starting points and way of working within an Erasmus+ LIFE project. The support provided to social workers, which was conceived within the project, enabled them to receive support and guidance for further work with the intensive support of the mentors. This enabled them to consolidate the use of modern concepts of social work with families. They have recognized that support is necessary as it is one of the most effective ways of continuing education, enabling social workers to build their own evolving theory of practice in actual practical circumstances.

Keywords: co-creation, uncertainty, mentoring support, social work with families.

Tadeja Kodele, PhD, is a teaching assistant at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Her research and education interests include social work with young people, participation of children, and social work with families. Contact: tadeja.kodele@fsd.uni-lj.si.

Uvod

Socialno delo z družino je kompleksno področje dela. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 42) kompleksnost razumeta kot prepletenost različnih tem, ravni, realnosti, s katerimi se socialne delavke in delavci ter družina, družinski člani srečujejo v procesih soustvarjanja rešitev v socialnem delu. Kompleksnost pa se kaže tudi v tem, da kot socialne delavke in delavci nimamo vnaprej opredeljenih odgovorov, kaj so želeni izidi družine, družinskih članov, ampak moramo želene izide in odgovore nanje šele ustvariti skupaj z njimi. Za socialne delavke in delavce to pogosto pomeni izziv, kako zdržati negotovost soustvarjanja, ne da bi vnaprej posredovali svoje odgovore o rešitvah (gl. tudi Kodele in Mešl, 2016; Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Zato socialne delavke in delavci potrebujejo znanje, kako vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos soustvarjanja z družino, kako zdržati to negotovost, da bodo družina in posamezni družinski člani iz sodelovanja lahko odšli z novim znanjem za ravnanje in z več moči (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Teater (2014) trdi, da sta znanje in teorija pomembni sestavini vsake prakse socialnih delavk in delavcev ter da vodita in usmerjata njihovo delo. Ne nazadnje teorija omogoča tudi strokovno prepoznavanje socialnega dela med drugimi poklici (Blom in Morén, 2019). Hkrati teorija pogosto vodi do večjih spoznanj, saj gre za instrument, s katerim lahko socialne delavke in delavci oblikujejo celovitejše in učinkovitejše strategije ravnanja (O'Hagan, 2007). Pri tem pa se moramo zavedati, da znanje ni statično, ampak da gre pri pridobivanju znanja za neskončen proces: nenehno se učimo, pridobivamo nova znanja in gradimo na že obstoječem znanju (Teater, 2014).

Razumevanje, da socialne delavke in delavci potrebujejo znanje, da lahko vzdržijo negotovost soustvarjanja, je postalo še bolj razvidno, ko smo v okviru projekta »Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja¹« sodelovali z družinami s številnimi izzivi. V projektu smo preizkušali uporabo že razvitih sodobnih konceptov socialnega dela z družino, predvsem pa raziskovali, kako lahko uspešno podpremo študentke in študente po koncu dodiplomskega študija socialnega dela, da bi znali teoretsko znanje kompetentno uporabiti pri delu z družinami.

Rezultati projekta so med drugim pokazali, da socialne delavke in delavci za uporabo sodobnih teoretskih konceptov v praksi potrebujejo intenzivno podporo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, da lažje zdržijo negotovost kot pogostega spremljevalca sodelovalnih procesov. Prav tako so rezultati projekta pokazali, da v vsakdanji praksi pri socialnih delavkah in delavcih še vedno prevladajo stari, utrjeni vzorci ravnanja in ne delo po sodobnih teoretskih konceptih socialnega dela. Tako se socialno delo z družinami konča, ko bi se moralo šele zares začeti. Socialnim delavkam in delavcem z družino sicer še uspe soustvariti dogovore o potrebnih spremembah in zelenih izidih, družino in njene člane pa potem prepustijo v pričakovanju, da bodo te spremembe in izide dosegli sami. Pogosto pa bi družina in družinski člani potrebovali podporo prav pri doseganju teh zelenih sprememb in izidov (gl. Kodele in Mešl, 2015; Kodele in Mešl, 2016; Mešl in Kodele, 2016). Prav ti rezultati projekta so nas spodbudili, da smo si v okviru projekta Erasmus+LIFE² kot pglavitni cilj določili podporo socialnim delavkam in delavcem, ki v svoji vsakdanji praksi sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, pri refleksivni uporabi in razvoju znanja ter torej pri razvoju njihove strokovne samozavesti. Naša izhodiščna teza je namreč bila, da to pripomore k učinkovitejšemu in bolj kompetentnemu sodelovanju z družinami.

V nadaljevanju najprej opišem ključne izzive, s katerimi se socialne delavke in delavci srečujejo, ko sodelujejo z družinami s številnimi izzivi. Nato predstavim

¹ Projekt je potekal od 16. februarja 2015 do 30. aprila 2016. Financirala sta ga Norveški finančni mehanizem in Služba vlade Republike Slovenije za razvoj in kohezijsko politiko.

² V projektu je Fakulteta za socialno delo sodelovala kot projektni partner med letoma 2016 in 2019. Podrobneje sta sam projekt in način dela v njem predstavljena v nadaljevanju.

temeljna izhodišča in način dela v okviru projekta Erasmus+ LIFE. Sklenem s prikazom rezultatov, ki smo jih pridobili v enoletnem sodelovanju s socialnimi delavkami³ o njihovi izkušnji sodelovanja v projektu.

Izzivi sodelovanja z družinami s številnimi izzivi

Že v uvodu sem zapisala, da je eden izmed glavnih izzivov sodelovanja socialnih delavk in delavcev z družinami s številnimi izzivi prav gotovo ta, kako vzdržati negotovost soustvarjanja v delovnem odnosu. Ta negotovost se ne pojavi le zato, ker nimamo kot socialne delavke in delavci vnaprej podanih odgovorov na želene izide družinskih članov, s katerimi sodelujemo, ampak tudi zaradi številnih izzivov, s katerimi se srečujemo pri sodelovanju z družinami. Madsen (2003) v knjigi *Sodelovalna terapija z družinami s številnimi stresi* (*Collaborative therapy with multi-stressed families*) opisuje izzive, ki se lahko pojavijo v odnosu med družino, družinskim člani in pomagajočim⁴ in ki lahko pomembno vplivajo na naše sodelovanje z družino. Opisani izzivi nam dajejo boljši vpogled v kompleksnost sodelovanja z družinami s številnimi izzivi, zato jih v nadaljevanju povzemam.

Madsen (2003, str. 11–12) piše, da je prvi izziv, s katerim se lahko socialne delavke in socialni delavci srečajo, ko sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, prav izguba stika z družino. Uporabi dobro prisposodob, ko zapiše, da zgodbe družin za socialne delavke in delavce pogosto pomenijo pravi čustveni vrtiljak, srečujejo se z obsojanjem družine, občutki jeze, strahu, obupa, žalosti, nemoči, željo po umiku. Stiske družin so namreč pogosto tako velike, raznovrstne in zapletene, da je strategija spoprijemanja z njimi ta, da se socialne delavke in delavci raje umaknejo, in zato s tem ogrozijo, da bi sploh lahko vzpostavili delovni odnos z družino.

Velike stiske družine in njenih članov ter pogosto neustrezna ponudba storitev za učinkovito pomoč družinam lahko socialne delavke in delavce hitro navda z občutkom nemoči in nekompetentnosti. Napredki v sodelovanju z družinami so pogosto minimalni, socialne delavke in delavci pa pogosto preobremenjeni, ne le s številom družin, s katerimi sodelujejo, temveč tudi s povečano birokratizacijo dela. Zaradi vsega tega se socialne delavke in delavci pogosto sprašujejo o svojih kompetencah, to pa pomeni tudi oteženo prepoznavanje in priznavanje kompetentnosti družin in njihovih članov.

Pogosti se pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi pojavlja tudi izguba vizije in usmeritve za nadaljnje sodelovanje z družino. Ker so izzivi družin številni, socialne delavke in delavci pogosto ne vedo, kako in kje sploh začeti sodelovati z družino. Tudi ko že mislijo, da so na pravi poti, se velikokrat

³ Ko v članku predstavljam projekt Erasmus+ LIFE, kot smo ga izvajali v Sloveniji, in rezultate raziskave, za socialne delavke in delavce uporabljam žensko slovnično obliko, ker so v projektu v Sloveniji sodelovale samo socialne delavke.

⁴ Madsen (2003) sicer piše o pomagajočih strokovnjakih in strokovnjakinjah, ki sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, med katere gotovo sodijo tudi socialne delavke in delavci. Ker smo v Sloveniji v okviru projekta Erasmus+ LIFE sodelovali s socialnimi delavkami, v nadaljevanju uporabljam izraz socialna delavka oziroma socialni delavec.

pojaviijo novi izzivi in ti jih navdajo z občutkom, da so spet na začetku. V takih situacijah hitro zdrsnejo v obtoževanje družin in družinskih članov za nastale krize ali pa se vdajo in sprejmejo odločitev, da se nič ne da. Kakršnakoli misel na spremembe se zdi le oddaljena, skoraj nedosegljiva možnost. Zato socialne delavke in delavci pogosto izgubijo upanje, da se v družini lahko sploh karkoli spremeni. Iskati začnejo načine, kako zavarovati sebe pred stiskami družine, s katero sodelujejo, in pred občutkom lastne nemoči. Izguba upanja vsekakor oteži nadaljevanje sodelovanja z družino.

Madsen (2003, str. 12) sklene z izzivom, ki ga poimenuje izguba ravnovesja pri delu z družino. Trdi, da se je v zadnjem času prav zato, da bi se socialne delavke in delavce ter druge strokovnjake in strokovnjakinje, ki sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, učinkovito spopadli z omenjenimi izzivi (izguba stika z družino, občutek nekompetentnosti, izguba vizije in upanja) in torej zagotovili učinkovite storitve družinam, pojavilo povečanje števila pristopov, ki temeljijo na krepitvi družin (angl. *strength-based approach*). Ob tem Madsen (2003, str. 12) opozarja, da seveda zagovarja ta pristop, a lahko to pomeni tudi nevarnost izgube ravnovesja pri sodelovanju z družinami. Socialna delavka ali delavec lahko vstopi v življenje družin z romantično idejo o njihovih virih in zato spregleda ali minimalizira omejitve, težave in stiske, s katerimi se družina spoprijema. Tako se izogne zahtevnim, a zelo pomembnim pogovorom z družino. Družini to daje občutek, da je socialna delavka ali delavec ne razume zares oziroma da njenih težav ne jemlje resno.

Številni avtorji (Sharlin in Shamai, 2000; Madsen, 2003; Melo in Alarcão, 2014) opozarjajo, da socialne delavke in delavci potrebujejo podporo pri spoprijemanju s temi izzivi, še posebej ker jih pogosto spremljajo različna čustvena stanja in osebni izzivi, ki lahko pri njih povzročijo izgorelost. Hkrati tudi hitre družbene spremembe in napredki v razvoju znanja od socialnih delavk in delavcev zahtevajo visoko kvalificirano znanje, ustvarjalnost in sposobnost, da na svojem področju dela uspešno uporabljajo nova znanja (Bogo, 2010). Zato smo želeli v okviru projekta Erasmus+ LIFE podpreti socialne delavke in delavce, da bi lahko uspešno presegli omenjene izzive. Pri tem pa se moramo zavedati, da osebni izzivi socialnih delavk in delavcev, ki lahko povzročijo izgorelost, niso vedno nujno povezani samo z družinami s številnimi izzivi, s katerimi socialne delavke in delavci sodelujejo.

Študija, ki jo je White (1996) opravil med strokovnimi delavkami in delavci, ki delajo na področju zaščite otrok (to je eno izmed področij, na katerem je izgorelost socialnih delavk in delavcev zaradi narave dela pogosto zelo velika), je pokazala, da kljub temu, da so ti svoje področje dela opisali kot zelo zahtevno, frustrirajoče in obremenjujoče, svojih stisk niso povezovali z uporabniki, ampak z organizacijskimi problemi, kot so: veliko število uporabnikov, s katerimi sodelujejo, nezadostne in neustrezne storitve pomoči, veliko birokratskega dela in zapravljen čas z vožnjami med posameznimi institucijami. Odnos strokovnih delavk in delavcev z uporabniki in sodelavci je nanje pravzaprav deloval varovalno.

O projektu Erasmus+ LIFE

Projekt Erasmus+ LIFE (kratica za *Learning to Innovate with Families*) je mednarodni projekt, ki je potekal v partnerstvu petih evropskih držav od septembra 2016 do konca avgusta 2019 pod vodstvom R & D Centre Linköping iz Švedske. V projektu so poleg omenjene organizacije kot partnerske organizacije sodelovale še Norges tehnisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU) iz Norveške, Associação de Paralisa Cerebral de Coimbra (APCC) iz Portugalske, Commune di Cervia iz Italije in Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani iz Slovenije.

Poglavitni cilj projekta je bil usposobiti socialne delavke in delavce ter druge strokovnjake in strokovnjakinje za učinkovitejše in uspešnejše delo z družinami, ki se v vsakdanjem življenju srečujejo s številnimi izzivi. Prav tako so bili cilj projekta še: pospešiti razvoj novih in izboljšanih praks, zlasti z uporabo inovacijskih spretnosti pri delu z družinami s številnimi izzivi, odpraviti pomanjkljivosti, s katerimi se te družine v svoji vsakdanji praksi spoprijemajo, ter povečati socialno vključenost teh družin.

Izhodišče za projekt sta bili dve raziskavi. Najprej obsežna večletna raziskava, ki sta jo leta 2015 izvedla R & D Center Linköping iz Švedske in NTNU iz Trondheima iz Norveške in v kateri je sodelovalo 900 družin s številnimi izzivi, ki so bile vključene v storitev varstva otrok. Rezultati raziskave so pokazali, da se v teh družinah pogosto ni nič spremenilo oziroma se njihov položaj kljub številni pomoči različnih strokovnjakov in strokovnjakinj ni izboljšal/spremenil. To gre pripisati pomanjkanju znanja za kompetentno ravnanje v praksi in kaže na potrebo po bolj celostnem pristopu pri delu z družinami s številnimi izzivi. Prav tako pa je bila pomembno izhodišče za projekt tudi raziskava, ki jo je v letih 2015–2016 izvedla Univerza v Ljubljani (Fakulteta za socialno delo, Zdravstvena fakulteta, Fakulteta za šport) v sodelovanju z Zvezo prijateljev mladine Ljubljana Moste Polje in NTNU iz Trondheima v okviru projekta »Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja«. Raziskava je poudarila pomen podpore strokovnjakinjam in strokovnjakom pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi.

Da bi uresničili poglavitne cilje projekta, je vsaka v projektu sodelujoča organizacija s pomočjo vsaj petih socialnih delavk in delavcev oziroma drugih strokovnjakinj in strokovnjakov preizkušala model in program dela pri neposrednem delu z družinami v praksi. Model in program dela smo v projektu sodelujoči partnerji oblikovali glede na prepoznane potrebe v posamezni državi. Na Fakulteti za socialno delo smo, tudi na podlagi izkušenj in rezultatov omenjenega projekta »Pomoč družinam v skupnosti«, oblikovali model dela, ki je temeljil na kontinuirani podpori socialnim delavkam, ki pri delu sodelujejo z družinami s številnimi izzivi. V preizkušanje modela je bilo vključenih pet socialnih delavk iz petih različnih centrov za socialno delo (CSD Severna Primorska – enota Nova Gorica, CSD Južna Primorska – enota Koper, CSD Ljubljana – enota Logatec, CSD Spodnje Podravje – enota Ptuj, CSD Maribor).

Vsaka socialna delavka si je izbrala po eno družino in z njo v okviru svojega delovnega časa kontinuirano sodelovala eno leto. V tem letu je poskušala

v okviru sodelovanja z družino izpeljati inovacijo. S socialnimi delavkami smo, da bi jim zagotavljali kontinuirano podporo za delo z družinami, od septembra 2017 do januarja 2019 izvedli deset mentorskih srečanj. Vsa so potekala v Ljubljani, na Fakulteti za socialno delo, in so v povprečju trajala eno dopoldne, približno štiri ure. Srečanja sta kot članici raziskovalne skupine projekta vodili raziskovalki s Fakultete za socialno delo, doc. dr. Nina Mešl in dr. Tadeja Kodele. Poleg mentorskih srečanj so se socialne delavke v okviru projekta udeležile tudi dveh petdnevni mednarodnih izobraževanj za delo z družinami s številnimi izzivi. Na teh izobraževanjih so bile navzoče socialne delavke in druge strokovnjakinje iz vseh v projektu sodelujočih držav, ki so v okviru projekta z namenom vpeljevanja inovacij v sodelovanje z družinami sodelovale v projektu. Uvodno mednarodno izobraževanje je potekalo januarja 2018 na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani in je bilo namenjeno medsebojnemu spoznavanju, predstavitvi projekta in načina dela v njem ter seznanitvi z dobrimi praksami dela z družinami s številnimi izzivi. Prav tako je bilo izobraževanje namenjeno tudi predstavitvi uvajanja inovacij v vsakdanjo prakso socialnega dela in pomena abduktivnega⁵ učenja. Zadnje mednarodno srečanje pa je potekalo v Coimbri na Portugalskem in je bilo namenjeno predstavitvi rezultatov enoletnega sodelovanja z družinami s številnimi izzivi v posameznih državah.

Metodologija

Opredelitev raziskovalnega problema

Enoletno sodelovanje s socialnimi delavkami na mentorskih srečanjih v okviru projekta Erasmus+ LIFE je bilo vsekakor priložnost za to, da smo dobili boljši vpogled v to, kaj socialne delavke potrebujejo, da bi lahko učinkoviteje in bolj kompetentno sodelovale z družinami s številnimi izzivi. Tako sem na podlagi zapisnikov mentorskih srečanj želela odgovoriti na več vprašanj. Zanimalo me je:

- kako socialne delavke razumejo pomen mentorskih srečanj za njihovo delo z družinami s številnimi izzivi,
- kaj jim je bilo glede načina dela na mentorskih srečanjih všeč in kaj bi spremenile,
- kaj so socialne delavke na mentorskih srečanjih pridobile.

Vrsta raziskave

Raziskava je bila kvalitativna. Podatke sem pridobila s pomočjo zapisnikov mentorskih srečanj s socialnimi delavkami in jih analizirala po metodi kvalitativne analize (Mesec, 1998).

⁵ Izhodišče modela dela z družinami s številnimi izzivi, ki smo ga v Sloveniji preizkušali in nadgrajevali v okviru projekta, sta bila refleksiven pristop in skupna produkcija novega znanja. Pri tem gre za refleksijo o teoriji na podlagi izkušenj iz prakse. Socialne delavke in delavci uporabljamo formalno teorijo v praksi in smo hkrati tudi aktivni udeleženci pri njenem oblikovanju (več o tem v Mešl in Kodele, 2016). Norveški kolegi, ki so z nami sodelovali v projektu, so ta pristop poimenovali abduktivni pristop.

Zbiranje in analiza podatkov

Podatke, predstavljene v prispevku, sem zbrala s pomočjo zapisnikov mentorskih srečanj. V analizo je vključenih vseh deset zapisnikov srečanj s petimi socialnimi delavkami. Za vsako mentorsko srečanje sem vodila zapisnik srečanja in vanj podrobno zapisala: kaj je bila tema srečanja, poročanje socialnih delavk o procesu sodelovanja z družinami, proces obravnave določene teme, refleksijo in evalvacijo srečanja ter dogovore za naprej. Zbrano gradivo sem analizirala po metodi kvalitativne analize (Mesec, 1998).

Analizo sem izvedla ročno, tako da sem ob prebiranju celotnega besedila najprej izpisala relevantne dele besedila glede na opredeljen raziskovalni problem. V nadaljevanju sem posamezne dele besedila razčlenila in jim pripisala ustrezne pojme (odprto kodiranje). Pojme sem nato združila v smiselne kategorije in tako na podlagi množice podatkov dobila pregledno gradivo. Na podlagi gradiva sem oblikovala rezultate. Predstavljam jih v nadaljevanju. Zaradi varovanja osebnih podatkov sem imena in druge osebne podatke spremenila. Vse zbrane izjave sem šifrirala tako, da sem jih označila s kratico SD (socialna delavka) in dodala zaporedno številko socialne delavke (npr. socialna delavka ena: SD1).

Rezultati

Analiza rezultatov je pokazala, da je bilo prvo mentorsko srečanje s socialnimi delavkami namenjeno medsebojnemu spoznavanju, predstavitvi področja dela, na katerem so zaposlene, predstavitvi projekta in ideje, kako naj bi delo na projektu potekalo. Na prvem srečanju smo vse udeležene tudi sooblikovale in sprejele dogovore glede načina dela na srečanjih, poteku nadaljnjih srečanj ipd. Drugo srečanje je bilo namenjeno pripravi na uvodni teden mednarodnega izobraževanja. Dogovorile smo se o vsebini in načrtu predstavitve dela z družinami s številnimi izzivi v Sloveniji. Skupni namen vseh nadaljnjih srečanj, od tretjega, pa je bila podpora socialnim delavkam za delo z družinami s številnimi izzivi. Vsa srečanja so tako imela podobno strukturo: poročanje o sodelovanju z družinami, obravnava določene teme, ki se je med srečanjem pokazala kot aktualna, refleksija o srečanju in dogovori za naprej.

Glede na to, da na tretjem srečanju socialne delavke še niso začele sodelovati z družino v projektu, smo prvi del srečanja namenile refleksiji o uvodnem mednarodnem izobraževanju. Socialne delavke so povedale, da jim je bilo srečanje dragoceno, ker so tako lahko spoznale dobre prakse iz tujine na področju dela z družinami s številnimi izzivi in dobile ideje, kaj in kako lahko to vnesejo tudi v svojo vsakdanjo prakso. Ena od idej za možne novosti v praksi je bil denimo zvezek, ki ga socialne delavke na Švedskem ob začetku sodelovanja z družino prinesejo s sabo in ga pustijo v družini, da družinski člani vanj zapisujejo, kaj se jim dogaja, kakšne premike zaznavajo pri sebi ipd.

Navdušil me je zvezek, ki ga socialne delavke družini pustijo, da lahko same noter zapisujejo, in to je nekaj, kar imam namen prenesti tudi v svojo prakso. (SD1)

Sodelovanje na mednarodnem tednu in razprava o izkušnjah sta jim potrdila, da imamo v Sloveniji razvite sodobne socialnodelovne koncepte za delo z družino, ki so uporabni in učinkoviti, a bi za to, da bi lahko na centrih za socialno delo zares izvajali socialno delo z družino, potrebovali določene sistemske spremembe (npr. glede birokratizacije socialnega dela, preobremenjenosti socialnih delavk, njihovih nalog in vloge pri sodelovanju z družinami).

Predvsem sem ugotovila, da imamo v Sloveniji veliko več družin, s katerimi ena socialna delavka sodeluje, kot npr. Švedi. (SD1)

Po končani refleksiji o uvodnem mednarodnem izobraževanju za delo z družinami s številnimi izzivi je vsaka socialna delavka predstavila družino, s katero bo sodelovala v času projekta, in idejo o inovaciji, ki jo je nameravala vnesti v to sodelovanje. Na vsakem nadaljnjem srečanju pa so socialne delavke poročale o sodelovanju z družino, o uspehih pa tudi o vprašanjih in dilemah, ki so se jim ob tem porajale.

Pomen kontinuirane podpore socialnim delavkam za sodelovanje z družinami

Slika 1: Pomen kontinuirane podpore socialnim delavkam za delo z družinami s številnimi izzivi.



Na sliki 1 želim prikazati pomen mentorskih srečanj kot kontinuirane podpore socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. Analiza rezultatov je namreč pokazala, da so bila vsem socialnim delavkam mentorska srečanja zelo pomembna, ker so na njih dobile podporo in usmeritve za nadaljnje sodelovanje z družino.

SD4: »Imam občutek, da z mam o otrok skačem s teme na temo, želela bi si bolj držati strukturo. Čeprav po drugi strani se mi zdi, da je preveč vseh informacij.« Na srečanju se pogovarjamo o tem, kako pomembno je, da SD4 z gospo ubesedi, katere teme izstopajo, potem pa gospo povabi, da še ona pove, s katero temo se lahko v tem trenutku poveže, in ali je še kaj takega, kar ni ubesedila. In potem skupaj pogledata, katere teme bi se na tistem pogovoru lotili.

Včasih imam občutek, da se nikamor ne premaknem, a vseeno dobim feedback, kje sem in na kaj sem lahko še pozorna (npr. morje za X, sedaj ga ne vidim več samo kot zelo pozitivno, ampak vidim, da moram biti pozorna

tudi na to, kako sta onadva z idejo odhoda v kolonijo, in da je ok, tudi če bo prej prišel domov z morja). (SD2)

Izjemno dragocen jim je bil tudi pogovor, v katerem so povedale, kakšne izkušnje imajo pri delu z družinami s številnimi izzivi, saj so tako dobile bodisi potrditve, da dobro delajo, bodisi nove ideje za uvajanje novosti v svojo prakso socialnega dela z družinami.

SD3: »Ta vikend sem razmišljala, da bi bilo mogoče stik ohranjati tudi preko SMS-jev – za teden, ko se z gospo ne uspeva srečati.« R: »Kaj te ovira?« SD3: »Sprašujem se, ali bi potrebovala soglasje, da ji to pošljem – da bi to opredelili tudi v dogovoru. Pa tudi vsebine – kaj ji napisati?« SD1: »Jaz imam kontakt z večino uporabnikov – imajo mojo mobi številko in se dogovarjamo za srečanja ipd. – so zadovoljni, sploh mladi (npr. navijam zate ...). Menim, da bi to moralo biti nujno v našem delu. Nimam z nobenim posebej napisano, da jim lahko pošiljam SMS-je.« Tudi ostale socialne delavke SD3 podprejo pri tem, da to prispeva k osebnemu odnosu, da je ljudem všeč. SD3: »Dilemo imam, koliko formalnosti v to vnesti, koliko si lahko sproščen?« R: »Podeli to z gospo, da misliš nanjo, da bi rada stik z njo ohranjala tudi preko SMS, kako je ona s tem, da lahko tudi ona piše ipd.« To se zdi SD3 v redu.

Podpora in usmeritve vodij srečanj za nadaljnje delo ter pogovor o izkušenj udeleženk so socialnim delavkam pogosto odpirali tudi nov (drugačen) pogled na situacijo.

Pomembno mi je bilo razmišljanje o tem drugem nivoju socialnega dela z družino, ko sem izpostavila, kako bi jaz mamici povedala, da ima nerealen cilj – da to pomeni jemanje moči uporabniku in ne dajanje. Tukaj sem prišla v stik s tem, kolikokrat lahko s tem, ko misliš, da pomagaš uporabniku, mu v bistvu jemlješ moč za uresničevanje njegovega cilja. (SD5)

Podpora in usmeritve za nadaljnje delo so jih tudi opogumile za vztrajanje v delovnem odnosu soustvarjanja z družino.

SD5 poroča, da je malo neučakana, ko se z mamico pogovarja. Zdi se ji, da se je znašla v nekem začaranem krogu, vedno so ene in iste stvari, ki se ponavljajo, in SD5 meni, da ne bo dosegla ciljev, ki si jih je zastavila v sodelovanju z družino. Na srečanju se pogovarjamo o tem, da je pomembno, da se SD5 usmeri bolj v to, da se pogovor sploh lahko nadaljuje, ne pa toliko v cilje. SD5 ob tem doda, da tudi ko se z uporabnico pogovarjata, ta pogosto skače s teme na temo, SD5 jo mora nenehno vračati nazaj. Pogovarjamo se o tem, da je pomembno, da se odloči, kaj je zanjo kot socialno delavko želen izid glede nadaljnjega sodelovanja. SD5 pravi, da bo ubesedila z mamico, kaj je njena odločitev. Skupaj oblikujemo, kako bo to ubesedila – SD5 bo ubesedila z gospo to, kaj je njej kot SD5 postalo razvidno, kaj je bil zanjo (za SD5) cilj, kaj je ona želela prispevat k družini, kje se ji zdi, da sta se tu srečali in kaj se je sedaj zgodilo.

Način dela na mentorskih srečanjih

Analiza rezultatov je pokazala, da je bil socialnim delavkam način dela na srečanjih všeč, ker je potekal na način delovnega odnosa soustvarjanja. To jim je bil hkrati zgled, kako voditi pogovore v praksi. Tudi Madsen (2003) poudarja,

da podpora socialnim delavkam, ki je usmerjena v poudarjanje njihovih kompetenc, povezovanja z njimi, raziskovanja njihove vizije in upanja, spodbuja socialne delavke, da te elemente vnesejo v svoje sodelovanje z družinami.

V pomoč mi je bil način sodelovanja in vodenja delovnega srečanja oziroma sestanka naših mentoric. Na tak način mi dajeta zgled za sodelovanje (soraziskovanja) v timu. (SD1)

Predvsem pa jim je bilo pomembno, da so se na srečanjih počutile varno, da so lahko izrazile svoja mnenja in dileme ter da je bil njihov glas slišan.

Mentorsko srečanje zame pomeni srečanje s kolegicami, strokovnimi delavkami oziroma strokovnjakinjami iz izkušenj na področju socialnega dela z družino. Pomeni delovno druženje v prijetnem, zaupnem in varnem okolju, kjer lahko popolnoma odkrito izražam svoje mnenje in spregovorim o svojih vprašanjih, dilemah. (SD1)

Sodelovanje na srečanjih so socialne delavke videle kot priložnost za razbremenitev ter za osebno in strokovno rast.

Sem se pa (spet) zavedala, da premalo dobro poslušam in posledično slabše slišim druge udeležene na srečanju. Zato sem se učila poslušanja kolegic na mentorskem srečanju (temu sem na tem srečanju začela dajati poseben pomen). Zavedam se namreč, da preveč govorim in da včasih tudi prehitro (ali preveč glasno, odločno) povem svoje mnenje, da včasih premalo sprašujem in premalo raziskujem. Zato si želim v nadaljevanju sama pri sebi delati tudi in predvsem v tej smeri – poslušanje in »slišanje« drugih v skupini. (SD1)

Vidim tudi, kako sem se osebno ojačala, na drugi način se znam postaviti zase kot socialna delavka. (SD3)

Prav tako je bilo zanje sodelovanje na srečanjih priložnost za učenje uporabe jezika socialnega dela in torej za obnovitev in utrjevanje uporabe sodobnih teoretskih konceptov socialnega dela z družinami v praksi.

Vidim tudi, da v okviru svojega strokovnega dela na delovnem mestu (in izven) uporabljam različne pristope, vendar pa jih ne znam ubesediti in pogosto tudi nimam dovolj časa zase in za evalvacijo vsega, kar sem pravzaprav naredila. Nekateri pristopi so mi tako običajni, domači, utečeni, da sploh o tem ne razmišljam več oziroma vsaj temu ne namenjam nobene pozornosti. Pa zdaj vidim, da bi to bilo dobro oziroma nujno, ker so to vse lahko primeri dobre prakse, ki jih je potrebno zapisovati, ubesediti, podeliti z drugimi. To je pomembno za nadaljnje načrtovanje dela in sodelovanja z uporabniki kakor tudi za razvoj stroke. (SD1)

Mentorska srečanja so bila tudi priložnost za refleksijo o lastni vlogi kot vlogi socialne delavke pri delu z družino.

Všeč mi je bila evalvacija dela v družinah. Ko sem pripovedovala o obiskovanju svoje družine, sem se zavedala, kako vsi člani družine (vključno z mano) krepimo delovni odnos in povezanost med seboj. Sem se ob tem zelo prijetno počutila. Dobila sem potrditev, da sem družini v podporo. Ta informacija vpliva tudi na mojo kompetentnost kot socialne delavke. Če ne bi tega tako evalvirali na naših srečanjih, se verjetno sploh tega ne bi zavedala. (SD2)

Hvaležna sem za to izkušnjo, ker sem znova lahko ozavestila in reflektirala koncepte socialnega dela, jih videla sedaj v drugi luči, kot sem jih kot študentka. (SD5)

Sodelovanje s socialnimi delavkami v delovnem odnosu soustvarjanja je hkrati pomenilo tudi pridruževanje njihovim željam in potrebam, ki so se porajale v času sodelovanja z družinami. Tako so se med srečanji pojavljale različne teme, o katerih so socialne delavke želele pridobiti več znanja, in zato smo jih na srečanjih tudi obravnavali, npr. k rešitvi usmerjeno socialno delo, socialno delo z družino v skupnosti, narativni pristopi pri delu z družino, pogovor z otrokom in uporaba gestalt igralne terapije pri delu z otrokom, video analiza vodenja pogovora po konceptu delovnega odnosa. Tako so socialne delavke dobile novo znanje za ravnanje pri delu z družinami.

Ugotovila sem, da se pri zastavljanju vprašanj sama bolj usmerim v to, kaj želijo uporabniki povedati, in da ne zastavljam toliko vprašanj. To si želim spremeniti. (SD3)

Super mi je bilo. Dobila sem dobre ideje za naprej. Zdi se mi, da mi včasih pri pogovorih z otroki nekaj zmanjka in bi si želela še več znanja o tem, zato mi je bilo dragoceno to, kar sem danes slišala. (SD2)

Pri tem jim je bilo še posebej pomembno to, da je pri podajanju novega znanja šlo za nenehno prevajanje med teorijo in prakso ter za refleksijo o uporabi teorije v praksi.

Všeč mi je, ker teorijo podajamo skozi praktične, konkretne primere. (SD1)

Socialne delavke so vsako srečanje z družino zapisale s pomočjo vnaprej pripravljenih obrazcev in tako spremljale potek procesa dela z družino, se urile v uporabi jezika socialnega dela, razmišljale o uporabi teoretskih konceptov v praksi. Na začetku sodelovanja z družinami je bilo zapisovanje za socialne delavke dodatna obremenitev. Izziv zanje je bil, kako sodelovanje z družino zapisati v jeziku socialnega dela.

Res imam težave sproti zapisovati proces dela. Ne uspem, ne rata mi. Pa tudi dodatne usmeritve bi potrebovala, kako zapisovati. To je zame novo. (SD5)

Po določenem času, ko so se socialne delavke predvsem ob pomoči vodij srečanj izurile v zapisovanju, pa so ga začele dojemati kot podporo pri njihovem sodelovanju z družino in ne več kot zgolj dodatno delo. Zato so začele tudi varovati čas za zapisovanje. Madsen (2003, str. 330) trdi: kadar je dokumentiranje našega dela usmerjeno stran od vprašanj, ki so pomembna za družine, tvegamo razvoj storitev, ki so osredotočene na izpolnjevanje obrazcev in ne na družine same. Zato je pomembno, da razvijemo takšno zapisovanje, ki bo podpiralo in izboljševalo naše delo, ne pa ga zgolj dokumentiralo.

Obrazci se mi zdijo pomembni, ker me usmerjajo, kako razmišljati, kako delati, v procesnost, in so mi v pomoč. (SD2)

Zapisi so mi pomembni – če bi lahko tako delala, bi imela občutek, da sem odlična strokovnjakinja. (SD1)

Zapisovanje procesov dela je bilo za socialne delavke dragoceno tudi zaradi komentarjev, ki so jih na zapise dobivale od vodij srečanj. Na začetku sodelovanja smo namreč sklenile dogovor, da bodo socialne delavke zapise redno in sproti pošiljale, da jih bova lahko v času med našimi srečanji vodji podprli pri sodelovanju z družinami.

Komentarji na zapise so mi zelo dragoceni. (SD4)

Zaradi izkušenj z družinami v okviru projekta so socialne delavke začele varovati prostor in čas za delo z družino.

Tisti dan, ko imam sodelovanje z družino, imam zares varovan za to. (SD2)

Ugotavljale so namreč, da v svojem delovnem vsakdanu drugače težko zares izvajajo socialno delo z družino, to pa jih je spravljalo v stisko.

Na CSD-jih se ne dela socialnega dela z družino, še socialnega dela ne več. Projekt mi je pomagal znova ozavestiti socialno delo z družino. Na pogovoru s sodelavkami sem se zavedela, da ne govorimo o socialnem delu, temveč o receptih za družine, kaj bi kdo moral narediti. Skozi ta projekt sem se naučila biti soudeležena – to je moja inovacija. (SD5)

Inovacija je vsekakor v tem, da tega, kako sodelujem s to družino, v okviru rednega dela na CSD ne bi uspela na tak način delati. (SD2)

Po drugi strani pa jim je projekt ponovno osmisлил poslanstvo socialne delavke in jih navdal z upanjem, da bodo tudi v vsakdanji praksi lahko kaj spremenile.

Naše sodelovanje mi je bilo fajn, še toliko bolj sem videla razliko med socialnodelovnim pristopom in pristopom drugih strok, kako pomemben je odnos, kakšen odnos vzpostavimo z družino ipd. Vedno se mi eno in isto potrdi, a mi je to zelo pomembno, tudi ko ti uporabniki sami povedo, kako jim je bilo pomembno, da jih je socialna delavka razbremenila, da se kot strokovnjak počutiš dobro v svoji koži. (SD3)

Sklep

Analiza rezultatov je pokazala, da so bile socialne delavke s podporo v okviru mentorskih srečanj zelo zadovoljne. Na njih so dobile podporo in usmeritve za nadaljnje delo, to pa jih je opogumilo za vztrajanje v delovnem odnosu soustvarjanja z družinami. Všeč jim je bilo, da so lahko druga drugi zaupale svoje izkušnje in prakse dela z družinami, predvsem pa to, da jim je podpora omogočila ne le obnoviti, ampak tudi utrditi uporabo sodobnih konceptov socialnega dela z družinami. Tako so pridobile dragoceno znanje za ravnanje. Ti rezultati vsekakor potrjujejo, da socialne delavke potrebujejo refleksijo o lastnem ravnanju v procesih podpore in pomoči za boljše sodelovanje z družinami, za lažje poimenovanje in večjo razvidnost tega, kako delajo. Prav tako je pomembno, da refleksija poteka v mali skupini, z mentorico, ki varuje okvir socialnodelovnega ravnanja.

Sousa in Rodrigues (2012) menita, da je pomembno, da socialne delavke in delavci ohranijo občutek usposobljenosti in lastne učinkovitosti, saj v sodelovanju z družinami s številnimi izzivi večkrat doživljajo številne zadrege (npr. minimalni napredki, vedno novi problemi in stiske družine). Predvsem

pa je pomembno, da cenijo svoje delo in teoretske koncepte, ki jih vodijo pri delu, da o teh konceptih vedno znova razmišljajo, se jih znova naučijo, jih reinterpreterirajo, kajti le tako bodo lahko uspešni pri spoprijemanju z izzivi pri svojem delu (Marthinsen, 2004).

Na podlagi analize rezultatov lahko sklenem, da je socialnim delavkam v okviru mentorskih srečanj v projektu Erasmus+ LIFE uspelo premagati oziroma vsaj zmanjšati izzive, ki sem jih v uvodu povzela po Madsen (2003): izguba stika z družino, občutek nekompetentnosti, izguba vizije in upanja, izguba ravnovesja pri delu z družino. Verjele so, da imajo znanje, da lahko te izzive presežejo, in ga v praksi tudi uporabile, predvsem pa so si vzele čas za postanek in refleksijo o lastnem ravnanju.

To poudarjata tudi Sousa in Rodrigues (2012), ko pišeta, da si morajo socialne delavke in delavci kljub pomanjkanju časa v okviru svojega delovnega časa zagotoviti čas za refleksijo o lastnem delu in ravnanju. To je nekaj, kar bi morale institucije, v katerih so zaposlene, podpirati. Res je, da so učinki tega sprva lahko nevidni, vendar navadno pozneje prav refleksija o lastnem delu in ravnanju pogosto postane ključni dejavnik učinkovitosti določenega ravnanja. Kot poudarja Madsen (2014, str. 3), ne gre le za premik v tem, kakšna je pomoč, ki jo družini zagotavlja socialna delavka oziroma delavec, ampak predvsem v tem, kako jo zagotavlja.

Analiza pridobljenih rezultatov kaže, da je podpora, kot smo jo na mentorskih srečanjih v okviru projekta zagotavljali sodelujočim socialnim delavkam, nujna. Nujna zaradi več razlogov. Prvič, ker je to najučinkovitejši način permanentnega izobraževanja zaposlenih socialnih delavk in delavcev. Drugič, ker jih pripravi za učinkovitejše in bolj kompetentno delo z družinami. Tretjič, ker jim omogoča, da gradijo lastno razvijajočo se teorijo o praksi v dejanskih praktičnih okoliščinah. Četrto, ker socialne delavke in delavce opogumi, da vztrajajo v procesih podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi, tudi ko doživljajo negotovost in brezup, in da vztrajajo v socialnodelovnem načinu dela. Prihodnji izziv pa vidim predvsem v tem, kako zagotoviti institucionalni kontekst, ki bi omogočal čas in prostor, da se taka podpora lahko umesti v delovni vsakdan vsake socialne delavke oziroma delavca, ki sodeluje z družinami s številnimi izzivi.

