

Nina Mešl, Tadeja Kodele

**UDEJANJANJE SODOBNE DOKTRINE SOCIALNEGA DELA****Od obravnavanja strank k sodelovanju z ljudmi**

*Današnji izziv za prakso in znanost socialnega dela je, kako spodbujati okoliščine za razvoj in utrjevanje novih praks, temelječih na sodobni doktrini socialnega dela. Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami v različnih kontekstih potrjujejo, da prepoznavajo pomen premika k sodelovalnim procesom podpore in pomoči ter da so ta teoretska izhodišča privzele. Pred nami pa je nova naloga: soustvariti prakso, iz katere bo razvidno, da je sodelovalna paradigma tudi paradigma v uporabi. V skladu z razumevanjem izhodišč sodelovalnega socialnega dela je pomembno preseči ločevanje delovanja na mikro-, mezo- in makroravni ter iskati priložnosti v sodelovalnem dialogu vseh udeleženi v snovanju stroke in znanosti socialnega dela. V predstavitvi dela rezultatov projekta »Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje želenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja« avtorici razpravljata o priložnostih za skupni premik v usmeritev na področju socialnega dela od tega, »česa ni in kaj bi moralo biti,« k temu, »kaj je in kaj bi lahko bilo«.*

*Ključne besede: sodelovalno socialno delo, družine, soustvarjanje, jezik, izobraževanje.*

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

Tadeja Kodele je magistrica znanosti, s temeljno izobrazbo socialnega dela. Na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani je zaposlena kot asistentka in raziskovalka. Raziskovalno in pedagoško se ukvarja s socialnim delom z mladimi in socialnim delom z družino. Kontakt: tadeja.kodele@fsd.uni-lj.si.

**IMPLEMENTING CONTEMPORARY SOCIAL WORK DOCTRINE – FROM TREATING THE CUSTOMERS TO COLLABORATING WITH PEOPLE**

*Today's challenge for social work practice and science is to stimulate conditions for development and strengthening of new practices, based on a contemporary social work doctrine. Our experiences of collaboration with social workers in different contexts have confirmed that they recognize the importance of a shift towards collaborative processes of support and help and that they already espoused these theoretical starting points. Now we have a new task: to co-create practice where it will be evident that collaborative paradigm is also a paradigm-in-use. Understanding the starting points of collaborative social work, it is important to overcome division of working on micro, mezzo and macro levels and search for opportunities in collaborative dialogue of all participants in building a social work practice and science. Throughout the presentation of some results of the project Helping families in the community: co-creation of desired changes for reducing social exclusion and strengthening health, the authors discuss the opportunities for common shift in the field of social work from "what is missing and what should be" to "what is and what could be".*

*Keywords: collaborative social work, families, co-creation, language, education.*

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 in social work with families. Contact: nina.mesl@fsd.uni-lj.si.

Tadeja Kodele is Master of Science, with education in social work. She is employed at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana, as an assistant lecturer and researcher. Her areas of research and teaching include social work with youth and social work with families. Contact: tadeja.kodele@fsd.uni-lj.si.

**Uvod**

Več aktualnih procesov naju je spodbudilo k premisleku o socialnem delu in o nujnih, zahtevnih, a ne nemogočih nalogah, ki jih moramo opraviti skupaj, da bomo obvarovali, kar imamo v socialnem delu dobrega, in razvili možnosti za še boljše prakse socialnega dela v Sloveniji. To so gotovo (znova) aktualna razmišljanja o reorganizaciji centrov za socialno delo, ki jih razumeva kot ključne institucije socialnega dela, temeljno varovalo za vse ljudi, velikokrat zadnje zatočišče najbolj razvrednotenih, stigmatiziranih, izključenih, ki se srečujejo s številnimi življenjskimi izzivi. Aktualni primer otrok, nameščenih v rejniško družino, in odziv družbe na strokovno delo centrov za socialno delo. Dragoceni pogovori s socialnimi delavkami<sup>1</sup> na

<sup>1</sup> V prispevku je za socialne delavce in socialne delavke ter za študente in študentke uporabljena ženska slovnična oblika, v skladu s spolno zastopanostjo zaposlenih v socialnem varstvu in študentov na Fakulteti za socialno delo.

centrih za socialno delo v okviru izobraževanj, ki smo jih v različnih kontekstih pripravili na Fakulteti za socialno delo. In gotovo bogato novo znanje, ki smo ga razvili v okviru akcijsko raziskovalnega projekta *Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja*<sup>2</sup>.

V prispevku piševa o več temah, a povsod se prepletajo različne ravni, v katere se umešča socialno delo. V znanosti in stroki socialnega dela ne moremo delovanja na mikroravni, na kateri smo v odnosu s človekom, ki potrebuje podporo in pomoč, nikoli zares ločiti od delovanja na mezo- in makroravni, ki zagotavljata, da lahko socialna delavka deluje v skladu z razvito doktrino socialnega dela. Torej, da lahko kot spoštljiva in odgovorna zaveznica ljudi (Madsen 2007) sodeluje z ljudmi, ki so strokovnjaki na podlagi lastnih izkušenj, ter v delovnem odnosu soustvarjanja in v izvirnem delovnem projektu pomoči (po Čačinovič Vogrinčič 2006), v sodelovanju z vsemi udeleženi, uvaja zelene spremembe za več socialne moči, za preseganje socialne izključenosti, za dostojno življenje vsakega človeka.