Viri

- Blom, B., & Morén, S. (2019). *Theory for social work practice*. Lund: Studentlitteratur.
- Bogo, M. (2010). *Achieving competence in social work through field education*. Toronto, Buffalo, London: University of Toronto Press.
- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.). (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Marthinsen, E. (2004). A mind for learning: merging education, practice and research in social work. *Social Work & Social Sciences Review*, 11(2), 54–66.
- Madsen, W. C. (2003). *Collaborative therapy with multi-stressed families: from old problems to new futures*. New York: The Guilford Press.

- Madsen, W. C. (2014). Applications of collaborative helping maps: supporting professional development, supervision and work teams in family-centered practice. *Family Process*, 53(1), 3–21.
- Melo, A. T., & Alarcão, M. (2014). Training professionals in community settings: change processes and outcomes in a child protection context. *Psychologica*, 57(2), 53–72.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (2016). Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 41–64). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (ur.), (2016). *Co-creating Processes of help: collaboration with families in the community*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- O'Hagan, K. (2007). Competence: an enduring concept? V K. O'Hagan (ur.), *Competence in social work practice: a practical guide for students and professionals* (2nd edition) (str. 11–31). London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Sharlin, S. A., & Shama, M. (2000). *Therapeutic intervention with poor, unorganized families: from distress to hope*. New York: The Haworth Press.
- Sousa, L., & Rodrigues, S. (2012). The collaborative professional: towards empowering vulnerable families. *Journal of Social Work Practice*, 26(4), 411–425.
- Teater, B. (2014). *Contemporary social work practice: a handbook for students*. Maidenhead: Open University Press.
- White, J. (1996). *A phenomenological study of the experiences of child protective social workers: don't shoot the messenger* (unpublished dissertation). Dedham, MA: Massachusetts School of Professional Psychology.

Aleš Žnidar, Tamara Rape Žiberna, Liljana Rihter

Reorganizacija centrov za socialno delo kot izziv za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela

Reorganizacija centrov za socialno delo, ki jo je leta 2018 izvedlo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, je bila od načrtovanja predmet številnih kritik. Po mnenju strokovnih delavcev in delavk bi morala zagotoviti možnosti za sodobno strokovno socialno delo, vendar pa tega po rezultatih kvalitativne raziskave, izvedene na podlagi delno strukturiranih intervjujev na neslučajnostnem priložnostnem vzorcu osmih v. d. direktorjev in direktoric in osmih socialnih delavk in socialnih delavcev centrov za socialno delo, v pol leta po začetku reorganizacije še ni opaziti. Vidijo sicer nekatere prednosti, npr. v (še neizvedenem) prenosu uveljavljanja pravic iz javnih sredstev na posebno enoto, v več sodelovanja med strokovnimi delavci in delavkami različnih enot centrov za socialno delo in v poenotenju pogodb o zaposlitvi. Je pa reorganizacija prinesla veliko več izzivov, npr.: delo na ministrstvu, vodenje centrov za socialno delo, kadrovska struktura in strokovno socialno delo. Skrb zbujajoče stanje je bolj ovira kot spodbuda za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela. V članku so navedeni predlogi sprememb, ki bi med drugim upoštevali sodobne koncepte socialnega dela.

Ključne besede: participacija, socialno varstvo, stroka, kadri, ministrstvo, kvalitativna raziskava.

Aleš Žnidar je diplomirani socialni delavec (UN). Je študent magistrskega študija na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Zaposlen je na Centru za socialno delo Gorenjska, Enota Kranj. Kontakt: alesznidar.music@gmail.com.

Dr. Tamara Rape Žiberna je univerzitetna diplomirana socialna delavka, magistra menedžmenta neprofitnih organizacij, zaposlena kot asistentka na Katedri za raziskovanje in organizacijo Fakultete za socialno delo. Kontakt: tamara.rape@fsd.uni-lj.si.

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

Reorganisation of centres for social work as a challenge to apply contemporary social work concepts

The reorganization of centres for social work that was implemented in 2018 by the Ministry of Labour, Family, Social Affairs and Equal Opportunities has been the subject of much criticism since its planning. It was supposed to provide opportunities for contemporary professional social work, but, according to the results of a qualitative survey based on partially structured interviews and on a non-probability convenience sample of eight acting directors and eight social workers of centres for social work, even half a year after the start of the reorganization its aim is still not fulfilled. The participants of the survey see some advantages, for example in the (not yet implemented) transfer of the exercise of rights from public funds to a special unit, in more cooperation between professionals and employees of different centres for social work units, and in the harmonization of employment contracts. There are, however, many more identified challenges: on the ministry level, in management of centres for social work, in staffing, and in professional social work. They indicate that the current state of affairs is more of a hindrance than an incentive to use modern social work concepts. Some amendments for improvements are listed and described that would be more in accordance with modern concepts of social work.

Keywords: participation, social security, profession, human resources, ministry, qualitative research.

Aleš Žnidar is a Graduate Social Worker (UN), BA in social work. He is a master's student at the Faculty of Social Work at the University of Ljubljana. He's employed at the Centre for social work Gorenjska, Unit Kranj. Contact: alesznidar.music@gmail.com.

Tamara Rape Žiberna, PhD, is a Teaching Assistant at the Chair of Research and Organisation, at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Contact: tamara.rape@fsd.uni-lj.si.

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

Uvod

Reorganizacija centrov za socialno delo, ki jo je skoraj dve desetletji¹ načrtovalo in leta 2018 izvedlo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (v nadaljevanju MDDSZ), je bila v javnosti sprejeta s kritikami in nelagodjem, čeprav je bilo to v strokovni literaturi redko predstavljeno. Na podlagi literature s področja delovnih organizacij je razvidno, da razvoj, spremembe, procesi učenja in reševanje problemov zahtevajo sistematičen pristop, tudi spremljanje in raziskovanje procesa sprememb (Heller, 2006; Beeby in Simpson, 2008; Broussine, 2008; Deetz, 2011).

Pomisleki in predlogi socialnih delavk², ki so bili izraženi na dveh kongresih socialnega dela v Sloveniji (leta 2013 in 2016) in posredovani na MDDSZ, nakazujejo, da je proces načrtovanja in uvajanja sprememb precej zaobšel ključne deležnike – strokovne delavke³ in uporabnice – in da se v tem procesu niso počutile niti nagovorjene niti slišane. Opozarjale so na izzive, povezane s kadri, birokracijo in omejenimi možnostmi vseživljenjskega izobraževanja (Rihter in Šugman Bohinc, 2016).

Na podobne izzive je mogoče sklepati tudi iz več parcialnih raziskav, ki so jih izvedle študentke socialnega dela v svojih zaključnih delih. Rihter (2016) na podlagi metaanalize teh raziskav, opravljenih po letu 2012, ko se je spremenila zakonodaja na socialnovarstvenem področju, opozarja na posledice, ki se kažejo v izčrpanosti, delno pa tudi že v izgorelosti in drugih boleznih strokovnih delavk. Sitar Surić (2016) na podlagi lastne raziskave ugotavlja, da se večja prepad med tem, kaj je sodobno socialno delo (sodobni koncepti socialnega dela), in tem, kako v resnici poteka delo na centrih za socialno delo, saj socialne delavke pogosto nimajo ne časa ne prostora delati v skladu s sodobnimi koncepti – soustvarjati, vzpostavljati delovne odnose, krepiti moč uporabnikov in uporabnic ter vzpostavljati projekte pomoči.

Razmere za delo na centrih za socialno delo so bile zahtevne in potencialno ogrožajoče za zaposlene že pred uvedbo reorganizacije (gl. npr. Rode, 2005; Rape Žiberna, 2010). Opazimo lahko podobnost z razmerami, na katere opozarjajo avtorji iz različnih držav Evropske unije, ki so v času finančne krize uvajale spremembe in krčile pravice (Papadaki in Papadaki, 2008; Coffey, Dugdill in Tattersall, 2009; Thaden Jacobs-Priebe in Evans, 2010; Liljegren, 2012; Mänttari-van der Kuip, 2014).

Rihter (2016) predlaga, da bi morali (vsaj občasno) raziskati kakovost delovnega življenja in delovnih razmer ter sproti preverjati ključne pomanjkljivosti in jih odpravljati. Čeprav kompleksnejše raziskave in podatkov o kakovosti delovnega življenja zaposlenih na centrih za socialno delo (ali širše v sistemu socialnega varstva) v Sloveniji nimamo oziroma takšne raz-

¹ Zamisli o reorganizaciji so se pojavljale že vsaj od leta 2001 (Valenčič, 2001).

² Vsi uporabljeni izrazi, zapisani v ženski slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za ženske in moške. Kjer ni tako, je v tekstu izrecno napisano.

³ Izraz strokovne delavke uporabljamo, kadar gre za zaposlene različnih izobrazbenih profilov na centrih za socialno delo (profili so opredeljeni v 69. členu Zakona o socialnem varstvu, 2007). Izraz socialne delavke pa uporabljamo, kadar se ugotovitve nanašajo izključno na zaposlene, ki so po izobrazbi socialne delavke.

iskave največji delodajalec (država) ni podprl, pa obstaja veliko tveganje, na katero opozarjajo v Društvu socialnih delavk in delavcev (2018), da se bodo bolezni in izgorelost, ki jo zaznavajo med zaposlenimi na centrih za socialno delo, še stopnjevale. To pa pomeni dodaten številčni primanjkljaj v kadrovski sestavi.

Iz zapisanega lahko razberemo, da so socialne delavke želele, da bi se reorganizacije lotili na socialnodelovni način soustvarjanja rešitev, a se žal to ni zgodilo. Čeprav je MDDSZ ob pripravah na reorganizacijo organiziralo posvete, so bili ti namenjeni bolj predstavljanju ideje in načrtov, ki so jih oblikovali na ministrstvu, hkrati pa tri točke (socialna aktivacija, nova organizacijska struktura in uvedba informativnega izračuna), na katerih je temeljila reorganizacija (MDDSZ, 2018), niso vključevale vsebinskih sprememb glede strokovnega dela. Slogan reorganizacije je bil »Na teren, bližje k ljudem«. Zato so si strokovne delavke želele, da bi bilo na centrih za socialno delo po reorganizaciji res dovolj časa za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela in da bi bile v tem okviru lahko v konkretno podporo in pomoč ljudem tudi ob urejanju pravic ali izvajanju storitev na terenu, tam, kjer ljudje živijo, oziroma tam, kjer so potrebni dogovori o izzivih, s katerimi se srečujejo.

Zakaj so bili preslišani glasovi številnih strokovnih delavk, lahko zgolj ugibamo. Možnih je več razlag, a ker zanje nimamo dovolj podatkov in ker je reorganizacija 1. oktobra 2018 že začela veljati, smo se v tem članku⁴ osredotočili predvsem na trenutne in morebitne prihodnje posledice reorganizacije za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela na centrih za socialno delo. Želimo prikazati mnenja tako vodilnih oseb na centrih za socialno delo (v. d. direktoric) kot tudi socialnih delavk glede dejavnikov, ki jih vidijo kot ključne za zagotavljanje večje kakovosti socialnega dela na centrih za socialno delo.

V prvem delu članka predstavljamo vlogo centrov za socialno delo v sistemu socialnega varstva in pomen (sodobnega) socialnega dela pri izvajanju storitev in uveljavljanju pravic iz javnih sredstev, v drugem predstavimo rezultate kvalitativne raziskave z delno strukturiranimi intervjuji na neslučajnostnem, priložnostnem vzorcu v. d. direktoric in socialnih delavk na centrih za socialno delo. Z rezultati raziskave in predlogi, ki jih predstavljamo v sklepnem delu članka, želimo širši strokovni javnosti ponuditi izhodišča za razmislek o potrebnih vsebinskih spremembah na centrih za socialno delo in o dejavnikih (pogojih), ki morajo biti za to zagotovljeni. Ker so pogledi na spremembe in pogoje pridobljeni »od spodaj«, je to lahko začetek sprememb, ki bodo izpeljane na socialnodelovni način z upoštevanjem vseh vpletenih in sodobnih dognanj stroke in znanosti socialnega dela.

⁴ Določeni podatki v drugem poglavju, v uvodu tretjega poglavja in deli sklepov so bili pridobljeni v okviru doktorske disertacije Tamare Rape Žiberna z naslovom Konceptualizacija timskega dela v socialnem delu v Sloveniji na Fakulteti za socialno delo. Rezultati, predstavljeni v članku, pa so utemeljeni na podatkih, ki so bili zbrani v okviru raziskave za magistrsko delo Aleša Žnidarja z delovnim naslovom Reorganizacija centrov za socialno delo in možnosti za večjo kakovost socialnega dela; avtor delo pripravlja za Fakulteto za socialno delo.

Centri za socialno delo v sistemu socialnega varstva in vloga socialnega dela

Socialnovarstveno dejavnost v Sloveniji opredeljuje Zakon o socialnem varstvu (2007, 1. člen) kot dejavnost preprečevanja in reševanja raznovrstne socialne problematike posameznikov in skupin ljudi. Centri za socialno delo so strokovne institucije, ki se na profesionalen način in organizirano ukvarjajo s preprečevanjem in razreševanjem socialnih stisk, težav in izzivov posameznikov, družin in drugih skupin ljudi. So temeljna institucija, ki z ukrepi in storitvami pokrivajo večji del socialnega varstva. Ustanovitelj centrov za socialno delo je država, ki centrom namenja tudi osrednjo vlogo koordinatorja socialnovarstvenih storitev (Kuzmanič Korva, Perkovič, Kovač, Rapoša-Tanjšek in Flaker, 2004).

Večji del nalog in storitev centra za socialno delo (Katalog, 2015) so javna pooblastila in naloge po zakonu, potem naloge, pri katerih je center v vlogi koordinatorja (varstvo otrok in družine, varstvo odraslih, koordinacija v pluralni mreži na ravni storitev, koordinacija v pluralni mreži na ravni razvijanja skupnosti, povezovanje sistema na lokalni ravni, spodbujanje novih programov, organizacija strokovne podpore izvajalcem iz nevladnega in zasebnega sektorja, regijska koordinacija za pomoč žrtvam in obravnavo nasilja v družini, regijska koordinacija izvajanja nadomestne kazni in drugih ukrepov v splošno korist), in socialnovarstvene storitve (prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini, podpora žrtvam kaznivih dejanj) (Rape Žiberna, 2019). Kot je opazil že Stakić (1991, str. 167), se je ukvarjanje z javnimi pooblastili preoblikovalo iz ene od nalog centra za socialno delo v edino oziroma skoraj edino nalogo (na račun drugih, kot so spremljanje in raziskovanje dogajanja v lokalnem okolju, načrtovanje potrebnih ukrepov in programov, preventiva).

Predvsem storitve (pa tudi delo v okviru javnih pooblastil in koordinacije) naj bi socialne delavke izvajale v skladu s sodobnimi koncepti socialnega dela – delovnim odnosom v procesu pomoči in izvirnim delovnim projektom pomoči (Čaćinović Vogrinčič in Mešl, 2019). Delovni odnos je treba najprej vzpostaviti (dogovor o sodelovanju), nato pa pri soustvarjanju rešitev upoštevati koncept etike udeležенosti (Hoffman, 1994) – pri tem so v odnosu pomembni vsi in se strokovnjak pridruži človeku – in koncept perspektive moči (Saleebey, 1997) – strokovnjak in uporabnik soraziskujeta vire moči. Izvirni delovni projekti pomoči se tako soustvarijo v delovnem odnosu. Izvirni so, ker se oblikujejo za vsakega človeka ali skupino posebej, delovni pa zato, ker je poudarek na delu za dogovorjene spremembe (Čaćinović Vogrinčič in Mešl, 2019).

Kot izhaja iz dostopnih podatkov, ki so jih v elektronskem sporočilu soavtorici članka posredovali z MDDSZ (z dne 11. 2. 2019), je bilo 1. januarja 2018 na vseh centrih za socialno delo po Sloveniji (n = 62) zaposlenih 1247 oseb, torej v povprečju nekaj več kot 20 oseb na posamezni center. Strokovno delo je kot redno dejavnost izvajalo 81,6 % zaposlenih (oziroma 1017 oseb). V letih od 2013 do 2016 se je štiri leta zapored število zaposlenih na centrih za socialno delo zmanjševalo. Izmed vseh 1247 zaposlenih pa je imelo 50,4 % zaposlenih izobrazbo s področja socialnega dela. Za stanje leta 2003 Skupnost centrov za socialno delo (2004) ugotavlja, da je najpogostejši poklic

strokovnih delavk socialno delo (skoraj 64 %), potem psihologinje, saj jih je bilo takrat na centrih za socialno delo 55, in pravnice ($n = 30$). Iz podatkov Skupnosti centrov za socialno delo (2004, str. 59) izhaja tudi, da so na sploh strokovne (so)delavke na centrih za socialno delo visoko izobražene, saj jih je že leta 2003 skoraj 50 % imelo vsaj univerzitetno izobrazbo.

Že več kot desetletje v različnih raziskavah (Rode, 2005; Bezenšek Lalić, 2009; Rape Žiberna, 2010; Domiter Protner, 2014) avtorji opozarjajo, da so razmere na centrih za socialno delo nevzdržne, predvsem z vidika kadrovske podhranjenosti (in preobremenjenosti strokovnih delavk). Država se sicer že več let (če ne desetletij) trudi čim bolj poenotiti (z reorganizacijo, katalogom ipd.) delo centrov za socialno delo po celotni Sloveniji, raziskave (Novak in Nagode, 2004; Hlebec, 2004; Nagode in Dremelj, 2004; Černigoj Sadar, 2004; Šeruga Bednar, 2010) pa opozarjajo, da so po različnih regijah (tudi občinah in krajih) različne osnovne razmere, ki omogočajo različno kakovost življenja uporabnikom.

Delo na centrih za socialno delo je torej izjemno kompleksno in zahtevno, saj obsega poleg t. i. javnih pooblastil še več nalog, povezanih s koordiniranjem, in tudi nekatere storitve (Katalog, 2015), ob tem so se na centrih za socialno delo v zadnjem desetletju srečevali s pomanjkanjem kadra, hkrati pa je opaziti, da se zmanjšuje delež zaposlenih socialnih delavk v primerjavi z drugimi profili (psihologinjami, pravicami, sociologinjami in drugi profili, opredeljenimi v 69. členu Zakona o socialnem varstvu, 2007). Tako tudi empirični podatki potrjujejo zaznane izzive, na katere so na kongresih socialnega dela opozarjale socialne delavke same (pomanjkanje kadra, potrebe po dodatnih izobraževanjih).

Reorganizacija centrov za socialno delo in izzivi za socialno delo

Problem in metodologija raziskave

Ideja o reorganizaciji centrov za socialno delo se je porodila že vsaj leta 2001 (Valenčič, 2001), v zadnjem desetletju pa ni bila opravljena nobena raziskava o tem, kaj naj bi se reorganiziralo in kako. V letih 2003–2004 je Skupnost centrov za socialno delo (2004) pripravila študijo s predlogom modela reorganizacije. Nekaj let pozneje je Sitar (2008) predlagala smernice reorganizacije, vendar se zdi, da so vsi strokovni argumenti ostali prezrti (oziroma so bili zreducirani zgolj na organizacijsko plat reorganizacije), prav tako je vprašljiva uporabnost ugotovitev, ki so nastale pred desetletjem ali več (Sitar Surić, 2016, str. 159).

Ministrstvo ugotavlja, da za »primerno obravnavo vse zahtevnejših potreb potrebujemo sodoben, strokoven in učinkovit sistem socialnega varstva« (MDDSZ, 2018), in tako utemeljuje potrebnost reorganizacije za odpravo slabosti in pomanjkljivosti trenutne ureditve. V okviru reorganizacije MDDSZ navaja tri spremembe: socialno aktivacijo (z začetkom leta 2017), novo organizacijsko strukturo (velja od 1. oktobra 2018) in uvedbo informativnega izračuna (v času

pisanja članka še neizvedeno). Ministrstvo ob tem obljublja rešitve, ki bodo koristile predvsem uporabnikom storitev centrov za socialno delo po Sloveniji.

V Sloveniji smo imeli do 1. oktobra 2018, ko je bila izvedena reorganizacija, mrežo 62 centrov za socialno delo⁵, od takrat pa jih je 16⁶ (in znotraj njih 63 enot⁷), ki pokrivajo različno število enot (od 2 do 8) in občin (od 1 do 16) ter različno število prebivalcev, od približno 8200 do približno 76.200 (Rape Žiberna, 2019).

Kaj se je z reorganizacijo v resnici zgodilo? Jim je uspelo odpraviti pomanjkljivosti (npr. velike potrebe uporabnic, a malo možnosti za terensko delo v skladu s sodobnimi koncepti socialnega dela) in jo uspešno implementirati, da se lahko strokovne delavke bolj približajo uporabnikom in se bolje odzovejo na njihove potrebe? Kaj je bilo oziroma je potrebno, da lahko na centrih zagotovimo kakovostno socialno delo? Odgovore na ta širša vprašanja smo poiskali s pomočjo empirične, kvalitativne in eksplorativne raziskave na vzorcu v. d. direktoric in socialnih delavk. Pozorni smo bili na morebitne razlike med centri za socialno delo pri izvajanju reorganizacije, da bi lahko identificirali dejavnike, ki reorganizacijo olajšajo in podpirajo, in tiste, ki jo ovirajo. To je lahko model za morebitni drugi del reorganizacije (vsebinsko oziroma strokovno delo) oziroma identifikacijo dejavnikov, ki so ali bodo povečali možnosti za večjo kakovost socialnega dela na centrih za socialno delo, in tistih dejavnikov, ki ovirajo izvajanje strokovnega dela po sodobnih konceptih socialnega dela.

Kot merski instrument smo uporabili vodila za intervjuje. Populacija so bile vse v. d. direktorice centrov za socialno delo v času od 22. 10. 2018 do 30. 11. 2018 in vse socialne delavke na vseh centrih za socialno delo v Sloveniji v času od 22. 1. 2019 do 28. 3. 2019. V neslučajnostni priložnostni vzorec smo vključili osem v. d. direktoric in osem socialnih delavk, ki so se najhitreje odzvale na vabilo za sodelovanje v raziskavi. Vsi intervjuji so bili izvedeni takoj po reorganizaciji oziroma najpozneje v pol leta po reorganizaciji. Šlo je za neposredno spraševanje, intervjuji so bili delno strukturirani, na podlagi vodil za intervju, ki so vsebovala seznam poglavitnih vprašanj in tem pogovora. Pogovore smo posneli in jih po prepisu kvalitativno analizirali tako, da smo izpisali dele besedila, ki se nanašajo na raziskovalna vprašanja, in jih uredili po širših kategorijah (in pojmihi), ki smo jih razbrali z odprtim kodiranjem (Mesec, 1997). To nam je omogočilo, da smo ugotovili na eni strani prednosti oziroma pozitivne vidike, ki jih je prinesla reorganizacija, na drugi pa številne izzive, na katere bo treba še najti odgovore. Prav tako navajamo predloge in odprta vprašanja intervjuvanih oseb.

Ugotovitve

Pozitivne spremembe

Kot ključne pozitivne spremembe reorganizacije intervjuvanke omenjajo tiste, ki bodo razvidne šele na dolgi rok. Menijo, da se lahko pokažejo dobri vplivi

⁵ V posameznem centru za socialno delo je bilo zaposlenih od 5 do 100 oseb.

⁶ V posameznem centru za socialno delo je zaposlenih od 24,5 do 241 oseb.

⁷ Kot enote so ostali vsi prejšnji centri za socialno delo, v Mariboru pa se je prejšnji center za socialno delo razdelil na dve enoti.

reorganizacije, če se bodo na enote za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev (t. i. ZUPJS enote) res premestile odločbe o pravicah iz javnih sredstev, administrativne in uradniške naloge, ne da bi pri tem na te enote premeščali tudi strokovni kader iz zdajšnjih enot centrov za socialno delo. Tako bi na enotah ostalo več časa za strokovno (socialno) delo.

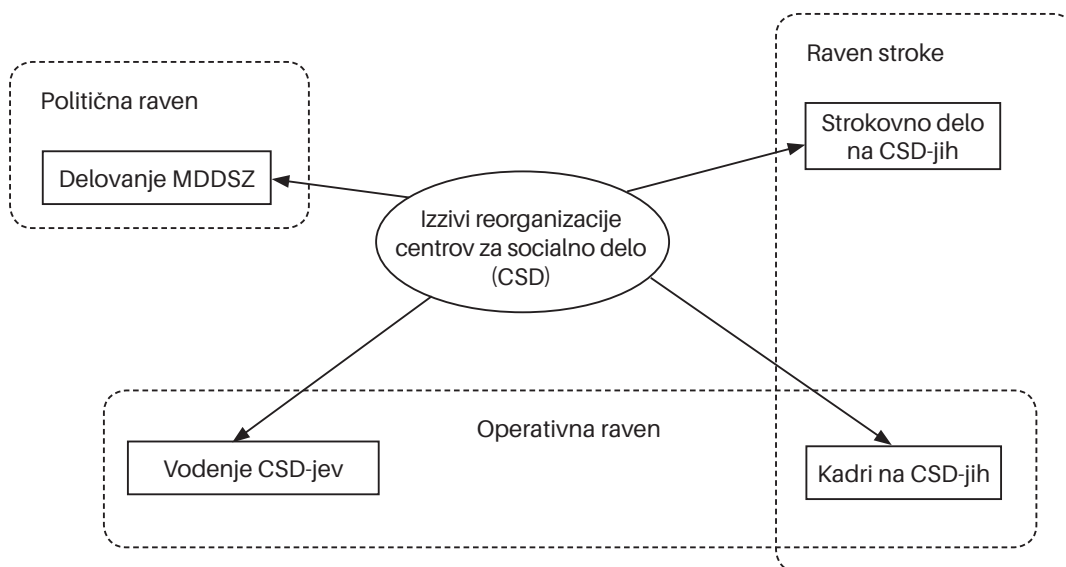
Ampak moramo imeti dovolj časa in v kolikor bomo dovolj kadrovsko okrepljeni, s to strukturo, ko poberemo ven administrativne in druge naloge, bodo enote živa praksa, živo socialno delo. (DA)⁸

Druga pozitivna sprememba je več sodelovanja med strokovnimi delavkami na aktivih iz različnih enot zdaj istega centra za socialno delo, s katerimi prej v takšnem obsegu niso sodelovale. To omogoča izboljšanje strokovnega dela. Tretja pozitivna sprememba je poenotenje pogodb o zaposlitvi med zaposlenimi. Pred reorganizacijo so imeli na centrih za socialno delo ponekod različne pogodbe. Zdaj ko so postali enote istega centra za socialno delo, so jih uskladili.

Izzivi

Socialne delavke in v. d. direktorice vidijo izzive zelo podobno, celo enako. Razlika je v tem, da v. d. direktorice nekoliko bolj pozitivno govorijo o reorganizaciji kot o priložnosti za izboljšanje delovanja centrov za socialno delo in da večkrat omenjajo, da gre delovanje centrov v pravo smer, socialne delavke pa menijo drugače. To podrobneje prikažemo pri opisih posamezne vrste izzivov v nadaljevanju. Kot prikazuje slika 1, je izzivov več vrst. V grobem jih lahko razdelimo na tri ravni – politično, operativno in strokovno.

Slika 1: Vrste izzivov, ki so jih identificirale v. d. direktorice in socialne delavke.



⁸ Izjave so označene tako, da prva črka pomeni, ali gre za v. d. direktorico (D) oziroma za socialno delavko (SD), druga črka pa je zaporedna abecedna oznaka intervjuja.

Izzivi, povezani z delovanjem MDDSZ, se nanašajo na čas načrtovanja in priprave reorganizacije. Intervjuvanke menijo, da je bila reorganizacija narejena na hitro, da ni bila dobro pripravljena, niti ni bilo narejenih predhodnih analiz. Predvsem socialne delavke so ob reorganizaciji doživljale kaos in zmedo. Ni bilo ustanovljenih ne svetov zavodov ne strokovnih svetov, ni bilo sprejetih statuten. Glede kadrovskih zadev so omenjale, da ob začetku reorganizacije ni bilo zagotovljenih mobilnih strokovnih timov in ne 73 novih zaposlenih strokovnih delavk, čeprav je bilo to dogovorjeno v pogajanjih s sindikatom centrov za socialno delo SINCE07 decembra 2018.

Ker so bile informacije z MDDSZ pomanjkljive in ni zagotovljenih ustreznih kadrovskih virov, imajo socialne delavke občutek, da ne morejo sodelovati pri skrbi za strokovno delovanje centrov za socialno delo. Nekatere v. d. direktorice osebno odgovornost za delovanje svojih centrov čutijo kot breme. Posamezne socialne delavke pa so situacijo na centrih označile kot izredne razmere oziroma celo kot državni udar. Menijo, da imajo na MDDSZ neomejeno oblast in lahko imenujejo v. d. direktorice brez razpisov, postopkov. V. d. direktorice pa same izbirajo pomočnice v. d. direktoric, zato so od njih neposredno odvisne. Socialne delavke menijo, da lahko neposredna odvisnost pomeni, da se bodo pomočnice manj zavzemale za strokovna stališča v strokovnih svetih zavoda, če so morebiti v nasprotju s tem, kar zagovarja v. d. direktorica.

Pomemben izziv je tudi zakonodaja, ki jo je po mnenju intervjuvanih oseb treba izboljšati. V zvezi s skrbništvom bi bili potrebni razpisi in usposabljanja za skrbnice na podoben način, kot je to urejeno za zakonite zastopnice mladoletnih oseb brez spremstva. Opozarjajo še na izzive pri izplačevanju izredne denarne socialne pomoči. Zdaj namreč od dneva, ko uporabnica odda vlogo, čaka 50 dni ali še dlje v rednem postopku, da dobi denar. Vloge oddajo največkrat zaradi izrednih situacij, v katerih denar potrebujejo takoj. Zato bi moral biti denar na voljo takoj. Za reorganizacijo naj bi porabili veliko denarja, zato se intervjuvane osebe sprašujejo, zakaj niso tega denarja raje porabili za zaposlitev dodatnih strokovnih delavk. Prav tako v času izvedbe intervjuja (in niti pozneje, v času pisanja tega članka) ni bil uresničen eden od ključnih ciljev – informativni izračun za letne pravice iz javnih sredstev⁹.

Izzivi, povezani z vodenjem centrov za socialno delo, so v določenih vidikih podobni tistim z delovanjem MDDSZ. Intervjuvane osebe so omenjale, da zaposleni na centrih za socialno delo in uporabnice niso bili ustrezno informirani glede reorganizacije. Uporabnicam so morale strokovne delavke sproti pojasnjevati spremembe in to je pomenilo veliko dodatnega dela. Premalo in nejasne so bile informacije glede pristojnosti v. d. direktoric in pomočnic v. d. direktoric, posledica tega pa so lahko situacije, v katerih se skrivajo za pristojnostmi ene ali druge oziroma jih prenašajo druga drugi. Intervjuvane osebe menijo, da imajo pomočnice v. d. direktoric zdaj manj moči odločanja oziroma manj avtonomnosti,

⁹ V okviru reorganizacije je bilo načrtovano, da bodo upravičenci dobili avtomatski informativni izračun glede letnih pravic iz javnih sredstev (otroški dodatek, državna štipendija, znižano plačilo vrtca, subvencija malice in subvencija kosila). Prvič bodo za vsako od pravic morali oddati vlogo, nato pa bodo, če se bodo s tem strinjali, vsako leto dobili avtomatični informativni izračun glede zneska pravic. S tem bi se zmanjšala množičnost vsakoletnih vlog in bi razbremenili upravičence in strokovne delavke.

kot so jo imele prej pri vodenju svojega centra za socialno delo, ki je po reorganizaciji postal enota enega od regijskih centrov. Posledica nivojske organizacije je spremenjena komunikacija med zaposlenimi na območnih (regijskih) centrih za socialno delo: po novem je počasnejša, daljša in slabša, vpletene osebe pa pogosto predolgo čakajo na odgovore.

Z vidika strokovnega dela socialne delavke menijo, da so lažje delovale pred reorganizacijo, ker je bila prejšnja direktorica blizu neposrednemu strokovnemu delu, bila je motivirana za izboljšave, poslušanje in upoštevanje strokovnih predlogov, sprejemala je strokovne rešitve, ker je bila vpletena v postopek (kot podpisnica odločb, ukrepov, drugih odločitev, včasih tudi kot sodelavka pri neposrednem izvajanju strokovnega dela). Socialne delavke menijo, da je raven odločanja zdaj daleč od njih, odločanje pa abstraktno. Strokovne delavke so pred reorganizacijo svojemu nadrejenemu lahko neposredno sporočale, kaj potrebujejo. Zdaj v. d. direktorice sploh ne vidijo. Strokovne delavke javnosti nimajo možnosti predstaviti svojih stališč, saj bi jih sicer vodilni sankcionirali. Zato večinoma potrpijo in se ne bojujejo dovolj za izboljšanje delovanja centrov za socialno delo. Predvidevamo lahko, da je del tega izziva povezan s tem, da se socialne delavke izogibajo vodilnim delovnim mestom, na katerih bi imele večjo moč, zato so delno (so)odgovorne za trenutno situacijo, v kateri sprejemajo pravila in načine dela, ki jim ne omogočajo dela po sodobnih konceptih socialnega dela.

MDDSZ po mnenju intervjuvanih oseb ni zagotovilo dovolj kadrov za uspešno izvedbo reorganizacije. Tako je druga skupina izzivov povezana s kadrovsko problematiko. Na centrih za socialno delo so po mnenju intervjuvanih oseb potrebne dodatne zaposlitve zaradi sprememb, ki jih je povzročila reorganizacija, in sicer tako za strokovno delo kot v administraciji in za računalniško podporo. V času izvedbe intervjujev je bil za računalniško podporo zaposlen le en delavec za vse centre za socialno delo v Sloveniji, čeprav je to po mnenju intervjuvanih oseb absolutno premalo.

Zaradi premajhnega števila zaposlenih ne morejo upoštevati trenutnih standardov in normativov (ki tudi sicer niso več ustrezni glede na potrebe po pomoči in podpori v družbi), a tega nihče ne ureja. Kot primer intervjuvane osebe navajajo, da se po reorganizaciji zahteva, da zaposleni na novih enotah za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev na regijskih centrih za socialno delo izdajo od 14 do 30¹⁰ odločb o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (letnih pravic) na dan, po standardih in normativih je ta številka približno 7¹¹. To je

¹⁰ Število se spreminja zaradi zelo različnih velikosti centrov za socialno delo, števila prejetih vlog, števila zaposlenih ipd.

¹¹ Po zadnjih informacijah z dne 29. 8. 2019, preverjenih z zaposlenimi na enoti za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev na enem od regijskih centrov za socialno delo, naj bi po zdajšnjih standardih in normativih zaposleni izdali približno sedem odločb na dan, zahtevajo pa, da jih naredijo približno 21, se pravi trikrat več. V zapisu Aktiva za pravice iz javnih sredstev z dne 11. 4. 2019 je navedeno, da je v službi za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev v okviru rednega dela 40 ur na teden (brez nadur in dela za konec tedna) mogoče obravnavati od 150 do največ 180 vlog na mesec (7–9 na dan), na enotah centra za socialno delo pa od 90 do 110 vlog na mesec (4–5 na dan) poleg vsega drugega dela in nalog, ki jih opravljajo (Zupan, 2019). Na 11. nujni seji Odbora za delo, družino, socialne zadeve in invalide 7. 2. 2019 pa je ministrica MDDSZ, mag. Ksenija Klampfer, navedla oceno, da bi en uslužbenec moral obravnavati v povprečju od 15 do 20 vlog na dan (Državni zbor Republike Slovenije, 2019).

v povprečju trikrat toliko, kot je norma, a se ne morejo pritožiti nikomur, saj jim ob neupoštevanju navodil grozijo s suspenzom.

Socialne delavke omenjajo, da je naslednji izziv v tem sklopu tudi 69. člen Zakona o socialnem varstvu (2007). Ob spremembah tega člena v preteklosti je zakonodajalec kot ustrezen kader za področje socialnega varstva prepoznaval različne strokovne profile. Intervjuvane socialne delavke menijo, da se je tako razvrednotila stroka socialnega dela. Nekdo, ki se ni učil delovnega odnosa, ni usposobljen za to, kako je treba sodelovati z ljudmi v delovnih odnosih, iz perspektive moči ipd. Intervjuvane socialne delavke menijo, da so pretiho glede izzivov delovanja centrov za socialno delo, nimajo kanala, po katerem bi lahko sporočale predloge, da bi jih poslušali in slišali in izpeljali določene postopke za izboljšanje delovanja centrov za socialno delo. Poudarjale so pomembnost stroke socialnega dela, a je zaradi pomanjkanja kadra in vseh drugih izzivov manj možnosti, da bi lahko izvajali strokovno (socialno) delo tako, da bi upoštevalo sodobna dognanja znanosti socialnega dela in bilo bolj prilagojeno osebam, ki se spoprijemajo z največjimi izzivi. Socialne delavke so preobremenjene in zaradi nevzdržnih delovnih razmer zato včasih manj potrpežljive do uporabnic. Opažajo, da je veliko strokovnih delavk, ki so vrhunske strokovnjakinje, odšlo s centrov za socialno delo.

Intervjuvane osebe so navedle največ izzivov, povezanih s strokovnim delom. Velik izziv so izobraževanja. Po reorganizaciji so na MDDSZ zmanjšali količino denarja za izobraževanja strokovnih delavk. Intervjuvane osebe navajajo, da ima ena strokovna delavka na leto na voljo od 140 do 180 evrov za te namene (odvisno od centra za socialno delo). Če povprečno enodnevno izobraževanje stane od 100 do 120 evrov, se lahko vsaka strokovna delavka na leto udeleži le enega izobraževanja. Po kolektivni pogodbi (Kolektivna pogodba, 2019) pa bi moralo biti zagotovljenih najmanj 10 dni izobraževanj na leto oziroma vsaj 30 dni na vsaka tri leta. Torej gre za kršitev kolektivne pogodbe.

Zavedajo se, da samo ustrezno strokovno znanje (in vseživljenjsko izpopolnjevanje) ni dovolj. Ovira kakovostnemu delu je tudi povečan obseg dela. Kljub motu reorganizacije »Na teren, bližje k ljudem« se ni zgodilo, da bi bile strokovne delavke več na terenu ali bližje ljudem. Način dela (veliko birokracije) po reorganizaciji po mnenju intervjuvanih oseb dopušča še manj časa, da bi lahko strokovne delavke opravljale terensko delo. Prav tako imajo strokovne delavke manj možnosti za sodelovanje v aktivih oziroma ti niso dostopni vsem zaposlenim v enotah določenega centra za socialno delo, ampak pogosto le eni zaposleni osebi na centru. Socialne delavke se ob ugotovljenih pomanjkljivostih sprašujejo, kje je avtonomnost socialnega dela in kje so meje erozije socialnega dela. Možnosti za izvajanje socialnega dela vplivajo tako na uporabnice, še posebej na tiste, ki se v vsakdanjem življenju srečujejo s številnimi izzivi, kot na zaposlene na centrih za socialno delo in so zelo pomembne za razvoj družbe v prihodnosti.

Iz primera uveljavljanja denarnih socialnih pomoči, ki so ga navajale intervjuvane socialne delavke, je razvidno, da je nemogoče vzpostaviti izvirne delovne projekte pomoči, če mora socialna delavka na enoti centra za socialno delo pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev sprejeti 40 uporabnic na dan.

Da bi izvirni delovni projekt pomoči lahko ustrezno potekal, bi morala iti k uporabnici na dom, raziskati, kako lahko sodelujeta oziroma skupaj načrtujeta sodelovanje, podporo in pomoč. Takšna sodelovanja so potrebna tudi za načrtovanje ustrežnejše porabe denarja, ne le za dodeljevanje denarja, pri tem pa se pogosto pokažejo še drugi vidiki – osebni izzivi uporabnic. Če je pred pisarno 40 uporabnic (in to sploh ni izjemen primer), je težko oziroma skoraj nemogoče zagotoviti individualiziran pristop.

Predlogi in odprta vprašanja

Da bi lahko vsaj delno premostili zaznane izzive, so intervjuvane osebe navedle nekaj predlogov, ki so lahko izhodišča za razmislek, kakšne delovne razmere je treba zagotoviti za uspešne vsebinske oziroma strokovne spremembe v delu na centrih za socialno delo.

Z vidika statusnih in kadrovskih zadev intervjuvane osebe navajajo, da je treba ustanoviti svete zavodov, strokovne svete, sprejeti statute. Prav tako je treba takoj zaposliti od dva do pet strokovnih delavk na vsako enoto centra za socialno delo in določiti mentorice, ki bodo novo zaposlene ustrezno usposobile za delo. Strokovnim delavkam je treba zagotoviti pravice v zvezi z izobraževanji, ki jih bodo usposobila za številne izzive in zahtevne situacije pri delu. Strokovne delavke potrebujejo tudi supervizijo (na enotah, kjer je ni), predvsem individualno, saj menijo, da ta najbolj pripomore k strokovnemu napredku.

Glede kakovostnega opravljanja strokovnega (socialnega) dela intervjuvane osebe menijo, da bi bilo treba upoštevati standarde in normative oziroma jih posodobiti ter prilagoditi trenutnim potrebam uporabnic in izzivom, s katerimi se srečujejo. Hkrati je treba v sodelovanju z MDDSZ, Skupnostjo centrov za socialno delo in Fakulteto za socialno delo posodobiti posamezna področja strokovnega delovanja na centrih za socialno delo po katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev ter dodati sodobne koncepte socialnega dela. Ob tem bi bilo smiselno vzpostaviti še katalog socialnega dela in določiti, katere so naloge, ki jih lahko opravljajo samo socialne delavke. Tako bi postalo jasneje, kaj je socialno delo na centru za socialno delo in kaj so drugi postopki in naloge.

Intervjuvane osebe celo menijo, da bi lahko nekatere naloge (uveljavljanje subvencije najemnin, štipendije, otroški dodatki ipd.) prevzele druge ustanove (občine, Javni štipendijski, razvojni, invalidski in preživninski sklad Republike Slovenije), ki so jih opravljale že prej, ker to ni socialno delo. Tako bi lahko centri za socialno delo spet postali avtonomna organizacija, ki se ukvarja s strokovnim socialnim delom. Več sodelovanja in dogovorov o delitvi nalog je potrebnih tudi z nevladnimi organizacijami, ki so s svojimi programi pomembna dopolnitev dela na centrih za socialno delo.

Prav tako je treba prilagoditi organizacijo dela na centru za socialno delo, da bo omogočala uporabo sodobnih konceptov socialnega dela. Treba je zagotoviti razmere za terensko delo strokovnih delavk, saj bi tako dobile boljši vpogled v razmere, v katerih živijo uporabnice. Potrebna je tudi več preventivnega dela. Prav tako je treba izboljšati strokovno samozavest so-

cialnih delavk. To bi lahko izvedli s tesnejšim povezovanjem s Fakulteto za socialno delo. Predlagajo še ustanovitev strokovnega organa, ki bi se ukvarjal z vsebinskimi, strokovnimi vprašanji delovanja centrov za socialno delo. Kot nosilno organizacijo pri tem vidijo Fakulteto za socialno delo.

Ker imamo te socialne zbornice, skupnost centrov pa to, ampak se mi zdi, da v tej vlogi niso ravno tisti, ki bi [...] odigrali res to vlogo, da bi sedaj ... imajo neke posvete pa sem, gor, dol, ampak da bi [...] se pa dejansko res samo s temi vprašanji ... ampak res podrobno ukvarjali, bi bilo potrebno, se mi zdi, kar dosti fakulteto vključiti. (SDG)

Nekateri menijo, da je potrebno politično aktiviranje za izboljšanje delovanja centrov za socialno delo in da je treba opozarjati na izzive, s katerimi se spoprijemajo. To zahteva povezovanje socialnih delavk in njihovo večjo aktivnost v enotnem prizadevanju za predlagane spremembe. Vsekakor pa je pomembna boljša promocija socialnega dela (z ustreznimi službami za stike z javnostmi) z objavljanjem dobrih zgodb in primerov, iz katerih bo razvidno, kaj vse lahko prispeva kakovostno socialno delo.

S predlogi se povezujejo nekatera odprta vprašanja, na katera intervjuvane osebe niso imele dokončnih odgovorov, saj prevladuje občutek, da nobena od organizacij oziroma institucij na področju socialnega varstva ni dovolj podprla socialnih delavk na centrih za socialno delo. Predvsem gre za vprašanja glede avtonomnosti socialnega dela ter možnosti in ciljev vsebinske reorganizacije na centrih za socialno delo.

Sklep

Kaj zares pomeni reorganizacija centrov za socialno delo za možnost uporabe sodobnih konceptov socialnega dela, je v tej fazi (ki še ni bila niti v celoti realizirana) težko z zanesljivostjo sklepati. Nekatere analize začetnih ukrepov (Rosič, 2018) in izkušnje socialnih delavk (Rape Žiberna, 2019; Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker, 2019) pa že opozarjajo na različne vrzeli, težave, nove stiske in izzive.

MDDSZ (2018) navaja, da bodo z novo organizacijsko strukturo »poenotili delovanje centrov za socialno delo in poenostavili upravne postopke«. V Sloveniji po novi organizacijski strukturi še vedno opazimo zelo velike razlike med centri za socialno delo v številu prebivalcev na zaposlenega na centru¹², saj se te gibljejo od okrog 990 pa do več kot 1920 prebivalcev na zaposlenega na centru za socialno delo (Skupnost centrov za socialno delo, 2018).

Iz primerjave podatkov, ki sta jih pridobila Rode (2005) in Rape Žiberna (2019), je zaznati tudi poslabšanje zadovoljstva med zaposlenimi na centrih za socialno delo predvsem glede ugleda dela, svobode pri delu, zadovoljstva s plačo, nadrejenimi, delovnimi razmerami pa tudi z zanimivostjo dela. Podobno zadovoljni pa zaposleni na centrih za socialno delo ostajajo s sodelavci, stalnostjo zaposlitve in zahtevnostjo dela. Na podlagi podatkov o številu socialnih

¹² Razlike so delno lahko tudi posledica tega, da imajo različni centri za socialno delo različno veliko zaposlenih za tehnično-administrativne, računovodske in druge naloge, ter zaradi različnega poročanja števila zaposlenih, odvisno od različnih virov financiranja (redna dejavnost, programi, projekti, javna dela, pomoč na domu ipd.).

delavk na centrih za socialno delo (ki se zmanjšuje) in o zadovoljstvu z različnimi vidiki, povezanimi z delom (ki se prav tako skoraj pri večini elementov zmanjšuje), sklepamo, da se delovne razmere, ki naj bi omogočale uporabo sodobnih konceptov socialnega dela, slabšajo.

Socialne delavke pa tudi veliko v. d. direktoric zaznavajo številne izzive – tako na MDDSZ (premalo informiranja, premalo vključevanja strokovnih delavk v načrtovanje in izvajanje sprememb, premalo kadra) kot v povezavi z vodenjem centrov za socialno delo (premalo informiranja, različne ravni vodenja, ki otežujejo stik v. d. direktoric z neposrednim delom z uporabnicami in povečujejo oddaljenost od strokovnega dela v praksi), s kadrovsko strukturo (premalo kadra, nezmožnost opravljanja dela glede na standarde in normative, preobremenjenost) in na sploh s strokovnim socialnim delom (premalo strokovnega izpopolnjevanja, preveč administrativnega dela in premalo časa za terensko in skupnostno delo, premalo podpore strokovnim delavkam).

Podatki kažejo na skrb zbujačo stanje, ki je bolj ovira kot pa spodbuda za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela. Je pa hkrati izziv za vse udeležene. In ker je socialno delo že v izhodišču usmerjeno k soustvarjanju rešitev, so socialne delavke (in tudi v. d. direktorice) navedle številne predloge za izboljšanje stanja. Predlogi, ki so bili usmerjeni v povezovanje akterjev s področja socialnega dela in kjer so lahko socialne delavke same prispevale svoj delež k iskanju rešitev in našle sogovornike, so se že začeli uresničevati. Tako je februarja 2019 na Fakulteti za socialno delo potekala Skupščina o reorganizaciji centrov za socialno delo. Na njej se je oblikovala iniciativna skupina, ki je kot cilj določila izboljšanje delovanja centrov za socialno delo. Izvedli so različne aktivnosti (oblikovanje Google mail skupine, internetni blog, izdelava peticij, načrtovanje konkretnih akcij). Sicer pa želijo z znanstvenimi in strokovnimi objavami ter predstavitvami, dogodki, Klubi socialnega dela, opozarjati na pomen sodobnih konceptov socialnega dela v delovanju centrov za socialno delo in spodbuditi k aktivnemu sodelovanju vse deležnike za izboljšanje njihovega delovanja.

Ostajajo pa še vsi drugi predlogi in odprta vprašanja, za katere bo nujno treba vzpostaviti sodelovanje z MDDSZ. Na podlagi ugotovitev raziskave predlagamo, da je več kot nujen takojšen začetek vsebinske preнове strokovnega dela centrov za socialno delo (ki bi se sicer, če bi ob reorganizaciji upoštevali tudi mnenja strokovnih delavk in širše strokovne javnosti, moral začeti že hkrati z reorganizacijo). Pomanjkljivostim, ki so bile zaznane pri načrtovanju in izvedbi reorganizacije, se moramo tokrat izogniti. Uporabimo lahko nekatere že znane (dialoške) metode raziskovanja organizacij, ki pomembno upoštevajo načela socialnega dela in pomen participacije udeležencev.

Tako so v tem okviru za določitev izhodišč vsebinskih sprememb smiselne konference o prihodnosti (Ryan, 2016), kreativni dialog (Beeby in Simpson, 2008), ki jih lahko uporabimo pri akcijskem raziskovanju. Takšno raziskovanje (lahko tudi kot pilotska raziskava) omogoča, da so spremembe (cilji in nameni) dogovorjene in da o njih obstaja začetni konsenz (tega pri reorganizaciji centrov za socialno delo očitno ni bilo), da izvajanje sprememb stalno spremljamo (ugotovimo prednosti in pomanjkljivosti) in sproti odpravljamo ugotovljene pomanjkljivosti.

Kot pomembna strokovna izhodišča za vsebinsko prenovu dela na centrih za socialno delo lahko omenimo sodobne koncepte socialnega dela, ki smo jih razvili v zadnjih nekaj letih in so bili preizkušeni v praksi in raziskani ter jih lahko povežemo z nekaterimi možnimi rešitvami (npr. uvedba ključne osebe), o katerih se je v preteklosti že razpravljalo. To je na primer delovni odnos in izvirni delovni projekti pomoči, ki ju lahko uporabimo pri delu s posamezniki, družinami (s številnimi izzivi), skupinami in skupnostjo (Kodele in Mešl, 2016; Mešl in Kodele, 2016; Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Raziskano je bilo tudi timsko delo v socialnem delu (Rape Žiberna, 2019), ki je na centrih za socialno delo zelo pomembno, saj so strokovne delavke po izobrazbi različnih profilov. Pomemben del delovanja centrov za socialno delo je tudi sodelovanje z drugimi organizacijami, zato je treba omogočiti ustrezne okoliščine in razmere za dobro medsebojno sodelovanje, ki bo koristilo ljudem, ki pridejo na center za socialno delo po pomoč in podporo. V okviru vsebinske reorganizacije sta nujno potrebna ponoven pregled in posodobitev standardov in normativov ter kataloga javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, pri tem pa je potrebno intenzivnejše (so)delovanje vseh strokovnih združenj (organizacij) na tem področju.

Viri

- Beeby, M., & Simpson, P. (2008). Creative dialogue. V M. Broussine, (ur.), *Creative methods in organizational research* (str. 54–69). Sage: Los Angeles, London, Thousand Oaks, New Delhi, Singapore.
- Bezenšek Lalič, O. (2009). *Odzivanje socialnih delavk in delavcev na nasilje v družini*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.
- Broussine, M. (ur.) (2008). *Creative methods in organizational research*. Sage: Los Angeles, London, Thousand Oaks, New Delhi, Singapore.
- Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2009). Working in the public sector. *Journal of Social Work*, 9(4), 420–440.
- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Černigoj Sadar, N. (2004). Delovanje neformalnih socialnih omrežij pri zadovoljevanju potreb družin. V M. Novak, N. Černigoj Sadar, S. Dragoš, P. Dremelj, A. Ferligoj, V. Hlebec, T. Kogovšek, & M. Nagode, *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije* (str. 133–142). Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.
- Deetz, S. (2011). Organizational research as alternative ways of attending to and talking about structures and activities. V D. A. Buchanan, & A. Bryman, (ur.), *The Sage handbook of organizational research methods* (str. 19–38). Sage: London, Thousand Oaks, New Delhi, Singapore.
- Domiter Protner, K. (2014). *Zloraba otrok v družini*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije (2018). Novinarska konferenca. Pridobljeno 6. 8. 2018 s <https://dsdds.splet.arnes.si/>
- Državni zbor Republike Slovenije (2019). 11. nujna seja Odbora za delo, družino, socialne zadeve in invalide. Pridobljeno 30. 8. 2019 s <https://www.dz-rs.si/wps/portal/Home/deloDZ/seje/evidenca?mandat=VIII&type=pmagdt&uid=EE632882FCD57B58C12583A0002C3682>
- Heller, F. (2006). Action research and research action: family of methods. V C. Cassell, & G. Symon, (ur.), *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (str. 349–361). Sage: London, Thousand Oaks, New Delhi.

- Hlebec, V. (2004). Socialna omrežja starostnikov. V M. Novak, N. Černigoj Sadar, S. Dragoš, P. Dremelj, A. Ferligoj, V. Hlebec, T. Kogovšek, & M. Nagode, *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije* (str. 111–120). Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.
- Hoffman, L. (1994). A reflexive stance for family therapy. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.). *Therapy as social construction* (str. 7–24). London: Sage.
- Katalog (2015). Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo. Pridobljeno 7. 7. 2016 s http://www.scsd.si/tl_files/scsd/dokumenti/katalog_1_6_2.pdf
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.) (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kolektivna pogodba (2019). Kolektivna pogodba za dejavnost zdravstva in socialnega varstva Slovenije. Pridobljeno 13. 8. 2019 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=KOLP78>
- Kuzmanič Korva, D., Perkovič, M., Kovač, J., Rapoša-Tanjšek, P., & Flaker, V. (2004). *Preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
- Liljegren, A. (2012). Pragmatic professionalism: micro-level discourse in social work. *European Journal of Social Work*, 15(3), 295–312.
- 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.
- MDDSZ (2018). Reorganizacija centrov za socialno delo. Pridobljeno 7. 12. 2018 s http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/reorganizacija_centrov_za_socialno_delo/
- Mesec, B. (1997). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Študijsko gradivo*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (ur.) (2016). *Co-creating processes of help: collaboration with families in the community*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Nagode, M., & Dremelj, P. (2004). Omrežja socialne opore oseb z gibalnimi težavami. V M. Novak, N. Černigoj Sadar, S. Dragoš, P. Dremelj, A. Ferligoj, V. Hlebec, T. Kogovšek, & M. Nagode, *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije* (str. 121–130). Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.
- Novak, M., & Nagode, M. (2004). Omrežja socialne opore in revščina. V M. Novak, N. Černigoj Sadar, S. Dragoš, P. Dremelj, A. Ferligoj, V. Hlebec, T. Kogovšek, & M. Nagode, *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije* (str. 97–110). Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.
- Papadaki, E., & Papadaki, V. (2008). Ethically difficult situations related to organizational conditions. *Journal of Social Work*, 8(2), 163–180.
- Rape Žiberna, T. (2010). Zadovoljstvo z delom v javnem zavodu. *Socialno delo*, 49(4), 217–228.
- Rape Žiberna, T. (2019). *Konceptualizacija timskega dela v socialnem delu v Sloveniji* (doktorska disertacija). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Rape Žiberna, T., Cafuta, J., Žnidar, A., & Flaker, V. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo: kaj se pravzaprav dogaja? *Socialno delo*, 58(2), 145–154.
- Rihter, L. (2016). Zaposlitev in delovne razmere na področju socialnega varstva. *Socialno delo*, 55(4), 181–190.
- Rihter, L., & Šugman Bohinc, L. (2016). Konstruktivno socialno delo kot gibalno soustvarjalnega dialoga. *Socialno delo*, 55(4), 213–215.
- Rode, N. (2005). *Socialno delo kot posrednik med življenjskim svetom in sistemom* (doktorska disertacija). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Rosič, J. (2018). *Vloga koordinatorjev v projektu socialne aktivacije* (magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 6. 4. 2019 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/ediplome/senddoc/2140>

- Ryan, F. (2006). The future conference. V C. Cassell, & G. Symon (ur.), *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (str. 372–384). Sage: London, Thousand Oaks, New Delhi.
- Saleebey, D. (1997). *The strengths perspective in social work practice* (2. izdaja). New York: Longman.
- Sitar, S. (2008). *Reorganizacija Centra za socialno delo Maribor* (magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Sitar Surič, S. (2016). *Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialno delo* (doktorska disertacija). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Skupnost centrov za socialno delo (2004). *Preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji* (končno poročilo k raziskovalni nalogi). Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo.
- Skupnost centrov za socialno delo (2018). Pridobljeno 13. 12. 2018 s <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/>
- Stakić, Đ. (1991). Organizacija timskog rada u socijalnom radu. V P. Brajša, & Đ. Stakić, *Timski rad* (str. 81–212). Zagreb: Biblioteka »Socialna zaštita«.
- Šeruga Bednar, C. (2010). *Pluralna mreža socialno varstvenih programov v Pomurju* (magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno 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.
- Valenčič, J. (2001). Nekateri aktualni pogledi na vprašanja pristojnosti za odločanje v družinsko-pravnih zadevah. *Kaljenje*, 2(4), 46–55.
- Zakon o socialnem varstvu (2007). *Ur. l. RS*, št. 3/07 - uradno prečiščeno besedilo, 23/07 - popr., 41/07 - popr., 61/10 - ZSVarPre, 62/10 - ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 - ZPPreb-1, 15/17 - DZ, 29/17, 54/17 in 21/18 - ZNOrg.
- Zupan, Š. (2019). *Zapis Aktiva za pravice iz javnih sredstev*. Neobjavljeno delo.

Gabi Čačinovič Vogrinčič

Socialno delo v osnovni šoli

Soustvarjanje podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi in preprečevanje socialne izključenosti

Socialno delo v osnovni šoli prispeva pomoč in podporo družinam s številnimi izzivi, ki ne znajo ali ne zmorejo pomagati svojim otrokom, da bi bili uspešni, in ne morejo preprečiti, da neuspeh in revščina ne bi otrok pehala v socialno izključenost. Avtorica ugotavlja, da obstoječe oblike pomoči na šolah za te učence niso dovolj učinkovite. Učinkovita pomoč mora temeljiti na spremembi paradigme, ki jo v procese pomoči učencem prinaša socialno delo. Delovni odnos soustvarjanja, delo iz perspektive moči in etika udeležенosti, spoštovanje otroštva in izvirni delovni projekti pomoči, ki temelji na tem, vnašajo v procese pomoči novo paradigmo: učenje se soustvarja, v šoli napredujejo vsi učenci po svoji enkratni poti učenja in pridobivanja znanja. Učenci in njihove družine potrebujejo pomoč v šoli, šola mora prevzeti naloge učenja in pomoči. Ključni prispevek socialnega dela v šoli je v povezovanju vseh, ki lahko pripomorejo k učinkoviti pomoči tako, da se sliši učenčev glas. Socialno delo z družino je spregledana možnost za učinkovite vire pomoči učencem in družinam.

Ključne besede: šolski neuspeh, učne težave, revščina, otroštvo, svetovalno delo, učenje.

Gabi Čačinovič Vogrinčič je psihologinja, doktorica psiholoških znanosti in družinska terapevtka. Je upokojena zaslužna profesorica Fakultete za socialno delo. Vse poklicno življenje se ukvarja z razvojem znanosti in stroke socialnega dela in v tem okviru raziskuje posebnosti procesov pomoči, ki jih definira kot soustvarjanje rešitev. Koncepta delovni odnos in izvirni delovni projekt pomoči, ki ju razvija, uspešno prenaša v šolski prostor. V raziskave v šolskem prostoru vnaša novo, pomembno temo – spoštovanje otroštva. Kontakt: gabi.cacinovic@fsd.uni-lj.si.

Social work in primary school – Co-creation of support and help to families with multiple challenges and prevention of social exclusion

Social work in primary school contributes help and support to families facing multiple challenges. These families don't know how to help or cannot help their children to be successful, and cannot stop school failure and poverty from pushing their children into social exclusion. The author finds that existing forms of help and support to pupils in schools are not effective enough. Effective help must be based on the paradigm shift that social work brings to pupils' processes of help. The working relationship of co-creation, work from the strength perspective, and ethics of participation, respect of childhood and the unique working project of help, all bring new paradigm to the process of help: learning is co-created, all pupils are advancing in their unique path of learning. Pupils and their families need help within school, and the school has to take on the tasks of learning and helping. The key contribution of social work in school is to bring together all who can contribute effective help and support in such a way that the pupil's voice is heard. Social work with families is an overlooked opportunity for activating effective resources that would enable help to pupils and their families.

Keywords: school failure, learning difficulties, poverty, childhood, counseling, learning.

Gabi Čačinovič Vogrinčič is a honorary Associate Professor at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. She's a psychologist, holding a PhD in psychological sciences, and a family therapist. During all her professional life (she's now retired), she has researched specificities of the process of help, that she defines as co-creation of solutions. She developed many original seminal concepts, such as working relationship, original working project of help, respectful and responsible ally. Contact: gabi.cacinovic@fsd.uni-lj.si.

Uvod

Predmet raziskovanja je prispevek socialnega dela v osnovni šoli družinam s številnimi izzivi, ki potrebujejo pomoč in podporo, da bi njihovi otroci bili uspešni in jih revščina ne bi pehala v socialno izključenost.

V prvem poglavju raziskujem oblike pomoči, ki jih šola zagotavlja učencem, in oblike podpore in pomoči, ki jih v proces vnašata teorija in praksa socialnega

dela, ki zagotavljata prostor za otrokov glas in spoštovanje otroštva. Učitelj¹ je v delovnem odnosu spoštljiv in odgovoren zaveznik učenca, ki je strokovnjak na podlagi osebnih izkušenj.

Socialno delo z družino v šolskem prostoru in še posebej pri delu z družinami s številnimi izzivi je v središču drugega poglavja. Moja teza je, da prav socialno delo z družino lahko pripomore k zmanjšanju učinka revščine in varuje učenca in družino pred socialno izključenostjo.

S pomočjo teoretskih konceptov socialnega dela (Čačinovič Vogrinčič, 2008; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019; Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019), opravljenih raziskav (Magajna *et al.*, 2008; Koncept dela, 2008; Šugman Bohinc, 2011; Kodele in Mešl, 2016; Mešl in Kodele, 2016; Kodele, 2017) in izkušenj v praksi iščem odgovore na raziskovalna vprašanja:

- Kako revščina učenca pripomore k učenem neuspehu in socialni izključenosti?
- Kakšen je doseg običajnih oblik pomoči na šoli?
- Kako paradigma soustvarjanja utemelji učinkovito podporo in pomoč?
- Kako vpliva socialnodelovno povezovanje vseh akterjev učinkovite pomoči?
- V čem je poseben in inovativen prispevek socialnega dela z družino v šoli in še posebej socialno delo z družino s številnimi izzivi?
- Ali socialno delo z družino lahko pripomore k vključenosti družine v šolsko skupnost?

Revščina in socialna izključenost

Revščina se v Sloveniji povečuje in tudi neenakost je vse večja, skrb zbujajoče pa je, da se revščina pogloblja in postaja dolgotrajna. Kar 45.000 slovenskih otrok živi pod pragom revščine! (Dragoš, 2019)

Vedno več otrok in njihovih družin doživlja socialne stiske, družine pa so velikokrat nemočne, ko bi bilo otrokom treba učinkovito pomagati pri učenju (Magajna *et al.*, 2008; Čačinovič Vogrinčič, 2008; Šugman Bohinc, 2011). Starši želijo, da bi bili njihovi otroci v šoli uspešni, a se srečujejo s sistemom, ki onemogoča, da bi njihovi otroci v šoli dobili podporo in pomoč, ki je sami ne morejo zagotoviti. Učne težave otrok so skrb in breme družin s številnimi izzivi. Ti učenci so usodno odvisni od podpore in pomoči v šoli, a je ne dobijo v takšni obliki, da bi se lahko enakovredno primerjali z vrstniki. Zdi se, da stiske, ki jih povzročajo socialni problemi učencev, v šoli niso prepoznane kot delovna naloga, še več, v šoli so nevidne. Kot so nevidne stiske učencev, ki jih bremenijo nesmiselni pritiski šole.

Prav raziskava, ki smo jo opravili leta 2008 (Magajna *et al.*, 2008), pokaže, da učne težave učencev ostajajo celotno trajanje šolanja. Učne težave in stiske učencev so vedno pogostejše pojasnjene kot osebna krivda in odgovornost, vedno več je ukrepov, ki sodijo v ozek medicinski model (Peček in Lesar, 2006; Kavkler 2008; Lesar, 2009; Kavkler, Košak Babuder in Magajna, 2015; Kodele in Mešl, 2013).

¹ V prispevku je za učitelje in učiteljice, učenke in učence ter druge šolske strokovne delavce in delavke izmenično uporabljena izmenično ženska in moška slovnična oblika, ki pa je vsakokrat zamenljiva.

Zakaj govorimo o medicinskem modelu? Dolgoletne izkušnje sodelovanja z osnovnimi šolami, naša raziskava pomoči učencem z učnimi težavami v letih 2008–2011 *Učenci z učnimi težavami: razvoj učinkovitega sistema učne pomoči* (Magajna *et al.*, 2008) in projekt *Učenci z učnimi težavami: izvirni delovni projekt pomoči* (Šugman Bohinc, 2011) kažejo, da v šoli učno težavo obravnavajo kot značilnost učenca, praviloma izolirano, in ne upoštevajo niti socialnega konteksta niti otrokovega glasu. Namen pomoči je učenca »popraviti«, mu omogočiti uspešno učenje, a so oblike pomoči praviloma navodila za ravnanje, splošna navodila o tem, kaj naj spremeni, kako naj ravna drugače. O medicinskem modelu govorimo, ker diagnozo določi strokovnjak učitelj, ki tudi pozna rešitev. Učenčevega glasu ni slišati, uspešnejše učenje ni soustvarjeno.

Že v prvi raziskavi o učnih težavah (Magajna *et al.*, 2008) smo ugotovili, da tudi učenci, ki so omilili učno težavo, niso mogli ubesediti, kaj delajo drugače, kako se je spremenilo njihovo učenje. Ugotavljali so, da so se več učili, in pogosto, da so jim pomagale mame, ki so bile, kot je pokazala raziskava, poglavitna opora in pomoč. A prav one so opozarjale, da ne znajo in ne morejo biti resnično učinkovite pomočnice.

Strokovni svet Republike Slovenije za splošno izobraževanje je sprejel *Koncept dela: učne težave v osnovni šoli* (Koncept dela, 2008), ki je pomembno gradivo v podporo učiteljem pri delu z učenci z učnimi težavami. V nadaljevanju pa smo v raziskovalnem projektu Fakultete za socialno delo *Učne težave v osnovni šoli: izvirni delovni projekt pomoči* (Šugman Bohinc, 2011) v središče umestili učenca in povezali učiteljice, starše, svetovalne delavke in raziskovalke v delovni odnos in soustvarjali izvirni delovni projekt pomoči pri učnih težavah. V gradivu so zapisani procesi in oblike pomoči, ki presegajo ozkost danes prevladujočih oblik, ki so usmerjene na posameznika. V raziskavi (Šugman Bohinc, 2011) ugotavljamo, da so razlogi za učne težave različni: neugodno okolje, predvsem učno, dejavniki v posamezniku ter kombinacija dejavnikov v posamezniku in okolju. Spodbudno je, da gradivo *Koncept dela* (2008) pripisuje velik pomen virom iz okolja, predvsem učnega. A v šolski praksi ni tako. V sodelovanju pri projektih pomoči učencem v osnovnih šolah ugotavljamo, da tega *Koncepta dela* ne uporabljajo, ne berejo, ne upoštevajo (Čačinovič Vogrinčič, 2011; 2013).

Koncept uvaja tudi petstopenjski kontinuum pomoči pri učnih težavah, ki je dragocen, ker ključno vlogo pri omilitvi ali odpravljanju učnih težav podeljuje učiteljici v razredu. Prav ona prva prepozna težavo, negotovost, nemoč učenca in ima največ možnosti, da se takoj odzove »pri pouku, dopolnilnem pouku ter v okviru podaljšanega bivanja« (Koncept dela, 2008, str. 36). Druga stopnja je pomoč šolske svetovalne službe, tretja se nanaša na dodatno individualno in skupinsko pomoč, četrta na mnenje in pomoč zunanje strokovne ustanove, peta pa na program s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo.

Strokovno utemeljen in uporaben kontinuum je dragocena ponudba v podporo in pomoč učencem z učnimi težavami. V sodelovanju z učenci z učnimi težavami smo težko razumeli, da se ne uporablja. Že prva stopnja, pomoč učitelja, se je pogosto prehitro končala, učitelj je šel v svetovalno službo po dobrodošlo pomoč, a prehitro je tudi predal pomoč svetovalnim delavkam.

Žal je to pomenilo, da je večino pomoči potem prejemal zunaj razreda, zunaj učeče se razredne skupnosti, zato je ta učenca dodatno stigmatizirala in socialno izključevala.

Moja teza je, da učinkovite oblike pomoči učencu z učnimi težavami zahtevajo spremembo paradigme: učenec mora biti soustvarjalec pomoči, slišati se mora njegov glas. Žal se ga ne sliši že na prvi točki kontinuuma, pri vsaki naslednji stopnji je manj udeležen, praviloma sploh ni navzoč pri načrtovanju dela. Žal tudi njegova družina ne. (Šugman Bohinc, 2011)

Revščina razslojuje in izključuje celotne skupine otrok. Nedopustno je, da so to otroci, ki jim družine ne morejo pomagati, pogosto revne družine, socialno izključene družine, ki nimajo ne pogojev, ne znanja, ne možnosti, da bi prevzele nalogo, ki jim jo šola vsiljuje: učenje doma, inštrukcije. Skrb zbujajoča ugotovitev raziskave Mojce Peček in Irene Lesar (2006), da so revni otroci slabše ocenjeni, bi morala angažirati šolo in družbo. Učenci potrebujejo učinkovito učno pomoč na šoli, najprej v razredu, pomoč, ki nadomesti pomoč doma. Revne družine ne morejo plačevati inštruktorjev.

Na podlagi učnih težav učencev lahko sklepamo, da je šola učenje in utrjevanje znanja za vse učence prenesla na dom, na laične starše in inštruktorje (Magajna *et al.*, 2008; Šugman Bohinc, 2011). To ni dobro za nikogar. Učitelj ne vidi, kako učenec dela, kaj zna in zmore sam ali z njegovo pomočjo. Učenci dobijo sporočilo, da brez pomoči ne morejo biti uspešni.

Prispevek socialnega dela v šoli: paradigma soustvarjanja

Naloga socialnega dela v šolski svetovalni službi je intenzivna skrb v projektih reševanja socialnih problemov otrok in družin tako, da v delovnem odnosu in izvirnih projektih pomoči (Čačinovič Vogrinčič, 2008; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019; Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019) v šoli dobijo učinkovito pomoč za uspešno učenje in vključenost v učečo se skupnost.

Revni otroci in njihove družine se ne spoprijemajo le z učnimi težavami. Revščina povzroči socialno izključenost tudi zato, ker družine ne morejo plačevati šole v naravi, izletov, obiskov kulturnih prireditev. Vse to sodi v običajno ponudbo šole, izključenost revnih otrok postaja samoumevna.

Socialno delo v šoli pripomore k temu, da se stiske in neuspehi, ki jih povzročijo revščina, neprijazno socialno okolje, pritiski in zahteve šole ali nemoč družine, rešujejo tam, kjer so ključni viri pomoči v okolju: to so v procesu socialnega dela soustvarjene spremembe, ki sežejo od dela z družino do sodelovanja z učitelji za nove oblike pomoči v razredu.

Socialna delavka v delovnem odnosu poveže vse – učenko, učiteljice, starše – v izvirni delovni projekt pomoči učenki. Projekti pa presegajo zgolj pomoč pri učnih težavah, saj v delu z družino ali s starši zmanjšujemo tudi izločenost učencev iz pomembnih, a plačljivih dodatnih dejavnosti, tako da bi učenci ostali vključeni v učeči se skupnosti razreda (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Delovni odnos s koncepti soustvarjanja, perspektive moči (Saleebey, 1997) in etike udeležенosti (Hoffman, 1994) vnaša v procese podpore in pomoči

novo paradigmo. V konceptu soustvarjanja najdemo odgovor na vprašanje, kako zagotoviti učencem in učiteljem šolo, v kateri jim bo dobro biti: to je šola, v kateri vsak učenec napreduje po svoji enkratni poti pri učenju in pridobivanju znanja.

Na šoli so na voljo oblike pomoči, a vse so usmerjene na posameznega učenca, pogosto tako, da se učenčev glas ne sliši. Dodatni pouk, dopolnilni pouk, individualna in skupinska pomoč, dodatna strokovna pomoč – vse to so dobre oblike pomoči, a le, kot potrjujejo raziskave socialnega dela v šoli (Šugman Bohinc, 2011), če so učitelji spoštljivi in odgovorni zavezniki učencev, ki so strokovnjaki na podlagi svojih izkušenj, in pri tem upoštevajo kompleksno socialno situacijo, v kateri otrok živi. Pomembno je, da se ustvari tudi prostor za glas učenca, ki je pogosto preslišan. Socialna delavka v delovnem odnosu zagotavlja učencu odprt prostor za soustvarjanje uspešnega učenja (Kodele in Mešl, 2013). Proces podpore in pomoči temeljijo na spoštovanju otroštva (Loreman, 2009).

V raziskavi *Učenci z učnimi težavami: izvirni delovni projekt pomoči* (Šugman Bohinc, 2011) smo se osredotočili na glas učenca in na socialnodeloven način povezali vse, ki so lahko udeleženi v procesu pomoči: učiteljice, razredničarke, svetovalne delavke, starše in seveda učenke. Nalogi raziskovalk sta bili vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in soustvarjanje pomoči v izvirnem delovnem projektu pomoči pri učnih težavah. Pri tem smo varovali učenčev glas in soustvarjali nove izkušnje z učitelji, da bi bili ti v vlogi spoštljivega in odgovornega zaveznika, starši pa so pridobili nove izkušnje o tem, kako se pridružiti otroku.

Skupaj smo se učili, kako se pridružimo učencu in naredimo prostor za učenčev glas. Učenec se je skupaj z nami učil, da je njegov glas pomemben, da lahko zaupa, da bo dobil pomoč in podporo. Skupaj smo vsakokrat znova raziskali pomoč družine in šole. Pri tem se je pri vseh učencih pokazalo, da je pomoč šole zelo potrebna in pomembna, pomoč, ki jo učenec soustvarja.

Učenčev glas, spoštovanje otroštva

V središču našega dela v zadnjih letih je vprašanje, ali odrasli naredimo v pogovorih z otrokom, učencem, prostor, da se sliši njegov glas (Čačinovič Vogrinčič, 2011). To je najprej naloga odraslega človeka, starša, učitelja. Moramo znati, če pa ne znamo, se moramo naučiti vzpostaviti in varovati odnos, ki učencu omogoči izkušnjo soustvarjanja v procesu učenja in s tem dragoceno izkušnjo znanja. Ugotavljamo, da na šolah soustvarjalni procesi učenja niso običajni. Raziskava je pokazala, da jih je mogoče vzpostaviti, če se učitelji odločijo za to. V naši raziskavi smo jih vzpostavili, ko nam je okoli učenca v delovnem odnosu uspelo povezati vse, ki so v procesu podpore in pomoči udeleženi: starše, učitelje, morda svetovalne delavce. Skupna naloga je bila, da zagotavljamo dragoceni soustvarjalni proces: poslušanje, slišanje, pogovarjanje, odgovarjanje, odgovornost.

Učenci so modri, ustvarjalni sogovorniki, pogosto vidijo dobre rešitve, ki jih odrasli ne prepoznamo. Otrokov glas nam omogoči novo skupno učenje.

Knjiga Tima Loremana *Spoštovanje otroštva* (2009) je bila zame pomembna, saj odlično ubesedi, kako zelo smo odrasli zasedli in zakrili svet otrok, kot smo mi znali, razumeli in potrebovali. Loreman (2009, str. 117) piše, da otroštvo spoštujemo, če varujemo posebnosti tega življenjskega obdobja, ki je, kot pravi avtor, v nevarnosti, da ga docela določimo in zapolnimo odrasli. Opozori, da otrok danes skoraj nima več časa, ki bi bil »prazen« v pomenu, da bi lahko sam razpolagal z njim. Spoštovati otroka pomeni spoštovati njegove posebnosti, spoštovati kompleksnost otroških svetov, ki jih premalo poznamo.

Mislim, da so sodobni šoli nepoznavanje in nespoštovanje otroštva ter nepripravljenost, da se lotimo dela skupaj z otroki in mladimi ljudmi, velike ovire pri doseganju nujnih sprememb, ki jih potrebujemo.

Projekt pomoči otrokom z učnimi težavami v osnovni šoli, ki smo ga skupaj s Pedagoško fakulteto Univerze v Ljubljani izvajali v letih od 2008 do 2011 (Šugman Bohinc, 2011), nam je potrdil Loremanovo tezo, da smo veliko strokovnega znanja o otrocih zbrali odrasli, brez udeleženosti otrok, brez njihovega glasu. Loreman je napisal dolg seznam ovir, ki otežijo ali onemogočijo spoštovanje otroštva. Zapis ovir preprosto pokaže, da so ovire povsod. Življenje ni oblikovano po meri otroka, glas otroka ni predviden. Seznam je dolg: to so kulturne vrednote in verovanja, vpliv medijev, strokovnjaki za otroke in starševstvo, psihološke teorije, sodobni individualizem, tradicija, tehnologija (Loreman, 2009, str. 116).

Veliko dela je treba opraviti. Tokrat skupaj z otroki. Premalo še vemo o šoli, ki bi bila po meri učenca. Loremanov koncept spoštovanja otroštva je odlična podlaga za učenje življenja v drugačnih petih dneh šolskega vsakdanjika (Loreman, 2009, str. 3).

Loreman koncept utemelji na ključnih globalnih dokumentih, ki se zdita pozabljeni: na *Deklaraciji Združenih narodov o otrokovih pravicah* (1959) in *Konvenciji Združenih narodov o otrokovih pravicah* (1989). Potem doda svoj »seznam«, ki ubesedi paradigmatične spremembe: otroka spoštujemo, če spoštujemo njegov čas, še posebej sedanjost; če spoštujemo otrokovo uživanje otroštva; če spoštujemo njegove odnose z drugimi; če spoštujemo njegov prispevek družini in družbi; če spoštujemo otrokovo individualnost in različnost; če sprejmemo in spoštujemo njegove spretnosti in sposobnosti.

Vse na tem »seznamu« odrasle spodbuja, da najprej v otroku vidimo svetlikanje, notranje bogastvo.

V tem okviru se lahko osredotočim samo na eno Loremanovo postavko, ki zagotavlja spoštovanje otroštva: na spoštovanje otrokovega časa in sedanjosti. Zagotavljanje časa za socialno delo v povezovanju učiteljev, staršev in učenca v procesih pomoči je vedno zahtevna naloga, včasih se zdi nerešljiva. Ne moremo izvajati socialnega dela, če ne zagotovimo časa za soustvarjanje zelenih izidov, časa, da se slišijo vsi udeleženi, še posebej učenec.

Neoliberalni kapitalizem nam jemlje čas za človeškost, za sobivanje. Ne smemo dopustiti, da bi bilo nespoštovanje otrokovega časa priprava na suženjsko življenje že v šoli.

V naših raziskavah (Magajna *et al.*, 2008; Šugman Bohinc, 2011; Kodele in Mešl, 2013) se je pokazalo, da je spoštovanje otrokovega časa in sedanjosti

najbolj krhko in ranljivo. Vemo, da učenec meri in doživlja čas drugače, a v svetu odraslih veljajo le naše mere. V šoli otroka najprej utesnimo v odrasle meje: vse se meri, povsod se hiti, določa, odmerja, zahteva, preverja in ocenjuje v času, ki se zdi samoumeven okvir. Odrasli smo dopustili, da so vzeli čas nam, privolili smo v to, da ga nimamo in ne moremo imeti. Moramo si ga priboriti nazaj zase. A otroci ne morejo čakati. Otroci potrebujejo čas zdaj, takoj!

Odrasli v otrokov svet vnašamo zmedo, ker otroka ne podpiramo pri tem, da se uči ravnati s časom po svoje, na svoj način. Šele če ima v varnem prostoru dovolj časa za pogovor, nam lahko pove o času, ki ga razume in v njem zmore.