V nadaljevanju povzameva temeljna konceptualna izhodišča socialnega dela, ki jih razumeva kot sodobno strokovno socialno delo, za katero se moramo zavzemati vsi udeleženi v snovanje naše znanosti in stroke (raziskovalci na fakulteti, socialne delavke v praksi, vodstva organizacij s področja socialnega varstva in seveda oblikovalci zakonodaje in politik – vse to je okvir za delo). Opiševa tudi nekaj ključnih premikov, za katere meniva, da se morajo zgoditi na področju znanosti in stroke socialnega dela. Potem predstaviva raziskavo in rezultate akcijsko raziskovalnega projekta *Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja*. Pri tem posebej poudariva izkušnje družin, ki so bile vključene v projekt. Prikaževa, kaj so sogovorniki opredelili kot novo izkušnjo sodelovanja, kaj je bilo v podpori in pomoči družinam drugače v primerjavi z drugimi oblikami pomoči, ki so jih doslej doživeli. Skleneva s povzetki ključnih prispevkov vseh udeleženi v razvijanje znanosti in stroke socialnega dela, da bi omogočili premik od sprejemanja sodelovalne paradigme v socialnem delu k udejanjanju te paradigme v vsakodnevni praksi.

### Konceptualna izhodišča za sodelovalno socialno delo

Paradigmatski premik k socialnemu konstrukcionizmu (gl. npr. Andersen 1994, Anderson, Goolishian 1994, Hoffman 1994, Gergen 2001, Anderson, Gehart 2007) je korenito spremenil razumevanje procesov podpore in pomoči. Omogočen je obetaven prostor za sodelovanje, dialog, soustvarjanje zelenih izidov, refleksijo, udeležnost, mobilizacijo virov, odpornost, skupno raziskovanje pomenov, soustvarjanje novih zgodb. Socialni konstrukcionizem omogoča razvijanje sodelovalnega socialnega dela, v katerem strokovnjaka kot nekoga, ki ve, kaj je za človeka dobra rešitev, in uporabnika, ki naj bi strokovnjakove nasvete upošteval, nadomesti občutljivo skupno raziskovanje sogovornikov, udeleženi v procesu soustvarjanja zelenih izidov. V sodelovalnem socialnem delu izhajamo iz teoretskih izhodišč narativnih pristopov (gl. npr. dela White, Epston) in k rešitvi usmerjene terapije (gl. npr. dela de Shazer, Kim Berg<sup>3</sup>) kot podlage za skupno raziskovanje pomenov, dominantnih zgodb, izjem od zgodb, ki izključujejo, razvrednotijo, za soustvarjanje novih zelenih življenj.

S premikom k socialnemu konstrukcionizmu razumemo, da so v socialnem delu osrednji procesi, ki jih razvijamo med udeleženi v projektu sodelovanja in pomoči. S sodelovanjem lahko omogočimo nove izkušnje spoštovanja, dostojanstva, upoštevanja in krepimo moč sogovornikov. Razumemo tudi pomen odnosa, s katerim začnemo pogovor s človekom. Še vedno je strokovno izhodišče, ki odlično opiše vlogo socialne delavke, že velikokrat citiran Madsenov

<sup>2</sup> Projekt financirata Norveški finančni mehanizem in Služba vlade RS za razvoj in kohezijsko politiko v obdobju od 16. 2. 2015 do 30. 9. 2016.

<sup>3</sup> Navedeni avtorji so izvirni avtorji obeh pristopov. Za njimi so številni drugi avtorji razvijali ideje in objavljali s tem povezane članke in monografije.

opis (2007) spoštljivega in odgovornega zaveznika. To, da smo na strani ljudi, da smo osebno zavzeti, da ljudi podpiramo v ustvarjanju zelenih sprememb, je gotovo sodobna vloga socialnih delavk. O razumevanju pomena jezika piševa v naslednjem poglavju.

V Sloveniji imamo razvito znanje za ravnanje. Misliva, da presega pogosto razpravo o razkoraku med teoretskim znanjem, razvitim na fakultetah ali raziskovalnih inštitutih, in potrebami prakse. Gre za znanje, ki je nastajalo v sodelovanju z ljudmi, ki so potrebovali pomoč, socialnimi delavkami v praksi in predavateljicami na fakulteti. Koncept delovnega odnosa in izvirnega delovnega projekta pomoči (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005, 2006) je specifično znanje socialnega dela, v katerem sodelujemo vsi udeleženi v raziskovanju zelenih izidov in poti do zelenih sprememb. Če razumemo koncept, sodelujemo z ljudmi z odprtostjo do nenehnega soustvarjanja novih znanj.