Na neki osnovni šoli so na začetku šolskega leta učenci četrtega razreda izvedli preizkus iz znanja poštevanke. To je brez dvoma znanje, ki ga bodo potrebovali. Naloga je bila zastavljena kompleksno, bila je zahtevna. A učitelj je kot ključni dosežek določil čas, v katerem bo naloga opravljena. Tri minute je odlično, vse drugo je slabo. Že štiri minute so bile slab rezultat, da o osmih minutah za uspešno rešitev sploh ne govorimo. Želim opozoriti, da nista pomembna znanje in osebni čas, ki ga potrebuješ, da ga pokažeš, pomembna je hitrost. Kakšen je namen tega?

Čas, ko smo z učencem, je najdragocenejši. V naših raziskavah vedno znova ugotavljamo, da je zelo pomemben čas, ko je učitelj z učencem, pomemben je njun odnos v sedanjosti. V sedanjosti se lahko zgodi dragocen krog: učitelj se pridruži učencu, ga sprejme tam, kjer je s svojim znanjem, mu odgovori in ga povabi, da se mu pridruži v varnem procesu soustvarjanja učenja. Tako je učitelj spoštljiv in odgovoren zaveznik učencu, ki je v tem odnosu strokovnjak na podlagi lastnih izkušenj.

V šolo pride vsak otrok, v sodelovanje so povabljeni vsi starši, zato je tako pomembno, da prav šola zagotovi izkušnjo sodelovanja, soustvarjanja v skupnosti, ki nikogar ne izključi. Za prihodnost Slovenije je usodno vprašanje, ali bomo lahko soustvarili družbene razmere, ki nikogar ne bodo izključevale, ki bodo najprej vsakemu mlademu človeku in otroku omogočile, da dobi podporo za svoj izvirni projekt učenja, ki mu lahko prinese izid, ki je zelen in smiseln zanj. Šola bi morala vsakega otroka in mladega človeka usposobiti za življenje v sobivanju.

Socialna vključenost, zmanjševanje socialnih razlik, socialna država, vse to so pomembne vrednote, zato se izključevanje ne sme začeti v šoli. Prav nasprotno, šola mora zagotoviti vsakemu učencu dobre izkušnje pripadnosti, solidarnosti in pomoči v povezani skupnosti.

Socialno delo z družino

Ugotavljam, da socialne delavke na šoli zelo redko uporabijo delo z družino v procesu pomoči, to ni običajno, pogosto ni zeleno. A prav pri delu s tistimi družinami s številnimi izzivi, ki ne znajo in ne morejo pomagati svojim otrokom, da bi bili uspešni v šoli, delo z družino zagotavlja učinkovito podporo in pomoč.

Socialno delo z družino v delovnem odnosu omogoči soustvarjanje zelenih izidov na dveh ravneh: na prvi ravni, ravni definicije zelenega izida in mobilizaciji članov, in na drugi ravni, ravni sprememb, ki jih družina sama, v

notranji dinamiki, potrebuje, da bi spremembe soustvarila. Hkrati potekata dva procesa: vzpostavljanje delovnega odnosa za soustvarjanje rešitev, ko udeleženi v problemu postanejo udeleženi v rešitvi; in pogovor o družinski skupini, o njenem delovanju, ki mora zagotoviti več razvidnosti in ozaveščenosti za želene spremembe v družini.

Socialno delo z družino je dragoceno, ker lahko mobilizira vire podpore in pomoči v družini. Po drugi ravni si z družino postavimo vprašanje, *kako*, in usmerimo pogovor v razvidnost možnega prispevka. Raziskujemo pravila, vloge, ubesedimo dobre želje, skrb, odgovornost, naklonjenost. Družina pride po pomoč v šoli, socialna delavka vzpostavi in varuje prostor za učencev glas.

Težave otroka v šoli nikakor niso edini izziv, s katerim se družina spopriema. Socialno delo z družino omogoča, da se v izvirni projekt pomoči vključeni vsa kompleksnost življenjske situacije, s tem pa tudi delež in prispevek šole. Socialno izključenost učenca lahko preprečijo ali vsaj omilijo vsi, ki jih socialna delavka poveže v pomoč učencu: učitelje, starše, sorojence, stare starše, trenerja, vrstnike in seveda učenca.

Zapis primera dobre prakse dela z družino, ki pokaže moč socialnega dela z družino, je iz zaključne naloge diplomiranega socialnega delavca, študenta magistrskega študija Socialno delo z družino, ki je v okviru praktičnega usposabljanja sodeloval z družino s številnimi izzivi.

Socialni delavec je vzpostavil delovni odnos z družino in umestil svoje delo v skupni projekt pomoči v šoli. Odnos z učencem je bil odnos spoštljivega in odgovornega zaveznika, ki raziskuje pomoč, ki jo potrebuje učenec, strokovnjak na podlagi lastnih izkušenj. Želen izid na prvi ravni je družina ubesedila: pomoč v šoli, da bi učenec uspešno delal in se izognil ponavljanju, tu so bili enotni. Vprašani, *kako in kdo* mu lahko pomaga, sta sprožili pogovor na drugi ravni in s tem raziskovanje virov v družini sami. Učenec si je želel, da »mu dajo mir«, kot se je izrazil, da bo sam in s pomočjo socialnega delavca zmogel. Od mame je želel samo prijaznost in to, da očetu razloži, da bo zmogel. Od enega brata si je želel, da kdaj igra nogomet z njim. Od drugega pomoč pri matematiki, a ko bo on sam zaprosil. Mama je potrebovala podporo, da bi šla v šolo, k razredničarki, saj se je bala slabih novic in tega, da šola ne bi bila pripravljena počakati na rezultate pomoči. S pooblastilom mame je socialni delavec prvi šel na srečanje v šolo in pojasnil nove okoliščine. Pomagal je mami, da je šla na šolo tudi ona in jo tja pospremil, ker je želela njegovo podporo. Učitelji in svetovalna delavka so se vključili v izvirni delovni projekt pomoči, sprejeli delo iz perspektive moči in dali učencu dogovorjen čas in učinkovito pomoč v šoli, ker so hoteli upoštevati njegov glas.

Pomoč je bila učinkovita in je v temelju spremenila položaj otroka in njegove družine – od učno neuspešnega otroka in družine, ki mu pač ne pomaga, v vlogo sogovornikov pri skupnem projektu. V tako zastavljenem sodelovanju se je mogoče lotiti tudi teme socialne izključenosti učenca, ki ga je sram, ker ne bo šel v šolo v naravi ali ker nikoli ne gre v gledališče, ko je kulturni dan, in zastaviti projekt pomoči.

Argument proti socialnemu delu z družino na šoli je še vedno, žal, nepoznavanje socialnega dela z družino, saj se sploh ne uvršča kot možna podpora in

pomoč. Sistemski problem je redukcija učenčevih težav na njegovo odgovornost, tako so zastavljene tudi obstoječe oblike pomoči na šolah, ki so dragocene, a niso vedno učinkovite, in sicer prav zato, ker ne upoštevajo socialnih okoliščin učenca. Končni argument je, da za tako kompleksno delo ni časa. To je zlovešč argument, saj brez časa za socialno delo socialnega dela ne more biti.

Svetovalni delavci najpogosteje govorijo o sodelovanju s starši oziroma o potrebi po tem, da bi več delali s starši, le zelo redko je uporabljena formulacija socialno delo z družino. Sodelovanje s starši je seveda pomembna naloga šole, pri sodelovanju s starši ima svetovalna služba pomemben delež. Sodelovanje s starši se po navadi začne, ko se pojavijo težave učenca, učitelja, nemočnih staršev. Pomoč je pomembna naloga svetovalne službe. Toda enako pomembna, a pogosto nevidna je druga naloga: sodelovanje s starši kot sogovorniki in soustvarjalci življenja v šoli kot učeči se skupnosti.

Najpogostejše izhodišče za sodelovanje socialne delavke s starši so težave učenca, učne, vedenjske, problemi. Mislim na vse tiste situacije in stiske, ko otrok ne more uspešno delati, ko učitelj ne more več zagotoviti otroku spodbudnega okolja, ko starši sami ne znajo več ali ne morejo pomagati. Številne težavne situacije so rešljive šele, ko se začnejo reševati skupaj z vsemi udeleženi v problemu. Varovanje udeležенosti učenca je posebna skrb socialne delavke in hkrati pomemben vir za soustvarjanje sprememb.

Socialno delo s starši temelji na paradigmi soustvarjanja. Socialne delavke in socialni delavci so soustvarjalci sodelovanja s starši, so spoštljivi in odgovorni zavezniki staršev, ki so strokovnjaki na podlagi lastnih izkušenj. Vzpostavijo delovni odnos v soustvarjanju zelenih izidov. Socialnodelovna paradigma varuje prostor za to, da se sliši glas staršev, pomemben je odnos, ker pripomore k izboljšanju občutka o lastni vrednosti starša, ohranjeno je upanje na učinkovito podporo in pomoč.

Za socialno delo potrebujemo udeležенost staršev in učenca, ki v delovnem odnosu raziskujeta soustvarjanje sprememb. Sodelovanje s starši zahteva vzpostavljane in skrbno varovanje povezanosti vseh, ki jih v izvirnem delovnem projektu potrebujemo: to so učenec, učitelj, starši, svetovalni delavci.

V soustvarjanju povezanosti vseh, ki lahko pomagajo učencu, razberemo, da je zelo pomembno, da učitelj pozna in zna upoštevati in zagotoviti varovalne dejavnike za učence skupaj z učenci. Benard (1997) trdi, da vsak učenec potrebuje gotovost, da bo dobil pomoč in podporo; sporočilo, da bo znal in zmožel, skupaj s podporo za to; udeležенost učenca pri vsem, kar je povezano z njegovim življenjem v šoli. Tako pomagamo učencem, da so odporni, da najdejo smisel dela v šoli, da upajo načrtovati prihodnost. Prav vsi sogovorniki lahko prispevamo svoj delež.

Socialno delo z družino v šolski skupnosti

Socialna delavka v svetovalni službi je pomembna pri drugi nalogi sodelovanja s starši: gre za sodelovanje pri delu šole, tam, kjer potrebuje njihovo ustvarjalnost, njihovo povezanost v skupnost, katere del je šola, včasih njihovo materialno pomoč, njihov delež v načrtovanih akcijah, vseskozi pa nenehen ustvarjalni

pogovor – od roditeljskih sestankov in govorilnih ur do sveta staršev in skupnih akcij v šoli in za šolo. Ena od neizkoriščenih možnosti je povezovanje staršev s podobnimi problemi v skupine za samopomoč in podporo pri sodelovanju s šolo.

V socialnem delu je poseben poudarek na sodelovanju vseh staršev. Revni starši, starši učencev s težavami, socialno izključeni starši in njihovi otroci, starši, ki imajo težave s slovenščino, po navadi niso povabljeni, da bi sodelovali. Tako izgubljam veliko ustvarjalnih ljudi in njihove prispevke, predvsem pa je nedopustno, da potrjujemo in vzdržujemo socialno izključenost in razslojevanje v šoli, kjer tega ne bi smelo biti.

Naloga socialne delavke v svetovalni službi je, da vsem staršem zagotovi, da so potencialni udeleženci v šolski skupnosti. Pogosto izpadejo prav tisti starši, za katere v svetovalni službi in na šoli vemo, da se spoprijemajo s številnimi izzivi, zato lahko prav iz svetovalne službe prispevamo pomemben delež k vključenosti staršev v sodelovanje s šolo. To temelji na spoznanju, da se ljudje lahko naučimo biti kompetentni, da družina, ki v določenem času potrebuje pomoč, v drugem lahko sama ponudi pomoč. Noben starš in nobena družina ne bi smela ostati zgolj v vlogi nekoga, ki pomoč potrebuje.

Ko družina vstopi v delovni odnos, ker potrebuje pomoč za učenca, je to lahko dobro izhodišče za to, da učencu pomagamo in hkrati družino povabimo v sodelovanje s šolo. Veliko možnosti je v skupnih akcijah: prispevati znanje o svoji kulturi, kuhati za skupen praznik, predstaviti posebna obrtna znanja in ročne spretnosti.

Povezovanje šole s starši (kot udeleženci v projektu šolanja svojih otrok) je raznovrstno in povezovalci so različni: vodstvo šole, razredniki, posamezni učitelji, starši sami, učenci, svetovalna služba pa tudi institucije zunaj šole. Včasih gre za skupinske, včasih za skupnostne akcije, včasih so nagovorjeni vsi starši, včasih posamezne skupine ljudi.

V raziskavah (Šugman Bohinc, 2011; Kodele in Mešl, 2016; Mešl in Kodele, 2016) nismo našli ozaveščenosti o tej posebni nalogi socialnega dela v šoli in nobenega projekta vključevanja staršev otrok z učnimi težavami, revnih ali socialno izključenih družin v skupne akcije šolske skupnosti.

V vsakem primeru je sodelovanje treba vzpostaviti, vedno znova definirati in vzdrževati. Prispevek socialnega dela je, da skrbi za dogovarjanja, za varovanje sodelovanja s starši kot pomembne skupne naloge. Pozornost socialnega dela je na ranljivih skupinah in hkrati na ustvarjalnem procesu sožitja v šoli.

Svetovalno delo s starši in družinami bo pomembna naloga šolskih svetovalnih služb v prihodnosti in socialnega dela kot nujno potrebne stroke. Objektivne življenjske razmere in kompleksna soodvisnost vseh udeleženi v šolskem sistemu zahtevata sodelovanje, ki presega dosedanje okvirje. Šole še nimajo dovolj dobrih izkušenj s soustvarjanjem sožitja v šolski skupnosti tako, da se vsakokrat začne proces skupnega iskanja, ustvarjanja novih, boljših rešitev in možnost, ki nikogar ne izključujejo.

Sklep

Za konec povzemam temeljne ugotovitve o pomenu prispevka socialnega dela v šoli.

- Otroci iz revnih in socialno izključenih družin ne morejo biti uspešni v šoli, ker šola zahteva sodelovanje staršev in učenje doma, njihovi starši pa ne morejo pomagati, tudi inštruktorjev si ne morejo privoščiti. Ti učenci potrebujejo učinkovito pomoč na šoli.
- Običajne oblike pomoči na šoli niso dovolj uspešne, saj se praviloma ne pridružijo učencu kot strokovnjaku na podlagi osebnih izkušenj, njegov glas se ne sliši, pomoč se ne soustvarja z učencem.
- Paradigma soustvarjanja najprej poveže vse možne udeležene v procesu pomoči na način delovnega odnosa, tako da se slišijo vsi glasovi, predvsem pa glas učenca, saj je ključen. S paradigmo soustvarjanja zagotovimo razmere, v katerih se odrasli v procesu pomoči lahko pridružijo učencu, ki je strokovnjak na podlagi osebnih izkušenj.
- Naše raziskave so pokazale, kako zelo potrebno in uspešno je povezovanje vseh udeleženi v procesu pomoči, če povezanost deluje v delovnem odnosu in se pomoč soustvarja skupaj z učencem.
- Socialno delo z družino v šoli omogoči mobilizacijo virov v družini, prispevek članov družinske skupine in definicijo možne oblike pomoči.
- Prispevek socialnega dela k vključenosti revnih in socialno izključenih družin v akcije šolske skupnosti je nova, še ne jasno zastavljena naloga. To je pomembna naloga socialnega dela v šoli, ki jo socialno delo ne opravlja, še več, ne prepoznava je kot pomembnega prispevka. Gre za to, da učenec dobi učinkovito pomoč, sodelovanje družine pa je hkrati možen začetek vključenosti družine v šolsko skupnost, njen prispevek in sodelovanje v skupnih nalogah šole.

Epilog za današnji čas

Ovira, s katero se socialne delavke, ki se želijo zaposliti v svetovalni službi na osnovnih šolah, vedno znova srečujejo, je, da nimajo pedagoško-andragoške izobrazbe in zato ne morejo v razredu delati kot učiteljice. Vsi drugi profili, ki jih Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (2007) predvideva za delo v svetovalnih službah, to izobrazbo imajo. Na Fakulteti za socialno delo si prizadevamo, da jo tudi socialni delavci pridobijo, saj je sodelovanje v pedagoškem procesu dobra možnost za procese soustvarjanja v šoli. Socialne delavke so visokokvalificirane strokovnjakinje za soustvarjanje rešitev za kompleksne psihosocialne probleme ljudi, skupin, skupnosti. Imajo posebna znanja za soustvarjanje odnosa, ki zahteva sočutje in spoštljivo odgovornost ter poveže učence v projekte pomoči in solidarnosti.

A šola potrebuje prakso socialnega dela, vsakdanje strokovno delo za podporo in pomoč učencem in njihovim družinam, ki brez pomoči ne morejo biti uspešni. Še posebej danes, ko je šola spregledala velike socialne razlike med učenci. Mislim, da smo v položaju, ko se moramo borovati za socialno delo na šoli.

Kot sem že zapisala, imamo zelo veliko dela: socialna vključenost, zmanjševanje socialnih razlik, socialna država, vse to so pomembne vrednote. Naloga šole je, da vsakemu učencu zagotovi dobre izkušnje pripadnosti, solidarnosti in pomoči v povezani skupnosti.

Viri

- Benard, B. (1997). Fostering resiliency in children and youth: promoting protective factors in the school. V D. Saleebey (ur.), *The strenghts perspective in social work practice* (str. 167–181). New York: Longman.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Soustvarjanje v šoli: učenje kot pogovor*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2011). Soustvarjanje v delovnem odnosu: izvirni delovni projekt pomoči. V L. Šugman Bohinc (ur.), *Učenci z učnimi težavami: izvirni delovni projekt pomoči* (str. 15–36). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2013). Spoštovanje otroštva. V T. Kodele in N. Mešl (ur.), *Otrokov glas v procesu učenja. Priročnik za vrtce, šole in starše* (str. 11–40). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2019). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Deklaracija Združenih narodov o otrokovih pravicah* (1959). Pridobljeno 20. 12. 2019 s <http://www.varuh-rs.si/pravni-okvir-in-pristojnosti/mednarodni-pravni-akti-s-podrocja-clovekovih-pravic/organizacija-zdruzenih-narodov/deklaracija-o-otrokovih-pravicah/>
- Dragoš, S. (2019). *Enostavna ideja: univerzalni temeljni dohodek*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Hoffman, L. (1994). A reflexive stance for family therapy. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.), *Therapy as social construction* (str. 7–24). London: Sage.
- Kavkler, M. (2008). Učinkovite strategije pomoči učencem z učnimi težavami. V L. Magajna, S. Pečjak, C. Peklaj, G. Čačinovič Vogrinčič, K. Bregar Golobič, M. Kavkler, & S. Tancig, *Učne težave v osnovni šoli: problemi, perspektive, priporočila* (str. 78–84). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Kavkler, M., Košak Babuder, M., & Magajna, L. (2015). *Razvoj inkluzivne vzgoje in izobraževanja: izbrana poglavja v pomoč šolskim timom*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Kodele, T. (2017). *Participacija učencev v procesu reševanja njihovih učnih težav* (doktorska disertacija). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.) (2013). *Otrokov glas v procesu učenja in pomoči*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.) (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Koncept dela* (2008). *Koncept dela: učne težave v osnovni šoli*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Konvencija Združenih narodov o otrokovih pravicah* (1989). Pridobljeno 20. 12. 2019 s svetovnega spleta: <http://www.varuh-rs.si/index.php?id=105>.
- Lesar, I. (2009). *Šola za vse? Ideja inkluzije v šolskih sistemih*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Loreman, T. (2009). *Respecting childhood*. London, New York: Continuum International Publishing Group.

- Magajna, L., Pečjak, S., Peklaj, C., Čačinovič Vogrinčič, G., Bregar Golobič, K., Kavkler, M., & Tancig, S. (2008). *Učne težave v osnovni šoli: problemi, perspektive, priporočila*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (ur.) (2016). *Co-creating processes of help: collaboration with families in the community*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Peček, M., & Lesar, I. (2006). *Pravičnost slovenske šole: mit ali realnost*. Ljubljana: Sophia
- Saliebey, D. (ur.) (1997). *The strenght perspective in social work practice*. New York: Longman.
- Šugman Bohinc, L. (ur.) (2011). *Učenci z učnimi težavami: izvirni delovni projekt pomoči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (2007). *Ur. l. RS*, št. 16/2007.

Petra Videmšek

Umeščanje refleksije o strokovnih izkušnjah s pozitivnimi izidi v supervizijski proces

Socialno delo kot dejavna znanost, ki se stalno spreminja in odziva na spreminjajoče se potrebe ljudi, od socialnih delavk zahteva nenehno učenje in prizadevanje za osebni in strokovni razvoj. Supervizija je priložnost za to učenje, učenje na podlagi izkušenj. Supervizija je potrebna, če želimo kakovostno opravljati svoje delo, a ni nujno, da je vsaka supervizija dobra sama po sebi in da vodi v zelene izide. Pomembno vlogo v okviru supervizije ima refleksija. Refleksija je ključna kompetenca, ki jo strokovna delavka potrebuje za to, da ve, kaj dela in kako to počne. Refleksija samo po sebi še ne pomeni sprememb in ne zagotavlja, da postanemo dobri praktiki. Za doseg tega potrebujemo refleksivno prakso. V članku so predstavljeni elementi supervizije, ki so povezani s postmodernimi koncepti socialnega dela. Predstavljen je model supervizije, ki temelji na ideji, da se bolje učimo na podlagi pozitivnih izkušenj kot na podlagi napak.

Ključne besede: socialno delo, refleksivna praksa, soustvarjanje, strokovni razvoj, usmerjenost k rešitvi.

Dr. Petra Videmšek je docentka na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Poleg vključevanja ljudi z osebnimi izkušnjami v raziskovanje njeno raziskovalno delo posega tudi na področja hendikepa in nasilja ter preučevanja in vodenja supervizijskih procesov. Kontakt: petra.videmsek@fsd.uni-lj.si.

Embedding the reflection of professional experience with positive outcomes in the process of supervision

Social work as an active science that is constantly changing and responding to changing needs of people requires from social workers to constantly learn and strive for personal and professional development. Supervision is the place for learning, learning from experience. Supervision is required if we want to achieve best practice in social work, however not all supervision is effective and leads to the best outcomes. Reflection is a key competence that social workers need to be able to know what they do and how they do it. Reflection itself does not bring about changes and does not make us good practitioners. To achieve that, we need reflective practice. The author considers the effective elements of supervision, that connect with the concepts and theories of postmodern social work theories. She introduces the model of supervision that is based on the idea that we better learn from good experience rather than from mistakes.

Keywords: social work, reflective practice, co-creation, professional development, solution focus.

Petra Videmšek, PhD, is an Assistant Professor at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Her research interests include social inclusion in mental health and disability, involvement of service users in research and education, advocacy for people with mental health and learning disabilities who experience sexual abuse, and supervision in social work. Contact: petra.videmsek@fsd.uni-lj.si.

Uvod

Socialno delo kot dejavna znanost, ki se nenehno spreminja in odziva na spreminjajoče se potrebe ljudi, od socialnih delavk¹ zahteva nenehno učenje in prizadevanje za osebni in strokovni razvoj. Ferguson (2005, str. 781) navaja, da za učinkovito socialnodelovno prakso socialne delavke potrebujejo več kot le poznavanje osnovnih metod dela. Potrebujejo pristop k delu, ki jim omogoča refleksijo o opravljenem delu za njihov strokovni razvoj, vzpostavljanje dobrih

¹ V besedilu uporabljam žensko slovnično obliko, ki pa v članku velja za oba spola.

odnosov z ljudmi z osebnimi izkušnjami, ki uporabljajo storitve socialnega varstva, in ne nazadnje za to, da bodo vzdržale v najzahtevnejših situacijah, s katerimi se srečujejo pri delu z ljudmi.

Sposobnost za refleksijo je ključna kompetenca, ki jo strokovna delavka potrebuje za to, da ve, kaj dela in kako to počne. Refleksija je razmišljanje o posameznem dogodku ali izkušnji, ki se je zgodila, in rodi novo znanje, novo perspektivo, ki jo pridobimo kot posledica tega procesa (Ingram, Fenton, Hodson in Jindal-Snape, 2014). Refleksija osmisli naš odnos do stroke in službe, kjer opravljamo delo. A to samo po sebi še ne pomeni spremembe našega poklicnega ravnanja. Zgolj refleksija še ne zagotavlja sprememb in tega, da bomo dobri praktiki. Za to potrebujemo refleksivno prakso (Bolton, 2010). Jasper (2013, str. 3) navaja, da je refleksivna praksa koncept za učenje. Razumljena je kot eden izmed možnih načinov, na katere se lahko praktiki učijo na podlagi izkušnje, da bi to izkušnjo razumeli in jo nadgradili. Ideja je zelo preprosta: učimo se z razmislekom o stvareh, ki se nam dogajajo, s pomočjo refleksije pa jih lahko vidimo drugače. To strokovnim delavkam omogoča nove korake in dejanja.

Bruce (2013, str. 32) doda, da šele takrat, ko se refleksija (razmišljanje, zavedanje, nova spoznanja) prenese v prakso, ta postane refleksivna. Refleksivna praksa izraža naš odnos do refleksije in izkušenj, ki smo jih pridobili, da bi jih uporabili v praksi. Gre za krožni proces, v katerem se teorija spreminja v prakso in praksa v teorijo. Osnovno stališče refleksivne prakse je, da poleg tega, da v praksi uporabljamo teorije, pripomoremo tudi k oblikovanju nove teorije in drugih oblik znanja. Refleksija na eni strani omogoča prenos tako imenovanega »tihega znanja strokovnjakov«, kot je to poimenoval Polanyi (1967, str. 4), ki je zapisal, da vemo veliko več, kot izrečemo, na drugi strani pa je refleksija namenjena podpori strokovnim delavkam pri prepoznavanju pomembnih korakov, ki jih v vsakodnevni praksi naredijo za ljudi z osebnimi izkušnjami.

Na podlagi teoretskih spoznanj in praktičnih izkušenj z izvajanjem supervizije na področju socialnega varstva v članku predstavim, kako se proces refleksije o strokovnih izkušnjah s pozitivnimi izidi umešča v supervizijski proces. Na podlagi teoretskega razumevanja predstavim razvoj supervizije od tradicionalne (Kadushin, 1985; Milošević Arnold, 1994, 1999; Kobolt, 2002; Žorga, 2002) do pozitivne (Bannink, 2014) in s pomočjo integracije postmodernih konceptov socialnega dela (delovnega odnosa: Čačinovič Vogrinčič, 2002; krepitev moči: Solomon, 1976; Videmšek, 2008; Dragoš et al. 2008; dela iz perspektive moči: Saleebey, 1997; Rapp, 1998; k rešitvi usmerjenega socialnega dela: Čačinovič Vogrinčič 2003; Mešl 2018) predstavim specifičen model refleksije v socialnem delu. Desetletne izkušnje pri vodenju supervizijskih procesov so me namreč spodbudile k iskanju novega načina vodenja supervizijskega srečanja. Oblikovala sem model, ki vključuje koncepte socialnega dela in zagotavlja učinkovito podporo supervizantkam. Pokazalo se je, kaj so najboljše podlage za učenje. Osrednja tema supervizijskih srečanj ni več vprašanje, kaj je problem, temveč to, v čem so supervizantke uspešne. Prešli smo iz učenja na podlagi napak k iskanju tega, kaj deluje.

Razvoj refleksije v superviziji

Supervizija je metoda dela, ki omogoča proces učenja v stroki in za stroko socialnega dela. Osnovna prвина v tem procesu učenja je prav refleksija, saj spodbuja razmislek o spremembah. Ustvarja kontekst za učenje na podlagi osebne izkušnje. Refleksija strokovnim delavkam omogoča pogled iz druge perspektive, prepoznavanje tega, kaj se je zgodilo, kaj se dogaja, in premišljevanje o tem, kam želijo priti in kaj so želeni izidi, hkrati pa refleksija omogoča preizkušanje novih spoznaj v praksi. In prav zato je supervizija v socialnem delu tako posebna.

V superviziji za socialno delo se ne osredotočamo toliko na preteklost. Ta nam pomaga razmišljati o tem, kaj bi lahko bilo drugače. Ključno je vprašanje, kaj bodo naši naslednji koraki, kaj bi želeli doseči in kaj potrebujemo, da bomo te spremembe lahko uresničili. Dolgo je veljalo prepričanje, da dlje, kot praktiki delajo, boljši strokovni delavci postajajo (Hawkins in Shohet, 2012). To lahko še vedno drži, a le če nenehno izpopolnjujejo svoje znanje in ga nadgrajujejo.

V zadnjih petdesetih letih se je razumevanje učenja temeljito spremenilo. Ne velja več prepričanje: najprej učenje, potem pa praksa. Takšen način razmišljanja se je danes radikalno odmaknil od tega razumevanja. Hawkins in Shohet (2012, str. 13) menita, da je bil prvi avtor, ki je spremenil takšen način razmišljanja, Reg Revans (1982), utemeljitelj učenja iz prakse (*action learning*). Zagovarjal je stališče, da ne more biti nobeno učenje brez prakse in nobena akcija brez učenja (Revans, 1982). Po njegovih besedah je zaradi pospešenega razvoja in številnih sprememb tisto znanje, ki so ga praktiki osvojili v času šolanja, že zastarelo in ni več relevantno v svetu, v katerem delajo zgolj nekaj let po tem, ko so se izšolali (Hawkins in Shohet 2012, str. 13). Svoje znanje morajo torej nadgrajevati. To pa lahko naredijo s pomočjo refleksije o svojem delu.

Thompson (1995, str. 276) je celo zapisal, da je »prva pristojnost refleksije« v tem, da se praktik »oduči« naučenega. Potrebo po »odučenju« je pojasnil tako, da se diskriminatorski in zatiralski odnos v procesu socializacije ponotranji, zato se je treba, da bi se spopadli z njimi, »odučiti« precej idej, verovanj in predpostavk, ki so doslej vplivale na naše delo in interakcije. To zahteva določeno stopnjo avtorefleksije in nas lahko podvrže velikim pritiskom.

Refleksija v okviru supervizije omogoča, da lahko strokovna delavka (supervizantka) govori o svojem delu. Da poroča o tem, kaj se dogaja, kako je to doživljala in kaj je vodilo njena ravnanja. Refleksija je podlaga za učenje, zato ne čudi, da veliko opredelitev supervizije vključuje prav izraz refleksija, in to ne glede na čas, kdaj se je ta opredelitev pojavila (Kadushin 1985; Milošević Arnold, 1999; Žorga 2002; Kobolt 2002, 2004; Ajdukovič in Cajvert, 2004; Kobolt in Žižak, 2010; Wonnacott 2014)

Iskanje izvora refleksije v procesih supervizije privede do teorij učenja, ki jih je razvijal pedagog in filozof John Dewey (1933), znan kot »mojster« refleksije in teorij učenja s pomočjo izkušenj. Menil je, da sta podlaga za učenje izkušnja, potem pa refleksija o tej izkušnji, ki omogoči učenje. Izkušnja sama po sebi namreč še ni dovolj za spremembe. Prav tako je poudaril, da se lahko učimo samo takrat, ko

smo osebno vpleteni v proces učenja in ne zgolj z opazovanjem nekoga drugega v tem procesu. Raziskoval je uporabo vsakdanjih izkušenj kot potencialnih virov za učenje. Posebej ga je zanimala povezava med tem, kaj delamo, in tem, kaj se zgodi, kakšne posledice ima to dejanje za posameznika in druge kot posledica teh dejanj. Že leta 1933 je zapisal, da se ljudje začnemo učiti in reflektirati šele takrat, ko je treba kakšno stvar popraviti. Poudaril je celo, da je refleksija uporabna takrat, ko gre nekaj narobe in moramo rešiti problem oziroma nastalo situacijo. Poleg tega je menil, da se največ učimo iz izkušenj, ki so za nas izziv. Po njegovem mnenju sta dvom in negotovost osnovna elementa za učinkovito refleksijo. Dewey (1933) je refleksijo opredelil kot nenehen proces in ne zgolj kot en sam dogodek, en sam izziv, s katerim se posameznik sreča. S tem namenom je izoblikoval spiralo učnega procesa, ki je vključevala izkušnjo, refleksijo o tej izkušnji, konceptualizacijo te izkušnje (razmislek o možnih rešitvah), kako lahko te nove informacije uporabimo v prihodnosti (naša refleksija in povzetki o tem, kaj bomo prihodnjič naredili drugače) in preizkušanje te izkušnje (preizkusimo nekaj novega).

Dewey (1933, 1938) je verjel, da je učenje posledica refleksije o naši izkušnji, ki pripomore k poklicnemu razvoju. Spirala učenja (ki se seveda nenehno dogaja) zagotavlja, da strokovnjaki, ki si vzamejo čas za refleksijo, lahko nadgrajujejo obstoječe znanje, vrednote in spretnosti zaradi učenja na podlagi svoje izkušnje. Njegovo delo je pomembno tudi zato, ker je trdil, da brez refleksije postaja naša praksa »običajna in mehanska«. In prav ta proces učenja s pomočjo izkušnje je najbolj zaznamoval procese supervizije.

V supervizijskih procesih je Deweyjev model učenja prevzel David E. Kolb (1984). Kolblov model izkustvenega učenja je v supervizijskih procesih pogosto uporabljen model za učenje in vključuje štiri elemente: konkretno izkušnjo, refleksijo o tej izkušnji, analizo izkušnje in delovanje (Kolb, 1984; Kobolt, 2002; Žorga, 2002; Wonnacott, 2014). Tudi Kolb je izhajal iz tega, da se ne moremo učiti samo z opazovanjem. Če se hočemo učiti, najprej potrebujemo refleksijo o naših dosedanjih izkušnjah in se moramo potem učiti iz njih. Tudi za socialno delo velja, da se socialnodelovnega ravnanja večinoma ne učimo iz knjige, temveč se s preizkušanjem v praktičnem kontekstu, s konkretnimi ljudmi in konkretnimi izzivi, s katerimi se srečujejo ljudje, ki prihajajo k nam, kot je zapisala Milošević Arnold (1999).

Supervizija je proces, ki najprej omogoča refleksijo o izkušnji in potem preizkušanje novih spoznaj v praksi, šele to omogoča prehod iz refleksije v refleksivno prakso (Videmšek, 2018). Videmšek (2019, str. 138) navaja:

Supervizija je prostor za konstruktivno razpravo o tem, kaj in kako delamo v praksi socialnega dela, je poglavitni vir podpore pri spoprijemanju z izzivi, ki jih praksa prinaša, in je smerokaz možnih rešitev v nastalih situacijah. Je metoda učenja nove izkušnje, novih kompetenc in večanje moči posamezne strokovnjakinje. Kompetentnost strokovna delavka pridobiva na podlagi lastne izkušnje, s pomočjo katere spoznava nove stvari v poklicnem in osebnem pogledu. Supervizija strokovnjakinji omogoča, da razmišlja o svojem delu, soustvarja možne nove rešitve in širi področje svojega poklicnega delovanja. Pri tem procesu ji pomaga supervizorka, ki potrebuje občutljivost za prepoznavanje možnih sprememb ter je čuječa in spoštljiva zaveznica.

Razvoj supervizije in uporabo refleksije v njej so v procesih supervizije zaznamovala dela filozofa in pedagoga Schöna (1983). Tudi njega je zanimalo, kako se posamezniki učimo na podlagi izkušnje, predvsem pa ga je zanimalo znanje, ki ga imajo strokovne delavke, ki v tako različnih situacijah sprejemajo »prave odločitve« (prav tam, str. 54). Schön (prav tam) je poudaril, da je treba razviti tesen odnos med tako imenovano »idealizirano« teorijo in resnično prakso, da se vidi, kaj praktiki zares delajo. Avtor je opozoril na razliko med tem, katera so znanja, ki jih razvijajo akademiki, in tem, kako ta znanja potem v praksi uporabljajo praktiki. Trdil je, podobno kot pred tem že Polanyi (1967), da praktiki znajo veliko več kot lahko ubesedijo (gl. tudi Kodele in Mešl, 2015). Refleksijo je tako začel razvijati, ker je hotel, da se sliši tiho znanje praktikov. Želel je, da znanje, ki ga pri delu uporabljajo strokovni delavci, vidijo in slišijo tudi drugi. Vse z namenom, da učinkoviti načini ravnanja ne ostanejo zgolj pri praktiku. Schön (1983) je s pomočjo refleksije želel praktike spodbuditi, da bi začeli razmišljati o tem, kaj delajo (tudi medtem, ko delajo). Zato je razvil in promoviral dve vrsti refleksije, in sicer refleksijo, ki temelji na izkušnji (*reflection on action*), in refleksijo med izkušnjo (*reflection in action*).

V supervizijskih procesih si pomagamo predvsem z refleksijo, ki temelji na izkušnji. Supervizija je vedno preslikava prakse, saj v njej obravnavamo konkretne izkušnje iz delovnega okolja supervizantke. Obravnava praktične izkušnje pa poteka na novi, višji ravni in seveda v drugačnem kontekstu. To pomeni, da v supervizijskem procesu izvajamo refleksijo o nečem, kar je bilo že opravljeno in narejeno, a si želimo spremembe. Namen takšne refleksije je prenos izkušenj v znanje, ki je več kot le razmišljanje o praksi. Prednost je seveda ta, da lahko na izkušnjo pogledamo z distance. Mešl (2008) meni, da refleksija pomeni sposobnost pogledati na proces, ga videti v novi luči, ubesediti svoje vedenje in odnose v njem, obuditi v spominu najpomembnejše dogajanje in interakcije, zadržati srečanje v spominu. Z refleksijo supervizantka spozna, kaj določena izkušnja zanjo pomeni, kaj se je iz nje lahko naučila, in ji omogoča primerjavo z izkušnjo drugih udeleženk.

V razvoju refleksije v superviziji so poleg že omenjenih avtorjev pomembna tudi Boud in Walker (1998), ker sta razumevanje refleksije v superviziji nadgradila s poudarjanjem pomena čustev pri doživljanju te izkušnje. Navajata, da je refleksija, ki ne bi vključevala tudi čustev, s katerimi se je ob dogodku posameznica srečevala, največja ovira za učenje in razvoj posameznice. Avtorja (1998, str. 194) menita, da refleksija ni samo kognitivni proces, temveč so del učenja tudi čustva.

Boud, Keogh in Walker (1985) menijo, da se refleksija zgodi zaradi situacij, ki so pri posamezniku povzročili nelagodje. Pri tem je ključno, kako so čustva, ki jih doživlja strokovna delavka v tej situaciji, vplivala na njene odzive in ravnanja. Zato ni naključje, da se po tem obdobju v refleksijah vse pogostje omenja tudi čustveno doživljanje izkušnje. Tudi Bolton (2010, str. 37) navaja, da neupoštevanje čustvenega doživljanja supervizantke zavre refleksijo, saj so čustva sestavni del delovanja in pokazatelj etičnih vrednot supervizantke. Prav refleksija omogoča, da se lahko spoprimemo z etičnimi dilemami, s katerimi se srečujemo v vsakodnevni praksi. Bolton (2010, str. 3)

trdi celo, da je refleksija podlaga za odgovorno etično prakso, saj nas spodbuja, da razmišljamo o svojih predpostavkah, nevarnih predsodkih, neenakosti in naših odzivih, zaradi katerih lahko nezavedno marginaliziramo tiste z manj moči (gl. tudi Thompson in Thompson, 2008).

Supervizija je torej priložnost za to, da lahko v varnem okolju odgovorimo na vprašanja o tem, kako naša čustva in prepričanja vplivajo na nas, na naše odločitve, in nam omogoča, da ozavestimo ta čustva.

Thompson in Thompson (2008) sta nadgradila model refleksije Schöna (1983), in sicer s tem, da sta njegovemu modelu razumevanja refleksije kot kontinuiranega procesa med samim dejanjem ali po njem dodala nov, dodaten korak. Predlagata (prav tam, str. 140), da moramo kot praktiki razmisliti o refleksiji po akciji. To pomeni, da praktik ne razmišlja samo med samim delom, niti samo potem, ko je nekaj naredil, temveč tudi po tem, ko je vnesel nove korake v svoje delo. Za socialno delo je to ključni korak. S tem postane refleksija refleksivna praksa. Glede na to, da sta omenjena avtorja socialna delavca, ne čudi, da sta v socialnem delu razvijala in spodbujala prav takšno prakso.

Tudi supervizija v socialnem delu zagovarja njun način dela. Na vsakem novem srečanju namreč supervizorka pri supervizantki preveri, kako je nova znanja, ki jih je na zadnjem supervizijskem srečanju pridobila, vnesla v svojo prakso. Tako dobi supervizantka priložnost za refleksijo o spremembi, ki jo je vnesla v svojo prakso, hkrati pa vidi smisel refleksije in vnosa tako imenovanega tihega znanja vseh udeležениh v supervizijski proces. S tem postane, kot zapiše Milošević Arnold (2009, str. 3), »supervizija stičišče teoretičnih spoznanj in praktičnih izkušenj«.

Pregled novejšje literature o refleksiji (Moon, 2004; Thompson in Thompson 2008; Rush, 2009; Bolton, 2010; Ingram, Fenton, Hodson, in Jindal-Snape, 2014; Noble, Gray in Johnston, 2016) opozori še na en vidik razumevanja refleksije. Vsi navedeni avtorji soglašajo, da po zaslugi nenehne refleksije napredujejo tudi supervizantke. In ko napredujejo, postajajo njihove zahteve po refleksiji drugačne. Avtorji navajajo, da supervizantke prehajajo od tako imenovane tehnične refleksije (značilna je za začetnice, ki preverjajo teorije v svoji praksi, preizkušajo svoje spretnosti in razmišljajo o njih) prek praktične refleksije (imajo že več znanja in izkušenj, refleksija pa že vključuje dialog med njimi in drugimi ter nakazuje na spremembe prakse v prihodnosti) do kritične refleksije (ta stopnja refleksije zahteva, da supervizantke na podlagi spoznanj v praksi opozarjajo na potrebo po spremembi struktur delovanja posamezne službe) (Bruce, 2013, str. 46; tudi Ingram, Fenton, Hodson, in Jindal-Snape, 2014; Bolton, 2010).

Danes je vedno več literature o refleksiji namenjene preučevanju tako imenovane kritične refleksije (Moon, 2004; Thompson in Thompson, 2008; Rush, 2009; Ingram, Fenton, Hodson, in Jindal-Snape, 2014; Noble, Gray in Johnston, 2016) kot neizogibni prvini refleksije sodobne prakse. Menim, da gre za ponovno vzpostavitev tega elementa refleksije, saj nas je na pomen kritične refleksije opozoril že Dewey (1933, str. 195), ki je zapisal, da »brez kritičnega razmisleka ni napredka in možnosti uporabe novih ravnanj«.

Možnosti za refleksijo o praksi v superviziji je tako več. V zadnjih petdesetih letih je bilo ponujenih več različnih modelov refleksije, od preprostejših (v

sedemdesetih letih 20. stoletja) do današnjih, vse bolj prefinjenih in poglobljenih modelov. Pregled literature pokaže, da je bil narejen korak od krožnih modelov (Kolb, 1984; Gibbs, 1988; Atkins in Murphy, 1994), modelov v obliki vnaprej določenih vprašanj (Borton, 1970) do zelo kompleksnih modelov, ki obsegajo širše področje delovanja (Hawkins in Shohet, 2012).

Spreminjali se niso samo modeli refleksije, temveč tudi dojemanje tega, kaj je najboljša podlaga za učenje. Veliko avtorjev je zapisalo, da se refleksija začne takrat, ko gre kaj narobe (Dewey, 1933; Schön, 1983). Novejše raziskave (Ghraye in Lillyman, 2010; Bannink, 2014; Lopez, Teramoto Pedrotti in Snyder, 2015) pa kažejo, da se bolje kot iz napak učimo iz dobrih izkušenj.

Od analize problema k virom moči supervizantke: pozitivna supervizija

V desetih letih izkušenj vodenja supervizijskih procesov na področju socialnega varstva sem spoznavala, da kot supervizorka spreminjam razvojno-izobraževalni model vodenja supervizijskega procesa, po katerem sem bila usposobljena kot supervizorka, predvsem zaradi želje, da najdem model, ki bi čim bolj upošteval postmoderne koncepte socialnega dela. Izhajala sem iz teze: če želimo vedeti, kaj je dobra socialnodelovna praksa, moramo preučevati njo, ne pa slabih praks. Sistematično sem se lotila pregledovanja literature, ki bi s teorijo podprla mojo tezo in bi mi omogočila oblikovanje modela vodenja supervizijskega procesa, ki bi izražal posebnosti stroke socialnega dela. Menim, da smo prav v stroki socialnega dela naredili pomemben korak k spremembam in razumevanju tega, kaj so najboljše podlage za učenje in kdo je največji strokovnjak za opredelitev situacije. Članek zato temelji na teoretskem razumevanju posameznih tem, ki so podprle mojo tezo, in na izkušnjah iz vodenja supervizijskih procesov na področju socialnega varstva.

Na podlagi analize sekundarnega gradiva (knjig, člankov in raziskav), ki je bilo od leta 1970 do danes objavljeno na področju supervizije, sem naredila pregled teoretskih predpostavk, iz katerih je izhajalo delo v supervizijskem procesu. V grobem sem gradivo najprej razdelila na posamezne teme (»razvoj supervizije«, »oblike supervizije«, »modeli supervizije«, »funkcije supervizije«, »področja supervizije«.) Nato sem temam dodala avtorje, ki so se najpogosteje pojavljali. Potem sem avtorjem dodala področja, kjer se je izvajala supervizija. Na podlagi zbranega sem oblikovala skupne teme. Razdelila sem jih v tri sklope: tradicionalna supervizija (Smolić Krković, 1977; Kadushin, 1985; Morrison 1993; Milošević Arnold, 1994; Žorga, 2002, Kobolt, 2002; Noble in Irwin, 2009), k rešitvi usmerjena supervizija (Wetchler, 1990; Selekman in Todd 1995; Juhnke, 1995; Wei-su, 2009) in pozitivna supervizija (Bannink in Jackson, 2011; Bannink, 2014).

Na podlagi razdelitve sem se lotila podrobnejšega raziskovanja teme in izpisala ključne značilnosti, ki bi mi lahko pomagale pri snovanju novega modela vodenja. Za povezovanje tem sem si izdelala konceptno mapo (Novak, 1998), saj mi je bila v pomoč pri oblikovanju modela in pri povezovanju tem. Dobljene

teme sem nato povezala s postmodernimi koncepti socialnega dela. Vse to je pripomoglo k oblikovanju novega modela vodenja supervizijskega procesa, ki sem ga poimenovala model refleksije o strokovnih izkušnjah s pozitivnimi izidi.

Sistematični pogled literature pokaže, da se je v okviru supervizijskih procesov zgodil prehod od t. i. tradicionalne supervizije (Smolić Krković, 1977; Kadushin 1985; Milošević Arnold 1994, Morrison 1993; Žorga, 2002, Kobolt, 2002; Noble in Irwin, 2009), ki temelji na paradigmi, temelječi na problemu – z namenom, da se najprej analizira problem in se ga nato rešuje (osrednje vprašanje je, kaj je narobe, in je to treba popraviti) – k paradigmi iskanja rešitev – z namenom iskanja nečesa novega, ustvarjanja novih priložnosti in soustvarjanja (osrednje vprašanje je, kaj deluje, da bi supervizantke to lahko razvijale še naprej) (Wei-su, 2009; Bannink in Jackson, 2011; Bannink, 2014).

Iz tradicionalne supervizije, ki je izhajala iz tega, v čem je problem, smo prešli k pozitivni superviziji. Osnovno izhodišče pozitivne supervizije tako ni usmerjeno na analizo problema, temveč na analizo ciljev, ki si jih supervizantka določi. Osredotočena je na perspektivo moči supervizantke in na njene kompetence. Bannink (2014, str. 15) pozitivno supervizijo opredeli kot

razvijanje rešitev, ki se dogaja med vrstniki na podlagi razprave o njihovih spretnostih. S pomočjo podpore pripomorejo k doseganju večjih osebnih kompetenc in raznovrstnosti načinov dela.

Osnova za razvoj pozitivne supervizije (Bannink in Jackson, 2011; Bannink, 2014) temelji na pozitivni psihologiji in k rešitvi usmerjeni terapiji. Pozitivna psihologija se je začela pojavljati od leta 1990 (Seligman, 1998, 2002; Ghaye in Lillyman, 2010; Hefferon in Boniwell, 2011; Lopez, Teramoto Pedrotti in Snyder, 2015), k rešitvi usmerjeno terapijo (ang. *solution focused therapy*)² (De Shazer, 1985; Čačinovič Vogrinčič 2006, 2010; Nelson in Thomas, 2007; Myers, 2008; Mešl 2018) pa smo v superviziji prevzeli kot k rešitvi usmerjeno supervizijo (Trenhaile, 2005; Myers, 2008; Wei-su, 2009; Thomas, 2013; Dewane, 2015).

Kot navajata Hefferon in Boniwell (2011, str. 2), se pozitivna psihologija osredotoča na blaginjo posameznika, njegovo srečo, moči, modrost in ustvarjalnost. Pozornost je usmerjena ne samo na to, kako je lahko posameznik srečen, temveč tudi na to, kako lahko posameznikovo počutje vpliva na skupino. Pozitivna psihologija prav tako ni osredotočena samo na pozitivno razmišljanje in pozitivna čustva. Osredotočena je na ustvarjanje priložnosti, da lahko supervizantka in tudi druge članice skupine doživijo uspeh. In to

² Pomembno vlogo pri razvoju k rešitvi usmerjenega pristopa so imeli predvsem psihoterapevti, ki so delovali v okviru terapevtskega centra *US Brief Family Therapy Centre* v Milwaukeeju, ki ga je ustanovil psihoterapevt in socialni delavec Steve De Shazer skupaj z ženo Insoo Kim Berg, prav tako socialno delavko. Steve de Shazer je utemeljitelj v rešitev usmerjene kratke terapije, kot jo poznamo danes (De Shazer 1982, 1985). Skupaj s sodelavci je v okviru terapevtskega centra raziskoval, kaj ljudem z osebnimi izkušnjami pomaga v smeri doseganja sprememb in ciljev. De Shazer (1985) je ugotovil, da je pri konstruiranju rešitev za nastalo situacijo (problem) učinkovit pogovor, ki je usmerjen v prihodnost in rešitve, ne pa pogovor, ki usmerjen na razumevanje preteklosti. Naslednje pomembno spoznanje je povezano s tem, da so strokovnjaki na podlagi osebne izkušnje največji izvedenci za svojo izkušnjo. V okviru supervizije je poimenovana kot k rešitvi usmerjen pristop (ang. *solution-focus approach*) (Myers, 2008).

lahko pripomore k pozitivni usmerjenosti. Osredotočena je tudi na to, kaj posamezniku in skupnosti omogoča, da vzdržujeta pozitiven odnos.

Pozitivna psihologija se opira na krepitev odpornosti. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 118) menita, da je odpornost na eni strani človekova sposobnost, da se upre in odbije neugodne življenjske izide, na drugi strani pa je koncept, ki ga lahko razvijemo pri delu z ljudmi, ki potrebujejo podporo. Ghaye in Lillyman (2012) navajata, da pozitivna psihologija, ki opisuje pozitivna čustva, kot so veselje, hvaležnost, zanimanje, upanje, ponos, navdih in ljubezen, pripomore k pozitivnim rezultatom, to pa ne pomeni, da zanikamo negativna čustva. Tudi ta čustva so del nas in nas opominjajo na to, česa ne želimo in kaj hočemo spremeniti. Avtorja navajata: če želimo zbuditi pozitivna čustva, je pomembno, da uporabimo pozitivna vprašanja, a ta redko postavimo.

Mešl (2013, str. 357) opozori, da je potreben premislek o uporabi pozitivnosti in optimizma v socialnem delu, saj, kot navaja, optimizem ni zdravilo za vse. Ne more nadomestiti npr. človekovih pravic, družbenih vrednot, pravice do dostojnega življenja, dobrega starševanja, ne more rešiti revščine, družbenih neenakosti. Optimizem je le orodje.

Razliko med tradicionalno in pozitivno supervizijo je preprosto meriti v času, ki ga na srečanju namenimo posameznim temam. V tradicionalni superviziji je manj časa namenjenega odpornosti, uspehom, virom moči in temu, kaj deluje. Gre za premik v načinu zastavljenega sodelovanja, v tradicionalni superviziji je osredotočenost na problemih, v pozitivni superviziji pa na priložnostih.

DeJong in Berg (2002, str. 268) navajata, da se z novo paradigmo spreminja tudi vloga supervizorke. Ni več avtoriteta, ki ima vse odgovore in podaja rešitve, ampak je njena vloga v soustvarjanju rešitev in ne v reševanju problemov. Posebnost nove paradigme je v tem, da temelji na afirmativnih vprašanjih, da izhaja iz virov moči supervizantke. Novo paradigmo so nekateri avtorji poimenovali pozitivna supervizija (Bannink in Jackson, 2011; Bannink, 2014).

Pozitivna supervizija supervizantkam omogoča, da občutijo, da je njihovo delo cenjeno, jih spodbuja k iskanju rešitev in jim pomaga doseči zelene spremembe pri delu. In to je tisto, kar v današnjem obdobju socialne delavke še najbolj potrebujejo. Strokovne delavke potrebujejo razvidnost, spodbudo in pohvalo za to, da ima to, kar počnejo, smisel in da vnaša tako pomembne drobne spremembe v življenju ljudi, ki se srečujejo s številnimi izzivi.

Pri vodenju supervizijskih procesov sem slišala veliko zgodb o uspehu, o tem, koliko pomembnih majhnih korakov za velike spremembe so naredile in soustvarile socialne delavke skupaj z ljudmi. Izkušnje s pozitivnimi izidi nas in druge vključene v supervizijski proces spodbujajo k nadaljnjemu, tudi kritičnemu razmišljanju o tem, kaj vse bomo še preizkusile, in nam omogočajo raziskovanje nečesa novega. To je vir za nadaljnje delo in tudi potrditev za to, da se dobre izkušnje dogajajo. To preprosto pomeni delo iz perspektive moči in vnašanje konceptov socialnega dela v supervizijski proces.

Pozitivna supervizija pa temelji ne samo na pozitivni psihologiji, ampak tudi na k rešitvi usmerjeni terapiji, zato so jo številni avtorji poimenovali k rešitvi usmerjena supervizija (Wetchler, 1990; Juhnke, 1996; Selekman in Todd,

1995; Wei-su, 2009; Myers, 2008; Trenhaile, 2005; Thomas, 2013; Dewane, 2015). Takšna supervizija se pojavlja od devetdesetih let 20. stoletja. Temeljila je na predpostavki, da ima lahko model, tako kot v terapiji, pomembno vlogo v kontekstu supervizije, še posebej za soustvarjanje bolj sodelujočih, na virih utemeljenih odnosov znotraj tega procesa. Bistvo je v sodelovanju s supervizantko, ki temelji na prepričanju, da ima znanje, sposobnosti, kompetence, da reši svojo situacijo. Naloga supervizorke je omogočiti okoliščine, v katerih bo supervizantka dobila spodbude za raziskovanje teh rešitev. Posebnost je tudi v tem, da supervizija temelji na raziskovanju tukaj in zdaj, na raziskovanju virov za spremembe v prihodnosti.

Na podlagi k rešitvi usmerjene supervizije lahko v superviziji uporabimo temeljne predpostavke k rešitvi usmerjenega pristopa, ki temeljijo na iskanju možnosti, kot sta jih opredelila Walter in Peller (1992, str. 16–24):

1. Usmerjanje na uspehe, da bi se zgodile pozitivne spremembe (kaj deluje ali je v preteklosti že delovalo). Takšen pogled pomeni premik od usmerjenosti na problem na usmerjenost na rešitev.
2. Izjeme spodbudijo nove rešitve situacije. Vsak problem vsebuje tudi izjeme, ki jih moramo ubesediti in jih spremeniti v rešitve.
3. Spremembe se vedno dogajajo in so nekaj običajnega. Življenje ni statično, spremembe so neizogibne. Tudi če menimo, da se spremembe ne dogajajo, se dogajajo.
4. Učinkovite so majhne spremembe. Že Perlman (1970) nas je opozorila, da je problem veliko bolj obvladljiv, če ga razdelimo na več manjših delov, zato je smiselno, da z malimi koraki dosežejo velike cilje.
5. Vsak ima vire moči in tisto, kar mu omogoča rešitve situacije.
6. Cilje je vedno treba opredeliti na pozitiven način.

Howe (2009, str. 75) meni, da je bil največja spodbuda za k rešitvi usmerjenega pristopa že Dewey (1933), saj je imel pragmatičen, k rešitvi usmerjen pristop. Izhajal je iz prepričanja, če hočemo rešiti problem, je prva stvar, da ga prepoznamo, opredelimo in specificiramo, nato pa pomislimo na možne rešitve. K rešitvi usmerjen pristop je korak naprej v smeri tega, da nam ni treba vedeti, kaj je problem, da bi lahko prišli do rešitve. Mešl (2018, str. 93) navaja, da v procesu pogovora nismo usmerjeni v reševanje problemov, a pozornost tudi ni namenjena iskanju rešitev. Bistvo pristopa je v sodelovanju s človekom, ustvariti kontekst, v katerem se bodo rešitve lahko pojavile.

Poleg Deweyja je ideje o k rešitvi usmerjenem pristopu snovala tudi Perlman (1957), ko je hotela združiti teorijo učenja s Freudovo teorijo. Prepričana je bila, da lahko problem reši oseba s problemom in da je oseba, ki je doživela in občutila problem, tista, ki mora poiskati tudi rešitve zanj. Po avtoričinem mnenju problema ne more rešiti nihče drug, strokovnjak pa ne sme izkoristiti svoje moči za to, da bi podal rešitve (Perlman, 1970, str. 131).

Gre za paradigmatški premik, v akcijo usmerjen prehod od težav k rešitvam. Supervizija, ki temelji na rešitvi, izhaja iz predpostavke, da ima supervizantka že vse odgovore in da je naloga supervizorke le ta, da ji pomaga ubesediti te rešitve, ki jih snuje sama, na sebi lasten način, in je torej njena spoštljiva zaveznica.

Omenjenim teoretskim izhodiščem sem dodala temeljne koncepte socialnega dela. Osnova za delo v supervizijskem procesu je vedno delovni odnos (Čačinovič Vogrinčič, 2002), s posebnim poudarkom na dogovoru o sodelovanju. Dogovor je osnovno izhodišče za sodelovanje, v katerem supervizantke opredelijo cilje, ki jih želijo v procesu supervizije doseči. To pomeni, da se v času supervizije ukvarjamo s tem, zakaj je skupina nastala (Henderson, Holloway in Milar, 2014).

Pomembno izhodišče supervizijskega procesa je tudi namen supervizije. Namen supervizije pa je, da supervizantke iz srečanja odidejo z več moči in ne z manj, zato je povečanje oziroma krepitev moči (ang. *empowerment*) temelj za delo. Krepitev moči je vodilno načelo, ki povečuje samospoštovanje posameznice, prav tako tudi njenih sposobnosti za reševanje situacije. Krepitev moči je umetnost poznavanja tega, kako in kje začeti graditi dobre odnose v okviru supervizijskih procesov. Je tudi vrednota. Pomeni vzpostavitev spoštljivih odnosov z ljudmi. Pomeni, da je pomembno ceniti sogovornice in se zavedati, da imajo tako upanje kot strahove, svoja lastna prizadevanja in da imajo posameznice življenje tudi zunaj dela. Pomeni spoštljivo sodelovanje s supervizantkami, da imajo občutek, da jih slišimo, da prepoznamo njihove darove in da lahko uporabijo svoje moči. Temeljna predpostavka koncepta je, da so naše sogovornice kompetentne za soustvarjanje rešitev. Krepitev moči se dogaja tako na individualni kot na kolektivni ravni, a ima skupinska supervizija večji potencial, predvsem v pomenu zaupanja izkušenj, stališč in podpiranja. Večji vpliv gre pripisati ne le velikosti skupine, temveč tudi učinku zaupanja izkušenj skupine in prepoznavi njenih moči (Videmšek, 2008).

Osnovna usmeritev dela v supervizijskem procesu je delo iz perspektive moči (ang. *strenght perspective*). S perspektivo moči tako supervizantki pomagamo pri doseganju ciljev, ki si jih je določila sama (Saleebey, 1997; Rapp, 1998; Videmšek, 2008, 2013). Saleebey (2002, str. 89) nam ponudi več vprašanj, ki nam lahko pomagajo pri raziskovanju virov moči strokovnjakinje, in sicer:

1. Vprašanja o preživetju: kdo ji je v preteklosti pomagal? Kdo ji je ponudil podporo? Kdo ji je pomagal do rešitev? Kako je prišla v stik s temi ljudmi in zakaj misli, da so jim ti ljudje pomagali?
2. Vprašanja o izjemah: kaj se je zgodilo takrat, ko so bile stvari dobre in so delovale? Kaj je takrat naredila? Kako se je počutila takrat?
3. Vprašanja o možnostih: kateri ljudje in katere lastnosti ji pomagajo, da se lahko začne upati?
4. Vprašanja o spoštovanju: kaj najpogosteje rečejo ljudje, ko lepo govorijo o njej? Na kaj v življenju je še posebej ponosna? Zaradi česa je najbolj zadovoljna in ponosna?

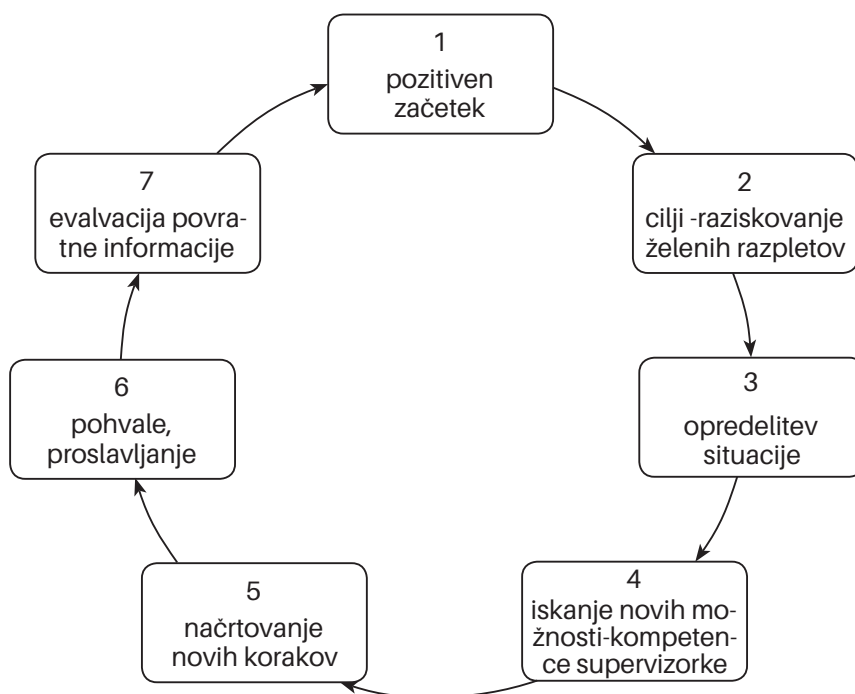
Na podlagi predstavljenih teoretskih izhodišč sem oblikovala model, ki sem ga preizkušala pri vodenju supervizijskih skupin. V nadaljevanju predstavljam novo paradigmo v superviziji, refleksijo kot proces učenja na podlagi tako imenovanih strokovnih izkušenj s pozitivnimi izidi. Prikažem temeljne elemente tega modela.

Elementi poteka supervizije

Model je zasnovan kot krožni proces in vsebuje sedem elementov vodenja. Jezik v procesu je spoštljiv, spodbuden in osredotočen na vire moči supervizantke. Spoštljiv način spraševanja izhaja iz prepričanja, da je supervizantka kompetentna za svojo zaznavo in jo zna smiselno utemeljiti.

Elementi srečanja v predstavljenem modelu so: pozitiven začetek, opredelitev ciljev in raziskovanje želenih razpletov, predstavitev situacije, iskanje novih možnosti s poudarkom na kompetencah supervizantke, načrtovanje novih korakov, pohvale in proslavljanje ter refleksija in povratno sporočilo.

Slika 1: Model refleksije strokovnih izkušenj s pozitivnimi izidi.



Na ponovnem srečanju supervizorka uporabi vse predstavljene elemente, a med prvi in drugi element doda novega, in sicer: refleksija o prejšnjem srečanju.

Prvi element v procesu posameznega srečanja je začetek srečanja. Lahko ga poimenujemo tudi notranje vreme ali prebijanje ledu. Posebnost je v tem, da se ta vedno začne pozitivno. Supervizantke povabimo, da na kratko poročajo o zadnjih majhnih uspehih, na katere so ponosne. S tem pripomoremo k spremembi fokusa in pogovor usmerimo na to, v čem so supervizantke dobre, v čem so bile uspešne, katere so njihove spretnosti in ne slabosti.

Supervizijski proces se nadaljuje z raziskovanjem ciljev supervizantke, s tem, kaj supervizantka želi, z raziskovanjem želenih izidov. Tako je delo usmerjeno v prihodnost in ne v preteklost. Možna vprašanja, ki jih lahko kot supervizorke uporabimo, so: Kaj upaš, da se bo zgodilo? Kaj je zate najboljši možen izid današnjega srečanja? Kaj bi želela, da se zgodi? Kako boš vedela, da je to zate uporabno? Kako boš vedela, da se je to upanje uresničilo? Kakšne

razlike bo to povzročilo? Kako boš vedela, da prihod na supervizijo ni bila zguba časa?

Tretji element je predstavitev situacije³, ki obsega tri dele: predstavitev (kaj hoče supervizantka spremeniti), preverjanje razumevanja in ravnanje s čustvi. Naloga supervizorke je pozorno poslušanje. Med predstavitvijo situacije je ne prekinjamo. Počakamo, da konča.

Šele potem postavimo vprašanja za več podrobnosti. Pri tem lahko uporabimo različne tehnike spraševanja. Pomembno pa je, da postavljamo odprta vprašanja, saj zaprta supervizantko omejujejo in ne spodbujajo dialoga, npr.: »Povej, prosim, kaj več o odnosu med teboj in strokovnjakom na podlagi osebne izkušnje?«, »Zanima me, o čem si razmišljala, ko si ...?«, »Razumem lahko, da je ta situacija težka zate. Kako zmoreš in se spoprijemaš s tem?«. Če hočemo preiti na pozitivno supervizijo, vprašamo tudi: »Kaj bi si želela namesto tega problema?«, »Kaj bi danes naredila drugače?« Ne analiziramo podrobnosti nastalih situacij, temveč raziskujemo, kaj je v tej situaciji delovalo. Pozornost je namenjena kompetencam supervizorke, njenim spretnostim in ustvarjalnim idejam, kaj bi še lahko preizkusila v tem odnosu pri delu s posameznikom.

Sledi preverjanje, ali smo predstavitev dobro razumeli, kaj je bilo povedano in s čim se hoče supervizantka ukvarjati. Gre za spoštovanje negotovosti. Kot supervizorke se moramo izogibati predpostavkam, zato namesto tega pri supervizantki preverjamo, ali smo jo dobro razumele. Poleg tega položaj nevednic spodbudi supervizantko, da razišče in uporabi svoje spretnosti in sposobnosti.

Pomemben del predstavitve situacije obsega tudi osredotočenost na čustva, saj pomembno vplivajo na naša ravnanja in odločitve. Pogosto supervizantke vprašamo: »Kako si se ob tem počutila?«, morda celo: »V katerem delu telesa si to občutila?« Osredotočimo se na prijetna čustva, da spodbudimo raziskovanje neobičajnih in ustvarjalnih načinov delovanja, idej in socialnih povezav in s tem pripomoremo k osebni rasti, povečanju osebnih virov in razširimo repertoar delovanja, kot bi to opredelil Ghaye (2012, str. 135).

Če hočemo iz učenja na napakah preiti k učenju iz uspehov, je pomembno, da se osredotočimo tudi na pozitivna čustva (Fredrickson, 2001; Ghaye in Lillyman, 2010). Ghaye (2012, str. 135) navaja, da je razsežnost pozitivnih čustev v tem, da takrat, ko o njih razpravljamo, razširimo repertoar delovanja, spodbujamo raziskovanje neobičajnih in ustvarjalnih načinov delovanja, idej in socialnih povezav in s tem pripomoremo k osebni rasti, povečanju osebnih virov in razvoju odpornosti.

Četrty element srečanja je iskanje novih možnosti. V prvem delu smo razumeli situacijo, ki nam omogoča, da gremo naprej in se ne ustavimo v

³ Namenoma ne uporabljamo izraza problem, ker dosledno uporabljamo jezik, ki ima moč za transformacijo sprememb (De Shazher, 1985; Čačinovič Vogrinčič, 2003, 2010). To, da se ne osredotočamo na problem, ne pomeni, da se ga izogibamo ali ga spregledamo. Preprosto nam ne pomaga do rešitev. Preteklost nam pomaga, da vidimo, kako ne želimo več delati, ali pa takrat, ko nekaj deluje, to utrjujemo, kot je dejal De Shazer (1985). Izhajamo iz tega, da je supervizantka sama to spoznala, ko je opisovala situacijo. Naloga supervizorke je, da ji pomaga narediti prehod od preteklosti k želenim spremembam.

preteklosti, supervizantka pa nam je podala jasno supervizijsko vprašanje kot osnovo za delo. V tem delu se supervizantka ukvarja z iskanjem rešitev. Možno vprašanje: »Kaj bi bil zate želen razplet?« ali »Kako bi si želela, da bi se stvar rešila?« Ne zanima nas vzročnost ali narava situacije, temveč smo osredotočeni na iskanje rešitev za nastalo situacijo, ki jo opredeli supervizantka. Možno vprašanje: »Kje vidiš rešitve?« ali »O čem si še razmišljala, pa tega nisi naredila?« V tem delu je pomembno, da kot supervizorke damo supervizantki dovolj časa, da sama razišče, kje vidi rešitve. Lahko uporabimo tudi vprašanja čudeža, ki ga je razvila Insoo Kim Berg⁴.

Po predstavitvi situacije smo osredotočeni tudi na kompetence supervizantke. To je most med preteklostjo in prihodnostjo: v čem je supervizantka dobra (to, kar je že dobrega počela), kateri so njeni viri moči (to, kar je že uporabila), kompetence, ki jih ima (tukaj in zdaj), in kako jih bo naslednjič uporabila.

Peti element je usmerjen v delovanje, in sicer načrtovanje naslednjih korakov. Supervizantko vprašamo: »Kaj bo tvoj naslednji korak?« Pozitivna supervizija je osredotočena na prihodnost. V tem delu supervizorka povabi supervizantko, da razmisli (v okviru rešitev, ki jih je navedla sama ali pa so jih omenile druge članice), kaj bo njen naslednji korak. Pri tem sta koristni vprašanji: »Katere korake načrtuješ za usredničitve spremembe?« in »Kakšni so ti mali koraki za doseg velike spremembe?«. Supervizorka lahko skupaj s supervizantko razmišlja o tem, kako bo vedela, da jih bo dosegla, kaj se mora zgoditi, kdo ji lahko pomaga pri doseganju cilja (če je rešitev povezana tudi z drugimi sistemi). Lahko uporabimo tudi lestvico (Myers, 2008; Shennan, 2014). Uporaba lestvice pogovor usmeri v raziskovanje najmanjšega možnega koraka k uspešnim rešitvam.

Šesti element se imenuje pohvale in proslavljanje. Ta del je namenjen predvsem temu, da supervizorka vidi smisel v svojem delu in v naporih. Supervizantke pogosto ne vidijo in nimajo občutka, da so naredile zelo pomembne in dragocene korake za izboljšanje situacije ljudi z osebnimi izkušnjami, zato je ta del tako pomemben. Pozitivna supervizija se osredotoča na dobre lastnosti in dejanja supervizantke, saj vemo, da se bolje in hitreje učimo, če imamo dobre občutke in se zavedamo, da je delo vedno proces, ki ga ne izvajamo v osami, in da rezultati niso vedno odvisni samo od nas. V tem delu supervizantko vprašamo, kje so njeni viri moči. Kaj je tisto, kar ji daje moč, da razvija odpornost.

Zadnji, sedmi element srečanja je namenjen evalvaciji in povratnim sporočilom. Supervizantka vpraša: »Kaj je zdaj drugače?«, »Kaj je bilo dobrega?« ali »S čim novim odhajaš?« Evalvacija supervizantki omogoči, da sama ovrednoti napredek, da najde vire moči in spretnosti, da doseže spremembe v času in tako, kot si je to sama določila. Potem tudi druge članice skupine podajo svoje mnenje in pohvalijo, kar so slišale. Temu delu bi lahko rekli tudi pozitivna

⁴ Vprašanje čudeža je po naključju odkrila Insoo Kim Berg, medtem ko je delala z nekom, ki je bil strokovnjak na podlagi osebne izkušnje. Vprašala ga je, kaj bi se moralo zgoditi. Obotavljal se je, potem pa odgovoril: »Moral bi se zgoditi čudež«. Insoo Kim je nadaljevala: »No, predvidevala, da se je zgodil čudež«, in moški je bil v zagati, a je kljub temu odgovoril (Shennan, 2014, str. 51). Od takrat je vprašanje čudeža pogosto uporabljena tehnika (več v De Shazer, 1985; tudi Čačinovič Vogrinčič, Kobač, Mešl in Možina, 2005). Vprašanje čudeža supervizantki pomaga oblikovati predstavo o novih situacijah, da ubesedi novo zgodbo in začetek nečesa novega.

povratna informacija.

Evalvacija je namenjena oceni tega, kaj je na eni strani pridobila zase supervizantka, kaj je bil njen proces učenja. Zdaj tudi druge članice skupine poročajo o naučenem in počutju, prav tako supervizorka, ki lahko s pomočjo povratne informacije pove, kje je videla napredek supervizantke in tudi skupine.

Evalviramo vedno proces, v katerem pa je priložnost tudi za vprašanje o počutju supervizantke in drugih članov. Evalvacija je namreč namenjena temu, da se tudi kot supervizorke učimo in vemo, kaj skupini pomaga pri doseganju ciljev.

Srečanje je tako končano. Ko se naslednjič skupina sestane, med prvi in drugi element dodamo element refleksije o prejšnjem srečanju. Supervizorka supervizantko vpraša, kaj je boljše, katere so bile spremembe pri delu, sledi raziskovanje podrobnosti uspeha. V članku je prikazano, kako lahko na supervizijskem srečanju uporabimo model refleksije strokovnih izkušenj s pozitivnimi izidi. Uporabimo ga lahko tako za skupinsko kot tudi za individualno supervizijo. Vsaka supervizorka lahko seveda najde svoj slog, ki ustreza tako njenim teoretskim predpostavkam kot njenemu slogu vodenja. Izkušnje vodenja supervizije mi potrjujejo, da jim je ta način refleksije blizu, da zase dobijo ustrezno podporo in spodbudo za učenje nečesa novega in hkrati potrditev, da to, kar delajo in kako to počnejo, zagotavlja potrebne spremembe.

Sklep

Supervizija in refleksija v njej sta se z leti spreminjali. In to zelo. Še pred kratkim smo govorili, da je supervizija priložnost za učenje iz napak, danes pa lahko z gotovostjo trdimo, da je supervizija priložnost za učenje iz dobrih izkušenj. To pa seveda ne pomeni, da napak ni. Še več. Zavedamo se, da so napake sestavni del stroke socialnega dela ali, kot navaja Flaker (2003), socialno delo ne ve že *a priori*, kaj je prav in kaj narobe. O tem sta potrebna dialog in refleksija v superviziji.

Spremembe v izvajanju supervizije so izraz številnih teorij, ki smo jih vnašali v stroko socialnega dela in torej tudi v supervizijo. Zgodovinski razvoj sicer jasno pokaže, da so na spremembe v superviziji sprva zelo vplivale druge vede in iz njih izhajajoče stroke, a je k največjim spremembam pripomogla prav stroka socialnega dela sama, ko je razvijala teorije in pristope, ki so omogočali te spremembe in so se kazali v spremembi tako struktur (dezinstitucionalizacija) kot tudi konceptov (perspektiva moči, etika udeležенosti) in v spremembi odnosov moči. Vse to dogajanje je potekalo ob vse večjem zavedanju, da so spremembe možne in da ima vsak posameznik tudi vire moči in znanje za rešitve.

S pregledom razvoja refleksije sem hotela pokazati potencial refleksije, a hkrati želim, da se zavedamo, da je refleksija veliko več kot le opis dogodka. Kot navajata Ghaye in Lillyman (2010, str. 139), je refleksija praksa, ki govori o nas in našem delu. Je učenje iz naših izkušenj in izkušenj drugih. Je vrednotenje tega, kar počnemo in zakaj to počnemo. Je povezovanje med vrednotami in ravnanjem. Je aktivnost, ki omogoča, da vidimo pozitivne vplive našega dela. Je sistematično razvijanje dela, ki pripomore k osebni in strokovni rasti praktika. Je komunikacija, ki je spoštljiva in ceni izkušnje vseh vpletenih.

Model refleksije o strokovnih izkušnjah s pozitivnimi izidi supervizantkam omogoča, da pridobijo pozitivno povratno informacijo o svojem delu. Uporaba refleksije v tem procesu je zelo ustvarjalna izkušnja. Osredotočenost na analizo ciljev, s pomembnim vprašanjem o tem, kaj bi še lahko dodali, namreč omogoča neskončne možnosti in supervizantke spodbudi k razmisleku o tem, kaj deluje in kaj bo naslednji korak, ne samo iz njihove perspektive, temveč tudi iz perspektive vseh drugih udeleženk srečanja. Supervizorki pa takšen način vodenja omogoči pridobivanje novih kompetenc. Razpoloženje v skupini je zaradi osredotočenosti na pozitivno bolj sproščeno, supervizantke pa zapuščajo supervizijsko srečanje z boljšimi občutki in več samozavesti. Strah in zaskrbljenost nadomestita navdušenje in zaupanje. Zaupanje strokovnih izkušenj pa še *poveča* vrednost strokovnemu delu.

Viri

- Ajduković, M., & Cajvert, L. (ur.). (2004). *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Atkins, S., & Murphy, K. (1994). Reflective practice. *Nursing Standard*, 8(39), 49–56.
- Bannink, F., (2014). *Handbook of positive supervision: for supervisors, facilitators, and peer groups*. Boston: Hogrefe Publishing.
- Bannink, F. P., & Jackson, P. Z. (2011). Positive psychology and solution focus – looking at similarities and differences: interaction. *The Journal of Solution Focus in Organizations*, 3(1), 8–20.
- Bolton, G. (2010). *Reflective practice writing and professional development*. 3rd ed. London: SAGE.
- Borton, T. (1970). *Reach, teach, touch: student concerns and process education*. New York: McGraw-Hill.
- Boud, D., & Walker, D. (1998). Promoting reflection in professional sources: the challenge of context. *Studies in Higher Education*, 23(2), 191–206.
- Boud, D., Keogh, R., & Walker, D. (1985). *Reflection: turning experience into learning*. London: Kogan Page.
- Bruce, L. (2013). *Reflective practice for social workers: a handbook for developing professional confidence*. London: Open University Press.
- Čaćinović Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2), 91–96.
- Čaćinović Vogrinčič, G. (2003). Jezik socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4–5), 199–203.
- Čaćinović Vogrinčič, G. (2006). Socialno delo z družinami, razvoj doktrine. *Socialno delo*, 45(3–5), 111–118.
- Čaćinović Vogrinčič, G. (2010). Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Socialno delo*, 49(4), 239–245.
- Čaćinović Vogrinčič, G., Kobač, L., Mešl, N., & Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čaćinović Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- De Shazer, S. (1982). *Patterns of brief family therapy*. New York: Guilford.
- De Shazer, S. (1985). *Keys to solution in brief therapy*. New York, London: W. W. Norton.
- DeJong, P., & Berg, I. K. (2002). *Interviewing for solutions*. Belmont, CA: Thomson.
- Dewane, C. J. (2015). Solution-focused supervision: a go-to approach. *Social Work Today*, 15(5), 24.