V projekt sodelovanja pa lahko ljudi zares povabimo le, če izhajamo iz temeljnega prepričanja, da so ljudje strokovnjaki za svoje življenje, da so kompetentni in da zametke rešitev imajo že v sebi. Verjameva, da so ljudje, čeprav se srečujejo s številnimi izzivi in potrebujejo pomoč in podporo za zelene spremembe, odporni (Walsh 2006). Ljudje so veliko več kot problemi, s katerimi se spoprijemajo. V socialnem delu potrebujemo premik od prevladujoče usmerjenosti, »česa ni in kaj bi moralo biti,« k odnosu, »kaj je in kaj bi lahko bilo« (Madsen 2007).

V več desetletjih razvijanja razumevanja in poskusov udejanjanja nove, sodelovalne paradigme izkušnje vedno znova kažejo na problem, kako preseči stare, znane, prevladujoče načine ravnanja, ki pogosto strokovnjaka silijo v vlogo nekoga, ki pozna resnico. Današnji izziv je spodbujati okoliščine za razvoj in utrjevanje novih praks, iskati poti, da bo paradigma sodelovalnega dialoga v procesih podpore in pomoči, ki smo jo morda že privzeli, postala tudi paradigma v uporabi, torej paradigma, ki bo ustvarjala naš vedenjski svet (Mešl 2008). V prispevku predstavlja delo v že omenjenem projektu, ki ga razumeva kot primer dobre prakse udejanjanja sodelovalne paradigme.

## Ne gre le za nove besede!

Shazer (1994) v knjigi *Besede so bile na začetku čarobne* piše o temeljni vlogi jezika za razumevanje sveta in procesov pomoči. Med drugim zapiše:

Sodobni filozofi gledajo, kako smo uredili svet v naših jezikih in kako je naš jezik uredil naš svet. Tako ... moramo preučiti jezik, da bi lahko preučili sploh karkoli. (*Op. cit.*: 9.)

Kaj govorimo in kako govorimo, je odločilno. Tako npr. preoblikovanje »odnosnih problemov« v »individualni problem« ali »individualni problem« v »odnosnega« odločilno vpliva na to, kako govorimo o stvareh in kje iščemo rešitve (*op. cit.*: 10). Saleebey (1997) poudarja, da imajo besede moč; z njimi lahko moč dodajamo, navdihnemo ali pa demoraliziramo in uničimo. To pomeni, da morajo socialne delavke skrbno ravnati z besedami. Dobrodošel je premik k iskanju ustreznih besed za socialno delo, takšnih, ki dodajajo moč in ne razvrednotijo človeka. Sodobno socialno delo je razvilo »nove«, dobre besede, ki so na voljo, da jih uporabimo.

Čeprav je tudi Čačinovič Vogrinčič (2003) že na prehodu v novo tisočletje pisala o pomenu nastajanja novega jezika socialnega dela, ki vključuje, opogumlja, je to še danes aktualna tema, s katero se še vedno učimo ravnati. Avtorica (*op. cit.*: 199) je na primer poudarila pomen »novih« besed, ki v razvijajočem se jeziku socialnega dela poudarjajo paradigmatični premik v praksi in nadomestijo ali dopolnijo tradicionalne pristope. Govor o diagnozi, tretmanu, oceni, odločbi, obravnavi naj nadomestijo ali dopolnijo besede: odkrivanje, soustvarjanje, sodelovanje, dodajanje moči, delovni odnos, izvirni delovni projekt pomoči ipd. Besede diagnoza, tretman, ocena, obravnava niso dovolj dobre, ker dajo strokovnjaku nalogo in moč, da določi, označi. Ne obsegajo sodelovanja, soustvarjanja, procesa, ki vodi k odkritim in dogovorjenim dobrim izidom. Klient in stranka dobita alternativo v besedah, kot so: udeleženi v problemu in rešitvi, sogovornik, uporabnik, ekspert na podlagi osebnih izkušenj (Čačinovič Vogrinčič 2006: 10).

Socialne delavke še vedno prepogosto uporabljajo jezik, ki otežuje sodelovanje. Socialne delavke na primer kot svojo privzeto teorijo opredelijo delovni odnos soustvarjanja (gl. npr. Mešl 2008), v načinu uporabe jezika socialnega dela, ko opisujejo ravnanje v konkretnem procesu pomoči, pa je razbrati druge teorije, ki oblikujejo vedenjski svet socialne delavke (*op. cit.*: 54). Vendar ne gre samo za uporabo drugih besed. Jezik zares določa okvir za konceptualno drugačno ravnanje. Kadar na primer naše delo temelji na delovnem odnosu soustvarjanja, ne moremo govoriti o tem, da imamo stranko vključeno v obravnavo, čeprav je to v institucionalnem okviru centrov za socialno delo, zdravstvenih organizacij in tudi šolskih svetovalnih služb<sup>4</sup> terminologija, ki se še vedno pogosto uporablja. Če bi zares razumeli koncept in bi pri svojih ravnanjih izhajali iz njega, bi nujno potrebovali druge besede za opis svojega dela. Ko s človekom vzpostavimo delovni odnos soustvarjanja, smo sodelavci v skupnem projektu pomoči. Tu ni prostora za strokovnjaka, ki obravnavna stranko, saj je razmerje moči v temelju zamišljeno tako, da je etika udeležnosti (Hoffman 1994) onemogočena, soustvarjanje pa se ne more zgoditi. Vsi udeleženi moramo skrbno upoštevati jezik socialnega dela in ga v vsakodnevni praksi dosledno uporabljati (v pogovoru z ljudmi, ki so prišli po pomoč, v zapisih o našem delu, v govoru o našem delu, v zakonodaji ipd.).