- Dewey, J. (1933). *How we think*. Boston: D. C. Heath.
- Dewey, J. (1938). *Logic: the theory of inquiry*. Troz, MN: Reinhart and Winston.
- Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S. (2008). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ferguson, H. (2005). Working with violence, the emotions and the psychosocial dynamic of child protection: reflection on the Victoria Climbié case. *Social Work Education*, 24, 781–795.
- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
- Fredrickson, B. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: the broaden and build up theory of positive emotions. *American Psychologies*, 56(3), 218–226.
- Ghaye, T. (2012). Empowered teams: strengths through positivity. V T. Ghaye, & S. Lillyman (ur.), *Empowerment through reflection* (str. 129–145). London: Quay Books.
- Ghaye, T., & Lillyman, S. (2010). *Reflection: principles and practice for healthcare professionals*. London: Quay Books.
- Gibbs, G. (1988). *Learning by doing: a guide to teaching and learning methods*. Oxford: Oxford Brookes University.
- Hawkins, P., & Shohet, R. (2012). *Supervision in the helping professions*. 4th ed. Philadelphia: Open University Press.
- Hefferon, K., & Boniwell, I. (2011). *Positive psychology: theory, research and applications*. Berkshire England: McGraw Hill, Open University Press.
- Henderson, P., Holloway, J., & Milar, A. (2014). *Practical supervision: how to become a supervisor for the helping professions*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Howe, D. (2009). *A brief introduction to social work theory*. UK: Palgrave Macmillan.
- Ingram, R., Fenton, J., Hodson, A., & Jindal-Snape, D. (2014). *Reflective social work practice*. Basingstoke, Hampshire, UK: Palgrave Macmillan.
- Jasper, M. (2013). *Beginning reflective practice*. Andover, Hampshire: CENCAGE Learning.
- Juhnke, G. A. (1996). Solution focused supervision: promoting supervisee skills and confidence through successful solutions. *Counselor Education and Supervision*, 36(1), 48–57.
- Kadushin, A. (1985). *Supervision in social work*. 2nd ed. New York: Columbia University Press.
- Kobolt, A. (2002). Je možno supervizijsko delo v večji skupini? V S. Žorga (ur.), *Modeli in oblike supervizije* (str. 77–100). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Kobolt, A. (2004). Supervizijski proces med teoretskimi osnovami in metodičnimi izpeljavami. V A. Kobolt (ur.) (2004). *Metode in tehnike supervizije* (str. 11–45). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Kobolt, A., & Žizak, A. (2010). Prispevek supervizije k uspešnosti in vzdušju v delovnih skupinah in timih. V A. Kobolt (ur.), *Supervizija in koučing* (str. 151–188). Ljubljana: Pedagoška fakulteta, Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Kodele, T., & Mešl, N. (2015). Refleksivna uporaba znanja v kontekstu praktičnega učenja. *Socialno delo*, 54(3–4), 189–203.
- Kolb, D. (1984). *Experiential learning: experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Lopez, S. J., Teramoto Pedrotti, J., & Snyder, C. R. (2015). *Positive psychology: the scientific and practical explorations of human strengths*. London: SAGE.
- Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2013). Od razumevanja pojava naučene nemoči k razvijanju odpornosti v socialnem delu. *Socialno delo*, 52(6), 351–360.
- Mešl, N. (2018). K rešitvi usmerjen pristop kot podpora soustvarjanju zelenih izidov v delovnem odnosu. *Socialno delo* 56(2), 895–114.
- Milošević Arnold, V. (1994). Supervizija – metoda za profesionalce. *Socialno delo*, 33(6), 475–487.

- Milošević Arnold, V. (1999). (Možen) model uvajanja supervizije v socialnem varstvu. IV. Dnevi socialne zbornice Slovenije, Supervizija v slovenskem socialnem varstvu med vizijo in možnostmi. *Socialni izziv*, 10(5), 20–30.
- Milošević Arnold, V. (2009). Supervizija v socialnem delu (študijsko gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Moon, J. (2004). *A handbook of reflective and experimental learning: theory and practice*. London: Routledge Falmer.
- Morrison, T. (1993). *Staff supervision in social care*. Harlow: Longman.
- Myers, S. (2008). *Solution-focused approaches: theory into practice*. Dorset UK: Russel House Publishing.
- Nelson, T., & Thomas, F. (2007). *Handbook of solution-focused brief therapy*. New York: The Haworth Press.
- Noble, C., Gray, M., & Johnston, L. (2016). *Critical supervision for the human services: a social model to promote learning and value-based practice*. London: Jessica Kingsley Publisher.
- Noble, C., & Irwin, J. (2009). Social work supervision: an exploration of the current challenges in a rapidly changing social, economical and political environment. *Journal of Social Work*, 9(3), 345–358.
- Novak, J. D. (1998). *Learning, creating and using knowledge: concept maps as facilitative tools in school and corporations*. New York, London: Lawrence Erlbaum Associate, Taylor and Francis Group.
- Perlman, H. H. (1957). *Social casework: a problem-solving process*. Chicago: Chicago University Press.
- Perlman, H. H. (1970). The problem-solving model in social casework. V R. W. Roberts, & R. H. Nee (ur.), *Theories of social casework* (str. 131–179.) Chicago: Chicago University Press.
- Polanyi, M. (1967). *The tacit dimension*. New York: Anchor Books.
- Rapp, C. A. (1998). *The strengths model: case management with people suffering from severe and persistent mental illness*. New York: NY Oxford University Press.
- Revans, R. (1982). Action learning: its originals and nature. *Higher Education Review*, 15(1), 20. Pridobljeno, 14. 5. 2019 s <https://search.proquest.com/openview/4e39659c7290557ce7c6bf1d353f4cefb/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1820949>
- Rush, G. (2009). *Post qualifying child care social work: developing reflecting practice*. London: SAGE.
- Saleebey, D. (ur.) (1997). *The strenghts perspective in social work practice*. 2nd ed. New York: Longman.
- Saleebey, D. (2002). Introduction: power in the people. V D. Saleebey (ur.), *The strenghts perspective in social work practice* (str. 1–22). 3rd ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Schön, D. (1983). *The reflective practitioner: towards a new design for teaching and learning in the proffesionals*. San Francisco, California: Jossey-Bass.
- Selekman, M. D., & Todd, T. C. (1995). Co-creating a context for change in the supervisory system: the solution-focused supervision model. *Journal of Systemic Therapies*, 14(3), 21–33.
- Seligman, M. E. P. (1998). Building human strenghts: psychology's forgotten mission. Pridobljeno 1. 6. 2020 s <https://nonopp.com/ar/Psicologia/00/pres.htm>
- Seligman, M. E. P. (2002). *Authentic happiness*. New York: Free Press.
- Shennan, G. (2014). *Solution-focused practice: effective communication to facilitate change*. London: Palgrave Macmillan.
- Smolić Krković, N. (1977). *Dinamika intervjuja u socialnoj anamnezi: supervizija u socijalnom radu*. Zagreb: Savez društava socijalnih radnika Hrvatske.
- Solomon, B. B. (1976). *Black empowerment: social work in oppressed communities*. New York: Columbia University Press.
- Thomas, F. N. (2013). *Solution-focused supervision: a resource-oriented approach to developing clinical experince*. New York: Springer.

- Thompson, S., & Thompson, N. (2008). *The critically reflective practitioner*. London: Palgrave Macmillan.
- Thompson, N. (1995). V podporo antidiskriminacijski akciji. Pridobljeno 17. 5. 2019 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-3OHKXGGA/d5569e85-c411-460a-ae07-6ced-536c7f80/PDF>
- Trenhaile, J. D. (2005). Solution-focused supervision: returning the focus to client goals. *Journal of Family Psychotherapy*, 16(1-2), 223-228.
- Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47(3-6), 209-217.
- Videmšek, P. (2013). *Iz institucij v skupnost: stanovanjske skupine nevladnih organizacij na področju duševnega zdravja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Videmšek, P. (2018). Supervizija v in za socialno delo: usposabljanje za supervizorje/supervizorke v socialnem varstvu 2018/2019: priročnik za vodenje supervizijskih/intervizijskih skupin (interno gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Videmšek, P. (2019). Supervizija kot prostor za učenje na podlagi dobrih izkušenj. V S. Bezjak, B. Petrović Jesenovec, D. Zaviršek, & J. Zorn (ur.), *Zbornik prispevkov: 7. kongres socialnega dela* (str. 137). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Walter, J. L. & Peller, J. E (1992). *Becoming solution-focused in brief therapy*. New York, London: Routledge. Pridobljeno 12. 5. 2019 s https://books.google.co.uk/books?id=WV1NMQu4RoC&printsec=frontcover&hl=sl&source=gbp_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Wei-su, H. (2009). The components of the solution-focused supervision. *Bulletin of Educational Psychology*, 41(2), 475-496. Pridobljeno 1. 6. 2020 s http://epbulletin.epc.ntnu.edu.tw/upload/journal/prog/07dce04c_20170829.pdf
- Wetchler, J. L. (1990). Solution-focused supervision. *Family Therapy: The Journal of the California Graduate School of Family Psychology*, 17(2), 129-138.
- Wonnacott, J. (2014). *Mastering social work supervision*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Žorga, S. (2002). *Modeli in oblike supervizije*. V S. Žorga (ur.), *Modeli in oblike supervizije* (str. 9-14). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.

Tjaša Komac, Sanja Sitar Surić, Meta Smole

Uporaba koncepta soustvarjanja na centrih za socialno delo

Izkušnja sodelovanja v projektu LIFE

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

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

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

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

Meta Smole, univerzitetna diplomirana socialna delavka, je zaposlena na Centru za socialno delo Ljubljana, Enota Logatec, kot strokovna delavka na področju varstva odraslih in socialnovarstvenih storitev. Kontakt: metasmo1@gmail.com.

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

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

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

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

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

Meta Smole, BA in social work, is employed at the Centre for Social Work Ljubljana, Logatec Unit, as an expert worker in the field of adult protection and social security services. Contact: metasmo1@gmail.com.

Uvod

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

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

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

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

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

Vzpostavljane delovnega odnosa in uporaba koncepta soustvarjanja

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Izkušnja soustvarjanja v procesu pomoči družinam s številnimi izzivi

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

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

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

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

Opredelitev raziskovalnega problema

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

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

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

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

Vrsta raziskave

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

Populacija in vzorčenje

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

Metodologija in analiza podatkov

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

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

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

Koncept soustvarjanja v delovnem odnosu v praksi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sklep

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Viri

- Anderson, H., & Gehart, D. (2007). *Collaborative therapy: relationships and conversations that make a difference*. New York: Taylor & Francis Group.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2011). Zapisovanje v delovnem odnosu. Zapisovanje delovnega odnosa in izvirnega projekta pomoči. V M. Postrak, & M. Urek (ur.), *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Hoffman, L. (1994). A reflexive stance for family therapy. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.), *Therapy as social construction*. London: Sage.
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.) (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Lüssi, P. (1990). Sistemski nauk o socialnem delu. *Socialno delo*, 29(1-3), 81-94.
- Lüssi, P. (1992). *Systemische Sozialarbeit: praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. Bern, Stuttgart, Wien: Verlag Paul Haupt.
- Parton, N., & O'Byrne, P. (2000). *Constructive social work: towards new practice*. New York: Palgrave.
- de Shazer, S., & Kim Berg, I. (1986). Brief therapy: focused solution development. *Family Process*, 25(2), 207-221.
- Sitar Surič, S. (2016). *Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialno delo* (doktorska disertacija). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Vries, S. de, & Bouwkamp, R. (2002). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.

Bo Davidsson

Development of social work with multi-challenged families

Evaluation of the Family Pilot project in Sweden

An evaluation of the Family Pilot development project is presented. The project was organised in the form of a social investment fund in Linköping municipality in Sweden with the objective for social services to develop better and earlier support for children, young people and their parents, and to prevent placements. The project started in August 2014 and continued until July 2017 and included 18 families. The evaluation aimed to study the Family Pilot project on three levels, namely, family, process and method, and structural level, based on theory and previous research on social work and multi-challenged families, case management and complexity theory. The main focus of the evaluation was on the effects on the families' living situation and how it can be improved as a result of the development of the Family Pilot working method. The analysis involved qualitative analysis of interviews, field notes and logbooks, as well as quantitative analysis of surveys, records and costs for efforts. The project has largely succeeded in developing a working method for Family Pilots, a role that involves a holistic perspective and the ability to coordinate efforts from other providers in a flexible way. The results show that the families' contacts with social services change and become more functional and effective, costs for the social services are reduced and placements of children are avoided, parents go from unemployment to daily activities/work training, work and studies, the school situation for children and young people is improved and the families receive better and more adapted health care.

Keywords: complexity, case management, social services, support, holistic perspective.

Bo Davidsson, PhD, is senior researcher at the Research and Development Center for Health, Care and Social Work, Municipality of Linköping, Sweden. Contact: bo.davidsson@linkoping.se.

Razvoj socialnega dela z družinami s številnimi izzivi – Evalvacija švedskega projekta Družinski pilot

V članku je predstavljena evalvacija razvojnega projekta »Družinski pilot« (angl. The Family Pilot). Projekt je bil organiziran kot socialno investicijski sklad v Občini Linköping na Švedskem z namenom, da bi lahko socialne službe razvile boljšo in zgodnejšo podporo za otroke, mlade in njihove starše ter da bi se s tem preprečile namestitve otrok in mladih zunaj družine. Izvajati se je začel avgusta 2014 in je trajal do julija 2017. V njem je sodelovalo 18 družin. Evalvacija projekta je potekala na treh ravneh: družinski, procesno-metodološki in strukturni, in je temeljila na teoriji in raziskavah o socialnem delu in družinah s številnimi izzivi, vodenju primera in na teoriji o kompleksnosti. Pri evalvaciji je bila osrednja pozornost namenjena temu, kako lahko sodelovanje v projektu izboljša življenjske razmere družin. Podatki so bili pridobljeni s kvalitativno analizo intervjujev, terenskih zapiskov in dnevnikov ter s kvantitativno analizo anket, evidenc in stroškov. Projektu je večinoma uspelo razviti način dela, ustrezen za družinske pilote. Ta temelji na holistični perspektivi in sposobnosti za koordinacijo vseh ponudnikov, ki lahko podprejo družino. Izsledki raziskave so pokazali, da se je sodelovanje družin s socialnimi službami spremenilo in postalo učinkovitejše. Stroški za socialne storitve so se zmanjšali, prav tako ni več potreb po namestitvah otrok zunaj družin. Zmanjšala se je tudi brezposelnost staršev, saj so se začeli ukvarjati z vsakodnevnimi dejavnostmi oz. so se vključili v delovno usposabljanje, študij ali se zaposlili. Izboljšala se je tudi šolska situacija otrok, družine pa so začele prejemati boljšo in njihovim potrebam bolj prilagojeno zdravstveno oskrbo.

Ključne besede: kompleksnost, vodenje primera, socialna služba, podpora, holistično gledanje.

Dr. Bo Davidsson je raziskovalec na Raziskovalnem in razvojnem centru za zdravje, oskrbo in socialno delo na Občini Linköping na Švedskem. Kontakt: bo.davidsson@linkoping.se.

Introduction

The Family Pilot project was organised in the form of a social investment fund in Linköping municipality in Sweden with the aim of finding ways to coordinate support for multi-challenged families where children and/or parents

have a neuropsychiatric diagnosis and were in contact with the social services. Furthermore, the purpose was to develop and adapt working methods in social services in order to meet the needs of the families, to prevent placements of children and to reduce costs for the municipality.

The project started in August 2014 and continued until July 2017. The need for development work derives from results from the R & D project “Families in Social Services” (Davidson and Bredmar, 2012; Bredmar, Davidson, Leinhard and Petersson, 2014). In this context, the term multi-challenged families is introduced – a multi-challenged family can be characterised by multiple problems that occur at the same time and interact in different ways, such as unemployment, bad economy, physical and/or mental health problems, poor network, and poor relations between parents and school, and problems at school for the children with anxiety and high absenteeism.

The development work in the Family Pilot was cross-sectoral and involved social services, school and job training, and is characterized by a holistic approach. The support for the families was based on the needs of the families and would include: the new role of Family Pilot, school support, and support for work or education for the parents.

The evaluation aimed to study the Family Pilot project based on theory and previous research on social work and multi-challenged families, case management and complexity theory. The main focus of the evaluation was to describe the Family Pilot working method in social work with multi-challenged families, the effects on the families’ living situation and to analyse economical aspects of the project regarding costs for social services, financial support and placements of children.

Theoretical background

Multi-challenged families, social work and complexity

One way to approach the problem of understanding, analysing and outlining possible ways of developing social work with multi-challenged families is to link to complexity theory as both the organisation of the social services and the living situation of the families in question can be considered as complex (Grell, 2016).

Complexity theory provides an alternative way of looking at the dynamics of systems with many interacting units/components (Glouberman & Zimmerman, 2002; Stoehrel, 2010). Regarding complex systems, interaction within systems and with the outside world is assumed to result in spontaneous self-organisation and the emergence of new structures that cannot be easily derived from the individual components. Complex problems can be linked to complex systems in such a way that the system is non-linear and has emergent properties that are difficult to predict (Ellström & Hultman, 2004; Davidson & Svedin, 1999).

The Swedish researcher Grell (2016) has applied complexity theory to analyse the interaction between the social service and its clients. Grell describes and analyses the consequences that an organisational specialized social service

can have for clients with complex needs (i.e. multi-challenged families). The conclusions show that the organisational specialization contributes to fragmentation of the social service in terms of responsibilities and tasks that become difficult to handle for the clients. Based on Grell (2016) this can be summarized as follows:

- Clients have difficulties in understanding and orient themselves in their contacts with social services as well as finding the help they need.
- Clients are confronted by a variety of confusing parallel contacts, which consume their time and energy.
- There is an unclear division in social services of responsibilities, both between different units and between different social workers.
- There is a paradox in social services as there are both overlaps and gaps in the help provided.
- The clients need to perform a balancing act in order to manage intricately interconnected interventions from several different actors within social services, where the nature of each unit's intervention ranges from purely voluntary to interventions of more or less compelling character.
- Clients have difficulties in establishing close, helping relationships with individual social workers.

Grell (2016) points out that these conclusions are found in international as well as in Swedish studies. Grell further argues that complexity theory can be used to analyse the relationship/ tension between the organisational conditions in the social service and the clients' living conditions. He believes that an organisational specialised social service is primarily suitable for dealing with simple, or to some extent complicated problems, which is true of many of the problems handled by social services. The specialized and fragmented social services, with overlapping organisational units as well as gaps, find it more difficult to deal with complex problems where the outcome of interventions is more difficult to predict and where the specialization can become counter-productive. Grell (2016, p. 50) describes it as:

In unfavourable cases, the client ends up in a professional crossfire where various actors within social services are pushing their own respective agendas too much.

The conclusion will be to change perspectives and to consider the client as an agent, who just like the social worker is seen as a subject, and to see the organisational specialization and its consequences from a client perspective.

Case management and social work with multi-challenged families

Case management is a way of organising the work and treatment of a client or family in social work and health care by social workers, treatment assistants, nurses and psychotherapists (Ballew & Mink, 1996; Gurskansky, Harvey & Kennedy, 2003; Summers, 2006; Woodside & McClam, 2006; Treadwell *et al.*, 2014). The Case Management Society of America (CMSA), which is a certified entity for professional case managers in the United States, defines case management as follows (Treadwell *et al.*, 2014, p. 4):

Case management is a collaborative process of assessment, planning, facilitation, care coordination, evaluation, and advocacy for options and services to meet an individual's and family's comprehensive health needs through communication and available resources to promote quality cost effective outcomes.

Case management is characterised by a joint process between client and case manager. The case manager's task is to assess the client's resources, plan interventions with the client according to the specific needs, have a coordinating function, coordinate the client's social network, coordinate the client's contact with other professionals and different authorities, develop the client's own resources, negotiate for the client and defend him/her in contact with professionals as well as dealing with, and managing, barriers that exist to provide the client with adequate support and assistance (Ballew and Mink, 1996; Gursansky, Harvey and Kennedy, 2003; Woodside and McClam, 2006; Mas-Expósito, Amador-Campos, Gómez-Benito and Lalucat-Jo, 2014; Summers, 2006, 2014; Treadwell *et al.*, 2014). Some important differences between the case manager's way of working and a traditional social worker role include the following (Kanter and Vogt, 2012, pp. 254–255):

- The case manager interacts with the client in the home, in the immediate area and in other environments around the client.
- The case manager initiates various efforts and leaves the office to meet the client.
- These meetings are not standardised but vary in length and intensity.
- The case manager has direct contact with the individual and the family's social network.
- The case manager works without detailed intervention protocols.

The hallmark of case managers' tasks is thus always based on the client's needs, and to plan efforts together with the client (Ballew and Mink, 1996; Gursansky *et al.*, 2003; Woodside and McClam, 2006; Mas-Expósito, Amador-Campos, Gómez-Benito and Lalucat-Jo, 2014; Summers, 2014; Treadwell *et al.*, 2014). The basic principles for case managers' working methods are continuity over time, availability, to tailor efforts to the client's needs and to be an agent for the client. Also important is that the case manager coordinates social services around the client, provides support and is a spokesperson for the client in contact with social service, and not least addresses the obstacles that prevent the client from receiving adequate support.

Previous research on social work and multi-challenged families

The Family Pilot development project is to a large extent based on two research projects, namely the project Families in Social Service and the collaboration with the Norwegian national research project The New Child Welfare (Davidson and Bredmar, 2012; Bredmar, Davidson, Leinhard and Petersson, 2014; Clifford, Fauske, Lichtwarck and Marthinsen, 2015). These projects aimed overall to increase the knowledge of families' living conditions, their contacts and experiences with social service and preceded the Family Pilot and greatly contributed to how the project was organised.

The theoretical framework was based on theories of social capital, research on social work and what vulnerability can mean in a changing welfare state (Davidson and Bredmar, 2012; Bredmar, Davidson, Leinhard and Petersson, 2014; Clifford, Fauske, Lichtwarck and Marthinsen, 2015; Davidsson, 2017a, 2017b). The results showed that there was a clear pattern in terms of family type, problem, but also of respondents' experiences of contacts with the social services and the effects of the help they receive.

The conclusion is that multi-challenged families, that is, the most vulnerable families with the smallest resources, are those who feel they have been least helped by the support of social services (Davidsson, 2017a; Clifford, Fauske, Lichtwarck and Marthinsen, 2015). An implication of this is that the social service's work with multi-challenged families need to consider the family's problems from a more holistic perspective, which also includes structural factors in relation to the family's social capital, and to be able to organise support in a better way (Bredmar, Davidson, Leinhard and Petersson, 2014).

Furthermore, the organisational specialisation in the social services, characterised by many and weakly coordinated efforts and contacts that the client must manage, has negative consequences for this group of clients and contributes to fragmentation of social services in terms of responsibilities and tasks which makes the social services themselves complex (Grell, 2016).

Implications for social work with multi-challenged families

Against the background of the results obtained in the research project Families in Social Services and from theory on social work and case management, some conclusions and suggestions can be made on how social work with multi-challenged families can be developed (Bredmar, Davidson, Leinhard and Petersson, 2014). In this context, the focus is also on the organisation of social services.

A central point of departure for these changes should be a conscious effort to start from the family's perspective, rather than just the individual child or parent. This, in turn, means adopting a holistic perspective on the family's needs and situation, but without losing focus on the individuals in the family. A holistic perspective, where contextual and socio-economic factors are taken into account, also leads to questions relating to coordination of different providers' efforts and how to consider the family as a unit in a wider context.

- A holistic approach to working with the family.
- Co-creation of solutions with the family, valuing their perceptions.
- The need for a multi-disciplinary approach to address the fragmented nature of multiple professional interventions.
- Case management and an understanding of the challenge that this represents to professional and management hierarchies.
- Understanding innovation in social work in a family environment.
- Identifying areas with potential for change in the family.
- Generic skills e.g. analysing needs of families, reflection on theory and practice, problem solving, teamwork, communication.

The development proposals outlined above require structural changes and priorities at the organisational level and cannot therefore be implemented by individual professionals at the local operational level, no matter how good the knowledge and the intentions. This also means strengthening a holistic perspective in the social service's work with multi-challenged families and individuals with complex needs – a holistic perspective that also means being able to take into account the social and cultural capital of families in relation to a complex welfare system.

Methods

The organisation of the Family Pilot project

The project started in August 2014 and continued until July 2017. In the project, a team comprising two project managers, three Family Pilots and five coordinators were organised. The three Family Pilots recruited for the project had long experience from social work and two were social workers and one was occupational therapist. The coordinators worked in social services as administrators, at schools or at a job center. The Family Pilot's task was to work from a holistic perspective and in close collaboration with the family to form an understanding of the family's situation, to represent the family and to improve the family's situation. The coordinators' task was to coordinate the work with social services, school and job center. The budget of the project was approximately 750,000 Euros. A project management team with representatives from participating providers was also organised.

The participating families were recruited by asking social service employees if they had client families who met the criteria for inclusion, that is: contact with social services, children in elementary school and diagnosed neuropsychiatric disability in the family. When a number of families was identified, these families were informed about the project and asked if they wanted to participate. The project included 18 families of a total of 61 persons (26 adults and 35 children) divided into 20 households. All families met the criteria for participation in the project.

The evaluation of the Family Pilot project – aim, data collection and analysis

In the evaluation of the Family Pilot project, a variety of data was collected and analysed (Davidsson, 2017a). In this article, only part of this data is presented. The project was approved by the ethics review board.¹ The main focus

¹ The Regional Ethics Review Board in Linköping, 2015/58-31. All information about the identities of the research subjects has been handled in such a way that the researchers have only had access to de-identified data. The research subjects have been informed about the evaluation and how information about personal data is handled and they have given written consent for their participation. Parents have given consent to how information and data about the children are handled. All interviewers have expertise and experience from research on vulnerable groups and from child interviews. In the reporting of results, the researchers have ensured that no individual respondent can be identified. Finally, the possibility of support for the families was organised from the social service should a need arise, which was not needed, however.

of the evaluation was on the effects on the families' living situation and how it can be improved as a result of the development of the Family Pilot working method. In this article the focus is on three aspects of the evaluation, namely:

1. Describe the Family Pilots' model of work.
2. Describe the psycho-social and occupational situation for the parents and the psycho-social situation for the children in relation to the Family Pilot work model.
3. Analyse economical aspects of the project regarding costs for social services, financial support, placements of children and support for the children at school in relation to the Family Pilot work model.

It should be noted that the study group is so small that it is not suitable for testing significance among subgroups or as a basis for generalisations. The selection method used to recruit families to the project means that the sample does not meet the requirement to be representative of a population of multi-challenged families.

In the data collection, quantitative and qualitative information was combined in the form of survey based interviews with parents (pre- and post-measurement), qualitative interviews with parents and children, interviews and focus groups with participators in the project, protocols and field notes from the project group and records of the families' situation regarding interventions from different providers, contacts and costs for social services and support, and statistics about the children's absence in school. The analysis involved qualitative analysis of interviews, field notes, as well as quantitative analysis of surveys, records and costs for support and placements of children.

The survey based interviews with parents were conducted by the project managers in the Family Pilot unit using a structured form. Field notes were collected by the project managers and Family Pilots. The qualitative interviews with the parents were conducted by an experienced coworker at the R&D center. The child interviews were conducted by a researcher in specialised pedagogy with experience of interviews with children and young people with NP-diagnosis. The interviews with the project management group, project managers, Family Pilots and coordinators were conducted by researchers from the R&D center. A planning officer at the Care and Social Administration conducted the collection of register data from the social services on the contacts and costs for efforts for the families. Statistics for children's absence at school were collected by coordinators at schools.

The analysis of the data is qualitative with regard to interviews and field notes, and quantitative with regard to the surveys and registers. The qualitative analysis meant that transcripts of interviews and field notes were categorised under different themes, which then constitute the outcome of the analysis (Brinkmann and Kvale, 2014). This choice of analysis was considered appropriate due to the multitude of components, sources and respondents and the inductive character of the project and the evaluation. The quantitative analysis was mainly descriptive and variables or indexes are reported in the form of averages or percentages and analysed regarding trends over time in order to highlight possible effects on the families' psycho-social situation,

the children's situation at school, parents' occupation, health, costs for social services and placement of children. Given that the participating families have not been randomly selected from a population and that the sample is small, it is not appropriate to apply hypothesis-testing analysis.

Results

In this section the main findings in the evaluation are presented, that is a description of the working method developed in the Family Pilot, the psycho-social and occupational situation for the parents, the psycho-social situation for the children and the economic aspects of the project in relation to the Family Pilot work model.

The Family Pilot model of work

The role of Family Pilot can be said to be more flexible, freer, more coordinating and more compensatory than the existing efforts that families receive from social service and school. Family Pilots need to be responsive and able to provide both emotional and practical support. A decisive factor is that the Family Pilots can work flexibly with the whole family in terms of time, roles and skills. In order to be able to work flexibly the limit is 6–10 families per Family Pilot.

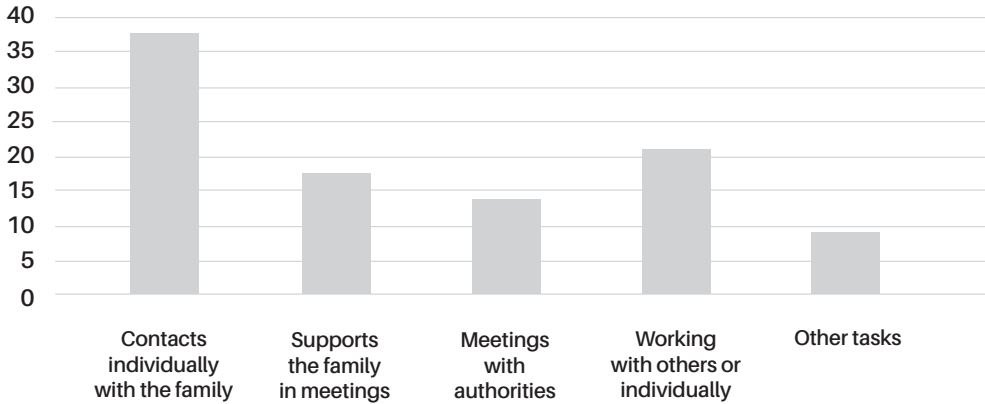
Regarding skills and competence, a Family Pilot must be able to provide flexible and mobile support and have a coordinating function focusing on the whole family. Family Pilots do not take over a treatment from other professionals but primarily coordinate the existing support and compensate for what is missing pending necessary interventions. An academic degree is desirable in regard to contact with other professions as well as knowledge about other providers in the support system, disabilities, as well as relevant laws and regulations. Experience of social work as well as social skills are of utmost importance.

The Family Pilot's main task is to take the perspective of the family, to represent the family and to coordinate the support the family receives. The families give consent to the Family Pilot to make the contacts needed to be able to cooperate with the various support and care contacts that exist around the families. The work of a Family Pilot is characterised by being compensatory and proactive depending on the family's situation and to give support in order to prevent breakdowns to occur. Based on surveys and interviews the Family Pilots way of working can be summarized as follows:

- The work method is flexible in terms of time, location, working methods and tasks.
- Family Pilots see the family as a whole, working on the family's assignment, and spend a great deal of time with the families.
- Family Pilots can remit to social support but do not work specifically with treatment.
- Family Pilots coordinate and interact with other activities and can provide families with advice, interpretation and "translation" of documents and support during crisis.

- Family Pilots work as a team combining different skills and experiences, and have knowledge of society, social services, the rights of the family and can give “legitimacy” to the family.
 - The working method of the Family Pilots is compensatory.
 - Family Pilots document and follow up but do not make formal assessments.
- Figure 1 shows how Family Pilots allocate their working hours to different tasks (based on logbooks).

Figure 1: Family Pilots allocation of working hours to different tasks (percent).



This means that Family Pilots allocate approximately half of their time together with the families. Each Family Pilot works with 6 families which means that they spend in average 3 to 4 hours with each family per week. Family Pilots can support the families with practical things, such as washing dishes, cleaning up the apartment, making sure there is food and medicine at home, accompany parents and/or children to meetings and activities. Often, the work involves organising contacts with authorities, taking notes at meetings and give feedback of what has been decided to the family and having a cohesive function when several professionals are involved. The Family Pilot can “speak the language of the authorities” and provide information about the rights of family members, assist with applications, explain and reduce stress. Below are some examples of how flexibility is expressed in the Family Pilot’s work based on Family Pilot’s logbooks.

- A family has no food at home and no money. The Family Pilot buys food for the family, so that they can manage over the weekend.
- Family Pilots help the family to make a schedule of activities to be done and by who in the family, which reduces conflicts.
- Family Pilots fetches and leaves children in preschool when the parent is unable to cope due to illness.
- The Family Pilot organises the family’s move to a new home and helps the family by moving, carrying boxes, running stuff etc.
- Family Pilots support children into leisure activities, such as swimming, gymnastics, football, summer camp activities, weekend school activities etc.

- A parent is taking a driver's license and is allowed to use the computer at the Family Pilot's office to practice answering questions before the run-up. The parent takes a driving license and buys a car, which improves the family situation, both for work and leisure.
- A parent who lives in the countryside has many meetings in town. The parent is worried about driving a car in the town, worried about the parking garage, diversion of streets and changes that make it hard to find the way. The Family Pilot and the parent meet up at a gathering place and together they go to the meeting.
- A parent needs the high school diploma in order to apply for an education. The parent cannot find the diploma and becomes stressed and worried. The Family Pilot manage in obtaining the diploma from the county archives.

There are many examples of situations in families' everyday lives where problems, often seemingly banal and simple, can pose obstacles that can cause major problems. A central part of the Family Pilot's work is to prepare families and other professionals for different meetings so that they are aware of difficulties and possible obstacles and what is stressful for the family.

- A teenager asks the Family Pilot to accompany him/her to a neuro-psychiatric investigation.
- The rules of the Social Insurance Agency are difficult to understand. The Family Pilot contacts different attorneys to clarify questions that the families need help with.
- A parent distrusts the school where the child is going to. The parent does not feel understood and feels that the school thinks they are bad parents. The Family Pilot is present at meetings, helping to explain both to parents and school staff so that they can support the child.

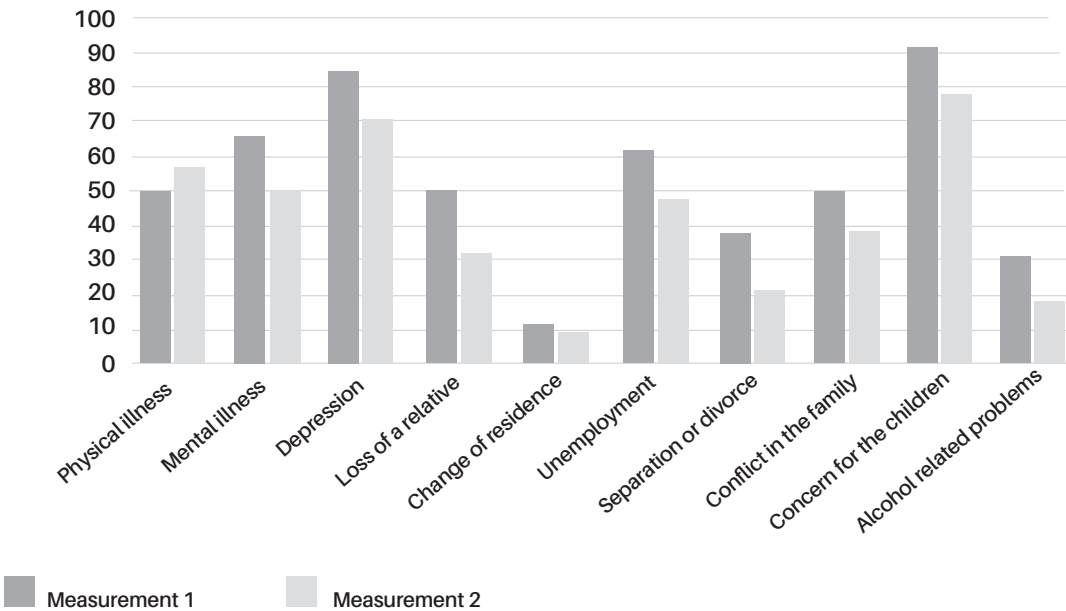
The Family Pilots has a flexible way of working, which means that they can adapt the work together with the families in time, location and function, to reduce the complexity of the families' contacts with authorities and other partners.

The families' situation

In this section results on the effects for the participating families are presented. The psychosocial situation of parents and children, parents' work and employment, and changes in the costs of social assistance are presented. The presentation is based on the survey conducted with parents at the beginning and end of the project. The support from the Family Pilots have resulted in changes for the families in different ways.

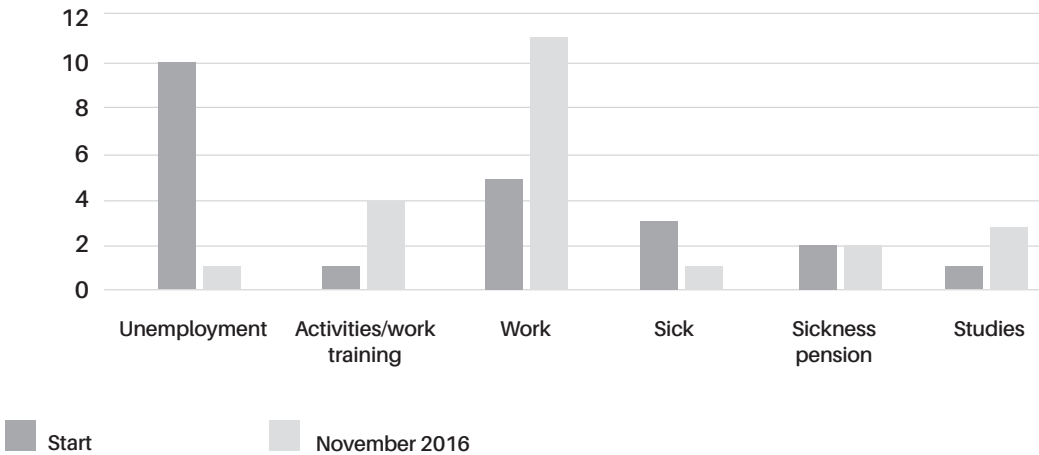
The families report that they experience practical support and relief in everyday life, but regarding their social network and help from relatives there is very little change. Stress-related factors have diminished for parents, as described in Figure 2.

Figure 2: Parent's psycho-social situation at the beginning and end of the project (percent values, high values means a high level of stress and low values a low level).



It is worth noting that this is the parents' description of how they perceive different psycho-social aspects of their life situation. For several of these aspects, the life situation has changed, for example in terms of unemployment and mental health. For other aspects, the answers could be interpreted as the parents being better able to handle their everyday lives, for example with regard to loss of a relative, since no deaths occurred in the participating families during the project. Overall, however, the outcome can be interpreted as an improvement in the parents' psycho-social situation. Even with regard to parents' employment the project has led to positive changes.

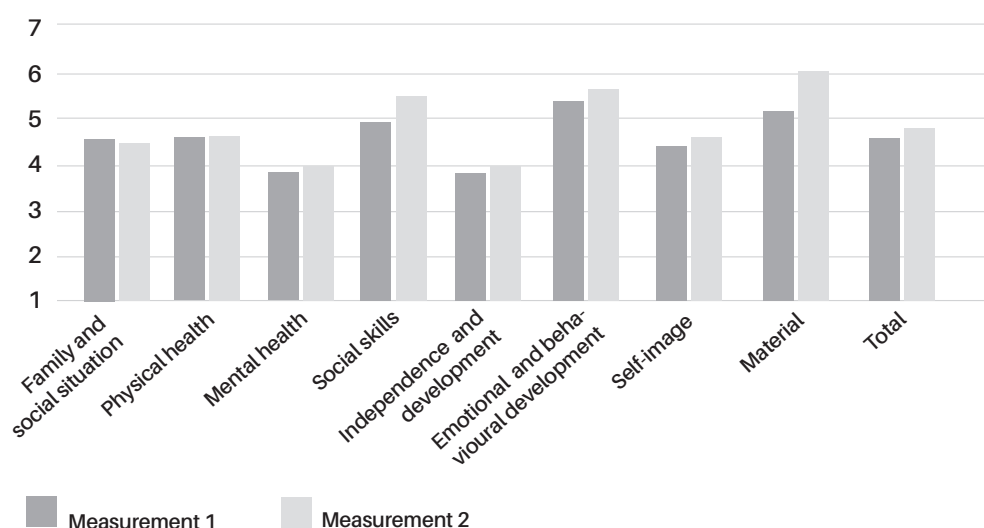
Figure 3: Parent's employment at the beginning and end of the project.



In the period from when the families were recruited until November 2016, 9 out of 10 parents who were unemployed have gone to daily activities, work or studies, even though this do not apply to full-time or permanent employment for all. Six parents already had previous daily activities, work or studied. Sick leave decreased from 3 to 1.

If we consider the situation of the children we can see both positive changes and conditions that have not changed so much. In the qualitative interviews with parents and children, almost all statements regarding change and development are positive. But when the parents are asked to rate the psycho-social situation for their children on a Likert scale, we can see very little change in the measurements, as described in Figure 4.

Figure 4: Children's psycho-social situation at the beginning and end of the project (mean values, high values mean a good psycho-social situation and low values a bad psycho-social situation).