### Vloga Fakultete za socialno delo pri ustvarjanju okoliščin za paradigmatški premik k sodelovalnemu socialnemu delu

Na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani v pogovoru s kolegi iz drugih držav (npr. v okviru mednarodnih konferenc, Erasmus izmenjav ipd.) dobivamo priznanja, da so koncepti socialnega dela, ki smo jih v preteklih desetletjih razvili, odlični koncepti, ker gre za specifično znanje socialnega dela, uporabno za sodelovalno prakso socialnega dela. Razvito znanje je nastalo na podlagi raziskovanja procesov socialnega dela, v nenehnem dialogu s socialnimi delavkami, praktiki in ljudmi, ki so v socialnem delu potrebovali pomoč.

Meniva, da imamo razvito odlično znanje socialnega dela o tem, kako ravnati, da bi lahko z ljudmi soustvarili zelene spremembe, pa vendarle se v praksi socialno delo prepogosto konča, ko bi se podpora in pomoč šele morala zares začeti. V zvezi s tem se v več kot desetletnem sodelovanju v študijskem procesu izobraževanja prihodnjih socialnih delavk pogosto sprašujeva, kaj se zgodi z znanjem, ki ga poskušamo prenesti na prihodnje socialne delavke, kakšna je naša vloga pri tem, da bi zmanjšali ponekod še vedno prevelik razkorak med znanjem, ki ga studentke pridobijo na fakulteti, in ravnanjem v vsakodnevni praktični situaciji.

Parton in O'Byrne (2000: 2) vidita razloge za spremembe, ki so socialne delavke odmaknili od primarnega poslanstva naše znanosti in stroke, tudi v neuspehu pri razvijanju uporabnih teoretskih pristopov. Pišeta o pristopih, ki bi bili uporabni za praktike in bi neposredno poskušali oblikovati prakso – predvsem o pristopih, ki bi eksplicitno skrbeli za jezik in dialog in ki pomenijo jedro prakse (*ibid.*). O tem sta v sedemdesetih letih 20. stoletja pisala že Argyris in Schön (1974: 3). Opazila sta na primer, da so univerze bežale pred vprašanjem integriranja misli in akcije in svoje ravnanje utemeljevale s trditvijo, da je učinkovita akcija preveč praktična. Meniva, da smo v preteklih desetletjih naredili korak naprej, da smo razvili uporabna teoretska znanja za kompetentno socialnodelovno ravnanje. Meniva, da je še vedno pogosto omenjen razkorak med teorijo in prakso posledica dolgoletne tradicije razvijanja znanja, temelječega na dokazih (t. i. tehnična racionalnost)<sup>5</sup>. Tu so se res pojavljale težave pri uporabi znanja, razvitega ločeno od izkušenj praktikov. Čeprav sta razvijanje znanja, ki temelji na refleksiji o izkušnjah praktikov, in refleksivni pristop k razvijanju znanja (Mešl 2008) poskrbela za velike premike v uporabnosti znanja v praksi, potrebujemo vsi še veliko dobrih izkušenj, da bomo lahko ob dolgoletni tradiciji omogočili tudi kaj novega. Če bi preizkušanje novih znanj, temelječih na

<sup>4</sup> V zdravstvu in šolstvu se sicer ne uporablja izraz stranka, še vedno pa se pogosto govori o obravnavi (družine, otroka ipd.).

<sup>5</sup> Več o tem v Mešl (2008).

refleksivnem pristopu, pokazalo, da še vedno obstaja prepad med raziskovanjem, razvijanjem znanja in potrebami praktičnega ravnanja, potem moramo iskati nadaljnje poti, da to presežemo. Razvoj socialnega dela se nikoli ne konča, ker se moramo nenehno odzivati na potrebe ljudi in z njimi soustvarjamo potrebna nova znanja.