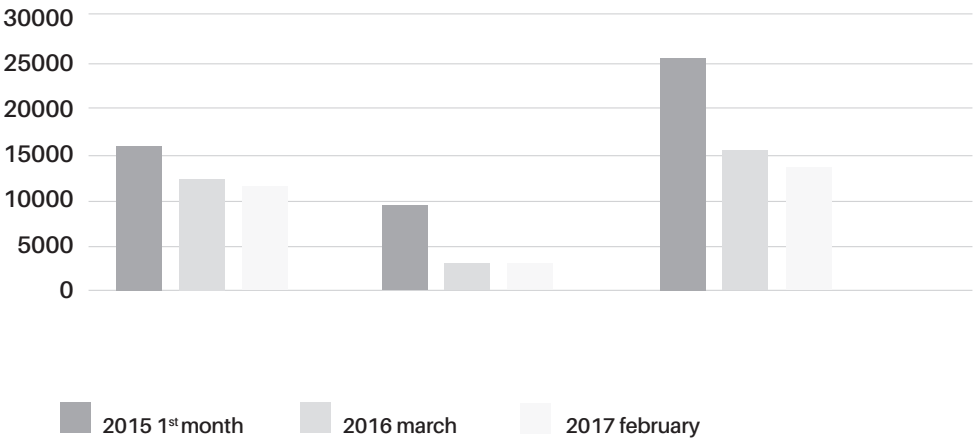
There are several possible interpretations of the children's psycho-social situation. The first impression that the children's situation has only marginally changed is obviously possible. But it must be remembered that this is based on the parent's description and that it is quite possible that the outcome could be different if the child or any third party made the assessment. Perhaps the children have the same problems as before, but with support and help they can manage better in their everyday lives. This interpretation may be likely given the fact that many of the children have a neuropsychiatric diagnosis and the problems will not go away or can be remedied by training.

On the other hand, the interviews indicate that the children get more recreational activities/leisure activities, better everyday structure, and that they can identify better with others. The families' contacts with social services have changed from rather fragmented support to family related and leisure support. Families also receive better and more adapted health care.

Economical aspects on the project

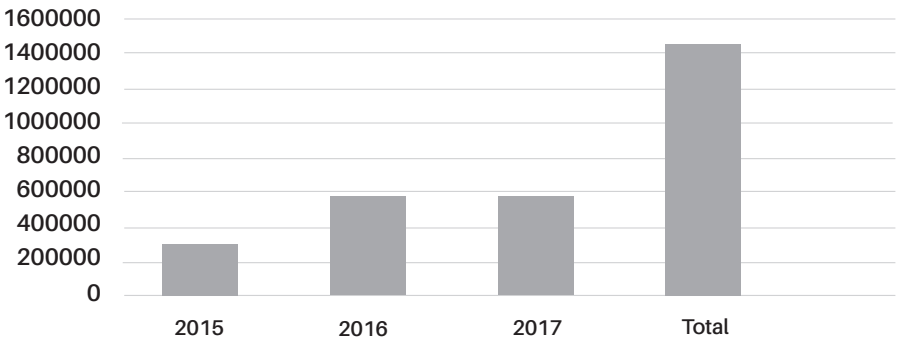
Costs for social services and financial support are reduced and costs for placements are expected to be avoided. Note that costs for health care have not been studied in the evaluation. In Figure 5 costs for social services for the participating families (outpatient and placements) measured at 3 occasions are presented.

Figure 5: Changes in costs for the social services and financial support for the families (Euros).



The project group estimates that 7 placements (closed and family home placements) could be avoided. This estimate has been made by experienced social secretaries whose assessment is that the children would have been placed by the social service if the family had not been supported by the Family Pilot.

Figure 6: Costs for placements that could be avoided (Euros).



If we summarize financial support, placements and costs that could have been avoided, the total reduction of expenses for social services is approximately 1,700,000 Euros. Support for the children at school increased by 120,000 Euros. The cost for project management, Family Pilots and coordinators amounted to

750,000 Euros. This means that during the 2015–2017 period the project could save approximately 830,000 Euros. In this context, it should be noted that the estimate regarding costs that could be avoided is difficult. The calculation for placements that could be avoided is a maximum amount based on the fact that the children would be placed for the remainder of the project period. Another scenario may, of course, be that the placements ended after some time, and the children could move home or could be provided reinforced support at home, thus avoiding placements. The savings had then also been significantly lower.

Discussion

The Family Pilot model of work

The working model of the Family Pilot is to a large degree in line with social work inspired by case management (Ballew and Mink, 1996; Gursansky, Harvey and Kennedy, 2003; Woodside and McClam, 2006; Mas-Expósito, Amador-Campos, Gómez-Benito and Lalucat-Jo, 2014; Summers, 2006, 2014; Treadwell *et al.*, 2014). At the heart of the role of Family Pilot is a flexible and coordinating function that constitutes a bridge between the families and the community. On average, a Family Pilot works with six families continuously and spends just over half the working hours on contacts with the families. Other important tasks include assisting the family, both parents and children, in contacts and meetings with social services, school, health care, the Social Insurance Office, the Employment Agency etc. The Family Pilot becomes the family's communicator, translator and memory. This requires that a Family Pilot is well acquainted with how the municipality and society are structured, the family's rights and obligations and that they can communicate this to the family. The work also means enabling meetings by preparing and giving feedback to individuals and professionals, and to follow up and support in implementation of what has been decided. Even in families' everyday lives, Family Pilots play an important role by creating structure, give support, tangible help and relief.

However, the picture of the Family Pilot's work will not be complete unless taking into account the various coordinator functions in the project, i.e. with the social services, the school and the employment agency. The project has largely depended on the fact that the contacts between Family Pilots and coordinators could be a link to their respective organisations. In this regard, the Family Pilot differs from how case management is described in the literature in that the project also included functions designed to deal with the complexity that arises due to how the welfare system is organised with a variety of often specialized actors (Grell, 2016).

The families' situation

The outcome indicates that the complexity of the family's life situation is reduced and that the families' everyday life situation is improved. The families experience practical relief in their everyday life. Parents experience a better

psycho-social situation and go from unemployment to daily activities, work training, work or studies. The children's school situation improves as well as their leisure activities, and in the interviews they express an increase in self-confidence, even though there is very little change in the children's psycho-social situation based on the parents' description. This obvious contradiction can possibly be understood in the light of the fact that problems with neuropsychiatric diagnoses do not disappear, but that the situation can generally get better with appropriate support. Contacts with the social services change and the families receive better and more adapted care. Costs for support from the social services are reduced and placements are expected to be avoided.

Economical aspects of the Family Pilot model of work

In the short term, i.e. during the project period, the project appears to have succeeded in reducing the total costs for services, including reduction of financial support, support that could be terminated, primarily because placements could be avoided. The costs for the school increased, although children received increased and better adapted support. In line with the reasoning of Nilsson, Wadeskog, Hök and Sanandaji (2015), an improved school situation should be a factor that in the long run should yield returns on investment, both in terms of reducing suffering and counteracting the probability of exclusion in life. On the other hand, the evaluation did not take into account the costs of health care. Even in this context, however, the changes in the direction and scope of health care interventions can be interpreted as having the potential to counter future exclusion. If the parents' improved situation, either in the form of studies or work, is not temporary, then this should mean reduced expenditure on society.

Conclusion

Overall the project seems to have succeeded in developing and testing the Family Pilot work model in relation to multi-challenged families in line with the recommendations proposed by Bredmar, Davidson, Leinhard and Petersson (2014) and Davidson (2017a). However, in the light of the design of the project and the evaluation some critical aspects need to be considered.

One question is whether the positive results achieved by the Family Pilot project can be generalised to other groups of families or individuals or not. The design used in the evaluation of the project, when there is no control group or alternative family-focused efforts, means that it is not possible to clearly identify success factors. Could it be that the outcome is unique to these particular families or that the specific Family Pilots are unique? In other words, we cannot say with certainty whether there are alternative ways of working that are just as good, whether it is precisely the family representatives who worked in the project that made a difference or whether others can succeed just as well. The positive statements from the interviews can come from a bias caused by an "alliance" between agents and families. Nor is it possible

to extrapolate with certainty the calculations of how costs can be reduced to other parts and activities in a municipality. It is also difficult to speculate on the possible long-term effects that the project may have. In order to test the validity of the work method it needs to be tested on a larger group, preferably in a randomised controlled study.

But has the project succeeded in reducing complexity in the social services (see Grell, 2016)? Here the answer is not quite clear. One argument is that the working method should have potential to be applicable in other contexts in the light of complexity theory (Grell, 2016). But the function of the Family Pilot unit in the project can be said to be “outside” of the regular social services and rather to complement it. The Family Pilot unit is a “filter”, a bridge between families and social services, school, social insurance, the Employment Agency etc. It is this filter that reduces the complexity by sorting, compensating and bridging the gap.

A possible cautious conclusion is that these particular families are probably in need of long-term, compensatory support, since the problems related to the diagnoses are often of a long-term nature. Against this background, the approach should be applicable to other families in the same situation. However, the organisation of social services, as well as the welfare system at large, is still largely divided into several parallel subdivisions. If we consider the families’ needs as complex then the function of Family Pilot seems to be able to reduce complexity, at least in the case of the families. In order to fundamentally reduce the complexity of the system, more radical changes are required so that different functions and support are based on a holistic perspective focusing on the entire life situation of the client or family, and are coordinated more effectively.

Other aspects that may be worth reflecting on when it comes to working with families with complex problems are to link to concepts such as marginalisation (Clifford, Fauske, Lichtwarck and Marthinsen, 2015). We have chosen to describe the target group with the help of a number of “problems” that entail challenges and needs. This can lead to the idea that these different problems can be solved individually and that the family would then cease to have these needs.

If, on the other hand, one chooses to regard families as marginalised, it is likely that it is not as simple as changing some parameters in the families’ life situation in order for them to cease to be marginalised – marginalisation means more to be in a position in society than having a set of individual problems. The reasoning linked to the social service’s change towards specialisation and the management of risk can also be linked to this. The hope is that the reader, if you have come this far, can create for yourself a picture of the project, the way of working with Family Pilots and what opportunities this offers for development of social work.

Sources

- Ballem, J. R. & Mink, G. (1996). *Case management in social work: developing the professional skills needed for work with multiproblem clients*. Springfield, Illinois: Thomas.
- Bredmar, M., Davidson, B., Leinhard, H., & Petersson, G. (2014). *Pengarna, barnen och livet. The money, the children and Life*. FoU-rapport 76:20124. Linköping: FoU-centrum.
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2014). *InterViews: learning the craft of qualitative research interviewing*. 3rd edition. New York: SAGE Publications.
- Clifford, G., Fauske, H., Lichtwarck, W., & Marthinsen, E. (2015). *Minst hjälp till dem som trenger det mest? Sluttrapport fra forsknings- og utviklingsprosjektet "Det nye Barnevernet"*. NT-rapport nr. 6. Bodö: Nordlandsforskning.
- Davidson, B. (ed.) (2017a). *Förändrade arbetsmetoder i det sociala arbetet med familjer med sammansatta behov. En utvärdering av projektet Familjelotsen – utveckling i samverkan i Linköpings kommun*. FoU-rapport 83:2017. Linköping: FoU-centrum.
- Davidsson, B. (2017b). *The Family Pilot – an evaluation of a project to develop working methods in social work with families with complex social needs (summary)*. Linköping: R & D Centre in Care and Social Work.
- Davidson, B., & Bredmar, M. (ed.) (2012). *Familjer i socialtjänsten – levnadsvillkor, livssituation och erfarenhet av socialtjänst. Ett FoU-projekt om barn, ungdomar och deras föräldrar i sex kommuner i Östergötland*. FoU-rapport 68:2012. Linköping: FoU-centrum.
- Davidson, B., & Svedin, P.-O. (1999). *Lärande i produktionssystem. En studie av operatörsarbete inom process- och verkstadsindustri*. Linköping: Linköping Studies in Education and Psychology No. 63, Linköpings universitet.
- Ellström, P.-E., & Hultman, G. (2004). *Lärande och förändring i organisationer. Om pedagogik i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Glouberman, S., & Zimmerman, B. (2002). *Complicated and complex systems: what would successful reform of medicare look like?* Commission on the Future of Health Care in Canada, Discussion Paper 8.
- Grell, P. (2016). *Komplexa behov eller komplexa organisationer? Konsekvenser av specialiserad individ- och familjeomsorg ur ett klientperspektiv*. Akademisk avhandling. Umeå: Umeå universitet.
- Gursansky, D., Harvey, J., & Kennedy, R. (2003). *Case management: policy, practice and professional business*. New York: Colombia University Press.
- Kanter, J., & Vogt, P. (2012). On 'being' and 'doing': supervising clinical social workers in case-management practice. *Smith College Studies in Social Work*, 82, 251–275.
- Mas-Expósito, L., Amador-Campos, J. A., Gómez-Benito, J., & Lalucat-Jo, L. (2014). Depicting current case management models. *Journal of Social Work*, 14(2), 133–146.
- Nilsson, I., Wadeskog, A., Hök, L., & Sanandaji, N. (2014). *Utanförskapet pris. En bok om förebyggande sociala investeringar*. Lund: Studentlitteratur.
- Stoehrel, V. (2010). Komplexitetsteorins betydelse för vår uppfattning av verkligheten. *Res Cogitans*, 7(1), 203–251.
- Summers, N. (2006). *Fundamentals of case management practice: skills for the human services*. Boston: Thomson.
- Summers, N. (2014). *Fundamentals of case management practice: skills for the human services*. Boston: Cengage Learning.
- Treadwell, J., Perez, R., Stubbs, D., McAllister, J. W., Stern, S., & Buzi, R. (2014). *Case management and care coordination supporting children and families to optimal outcomes*. Dordrecht: Springer.
- Woodside, M., & McClam, T. (2006). *Generalist case management: a method of human services delivery*. Boston: Thomson.

Peter Stefanoski

Izvirni delovni projekt (in ne servis!) pomoči

Namen prispevka je pojasniti razliko med oblikovanjem ponudbe pomoči posameznikom in družinam v stiski z uporabo konceptov izvirnega delovnega projekta pomoči ter oblikovanjem ponudbe pomoči, ki izhaja iz razumevanja zagotavljanja pomoči »vsevednega« eksperta »nevednim« uporabnikom.

Socialna inšpekcija, ki nadzira zakonitost izvajanja socialnovarstvene dejavnosti, že več let samo v manjšem delu izvedenih nadzorov ugotovi nepravilnosti, ki se jih v prijavah očita izvajalcem dejavnosti. Ob analizi razlogov za oblikovanje teh »neutemeljenih« prijav in ob hkratnem upoštevanju ugotovitev nadzora o zakonitem ravnanju izvajalca lahko hitro izluščimo osnovno značilnost delovnega odnosa med »ekspertom« in uporabnikom, v katerem se uporabnik v določeni točki srečevanja z »ekspertom« odloči za prijavo svojega nestrinjanja z delom eksperta inšpekciji.

Čeprav v zadnjih letih v Sloveniji ni več mogoče razmišljati o socialnem delu brez konceptov izvirnega delovnega projekta pomoči, pa se tudi na podlagi analize omenjenih prijav in ugotovitev nadzorov kaže, da v praksi še vedno brez strokovnega premisleka zagotavljajo »servisne« oblike pomoči. Te so zaradi svojih značilnosti, opisanih v nadaljevanju članka, lahko celo škodljive za posameznike, zlasti pa za družine, ki doživljajo številne izzive.

Poskusi parcialnega »servisnega« reševanja namreč pogosto med drugim okrepijo občutja nesposobnosti članov družine za reševanje številnih težav, s katerimi se srečujejo, in s tem občutno pripomorejo k temu, da se ne prepoznajo kot ključni udeleženci preobrazbe problemskega sistema v sistem reševanja.

»Servisno obravnavo« tako prepoznamo po značilnih elementih. Znan je naročnik servisa in izvajalec servisne storitve, ki svojo obravnavo izvede po predhodnem standardiziranem diagnosticiranju težave. Tudi potek servisne obravnave in njeni cilji so vnaprej standardizirani. Servisna obravnava je seveda učinkovita pri odpravljanju težav, kadar gre za preprosto vzročno-posledično logiko (npr.: tudi v najbolj zapleteno zgrajenih strojih je v ozadju vsakega dogodka preprosta logika enopomenske povezave vzroka in posledice oziroma dražljaja in odziva: input/output). V »servisni obravnavi« osebnih in odnosnih stisk prepoznamo težnjo po čim bolj linearno vzročno-posledičnem pojasnjevanju dogajanj v kompleksnih problemskih sistemih. Problemski sistem s procesi in odnosi v njem »serviser« poenostavi na manjše število

težav, ki jih je sposoben prepoznati oziroma diagnosticirati in za katere pozna ekspertne rešitve. Pri tem je ključno, da »serviser« ne spremlja učinkov ekspertnih rešitev na celoten problemski sistem, pač pa samo na določeno težavo, na določenega posameznika.

Predstavljene izkušnje sodelovanja z družinami s številnimi izzivi v okviru projekta LIFE so potrdile, da so bile številne od teh družin že pred vključitvijo v projekt deležne številnih načinov »servisnega« reševanja posameznih (od problemskega sistema izoliranih, odmaknjenih, po-tujenih) težav, ki pa niso spodbujali teh družin k preobrazbi iz problemskega sistema v sistem reševanja, pač pa so stisko teh družin praviloma potencirali. Če parafraziram naslov knjige dr. Tanje Lamovec – zdravilo je postalo strup.

Izolirana (servisna) obravnava posameznih težav (npr.: otrok hodi k logopedu, mama v šolo za starše, oče v klub anonimnih alkoholikov, za nakup hladilnika dobijo izredno socialno pomoč) dodatno pripomore k družinski nerazvidnosti – sistemsko dinamična vloga posameznih članov pri razvoju in ohranjanju družinskih težav in stisk se zvede na prepoznavanje »nepravilnih« ravnanj posameznih družinskih članov. Posameznik je tako namesto spodbude k soustvarjanju rešitev z drugimi udeleženi v izvirnem delovnem projektu pomoči deležen procesa odtujitve na podlagi »diagnosticiranja« in prevzemanja odgovornosti za težave družine.

Naročnik servisa – ni nujno, da je naročnik servisne storitve tudi neposredni uporabnik te storitve! (npr.: moj partner pije, naredite kaj, da neha; otrok nagaja v šoli, povejte mu, naj uboga!) – bolj ali manj nedvoumno podeli mandat za rešitev posameznih težav izvajalcem posameznih servisnih storitev. Izvajalci posameznih servisnih storitev so praviloma dodatno usposobljeni za čim višjo stopnjo ekspertnosti pri reševanju posameznih, vendar natanko določenih težav. Takšna ekspertnost postane do določene mere ekskluzivna (izključujoča) in neizogibno povzroča oblikovanje za družino nemogočih rešitev (nesprejemljivih, nedelujočih, neuresničljivih, npr.: otroka, ki se drogira, naženite od doma!) in izključevanje iz obravnave tistih posameznikov v stiski, ki se na ekspertno servisno storitev (obravnavo) odzovejo na sebi in svojim življenjskim izkušnjam svojski, izviren in ekspertovemu znanju nesprejemljiv način. Servisna – ekspertna – obravnava tako pogosto postane vir dodatnih stisk in težav uporabnikov. Servisno ekspertne rešitve namreč lahko zelo učinkovito vplivajo na stanje posamezne težave, vendar »serviserja« ob tem ne zanima vpliv konkretne parcialne rešitve na funkcioniranje celotnega družinskega sistema.

V izvirnem delovnem projektu pomoči pa se srečujejo sodelavci, ki se osredotočajo predvsem na procese soustvarjanja rešitev, na procese preobrazbe problemskega sistema v sistem reševanja. Diagnosticiranje težav, ki človeka v stiski odtuji od lastne (eksistencialne), partnerske, družinske, skupnostne ipd. razvidnosti, nadomesti soustvarjanje procesa vzajemnega oblikovanja in izvajanja projekta pomoči. Strokovnjakova vloga, vloga odgovornega in spoštljivega zaveznika, je sprva osredotočena na vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabnikom. Tako v instrumentalni definiciji problema kot v socialnovarstveni storitvi prve socialne pomoči je eden od poudarkov na prepoznavanju

in oblikovanju definicije »problema«. Strokovnjak – pomočnik namreč ne razpolaga z močjo ekspertnega »diagnostika« in tudi če mu jo poskuša uporabnik (ne)hote podeliti, jo je dolžan odgovorno, spoštljivo in odločno zavrniti ter uporabnikovo »zahtevo« za pomoč ubesediti v uporabnikovo »vabilo« k sodelovanju v procesu soustvarjanja rešitev. Sprejetje mandata »reševalca« namreč, poleg vseh že omenjenih učinkov odtujitve, med drugim uporabnika tudi razbremeni odgovornosti za lastni prispevek v procesih reševanja. Brez uporabnikovega prepoznanja in sprejetja svojega dela nalog in odgovornosti pri reševanju našega sodelovanja z njim ne moremo opisovati kot izvirni delovni projekt pomoči.

Vzpostavljane delovnega odnosa z uporabnikom, katerega posledica je oblikovanje izvirnega delovnega projekta pomoči, je možno samo v življenjski situaciji, v kateri se je uporabnik znašel, jo prepoznava kot problemsko, motečo, neželeno, neprijetno, v kateri sprejme svoj del odgovornosti.

Strokovnjak se lahko pridruži uporabniku samo v času in prostoru, ki ga uporabnik prepoznava kot vir težav, stisk, problemov. Uporabnikovo ubesedenje problemske situacije je tudi izhodišče za prepoznavanje drugih udeleženih v problemu, izhodišče za oblikovanje povabil k sodelovanju in soustvarjanju prispevkov udeleženih v oblikovanju možnih in uresničljivih korakov ter dosežkov, ki pripomorejo k želenim izidom sodelovanja. Strokovnjak v nasprotju s servisnim ekspertom tudi ne pozna končnih rešitev, pozna pa načine, na katere udeležence (po)vabi k sodelovanju, pozna načine, kako spodbuditi in ohranjati procese raziskovanja deležev udeležencev v rešitvi, procese spreminjanja, prepoznavanja učinkov sodelovanja, vrednotenja teh učinkov, procese iskanja nadaljnjih načinov ravnanja. V instrumentalni definiciji problemskega sistema udeleženci, tako kot strokovnjak, predstavijo vsak svojo definicijo problema, ki je podlaga za oblikovanje skupne delovne definicije možnih in uresničljivih izidov. S sprejetjem delovne definicije problema in svojim deležem pri reševanju tega problema se udeleženi v problemu spremenijo v osebe, ki so udeležene v rešitvi in ki prepoznajo in sprejemajo izvajanje nalog, ki so usmerjene k dogovorjenemu cilju, ne pa k cilju, ki ga od zunaj vsili ekspert.

Sodelavci v izvirnem delovnem projektu pomoči se nenehno osredotočajo na procese spreminjanja. Zunanji pomočnik – strokovnjak skrbi za osredotočenost na spodbujanje procesov spreminjanja. Člani družine, ne samo tisti s številnimi izzivi, namreč lahko samo v procesu spreminjanja (medsebojnih odnosov, ravnanj posameznikov ipd.) pridobijo izkušnjo prepoznavanja in vrednotenja lastnih prispevkov k družinskemu bivanju.

Pomočnik s člani družine sodeluje tudi pri oblikovanju načinov vrednotenja prispevkov, vrednotenju doseženega in na podlagi teh izkušenj nadaljnega načrtovanja sodelovanja. Pomemben del stisk družin s številnimi izzivi (in tudi drugih družin in posameznikov) namreč izvira tudi iz izkušenj nedoseganja »ciljev«, ki so jih v procesih odraščanja, oblikovanj intimnih zvez, šolanja, stopanja na trg dela ipd. brez refleksije ponotranjili kot svoja, brez prepoznavanja lastne izvirnosti. Šele prepoznavanje lastne izvirnosti pa omogoča tudi iskanje izvirnih oblik spoprijemanja s težavami in stiskami.

Za ponazoritev ponujam v razmislek vrednotenje dosežkov pomoči v zvezi s šolskim neuspehom. Izkušnje kažejo, da je eden od pogostih razlogov za začetek oblikovanja ponudbe pomoči družini na centrih za socialno delo »neuspešno« delo otrok v šoli. Tudi izkušnje projekta LIFE potrjujejo, da so družine v večini primerov pripravljene začeti sodelovati v oblikovanju izvirnega projekta pomoči, če je »šolski neuspeh« enega od otrok tisti, ki ga najprej ubesedijo. Ob tem je seveda razumljivo, da se izboljšanje učnega uspeha hitro oblikuje kot eden od zelenih izidov sodelovanja v izvirnem projektu pomoči.

Če otrok boljšega učnega uspeha ne doseže (tu namerno puščam ob strani ustreznost tako oblikovanega cilja sodelovanja), je to z vidika »servisne obravnave« nesporno neuspeh (seveda družine in otroka, ker je »serviser« uporabljal vse zveličavne metode »servisnega« dela in bi to moralo delovati). V izvirnem delovnem projektu pomoči pa je pomembno biti pozoren ne samo na doseganje dogovorjenih zelenih ciljev, pač pa na vse učinke sodelovanja pri izvajanju izvirnega delovnega projekta pomoči. Ne glede na to, ali je bil izrecno dogovorjen cilj dosežen ali ne, je treba prepoznati, ubesediti in ovrednotiti, kako so se udeleženci dogovarjali o cilju, kako so drug drugemu pomagali, se spodbujali, kako se je razvijalo medsebojno spoštovanje posameznikovega prispevka, kako so se na drugačen način spoprijemali z medsebojnim nestrinjanjem, razreševali konflikte, kako so drug v drugem prepoznali odgovorne sodelavce. Skratka, biti pozoren tako na proces sodelovanja kot na odnose med sodelavci! In če otrok ne doseže boljšega učnega uspeha, se je pa naučil »radovednosti«, mu obiskovanje šole ni več neprijetno, zna prositi za pomoč, razume in sprejme skrb staršev? Je možno takšne izide sodelovanja ovrednotiti kot neuspeh? Nikakor. So pa ti izidi in njihovo prevrednotenje pomembna izkušnja, na podlagi katere se družina s številnimi izzivi z večjim zaupanjem v lastne zmožnosti loteva naslednjega izziva.

Uspešnost servisne obravnave je definirana izključno kot doseganje vnaprej določenih ciljev s pomočjo ekspertnega znanja eksperta, ki ni del družine, projekt izvirnega delovnega načrta pomoči pa je predvsem ustvarjanje in ohranjanje ozračja sodelovanja vseh udeležencev, da odgovorno, glede na svoje zmožnosti, pripomorejo tako k iskanju kot k izvajanju in evalviranju pomoči. Njegovo izvirnost pa prepoznamo v enkratnosti situacije, v kateri se srečamo kot pomočniki (strokovnjaki) z družino s številnimi izzivi, v enkratnosti izkušenj, s katerimi v projekt vstopajo udeleženci, z enkratnostjo svojih prepričanj, sposobnosti in pripravljenosti za sodelovanje in seveda z enkratnostjo oziroma izvirnostjo vsakokratnega reševanja.

Ko razmišljam o razliki med servisnim pristopom k stiskam družine in sodelovanjem iste družine v izvirnem delovnem projektu pomoči, se težko izognem vprašanju umeščenosti prvega in drugega načina v sisteme organizacije pomoči.

Servisno obravnavo (storitev, pomoč) si je brez večjih težav mogoče zamisliti pri uporabnikih, ki se zavedajo svojih težav, ki so na podlagi izkušenj z lastnim reševanjem težave prepoznali meje svojih zmožnosti reševanja te težave in katerih težave so praviloma manj kompleksne. To ne pomeni, da so manj hude, manj obremenjujoče za posameznika, pač pa, da sta manj potrebni sodelovanje

in spreminjanje delovanja družine v celoti. Na primer, v primeru »diagnoze« določenih specifičnih učnih težav lahko pomaga že prilagoditev učnih pripomočkov in ni potrebno oblikovanje dalj časa trajajočega projekta pomoči.

Za izvirni delovni projekt pomoči je značilno omogočanje časa in prostora za procese soustvarjanja, za »servisno obravnavo« pa je značilno osredotočanje na čim hitrejšo detekcijo in rešitev zaznane težave. Vendar lahko k učinkovitemu poteku izvirnega delovnega projekta pomoči pomembno pripomorejo tudi posamezne »servisne« storitve, a jih »uporabimo« prav z namenom sodelovanja v izvirnem delovnem projektu pomoči. Praviloma vse oblike interveniranja pomenijo vključitev strokovnjaka v problemski sistem proti volji vsaj enega udeleženca. V takih primerih se pogosto vključujejo eksperti z vnaprej opredeljeno nalogo (npr. policija, zdravnik, sodišče, materinski dom, dodelitev izredne socialne pomoči), ki s svojim takojšnjim in predvidljivim odzivom omogočijo, da udeleženci problemskega sistema »preživijo« krizno situacijo, in se jim s tem omogoči nadaljnje sodelovanje pri oblikovanju in izvajanju izvirnega delovnega projekta pomoči.

Pomočniki družinam s številnimi izzivi morajo biti v situacijah, ko za posamezno težavo obstaja »servis«, pri uporabi tega še posebej pozorni na to, da so ta ravnanja vedno umeščena v širši kontekst izvirnega delovnega projekta pomoči. S tem, ko je bil pretepen otrok zaščiten z odvzemom staršem in namestitvijo v krizni center, se sodelovanje s člani družine tega otroka ni končalo, pač pa šele začelo – z vso negotovostjo, izvirnostjo iskanja sodelavcev, njihovih deležev v problemu in rešitvi ter odgovornim in spoštljivim zavezništvom pri soustvarjanju in evalviranju izidov sodelovanja.

Marina Mrak

Zato se, ko vstopam v dom družine, sezujem

Vtisi s konference »Doktrina in praksa socialnega dela z družinami s številnimi izzivi: izkušnje projekta LIFE«

Sem Marina Mrak, socialna delavka, zaposlena na področju varstva in zaščite koristi otrok na centru za socialno delo. Moja pristojnost je delo z družinami. Z njimi prihajam v stik prek šole, policije, zdravstva, centra za socialno delo, anonimnih prijav, staršev samih ali drugih virov. Sama vidim svojo vlogo v teh družinah večplastno: predvsem nosim čevlje socialne delavke. V teh čevljih delam z družinami z namenom krepitve moči in izboljšav, z namenom, da bodo otroci v teh družinah varni in sprejeti in da bodo družine znale zadovoljiti potrebe otrok in torej izpolnjevale primarno nalogo družine.

V začetni fazi, ko družino spoznavam in pridobivam informacije, si nadenem dodaten podplat preiskovalke in zbiralke informacij. Včasih si nadenem podplat nadzornika (ki to ni, saj družino »le spremljamo« oz. »z njo sodelujemo«), podplat mediatorja, birokrata, drugič si nadenem podplat razsodnika, ki postavi starše pred dejstvo, da so zašli s poti in da bodo potrebni pomembni premiki v drugo smer, pri tem pa jim povem, da smo se na strokovnem timu družine odločili, da bomo predlagali sodišču določene ukrepe, za katere menimo, da so potrebni, da bi se situacija v družini izboljšala. Kar zadeva postopke na sodišču, smo socialne delavke kot aktivne udeleženke pridobile nove podplate, in sicer podplat predlagateljice ukrepa, podplat stranke v postopku, podplat aktivne zagovornice otrokovih pravic in koristi, podplat odvetnice, ki mora dobro utemeljiti svoj predlog, podplat izvedenke (čeprav to nismo, se pa to od nas pričakuje) ipd.

Konference »Doktrina in praksa socialnega dela z družinami s številnimi izzivi: izkušnje projekta LIFE« sem se udeležila, ker se mi je po nekajmesečnem delu na centru za socialno delo (prej sem bila zaposlena v dnevnem centru za otroke in mladostnike) podplat socialne delavke na nekaj koncih odlepil, zato sem upala, da ga bom s ponovnim obiskom Fakultete za socialno delo in udeležbo na konferenci bolje pričvrstila.

Določene informacije, ki sem jih na konferenci (znova) slišala so pomagale, da sem si tisti trenutek s pomočjo vijakov podplat socialne delavke in socialnodelovnega koncepta bolje pričvrstila na čevlji. V nadaljevanju govorim o »vijakih«, ki sem jih pridobila na konferenci. Ker niso vsi vijaki šli v čevlje, sem jih malo obrusila in oblikovala po svoji meri, da sem podplat bolje pričvrstila na svojo obliko čevlja:

1. vijak: delati socialno delo je individualna odločitev ne glede na delovno mesto, kjer je socialna delavka zaposlena. Pri tem je pomembno, kdo smo v odnosu z družino, s katero sodelujemo (znamo za/upati, spoštovati, pokazati interes, iskati povezanost, imamo pogum, znamo pogledati skozi okno druge osebe?). Ko sodelujemo z družino, kako razmišljamo, iz kakšnih lastnih konceptualnih zemljevidov izhajamo in šele na koncu je pomembno, kaj in kako delamo s člani družine.
2. vijak: socialne delavke smo odgovorne, da zavestno vzpostavimo delovni odnos, ki je spoštljiv, podporen in ustvarjen v dialogu. Družini se pridružujemo v njeni realnosti, smo kulturno odzivne in pomagamo krepiti moč družine iz mesta, kjer se je znašla.
3. vijak: delo socialnih delavk je pomembno in občutljivo delo, saj vstopamo v odnose z ljudmi, ki nosijo s seboj prtljago svojih bremen, stisk, izzivov ipd. Pri pregledu prtljage moramo biti fokusno usmerjeni, da najdemo v družinski prtljagi prvo pomoč, ki družinam omogoča, da si znajo same pomagati. Pri tem delamo z družinami in z vsebino njihovih prtljag spoštljivo in odgovorno.
4. vijak: socialne delavke smo tiste, ki vzdržujemo delovni odnos in zato se moramo naučiti potrpežljivo zdržati negotovost, da smo in da ostanemo z družino, saj je delo z družino kontinuiran proces, v katerem se ustvarja dialoški in podporen odnos.
5. vijak: socialne delavke moramo znati pomagati pridržati torbo (angleško *contain*). Ko naši uporabniki organizirajo vsebino torbe in umeščajo stiske in boleče spomine, iščejo svoje vire moči in odpornosti, delajo korake za naprej, me pazimo, da se torba ne prevrne po tleh (ali po nas). Prav tako je pomembno, da znamo usmerjati uporabnike, da bodo znali vsebino torbe reciklirati, jo po potrebi vreči v koš in torbo prezračiti, da lahko privabijo svež zrak, nove izkušnje v svoje življenje. Zato je dobro, da socialne delavke na treningih učvrstimo svoje mišice, ki nam pomagajo pri pridržanju torb, da se naučimo spretnosti pravilnega dvigovanja in spuščanja torb z ramen uporabnikov, da ne bomo imele zato kroničnih težav s križem.
6. vijak: osnovni socialnodelovni koncept govori o tem, da smo mi kot socialne delavke tiste, ki pomagamo uporabniku, da pride sam do rešitev in zelenih izidov, ter da gradimo iz tistega, kar je možno, in ne delamo sklepov, temveč izhajamo iz dejstev in iz konceptov krepitve moči.
7. vijak: zelo pomembno je, kakšen je odnos socialnih delavk, ko vstopamo v odnos z družinami. Smo uporabnikom naklonjene, imamo vero v moč reševanja njihovih stisk? Kje sedimo, ko potujemo z družino, na vozniškem ali sovoznikovem sedežu? (Če želite izvedeti kaj več, o tej temi pišejo William C. Madsen in tudi Tadeja Kodele in Nina Mešl v monografiji *Družine s številnimi izzivi*). Se sezujemo, ko vstopamo v stanovanje naših uporabnikov?
8. vijak: znamo pisati strokovno v jeziku socialnega dela ali pa si dodajamo podplate pravniškega jezika, da bomo zadostili sodnim praksam? Strokovno zapisovati jezik socialnega dela se je treba naučiti in ga izpiliti, saj ni samoumeven. Je jezik, ki ima svojo identiteto in moč. Znamo varovati

čas za zapisovanje in uporabiti zapise kot podporo in ne v breme? Znamo izluščiti bistvo v zapisih?

9. vijak: bodimo kot socialne delavke kreativne, inovativne, pojdimo iz cone udobja. Ko ne vemo, kako naprej, naredimo korak nazaj ali pa splezajmo na goro in pogledjmo iz širše perspektive. Predstavljeni primeri iz konference: socialna delavka družinam prinese zvezek, da vanj same zapisujejo, kaj doživljajo, socialna delavka posreduje osebno telefonsko številko družini (opomba: s tem se sama ne strinjam, saj menim, da je treba ločevati službeno življenje od zasebnega, saj je že brez telefona težko pustiti službene zadeve v službi), socialna delavka zaviha rokave in pomaga družini pri pospravljanju, mlada mamica gre v rejništvo skupaj z otrokom, kjer se uči svoje starševske vloge, čeprav možnost ni zakonsko urejena.
10. vijak: kolikokrat se pri svojem delu vprašamo: ali ponujena pomoč družini ustreza? Potrebuje na poti okrevanja še kaj? Kje se je pojavilo navzkrižje? Kako lahko družino podpremo pri uresničevanju dogovorov, ki smo jih soustvarili skupaj? Kako se naši sogovorniki počutijo po našem srečanju z nami? Se družina odpira ali odnos zapira? Kakšna bi bila prihodnost družine z manj problemi in izzivi? Kaj jo pri tem omejuje? Kaj pri tem omejuje nas? Kaj je uresničljivo? Kako mobilizirati naravno socialno mrežo?
11. vijak: kolikokrat vprašamo naše uporabnike in uporabnice na začetku ali koncu pogovora, kaj so njihovi želeni izidi pogovora z nami? Kaj upajo, česa se bojijo? S čim odhajajo? S čim ostajajo? Se jim je kaj posebej vtisnilo v spomin? Se jim je zdelo kaj pomembno, nepomembno? Kaj jim je bilo in ni bilo všeč? Kaj potrebujejo? Kaj jih pri tem omejuje? Kaj so njihove vizije, sanje, upi?
12. vijak: nekoč sem bila na predavanju, kjer je predavateljica rekla: »Mi smo čuvari dječjog osmjeha.« In tudi sama menim, da smo socialne delavke varuhinje otroškega nasmeha. Pri tem izhajamo iz otroka, njegovih potreb in značilnosti. Ali povemo otroku, da mu verjamemo, mu povemo, da je pogumen, ker je spregovoril, in da je naša naloga, da ga zaščitimo? Ali pa to povemo vsem drugim udeleženiim (odvetniku, kriminalistu, staršem, sodelavkam ...), le otroku ne?
13. vijak: ko delamo z družinami, ko načrtujemo, kaj bi bilo dobro zanje, izhajamo iz koncepta napol polnega ali napol praznega? Vidimo vse tisto, kar so člani družine narobe naredili v preteklosti, ali vidimo tudi priložnost za spremembe in verjamemo, da jim bo uspelo? Dajemo družinskim članom v pogovoru vedeti, da jih razumemo, ne obsojamo in jim verjamemo, nato pa, ko odidejo, rečemo sodelavkam, da nam gotovo nekaj prekrivajo? Smo pristni v odnosih in se znamo osebno odzivati?
14. vijak: znamo kot socialne delavke zaščiti svojo osebno mejo, svojo integriteto in dostojanstvo? Znamo svojim sodelavkam, nadrejenim, odvetnikom ali našim uporabnikom povedati, da ne bomo tolerirale psihičnega nasilja, žaljenja, razvrednotenja, mobinga, prenosa krivde ali vsiljevanje mnenja? Če je odgovor ne, potem nam ne koristijo omenjeni priviti vijaki v naših socialnodelovnih podplatih, saj če smo sami ranjeni, brez podpore v kolektivu, opravljanje kakovostnega socialnega dela z družinami ni

uresničljivo in izvedljivo. Delo se najprej začne pred svojim pragom, ne sosedovim. In še nekaj. Ko vržeš vazo po tleh, se razbije. Beseda oprosti ji ne bo povrnila začetne oblike.

Na konferenci so predavatelji in predavateljice predstavili izračun: če bi zaposlili več socialnih delavk, ki bi večkrat na mesec delale z družinami (vsaka socialna delavka bi delala s šestimi družinami za polni delovni čas in bi imela svoj službeni avto), bi takšno socialno delo z družino lahko pripomoglo k temu, da ne bi bilo treba toliko otrok nameščati v rejništvo ali drugo institucionalno oskrbo, to pa pomeni, da bi bil strošek države na splošno manjši (kljub dejstvu, da bi država morala omogočiti nove zaposlitve in nakup avtov).

Realnost je drugačna, sama obravnavam vsaj 3,2-krat več družin, kot jih predvideva omenjeni izračun. Katera kvota omogoča kakovostno delo z družinami? Imam za vse družine, ki jih obravnavam, čas? Nimam. In zato se mi podplat socialne delavke odleplja. Sodelujem le s tistimi družinami, ki so »nujnejše«, in upam, da tiste družine, ki jih imam v krpanskem zavihku »rokovnik«, mirujejo in ne ogrožajo otrokovih pravic in potreb. Predvsem pa si v zadnjem času natikam podplat krpanske birokratske delavke, ko poskušam biti redna in jedrnata pri zapisih, a pri tem sem za zdaj še neuspešna.