Tudi zato je bil eden izmed ciljev na začetku omenjenega projekta usposabljanje strokovnjakov s področja socialnega dela za delo z družino. V okviru praktičnega učenja, kot smo ga zastavili v projektu, smo želeli podpreti študentke pri oblikovanju lastnega strokovnega okvira. Praktično učenje smo oblikovali kot sodelovalni dialog med mentoricami na fakulteti in študentkami. To je študentkam omogočalo refleksijo o lastnem ravnanju v procesih podpore in pomoči, boljše sodelovanje, lažje poimenovanje in večjo razvidnost tega, kako delajo. Študentke so skupaj z mentoricami raziskovale uporabo teoretskega znanja v praksi in bile ob tem tudi aktivne udeleženke pri oblikovanju novega znanja. Pri tem smo izhajali iz teze, da se lahko študentke sodelovalnega socialnega dela z družino, ki temelji na delovnem odnosu soustvarjanja, učijo le ob izkušnji sodelovanja s profesorji, ki so spoštljivi in odgovorni zavezniki študentk, ki so strokovnjakinje na podlagi osebnih izkušenj v procesu učenja in bodo v procesih podpore in pomoči v praksi spoštljive in odgovorne zaveznice ljudi. Prav tako pa je pomembno, da nova znanja oblikujemo na podlagi raziskovanj prakse, skupaj z izkušenimi socialnimi delavkami v praksi, saj lahko le tako presegamo žal še vedno prepogost razkorak med teoretskim znanjem in ravnanjem v praksi<sup>6</sup>. Opisano izkušnjo razumeva kot primer dobre izobraževalne prakse za podporo razvoja prihodnjih socialnih delavk, da se bodo lahko v vsakodnevni praksi opirale na jasen osebni strokovni okvir, razmišljale o svojih ravnanjih in z refleksivno prakso tudi razvijale nova znanja za socialno delo. Izziv za fakulteto pa je, kako lahko presežemo okvir projekta in takšno izobraževanje zagotovimo vsaki študentki ter drug drugega podpremo pri razvijanju in udejanjanju take izobraževalne prakse.

Ob zagotavljanju kakovostnega izobraževanja pa ima fakulteta tudi druge pomembne naloge. Meniva, da imamo razvito znanje, ki ponuja priložnosti za sodelovanje, za ključne spremembe, potrebne v socialnem delu in celotni družbi. Žal se nas pogosto premalo sliši, predvsem se premalo sliši o dobrem. Fakulteto razumeva kot nujnega aktivnega sogovornika pri oblikovanju politik, ki bodo zagotavljale več prostora za socialno delo.

### **Institucionalni kontekst kot dejavnik sodelovalnega socialnega dela**

Ko predstavljamo izhodišča sodelovalnega modela socialnega dela, socialne delavke z navdušenjem sprejmejo ideje kot ključno znanje, kot nujno izhodišče za sodobno socialno delo. Ob navdušenju velikokrat razmišljajo tudi o možnostih, kako jim organizacija, kjer so zaposlene, omogoča, da bi z ljudmi sodelovale na ta način.

V socialnem delu gre pravzaprav za pomoč ljudem pri reševanju problemov v okolju, kjer živijo. To je že samo po sebi zelo kompleksno delo, katerega kompleksnost povečajo tudi različni institucionalni okviri, znotraj katerih socialne delavke opravljajo svoje delo. Tudi Healy (2005: 4) piše o kompleksnosti in ugotavlja, da smo v vsaki specifični situaciji vpleteni v konstruiranje prakse socialnega dela in pogajanje o njej. Avtorica (op. cit.: 4–8) je razvila dinamični model socialnega dela, v katerem poudari štiri komponente, ki vedno znova konstruirajo prakse socialnega dela: institucionalni kontekst prakse (npr. javna politika, zakoni, politika organizacije), formalna strokovna baza socialnega dela (npr. formalne teorije, formalne spretnosti), naše razumevanje pomena prakse (npr. opis formalne vloge, značilnosti uporabnika, značilnosti socialne delavke), okvir za prakso (npr. razvite teorije strokovne prakse, praktična modrost, razvite spretnosti).

Torej so razmišljanja socialnih delavk ob predstavitvi sodelovalnega modela socialnega dela o okoliščinah, ki jih definira institucionalni kontekst, na mestu. Ta kontekst namreč že od nekdaj zelo vpliva na prakso socialnega dela. Tu gre za zakone, politiko, organizacijo institucij

<sup>6</sup> Več o tem v Kodele, Mešl (2015).

ipd., to pa socialnim delavkam v praksi določa okvir, znotraj katerega lahko delujejo. Tu gre za formalno vlogo socialnih delavk.

Čeprav se je institucionalni kontekst v zgodovini razvoja socialnega dela zelo spreminjal, še danes obstajajo zelo pomembne, včasih celo nasprotno dimenzije v socialnem delu, saj morajo praktiki, še zlasti v vladnih organizacijah, združevati različne vloge. Parton in O'Byrne (2000: 3) pišeta npr. o vlogah praktičnega pomočnika, svetovalca, zaščitnika, supervizorja, zagovornika, opornika in podpornika, tudi o vlogi osebe, ki izvaja nadzor. V Sloveniji se ob tem še vedno slišati razprave, za katere meniva, da ne vodijo v pravo smer razumevanja, kaj je doktrina socialnega dela. Diskurz ločevanja dela v skladu z upravnim postopkom in socialnega dela pogosto opravičuje ravnanja, ki pomenijo slabo prakso. Zdi se, kot bi bilo opravičilo, da je socialnega dela konec, ko pri delu ravnamo po upravnem postopku. V socialnem delu soustvarjamo rešitve in to vključuje tudi odločanje, da bi lahko zelene spremembe dosegli. Tudi če vodimo upravni postopek, smo še vedno socialne delavke in moramo vzdržati v tej vlogi, da bi varovali prostor za socialno delo.

Institucionalni okvir, ki poudarja zakonodajna in proceduralna vprašanja ter onemogoča socialno delo, lahko pri socialnih delavkah povzroča osebno nezadovoljstvo. Razumeva, da se to lahko potem kaže na procesu dela, a institucionalni okvir, ki zaposlenim ne omogoča, da bi lahko opravljali kompetentno socialno delo, je treba zavrniti in iskati načine za uvajanje sprememb. Ob aktualni reorganizaciji centrov za socialno delo, ki poteka v Sloveniji, je to gotovo izziv vseh udeleženi v sistemu socialnega varstva.

### **O projektu »Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja«**

V študijskem letu 2013/2014, prvem letu rednega izvajanja magistrskega programa »socialno delo z družino«, smo z manjšo skupino študentk v okviru predmeta »praktikum« snovali pilotni projekt *Soustvarjanje pomoči z družino v skupnosti*. Projekt nas je spodbudil k razmišljanju o možnostih nadgradnje našega dela in tako so nastali prvi zametki ideje za projekt *Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja*<sup>7</sup>. V projektu izhajamo iz več ciljev, ki so usmerjeni v soustvarjanje sprememb z družinskimi člani za zmanjševanje razlik v zdravju, oblikovanje modela pomoči družinam v skupnosti in usposabljanje strokovnjakov za delo na področjih sodelujočih fakultet<sup>8</sup>.

V nadaljevanju se osredotočava na delo Fakultete za socialno delo. Najprej na kratko predstaviva izhodišča modela sodelovalnih procesov socialnega dela z družino v skupnosti, ki so nas vodila pri sodelovanju z družinami. Pri sodelovanju z družino v skupnosti smo izhajali iz sodobne doktrine socialnega dela, zato je bila naša prva naloga z družino vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos soustvarjanja in izvirni delovni projekt pomoči. Pomoč družinam v skupnosti v okviru našega projekta smo zastavili kot pomoč družinam, ki se izvaja na domovih ljudi, tam, kjer družina živi. V izvirnem delovnem projektu pomoči, ki ga soustvarimo z družino, pa povežemo tudi druge vire v skupnosti, ki lahko podprejo družino na poti do zelenih sprememb (npr. šola, center za socialno delo, dobrodelne organizacije, sorodniki, sosedje). Socialna delavka je spoštljiva in odgovorna zaveznica ljudi (Madsen 2007), ki upošteva glas družine in vsakega družinskega člana in jih podpre pri uresničevanju konkretnih korakov do zelenih sprememb. Pomembno je, da v sodelovanje stopa osebno zavzeto, da vztraja v izvirnem delovnem projektu pomoči in da pomaga obup, pogostega spremljevalca družin s številnimi izzivi, preoblikovati v upanje.

Vsaka študentka, ki se je odločila za opravljanje prakse v projektu, je začela sodelovati z najmanj eno družino in z njo vzpostavila izvirni delovni projekt pomoči (po Čačinovič Vogrinčič

<sup>7</sup> V projektu, ki je potekal v okviru Norveškega finančnega mehanizma 2009–2014, so sodelovale Univerza v Ljubljani (Fakulteta za socialno delo, Fakulteta za šport in Zdravstvena fakulteta), Norges Teknisk Naturvitenskapelige Universitet z Norveške in Zveza prijateljev mladine Moste-Polje.

<sup>8</sup> Več o projektu na spletni strani: [http://spds.fsd.uni-lj.si/o\\_projektu/](http://spds.fsd.uni-lj.si/o_projektu/).

2006). Projekt je okvirno potekal eno študijsko leto. Študentke, ki so že diplomirale na Fakulteti za socialno delo, so samostojno obiskovale družine na njihovem domu in z družinskimi člani v delovnem odnosu (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005) soustvarjale zelene izide. Pri tem so se opirale na teoretsko znanje, pridobljeno med študijem, »tukaj in zdaj« razmišljale o dogajanju in iskale načine, kako vzdrževati delovni odnos z družino.

Študentke so imele intenzivno podporo v majhnih mentorskih skupinah<sup>9</sup> in možnost rednih individualnih konzultacij z mentorico na fakulteti. Družine, s katerimi so študentke sodelovale, so bile družine, ki se v svojem vsakdanjem življenju, kot se izrazita Melo in Alarcão (2011), srečujejo s številnimi notranjimi in zunanji povzročitelji stresa, pogosto povezanimi z neugodnimi življenjskimi razmerami, zaradi katerih je družina preobremenjena in destabilizirana. Številne med njimi nimajo zadovoljenih osnovnih potreb, nenehno se morajo spoprijemati z različnimi izzivi (npr. iskanje službe z majhnimi možnostmi za zaposlitev, nizki dohodki za preživetje, nezmožnost pomagati otrokom pri šolskih zadevah, lahko doživljajo breme bolezni, odvisnosti, zlorabe, nasilje, zatiranje, brezdomstvo). Predvsem pa je tem družinam skupno to, da se srečujejo z revščino. Melo in Alarcão (*ibid.*) te družine poimenujeta družine s številnimi izzivi. V projektu smo se odločili za to poimenovanje, ker želimo poudariti, da so družine, vključene v projekt, veliko več kot problemi, s katerimi se srečujejo. Pri sodelovanju z njimi smo izhajali iz že zapisanega temeljnega premika, ki ga v sodobnem socialnem delu nujno potrebujemo, in nismo bili usmerjeni v to, »česa ni in kaj bi moralo biti«, ampak v to, »kaj je in kaj bi lahko bilo« (Madsen 2007).