Hvaležna sem, da sem se udeležila konference »Doktrina in praksa socialnega dela z družinami s številnimi izzivi: izkušnje projekta LIFE«, ker sem ponovno osvežila socialnodelovni koncept razmišljanja, ker sem spoznala, da sem pogosto na svojih vožnjah z družinami sama diktirala, kam mora družina iti, jim dajala domače naloge, ki niso najbolj ustrezale njihovim izzivom. Sem pa ozavestila, da sem delala tudi dobro, saj sem z družinami ustvarila pristne odnose, v katerih so se člani počutili varne, saj sem spoštovala njihovo enkratnost in sem vztrajala z njimi, kljub temu, da so bili brez »domačih nalog«. In najpomembnejše, ob obiskih na domu si sezujem čevlje in si natakнем otroške copate. Zahvaljujem se doc. dr. Nini Mešl in as. dr. Tadeji Kodele, ki sta me nagovorili k pisanju tega eseja in mi ga pomagale zbrusiti in izpiliti.

Gabi Čačinovič Vogrinčič, Nina Mešl (2019)

Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti

Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. 218 strani.

ISBN 978-961-6569-66-8

Branje znanstvene monografije *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti* (2019) avtoric Gabi Čačinovič Vogrinčič in Nine Mešl, mojih spoštovanih in ljubljenih kolegic, z mislijo, da bom o knjigi napisala recenzijo, je v meni zbudilo duševno stanje, podobno tistemu, ko sem spremljala svoje najbližje ob njihovem izpostavljanju očem javnosti. Svojo običajno zaznavo sem dopolnila s položajem, v katerem sem se poskusila vživeti v pogled neznanih ocenjevalcev, na preži za vsak njihov odziv, tako navdušenje kot morebitno nezanimanje, odobravanje na eni strani ali znamenja nerazumevanja in nezadovoljstva na drugi strani. Kot da bi intenzivnost svojega doživljanja prestavila v drugo menjalno ročico in spremljala dogajanje iz dveh različnih perspektiv (čeprav je seveda tudi moje vživljanje v druge zgolj različica *moje* interpretacije). Nekateri v takšnih okoliščinah zavzamejo gledišče nekritičnih oboževalcev, sama pa sodim k tistim, ki v želji, da bi se vrednoteno delo nam dragih ljudi pokazalo za vrhunsko, izostrijo svoje kritično oko.

Po pazljivem začetnem sledenju vzorcem pletiva, ki sta ga pred bralce razgrnili avtorici, sem (po kar poštenem deležu prebranih strani) v sebi začutila popuščanje svoje napete drže, ki se je postopno sprostila in mi omogočila doživljajsko stanje, dobro znano iz prej omenjenega družinskega konteksta – olajšanje, ki omogoči prepustitev, uživanje, občudovanje in navdušenje.

Socialno delo z družino avtorice Čačinovič Vogrinčič, izdano leta 2006, je bilo pionirsko delo, ki je socialnim delavkam in delavcem v Sloveniji ponudilo težko pričakovano in nujno potrebno znanstveno reflektirano strokovno znanje za eno od temeljnih področij sodelovanja z ljudmi v različnih psihosocialnih stiskah, nova knjiga pa je kakor redek, dragocen napitek, ki je v skoraj desetletju in pol, obogaten z izvirnim delom soavtorice, dozorel v izdelek z odlikami plemenite, vrhunske pijače. Toliko različnih smeri vidim, po katerih



bi se lahko napotila v ocenjevanju monografije. V uteho mi je, da sta Marija Kavkler in Irena Lesar, avtorici recenzij, objavljenih na začetku knjige, že opravili nekaj preglednega potopisja, in dovolila si bom svoje kritično branje opreti na nekaj izbranih perspektiv.

Moj pogled je takoj pritegnil način, kako je delo napisano, saj uteleša osrednje sporočilo monografije o tem, kako strokovno ravnati v socialnem delu z družino v skupnosti. Izžareva tesno, spoštljivo partnerstvo avtoric, ki večinoma v prvi osebi dvojine in z veliko mero samorefleksije, s katero se redno ozirata na zgodbo, ki jo gradita od prve strani, in se kritično sprašujeta o svojih strokovnih in etičnih predpostavkah, umeščata izbrane avtorje in njihove koncepte ter modele v kontekste časa in prostora, v katerih so jih razvili, vedno pa se vračata k temeljnima idejama kompleksnosti in negotovosti oziroma nedokončnosti pri pisanju o ciljni tematiki. Vse to počneta z natančno rabo jezika postmodernega socialnega dela, tako dosledno, da se lahko bralki in bralcu občasno zvrsti v glavi, ko se *delovni odnos soustvarjanja, izvirni delovni projekt pomoči, spoštljivi in odgovorni zaveznik in ekspert na podlagi svojih izkušenj* že petdesetič zapišejo in skoraj ni več mesta, kjer ne bi ugledala teh jedrnih zidakov, iz katerih nastaja stavba pripovedi avtoric.

V več kot polovico monografije obsegajočem (zame) uvodnem delu kolegici razprostrta in podrobno opišeta svoje razumevanje kompleksnosti socialnega dela z družino s poudarkom na dveh glavnih stebrih potrebnega znanja, namreč znanja o procesih in znanja o družinah kot znanja za ravnanje. Čeprav je zaradi opisane uvodne vzpostavitve najširšega konceptualno metodičnega okvira knjigo smiselno brati od začetka do konca, jo lahko odpremo skoraj na kateremkoli mestu in nas bo sprejela v svoje naročje, ne da bi se bali, da smo se izgubili, pa če smo na začetku, sredini ali v izteku poklicne kariere. Vsako od izbranih področij socialnega dela z družino – s številnimi izzivi v skupnosti, v rejništvu, šoli, v primerih odklonskega vedenja mladih, v procesu ločitve in razveze, s starim družinskim članom – predstavljenih v zadnjem delu monografije, je smiselno zaokrožena celota, zapisana z značilnim soustvarjalnim, partnerskim pisalom in z neizčrpnimi različicami povzemanja vodilnih niti, iz katerih je sešita osrednja pripoved. Priljubljeni metafori prve avtorice o filigranskem ravnanju v socialnem delu bi tako dodala svoj vtis fraktalnega pisanja, v katerem se v vsakem stavku ali vsaj odstavku zrcalita jezik in podoba socialnega dela z družino, kakršno sta s soavtorico ustvarili in predlagali v knjigi kot celoti.

Knjiga je zame večplasten primer preseganja mnogoterih razdvajanj, tako značilnih za kulturo, v kateri se socializiramo in izobražujemo. To preseganje je ponekod predvsem kreativno dopolnjevanje, drugod pa tako kakovostno preraščanje, da lahko govorimo o porajanju novega pogleda, razumevanja, paradigme, kot to radi poimenujeta avtorici. Vsebinsko, predmet (kaj), se pravi vrednote, cilji, poslanstvo, metode raziskovanja ipd., socialnega dela z družino (pa tudi socialnega dela na sploh) dogradita s procesi in načini (kako) oziroma spretnostmi ravnanja. Med njimi osrednje mesto pripišeta vzpostavljanju, ohranjanju in razvoju osebnega in delovnega odnosa.

Glede tega smo verjetno na vseh znanstvenih in strokovnih področjih, ki vključujejo medosebno interakcijo, po desetletjih raziskovanja učinkovitosti različnih oblik (teorij in konceptov, delovnih pristopov, modelov, metod in tehnik) sodelovanja in sistematičnega premišljevanja o praksi bolj ali manj neposrednega dela z ljudmi razvili enak sklep: kakovosten medosebni odnos med igralci-udeleženci-sodelavci je prvi pogoj za projektno uspešnost. K soustvarjanju varnega, zaupnega in upanje vzbujajočega odnosnega konteksta pomembno pripomore premik od patogeneze k salutogenezi, se pravi od tradicionalne osredinjenosti na primanjkljaje in težave k opiranju na tisto, kar je podlaga za rast in deluje, na pozitivno, kot so raznovrstni viri oziroma motivirajoči dejavniki za doseganje želenih sprememb.

Kolegici nazorno opišeta pristope in delovne modele, ki temeljijo na vzorcih navezanosti ter perspektivah moči in odpornosti. Ti se nanašajo na posamezne družinske člane – s posebnim poudarkom na socialnem delu z otrokom, ki je v slovenskem kontekstu strokovno precej podhranjena, zanemarjena tema – družinske sisteme in njihove skupnosti pa tudi na upravno administrativne, ekonomske, politične idr. strukture, ki bolj ali manj razvidno vplivajo na življenje ljudi. Pri tem kolegici nista konceptualno in metodično izključujoči ali enostranski, to je bila, razvojno gledano, značilnost pristopov pomoči, ki so se od povzdigovanja pomena analize tveganj preusmerili k sklicevanju zgolj na krepitev moči in analizo varovalnih dejavnikov. A tudi ko se pridružujeta družinski zgodbi, ki izhaja iz težav, ovir in stisk, jo povzemata in raziskujeta na način, ki odpira prostor za ubeseditev še neizpovedanega, za konstruktivno preokvirjanje pomena doživetega. Vse to lahko pripomore k temu, da se s problemi zasičena zgodba začne pisati na novo in v želeni smeri.

Za poimenovanje dopolnjevanja, dograjevanja tradicionalno poudarjene perspektive z alternativno se mi zdi ustrezna prisposodba sestavljanke, ki jo avtorici večkrat uporabita, za nastajanje novih kvalitet pa bi bilo morda zanimivo razmisliti o novi metafori. Takšni, ki bi se odlepila od predstave o (končnih) delcih oziroma sestavinah, ki se lahko med seboj zelo različno kombinirajo in prilegajo, in vključila podobo soustvarjanja do določene mere pričakovanega, hkrati pa nepredvidljivega, izvirnega, sinergično porajajočega se interakcijskega izida.

Ko sem že pri pisnem slogu avtoric – jezik je po moji oceni večinoma dovršen, tu in tam celo s pridihom literarne vrednosti, občasno pa nekoliko šolski, ko gre, denimo, za ponavljanje določene besede ali besedne zveze v isti stavčni povedi. Morebitna prihodnja predelava knjige bi njen zdajšnji minimalno razčlenjen videz obogatila z vnosom bolj raznovrstnih oblik, v katerih je posredovana vsebina – s slikovnim gradivom, skicami, nekoliko bolj izpostavljenimi odseki s konkretnimi primeri in podobno, ne da bi zdrsnila v učbeniški ali priročniški knjižni način.

Delo je zgled premoščanja v znanosti, stroki in praksi (še en primer razlikovanja, ki bo – če še ni – gotovo predmet prihodnjega raziskovanja in razprave) še močno utrjenih razkorakov med tem, kaj učimo v šolah socialnega dela, in tem, kako strokovnjaki delujejo v praksi, pa med raziskovanjem in prakso in med

teorijo in prakso (to neskladje uspešno preseže pojem teorija prakse oziroma praktična teorija). Socialno delo, ki ga zagovarjata avtorici, je reflektivno so-raziskovanje prakse in koordinirana inovativna proizvodnja oziroma soustvarjanje znanja v procesih sodelovanja vseh udeleženih akterjev. Tradicionalne, na »dokazih« utemeljene raziskave dopolnjujejo na praksi utemeljene, na obzorju razvoja znanosti, stroke in umetnosti socialnega dela pa se svetlika pojmovanje (samo)reflektirajočega in (samo)raziskujočega praktika. Ta v svoje redno delo sistematično vključuje premišljevanje o svojih ravnanjih in njihovih učinkih, pri tem pa so pomemben podatkovni vir njegovega sprotnega ocenjevanja delovne uspešnosti njegovi projektni partnerji (tradicionalno poimenovani kot uporabniki ali klienti, stranke) – soraziskovalci.

Knjiga prerašča še eno pomembno razlikovanje, tisto, ki ga, vsaj do določene mere, lahko najhitreje udejanjimo tako v raziskovanju in izobraževanju kot vsakdanjem socialnem delu, razlikovanje med mikro- in makroprakso. Socialno delo z družino poteka z upoštevanjem ugnezdenosti vsakega udeleženega kompleksnega sistema v druge kompleksne sisteme, s katerimi je v interakciji, v tesni povezanosti in soodvisnosti kot značilnih pogojih dolgoročne (več)sistemske obstojnosti.

Ker so mi osebno in strokovno ljube, bom za ponazorilo svojega razumevanja uporabila narativne prisposodbe, ki jih, pretanjeno in odmerjeno posejane, najdemo tudi v monografiji. Že posameznik je polifonija glasov, kot temu pravijo narativni avtorji, in to glasov, ki se porajajo, ostajajo, se umikajo v ozadje, ugašajo, se razdvajajo, združujejo. Individualna večglasna simfonija je v večjem ali manjšem sozvočju z družinskim kompozicijskim repertoarjem, ta s skupnostnimi glasbenimi programi in ti bolj ali manj uspešno rezonirajo s prevladujočimi družbeno kulturnimi muzikalnimi temami. Omenjeni procesi potekajo večsmerno, od spodaj navzgor in od zgoraj navzdol, ter utrjujejo trajnostne in spreminjajo neobstoje oziroma porajajo zametke za nove glasove, večglasja, disonance in milozvočja, solistične vložke in stabilno, nepogrešljivo spremljavo v ozadju.

So-raziskovanje v socialnem delu z družino nikoli ni usmerjeno zgolj na konkreten družinski sistem, njegove »zunanje« materialne in formalne potrebe in probleme ter »notranje« vzorce družinske resničnosti (sama takšno razlikovanje bolj povezujem z interpretativno perspektivo opazujoče osebe kot s stvarno razdeljenostjo pojava, smo pa v zahodni kulturi gotovo navajeni tako razumeti, kar se nam dogaja), temveč je vselej tudi skupnostno zavzeto in družbeno kritično. Znameniti slogan (sprva ameriških) študentskih in feminističnih gibanj iz poznih šestdesetih letih 20. stoletja, da je osebno oziroma zasebno vedno tudi socialno in politično, je vgrajen v srčiko strokovnega pojmovanja in ravnanja v socialnem delu z družino, kakršno zagovarjata in s konkretnimi primeri iz svoje prakse in raziskovanja ponazorita avtorici.

Kritični sta, denimo, do nezadostnih delovnih razmer na področju rejništva, do sodobne javne šole kot prepočasi učeče se skupnosti, v kateri ne le ostajata, ampak se, podprti z neoliberalno ekonomsko politiko, celo krepita družbeno razslojevanje in izključevanje otrok in družin z mnogimi izzivi, med katerimi izstopa revščina. Kritični pa sta tudi do nezadostne strokovne usposobljenosti socialnih delavk in delavcev za izvajanje procesno in odnosno

utemeljenega, nujno individualiziranega in redno reflektiranega socialnega dela na omenjenih in drugih področjih, do njihovega prepogostega sklicevanja na strokovno razvodenelo in neoprijemljivo »spremljanje« družin in puščanje, da se stvari »same zgodijo«.

A njuno pisanje se ne ustavi pri nabrušenem peresu in žuganju s prstom. S svojo monografijo ter izobraževalnimi in (po)svetovalnimi izkušnjami kažeta redko osvetljeno pot uresničevanja plemenitih idealov lokalne in globalne (»glokalne«) družbene (in v zadnjem času vse aktualnejše okoljske) pravičnosti in enakosti ter kakovostnega življenja kot končnega poslanstva socialnih delavk in delavcev v praksi neposrednega sodelovanja z ljudmi. Pokažeta, kako se tke osebno, skupnostno in družbeno zavzeto socialno delo v medosebnih – tudi medinstitucionalnih in medsektorskih – interakcijah tukaj in zdaj, ko se na drugih bojnih poljanah krešejo in udarjajo dragocena idejna, včasih pa tudi snovna kopja družbeno kritičnih, radikalnih in aktivističnih gibanj za pravičnejši jutri.

Svoje branje *Socialnega dela z družino* želim skleniti s še eno njegovo izstopajočo razsežnostjo – z njegovo generičnostjo, transteoretskostjo in potencialno transdisciplinarnostjo. Čeprav je delo namenjeno področju socialnega dela z družino, so paradigmatске predpostavke, na katerih je utemeljeno, in predlagana zgradba procesnih konceptov, metod in spretnosti njihovega uresničevanja tako sistematično nesistematične, tako odločno in določno nedoločne, da lahko postanejo znanstveni in strokovni okvir – s pridihom ustvarjalno umetniškega – vsakršnemu socialnodelovnemu ravnanju.

In ne le socialno delo, iz njega se lahko napajajo vsi poklici pomoči in celo vsi poklici, ki vključujejo medosebne interakcije v procesih spreminjanja manj učinkovitih in razvoja uspešnejših vzorcev prilagajanja na pritisk življenjskih okoliščin in njihovega sočasnega sooblikovanja. Jezik, v katerem je napisana monografija, precej spominja na jezik sodobnih znanosti o kompleksnosti, ki jih odlikujeta zlasti njihova ekosistemska transdisciplinarnost in transteoretskost z neskončnimi možnostmi uporabe in nadaljnje rasti. Morda bo omenjena razsežnost poklicu socialnega dela omogočila večje družbeno prepoznavanje njegovega zdajšnjega in potencialnega prihodnjega prispevka k razvoju nove kulture sobivanja ljudi in drugih življenjskih in snovnih oblik. Kulture, ki se poraja iz zavedanja naše neogibne povezanosti, soodvisnosti, našega vzajemnega sovplivanja in njegovih posledic. Letos mineva pet desetletij, odkar je molekularna biologinja Lynn Margulis izoblikovala tezo, s katero je splošno sprejeto darvinistično teorijo na tekmovanju in naključnih mutacijah utemeljene evolucije vrst postavila na glavo. Pokazala je, da je bil ključni dejavnik razvoja od enoceličnega do večceličnega organizma svojevrstna simbiotska organizacija sobivanja enoceličarjev, sodelovanje, ki je zagotovilo njihovo obstojnost in omogočilo kompleksnost razvoja življenjskih oblik.

Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti avtoric Gabi Čačinovič Vogrinčič in Nine Mešl vabi bralke in bralce – študentke in študente, strokovne delavke in delavce ter visokošolske izobraževalke in izobraževalce na področjih socialnega dela in sorodnih poklicev pomoči pa tudi pedagogike, sociologije, komunikologije, antropologije, prava, političnih

ved, ekonomije, novinarstva, medicine in drugih zdravstvenih ved – k temu, da znova premislimo o svojih ustaljenih spoznavnih izhodiščih iz perspektive, zarisane v knjigi, in kritično pretresemo svoja ravnanja in njihove posledice za naše življenje in življenje drugih prebivalcev sistema Zemlja. Socialne delavke in delavci lahko postanemo glasniki in vzorniki porajajoče se globalne kulture soustvarjalnega sodelovanja v smeri dogovorjenih zelenih sprememb.

Zame je knjižna recenzija nujno in neizogibno avtorska in zavedam se, da sem v svoje pisanje vpletla niti iz tkanine, ki je pozorni bralci in bralke ne bodo zasledili v monografiji. Uporabila sem jih z neomajno vednostjo, da so zasnovane v preji, ki jo soustvarjamo sodelavke in sodelavci na Katedri za teorije in metode pomoči v socialnem delu, in z velikim zaupanjem, da so bili moji občasni idejni dodatki porojeni v trenutkih navdihnjenosti s knjigo, ki sta jo napisali kolegici, in navdušenja nad njunim izjemnim izdelkom.

Lea Šugman Bohinc

Vesna Leskošek, Tadeja Kodele in Nina Mešl (urednice) (2019)

Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji

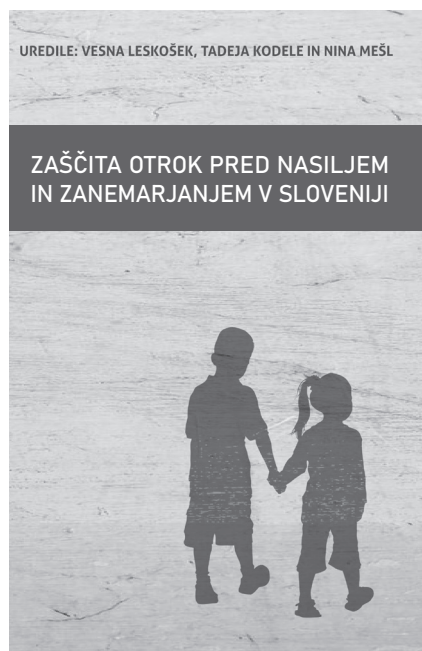
Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. 277 strani.

ISBN 978-961-6569-71-2

Vsak med nami je bil nekoč otrok. To je nekaj, kar je skupno vsem. Prizadevanja, da bi otroci dosegli svoj najboljši potencial, napredovali, se razvijali, samouresničevali in uspevali skladno s svojimi zmožnostmi, bi morali biti skupni cilj vseh nas. So prihodnje generacije staršev, starih staršev, delavcev in delavk različnih poklicev, voditeljic in voditeljev ter odločevalk in odločevalcev. Torej tistih, ki bodo nekoč soustvarjali sedanjost in prihodnost novih generacij otrok. Kako danes obravnavamo nasilje nad otroki, bo neposredno vplivalo na prihodnje družine in družbo. Pomembna naloga odraslih je, da varujemo integriteto otroštva danes in v prihodnosti.

Vsi otroci imajo pravico biti zaščiteni pred nasiljem, izkoriščanjem in zlorabo. Kljub jasnemu pravnemu in etičnemu imperativu zaščite otrok pa ostaja nasilje nad otroki povsod navzočno. Številni otroci po vsem svetu iz različnih socialno-ekonomskih in kulturnih okolij, različnih starosti ter z različnimi potrebami in izkušnjami vsak dan trpijo nasilje, izkoriščanje in zlorabe. Nasilje vsako leto prizadene milijone otrok po svetu, tudi v Sloveniji. Kako žgoča je problematika, ponašarja podatek: slovenska policija je samo v prvi polovici 2019 obravnavala 354 primerov zanemarjanja mladoletne osebe in surovega ravnanja, medtem, ko je v celotnem letu 2018 obravnavala 289 primerov.

UNICEF-ovi (2017) globalni podatkih o nasilju nad otroki kažejo, da otroci doživljajo nasilje celotno obdobje otroštva, v različnih okoljih in pogosto od ljudi, ki jim zaupajo in s katerimi so vsak dan v stiku. Trije od štirih otrok po svetu v starosti od dveh do štirih let so žrtve rednega nasilnega discipliniranja skrbnikov, šest od desetih otrok pa je izpostavljenih telesnemu kaznovanju. V svetovnem merilu štirje od desetih staršev ali skrbnikov otrok verjamejo, da je telesno kaznovanje otrok neizogiben del vzgoje. Tveganje za nasilje presega ozko kategorizacijo, saj so nasilju izpostavljeni otroci različnih starosti, spola, etničnega ozadja, verske pripadnosti, hendikepa, socialno-ekonomskega statusa.



V svetu vsaj eden od štirih otrok, mlajši od pet let, živi z materjo, ki je žrtev intimnega partnerskega nasilja. V svetu je približno polovica deklet med 15. in 19. letom starosti prepričana, da ima moški včasih pravico udariti ali pretepati svojo ženo. V svetovnem merilu je bilo približno vsako deseto dekle, mlajše od 20 let, žrtev posilstva ali spolnega nasilja v določenem obdobju življenja. Žrtve spolnega nasilja in spolnih zlorab so pogosto tudi dečki, a žal zaradi pomanjkanja zanesljivih podatkov ni mogoče podati ocene o deležu dečkov, ki so preživeli spolno nasilje ali zlorabo. Zakaj navajam te podatke? Predvsem zato, da ponazorim kompleksnost nasilja nad otroki v družinskem okolju, ki velja za tisto okolje, kjer bi se moral vsak otrok počutiti varnega, negovanega in spoštovanega. Okolje, kjer bi se glas otroka moral slišati in upoštevati. Okolje, ki primarno vpliva na otroka in njegove zmožnosti in priložnosti za razvoj potencialov.

Podatki kažejo, da nasilje pogosteje doživljajo dekleta in otroci z oviranostmi, otroci, ki so brezdomni, se ne izobražujejo, so migranti/migrantke, pripadajo LGBTQ+ skupnosti, etničnim manjšinam, so v konfliktu z zakonom ali živijo na oddaljenih območjih (Sood *et al.*, 2019). Pri obravnavi vseh oblik nasilja nad otroki je zato pomembno, da upoštevamo perspektivo interseksionalnosti ter programe in postopke oblikujemo tako, da upoštevajo specifične potrebe otrok, njihov položaj in osebne ali družbene okoliščine, ki vplivajo na to, kako, če sploh, spregovorijo o nasilju, ki ga doživljajo, in ali imajo dostop do potrebnih sistemov podpore in zaščite v družinah, skupnostih, šolah, zdravstvenih institucijah in drugje.

Monografija *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* celovito analizira stanje in izzive, povezane z interdisciplinarnim in medsektorskim pristopom k varstvu in zaščiti otrok, ki so žrtve nasilja. Monografija združi znanstvenoraziskovalna področja socialnega dela, kriminologije, sociologije, pedagogike, medicine in javne sektorje, kot so socialno varstvo, zdravstvo, šolstvo, pravosodje in policija. To je svojevrsten preboj in posebnost tega dela. Strokovnjaki in strokovnjakinje ter raziskovalke in raziskovalci že več let opozarjajo na odsotnost krovnega zakona, ki bi normativno urejal celotno področje varstva in zaščite otrok ter omogočal vzpostavitev neodvisnega telesa, odgovornega za spremljanje in določitev pravnega okvirja, postopkov in praks na tem področju. Potreba po takšnem celovitem pristopu ostaja kljub uveljavitvi novega Družinskega zakonika, ki delno odpravlja obstoječe pomanjkljivosti, a žal ne za vse otroke, v vsej raznovrstnosti njihovih življenjskih situacij. Monografija z interdisciplinarnostjo pokaže, da je celovit pristop v praksi mogoč.

Monografija kompleksnost postopkov in medinstitucionalnega sodelovanja predstavi sistematično, sočasno pa jih interpretira iz sociološke in otrokocentrične perspektive. Postopke nam predstavijo avtorice, izjemne strokovnjakinje na različnih področjih, ki kot rdečo nit monografije obravnavajo nekaj izzivov, na primer: za otrokove potrebe občutljivi in za otroka prijazni postopki, opredeljevanje najboljši koristi otroka v postopkih in sodelovanja otrok, nujnostjo interseksijske perspektive, vpeljevanje koncepta na travmi utemeljenega pristopa ter medinstitucionalno in interdisciplinarno sodelovanje.

Delo je razdeljeno na dva dela. Prvi je sestavljen iz štirih poglavij, ki področne varstva in zaščite otrok pred nasiljem in zlorabljanjem širše kontekstualizirajo, saj obravnavajo konceptualizacijo otroštva, otrokove pravice, normativne okvire varstva in zaščite otrok, najboljšo korist otrok in perspektivo interseksionalnosti kot temeljno izhodišče pri opredelitvi znanj, spretnosti in kompetenc strokovnjakov in strokovnjakinj različnih strok, ki pridejo v stik z otrokom, ki je žrtev nasilja. Drugi del je namenjen kritičnemu pregledu poteka postopkov zaščite, vse od razkritja nasilja ali zanemarjanja do postopkov in ravnanj po prijavi, pomenu na travmi utemeljenega pristopa pri delu z otroki, žrtvami nasilja, in dobrim praksam, izzivom in težavam medinstitucionalnega sodelovanja.

V uvodnem poglavju monografije nam avtorici Jasna Podreka in Veronika Tašner predstavita zgodovino razvoja konceptov otrokovih pravic in otrokocentričnosti. Otrokocentričnost pomembno oblikuje sodobno konceptualizacijo otroštva in se kaže v vse večjem poudarku sodelovanja oziroma participacije otrok v vseh stvareh, ki otroke zadevajo.

Drugo poglavje je namenjeno pregledu normativne urejenosti varstva in zaščite otrok v Sloveniji. Avtorica Katja Filipčič poglavje interpretira skozi načelo otrokovih pravic ter na otrokovih pravicah utemeljenem pristopu. Dragocen pregled ključnih zakonodajnih okvirjev ter analiza prenosa mednarodnih priporočil in smernic mednarodnih organizacij v domači pravni red napeljujeta avtorico do sklepa, da pogosta nepovezanost pravnih postopkov reviktimizira otroka, ki je preživel nasilje.

Gordana Čižman v tretjem poglavju obravnava oceno in določanje najboljše koristi otroka ter udeležbe otrok v postopkih zaščite na centru za socialno delo. Avtorica na podlagi manjše kvalitativne raziskave pripravi sistematični pregled postopka določanja najboljše otrokove koristi, vključno z elementi, ki določajo korist otroka, opredelitve otrokovega interesa ter postopka beleženja otrokove koristi. Predstavi tudi ovire, s katerimi se srečujejo socialne delavke in delavci v tem procesu. Posebno pozornost nameni prednostim in slabostim standardizacije teh postopkov v odnosu do znanosti in stroke socialnega dela.

Avtorice Darja Zaviršek, Ksenija Domiter Protner in Maja Drobnič Radobuljac v četrtem poglavju, ki je tudi zadnje poglavje prvega sklopa, na podlagi analize izkušenj otrok, ki so bili žrtve nasilja in so se znašli v različnih institucionalnih okoljih, obravnavajo perspektivo interseksionalnosti. Ta je še posebej pomembna, ko gre za medinstitucionalno sodelovanje in interdisciplinarno obravnavo. Perspektiva interseksionalnosti od strokovnjakov in strokovnjakinj namreč zahteva preseganje tako imenovane silosne mentalitete. Ta je kratkoročno lahko udobna za organizacijo in posameznega strokovnjaka ali strokovnjakinjo, saj ohranja status quo, a ima dolgoročne, tudi nepopravljive posledice, je etično sporna in osredotočena na potrebe strokovnjakov in strokovnjakinj namesto na potrebe otrok, ki potrebujejo zaščito. Avtorice pišejo o vplivu škodljivih družbenih norm na delo strokovnjakov in strokovnjakinj ter na pregleden in neposreden način naštejejo temeljne kompetence zagovornic in zagovornikov otrok, pomenu interdisciplinarnih

metod in ciljev pri prepoznavanju in preprečevanju nasilja ter pri zagotavljanju podpore otrokom. Avtorice poglavje sklenejo s pozivom k oblikovanju in implementaciji robustnega sistema interdisciplinarnega sodelovanja. Priporočajo prenos znanja v prakso tam, kjer se pojavljajo vrzeli v znanju in kompetencah, sistematično zbiranje in analizo podatkov o otrocih skupaj z njimi ter oblikovanje celovite interdisciplinarne strukture varstva in zaščite otrok, ki bo kontinuirana, profesionalna in vzdržna.

Drugi sklop se začne s petim poglavjem monografije. V njem avtorice Danijela Frangež, Maja Drobnič Radobuljac in Tadeja Kodele pišejo o razkritju nasilja nad otroki in zanemarjanja otrok. Opredelijo različne oblike zanemarjanja in nasilja nad otroki, opozorijo na pomen ustrezne usposobljenosti strokovnjakov in strokovnjakinj, ki prihajajo v stik z otrokom v različnih okoljih in ki potrebujejo ustrezna znanja ter spretnosti za prepoznavanje znakov zanemarjanja ali nasilja nad otrokom. Opozorijo tudi na pomen odzivanja na razkritje, na pomen otroku prijazne in na otrokove potrebe osredotočene komunikacije, ter na pomen poznavanja sistema zaščite in podpore. Posebej so avtorice zanimale značilnosti razkritja zanemarjanja otrok in nasilja nad otroki ter odzivi strokovnih delavcev in delavk, zato so izvedle kvalitativno raziskavo. Ta je razkrila, da strokovni delavci in delavke najpogosteje zaznajo fizično nasilje, najredkeje pa spolne zlorabe, da otrok redko sam razkrije zanemarjanje, zlorabo ali nasilje. Sodelujoče strokovnjakinje in strokovnjaki so spregovorili tudi o tem, da razkritje v njih vzbudi močna čustva, zato je organizacija odgovorna za to, da zagotavlja podporo v obliki redne in izredne supervizije. Izrazili so potrebo po rednem izobraževanju in usposabljanju, prav tako si želijo ustreznih protokolov ravnanj na ravni organizacije, ki bodo zagotovili njihovo zaščito v primerih, ko se srečujejo z grožnjami ali nasiljem staršev po razkritju zlorab. Dodatno si želijo kakovostnih multidisciplinarnih praktikumov s področja zaščite otrok ter protokolov in sistemskih rešitev, ki bi preprečili sekundarno viktimizacijo otrok in izboljšali zaščito otrok v postopkih po prijavi. Avtorice opozorijo na nujnost zagotavljanja ustrezne podpore staršem oziroma nezlorablajočemu staršu ter ne nazadnje opozorijo na odgovornost, ki jo imamo odrasli, predvsem pa strokovnjaki in strokovnjakinje pri tem, da razkritju sledi prijava in da se sprožijo vsi postopki, namenjeni zaščiti otroka.

Šesto poglavje je namenjeno postopkom in ravnanjem po prijavi zanemarjanja otroka ali nasilja nad otrokom. Avtorice Vesna Leskošek, Neža Miklič in Sanja Sitar Surić sistematično in natančno opredelijo sosledje strokovnih postopkov vseh udeležениh v postopku na način, ki zagotavlja ustrezno zaščito otroka, je v otrokovo korist in usmerjen v okrevanje otroka. Opišejo, kakšna so pooblastila, naloge in kompetence centra za socialno delo, policije, državnega tožilstva, kako poteka postopek prijave v izobraževalnih ustanovah in zdravstvu. V podpoglavju o postopkih po prijavi opišejo potek ocene ogroženosti otroka in timsko delo, ki poteka na centru za socialno delo, ter potek policijske preiskave kaznivega dejanja, tudi izrek prepovedi približevanja. Opišejo vlogo zdravstva pri potrjevanju nasilja in zlorab, ukrepov za zaščito otroka in sodnem postopku. Posebno pozornost namenijo pogovoru z otrokom na policiji in centru za socialno delo, vključevanju otroka v te postopke in upoštevanju

načela najboljše koristi otroka. V sklepu opozorijo na pomen rednih skupnih posvetov, na katerih lahko strokovnjaki in strokovnjakinje sprotno rešujejo odprta vprašanja in razpravljajo o dilemah ter osvetlijo pomen medinstitucionalnega sodelovanja pri preventivnem delu.

Nina Mešl in Maja Drobnič Radobuljac se v sedmem poglavju posvetita pristopu, utemeljenem na razumevanju travme, in načinom dela z otroki, ki so žrtve zanemarjana in nasilja. Trdita, da bi morali vsi, ki v sklopu svojih nalog in pooblastil prihajajo v stik z otrokom, ki je preživel zlorabo ali nasilje, usvojiti ustrezne kompetence, prav tako pa bi morala občutljivost za travmo biti sestavni del operativnih postopkov organizacij. Opozorita, da »pristop, utemeljen na razumevanju travme, ne pomeni, da se osredotočamo samo na travmo«, temveč krepimo razumevanje o tem, kako »zgodovina travmatične izkušnje vpliva na njegove aktualne izzive« (str. 217). Pomemben argument, zakaj je nujno vpeljati na razumevanju travme utemeljene pristope, v poglavju podajo sogovorniki z izkušnjo postopka zaščite, ki so zaupali svoje izkušnje in omogočili vpogled v to, kakšne so bile njihove potrebe v tistem času in kako so se institucije na te potrebe v resnici odzivale. Dragocena je tudi sistematična evalvacija občutljivosti za travmo v vseh fazah postopka zaščite otrok, ki jo na podlagi praktičnih izkušenj zapiše otroška in mladostniška psihiatrinja. Avtorici skleneta, da je za uvajanje na razumevanju travme utemeljenih pristopov najprej potrebna politična volja za sistematično uvajanje takšnih pristopov.

Zadnje, osmo poglavje monografije povzema pregled praks in izkušenj medinstitucionalnega sodelovanja. Avtorice Ksenija Domiter Protner, Vesna Leskošek in Danijela Frangež opredelijo normativne podlage medinstitucionalnega sodelovanja, posebnosti sodelovanja v primerih obravnave in zaščite otrok, žrtev spolnega izkoriščanja in spolne zlorabe, otrok s posebnimi potrebami in otrok, prosilcev za mednarodno zaščito, beguncev in migrantov. Sledi predstavitev rezultatov raziskave, izvedene med koordinatorkami za področje nasilja. Avtorice poglavja ugotavljajo, da je sodelovanje pomanjkljivo, a obstajajo tudi primeri obetavnih praks, kot je pomurska medinstitucionalna skupina za preprečevanje nasilja v družini, ki o tematiki proaktivno ozavešča širšo in strokovno javnost. Raziskava je pokazala, da na uspešnost sodelovanja vplivajo številni dejavniki, od individualnih in organizacijskih pa vse do sistemskih. Kot prvi korak k vzpostavitvi učinkovitega in vzdržnega sistema medinstitucionalnega sodelovanja avtorice navajajo skupna izobraževanja različnih institucij.

Monografija *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjanjem v Sloveniji* se jasno loteva izzivov medinstitucionalnega sodelovanja na zahtevnem in nadvse kompleksnem področju preprečevanja in obravnave zanemarjanja otrok in nasilja nad otroki. To temo obravnava celostno in se pri tem osredotoča na otroka. Na otrokovih pravicah utemeljen pristop je eden od načinov, ki strokovnjakinjam in strokovnjakom različnih področij omogoča, da presegajo sektorske omejitve in profesionalne razmejitve ter na sodelujoč in vključujoč način sodelujejo pri doseganju pozitivnih in trajnih sprememb. Monografija je zgled takšnega sodelovanja in zato tudi izvrsten učbenik, pripomoček in vir znanja.

Avtorice monografije prepoznajo pomen na travmo in spol občutljivih pristopov, ki upoštevajo specifične potrebe po skrbi in podpori, potrebo po

ustreznem odzivanju na škodljive družbene norme in prepričanja, ki nasilje normalizirajo ali zmanjšujejo pomen negativnih posledic nasilja in zlorab na otroka. Pozornost namenjajo krepitvi moči otrok in nezlorablajočih odraslih ter načinom in pristopom k zmanjševanju stigme in sramu, ki vpliva na to, da otrok ne spregovori o nasilju. To je tudi prvi korak pri ustaljenem delovanju sistemov varstva in zaščite otrok. Monografija z interdisciplinarnim pristopom ustvarja tisto dodano vrednost, ki smo jo v domačem prostoru pogrešali.

Monografija lahko pomembno pripomore k oblikovanju prihodnjega sistema varstva in zaščite otrok. Sistema, ki bo zagotavljal kontinuiran sistem podpore, vse od preventivnega delovanja in za otroka prijaznega informiranja do prepoznavanja in razkrivanja primerov nasilja in zlorab, otroku prijaznih postopkov prijave do oblikovanja na otroke občutljivih podpornih storitev.

Agenda za trajnostni razvoj 2030 vsebuje pogumen in ambiciozen poziv k izkoreninjenju vsake oblike nasilja nad otroki. Če želimo, da bi ta cilj postal univerzalni družbeni imperativ, potrebujemo naložbe. Naložbe v krepitev učinkovitega in vzdržnega sistema varstva in zaščite otrok. Naložbe v oblikovanje ustreznega zakonodajnega okvira, ki ne bo spregledal nobene skupine otrok. In ne nazadnje naložbe v oblikovanje na dokazih utemeljenih intervencij in programov, ki sistematično obravnavajo različne dejavnike pojavnosti nasilja nad otroki. Za to, da dosežemo ta ambiciozni cilj, pa ni dovolj le intredisciplinarnost, temveč mobilizacija politične volje.

Kakovosten, otrokocentričen sistem varstva in zaščite otrok je izziv sedanjosti. Izziv, ki se ga moramo lotiti vključujoče in z jasnim ciljem, ki pravi, da bomo do leta 2030 v celoti izkoreninili zlorabe in izkoriščanje otrok, trgovino z njimi in vse vrste nasilja nad otroki, tudi mučenje.

Romana Zidar

Viri

- Policija (2019). *Pregled dela policije za prvo polletje 2019*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve. Pridobljeno 28. 2. 2020 s <https://www.policija.si/images/stories/Statistika/LetnaPorocila/PDF/PorociloZaPrvoPolletje2019.pdf>
- Sood, S., Cronin, C., Sengupta, A., Stevens, S., Gordon, M., Figueroa, N., & Thomas, D. (2019). *Technical guidance for communication for development programmes addressing violence against children*. New York: UNICEF.
- UNICEF (2017). *A familiar face: violence in the lives of children and adolescents*. New York: UNICEF. Pridobljeno 28. 2. 2020 s <https://data.unicef.org/resources/a-familiar-face/>