V nadaljevanju predstavlja rezultate projekta iz perspektive družin o njihovi izkušnji sodelovalnega socialnega dela v skupnosti.

## **Izkušnje družin s številnimi izzivi o izkušnji sodelovalnega socialnega dela v skupnosti – raziskava**

### *Oprelitev raziskovalnega problema*

Izkušnje sodelovanja s socialnimi delavkami v različnih kontekstih (npr. na seminarjih, izobraževanjih, v pogovoru z njimi) nam potrjujejo, da socialne delavke sprejemajo nova znanja, da koncepte vidijo kot nujen način dela in kot oporo za ravnanje v praksi. Zaradi različnih okoliščin (npr. sistemske ovire, pomanjkanje časa, nereflktirano teoretsko znanje) pa vse pre pogosto v vsakdanji praksi tega novega znanja ne udejanjajo. Zato je tudi bil eden izmed ciljev projekta *Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja* usposobiti prihodnje socialne delavke za socialno delo z družino, da bi lahko teoretske koncepte uporabile pri sodelovanju z družinami in tako razvile kompetence za reflektivno uporabo znanja v praksi. Na podlagi izkušenj dela v projektu naju je zanimalo, v čem je bila izkušnja družin s sodelovalnim socialnim delom v skupnosti drugačna od njihovih (zdajšnjih in preteklih) izkušenj z drugimi oblikami pomoči.

### *Vrsta raziskave*

Raziskava je kvalitativna. Podatke sva pridobili s pomočjo poglobljenih zaključnih intervjujev, ki smo jih raziskovalke izvedle z družinami ob koncu sodelovanja s študentkami, in jih analizirali po metodi kvalitativne analize (Mesec 1998).

### *Populacija in vzorčenje*

Populacija so družine s številnimi izzivi v Sloveniji. Vzorec je nenaključen, priložnosten. V projekt je bilo vključenih 28 družin, od tega je 6 družin zaradi različnih razlogov (npr. vključenost družine

<sup>9</sup> Študentke (20) so bile razdeljene v štiri mentorske skupine, v vsaki skupini jih je bilo po pet, vsaka skupina je imela svojo mentorico.

v druge oblike pomoči, bolezen v družini) predčasno prekinilo sodelovanje s študentkami. Tako so študentke med študijskim letom kontinuirano sodelovale z 22 družinami. Tri študentke so sodelovale s po dvema družinama, druge pa z eno. V povprečju so se študentke z družino srečevale enkrat na teden oz. enkrat na 14 dni, v celotnem študijskem letu so z družinami študentke imele v povprečju 14 srečanj. Kontakte družin, ki so sodelovale v projektu, nam je večinoma posredoval naš partner v projektu, Zveza prijateljev mladine Moste-Polje, po predhodni seznanitvi družin s projektom in vabilu k sodelovanju. Štiri družine pa so v sodelovanje s študentkami stopile prek centrov za socialno delo. Družine, vključene v projekt, so prihajale iz različnih slovenskih regij. Največ jih je izhajalo iz Ljubljane z okolico (18 družin), dve družini sta bili iz Prekmurja, dve pa iz Dolenjske. Ob koncu sodelovanja z družinami smo raziskovalke Fakultete za socialno delo opravile poglobljene zaključne intervjuje s 17 družinami. V analizi, ki jo predstavlja v nadaljevanju, so vzorec tiste družine (17), s katerimi smo opravili zaključne intervjuje.

### *Zbiranje podatkov*

Raziskovalke Fakultete za socialno delo so ob koncu sodelovanja družin s študentkami izvedle zaključne intervjuje s 17 od 28 družin, vključenih v projekt. Poglavitna razloga za to, da raziskovalke niso izvedle zaključnih intervjujev z vsemi družinami, sta bila predvsem dva: družine so bodisi odklonile sodelovanje v intervjujih bodisi nam ob koncu sodelovanja s študentkami ni več uspelo vzpostaviti stika z družinami. Zaključni intervjuju so potekali zelo različno, ponekod so bili vključeni vsi družinski člani, ponekod so v intervjujih sodelovali le eden ali oba starša, ponekod eden od staršev skupaj z otroki ipd. Namen zaključnih intervjujev je bil raziskati, kako so bile družine zadovoljne s sodelovanjem s študentko, kako je sodelovanje potekalo, kaj so bile ključne spremembe, kaj je bilo v tem sodelovanju drugače od drugih oblik pomoči ipd. Za namen tega članka predstavlja rezultate analize enega vprašanja iz zaključnih intervjujev, v katerem smo družinske člane spraševali o tem, kaj je bilo v načinu procesov podpore in pomoči v projektu drugače od drugih pomoči, ki jih je družina prejela.

Izjave posameznih družinskih članov, ki smo jih pridobili iz zaključnih intervjujev, sva šifrirali tako, da sva izjave najprej označili z zaporedno številko vprašanja (npr. vprašanje številka 3: I3), dodali zaporedno številko družine ter črko glede na začetno črko posameznega družinskega člana (npr. družina 5 in odgovor matere: I3.D5M). Zadnja številka pomeni zaporedno številko izjave (npr. I3.D5M.2).

### *Analiza podatkov*

Zbrano gradivo sva analizirali po metodi kvalitativne analize (Mesec 1998). V analizi je zajeto gradivo iz odgovorov na šesto vprašanje iz zaključnih intervjujev z družinami, v katerem nas je zanimalo, kaj je bilo v načinu dela v projektu drugače od drugih pomoči, ki so jih ali jih še prejema. Gradivo sva razčlenili na smiselne enote kodiranja (posamezni stavek ali odstavek) in vsaki izbrani enoti glede na vsebino pripisali ustrezen pojem (neposredno poimenovanje – *op. cit.*: 107). Pri izboru pojmov sva izhajali iz teoretskih izhodišč in zdravorazumskih pojmov. Izjave sva nato združili v skupine po skupnih kodah in množico dobljenih pojmov povezali v nadrejene kategorije. Iz množice podatkov sva dobivali vedno preglednejšo gradivo in tako sestavljali besednjak pojmov nastajajoče poskusne teorije.

### *Rezultati*

Ugotovitve predstavlja po vsebinskih sklopih, oblikovanih na podlagi analize gradiva. Za podkrepitev ugotovitev sva ponekod ob rezultatih z ležečim tiskom pripisali tudi izjave družinskih članov, zapisane so v pogovornem jeziku, tako kakor so družinski člani odgovarjali na zastavljena vprašanja.



## Dejavnik odnosa v procesih podpore in pomoči

Večina družin, vključenih v projekt, je že imela izkušnje pomoči v okviru drugih organizacij (vladnih in nevladnih z različnih področij, npr. socialnega varstva, zdravstva). Ob razmisleku o izkušnji sodelovanja v projektu v primerjavi z drugimi izkušnjami pomoči je bilo največkrat izraženo nezadovoljstvo s prejeto pomočjo znotraj institucionalnega okvira centra za socialno delo. Družinski člani so govorili o institucionalnih ovirah, kot je številčnost uporabnikov, s katerimi sodeluje ena socialna delavka, in o zakonodajnih ovirah. Kot največji vir nezadovoljstva pa so družinski člani navedli teme, povezane s kakovostjo vzpostavljenega odnosa. To znova potrjuje, da je odnos med socialno delavko in uporabnikom eden od ključnih dejavnikov, ki pripomorejo k učinkovitemu izidu procesov podpore in pomoči (npr. Lambert, Barley 2001, Madsen 2007, Bouwkamp, Bouwkamp 2014). Intervjuvanci so pogršali pristne reakcije strokovnih delavk, govorili so o njihovi nezainteresiranosti, neprijaznosti, o občutku neslišnosti, o tem, da strokovna delavka ni bila pripravljena pomagati. Dejali so, da jim ni bil všeč uraden odnos, ki so ga na primer ponazorili s tako izjavo:

Ono je pa čist drugače, to, to, to, to. Vprašajo, poveš svoje, kaj bi zdaj naredili, bomo to probali, bomo to probali, ampak je vseeno nek uradniški odnos to. (I6.D20M.7)

Predvsem pa jim ni bilo v pomoč, če so doživljali strokovne delavke kot ljudi, ki so usmerjeni v problem, v to, česar ni mogoče narediti.

Najhujše je pa, da prideš in ti reče: Ne, ne morem, ne gre. (I6.D15M.3)

Meniva, da institucionalni okvir, ki ga oblikuje zakonodaja na področju socialnega varstva, pravila posameznih organizacij ipd. nikakor ne smejo upravičiti strokovne in osebne nezavzetosti strokovnih delavcev. A razumeva, da lahko institucionalni okvir, ki poudarja zakonodajna in proceduralna vprašanja in onemogoča socialno delo, povzroča osebno nezadovoljstvo socialnih delavk. To se lahko potem kaže v delu, a institucionalni okvir, ki ne omogoča kompetentnega opravljanja dela, je treba zavrniti.

Odločitev za odnos spoštljivega in odgovornega zaveznika ljudi (Madsen 2007) je nujna strokovna odločitev socialne delavke, h kateri nas zavezuje tudi etika socialnega dela. To je bilo tudi temeljno izhodišče našega projekta. Izkušnja, da je socialna delavka na strani ljudi, da nenehno raziskuje elemente kompetentnosti, povezanosti in upanja (*op. cit.*: 22), da je zaveznica, ki aktivno podpira družinske člane pri grajenju zelenih življenj, ki varuje, da se slišijo glasovi, ki so pogosto preslišani (*op. cit.*: 42), je bila za družine pomembna nova izkušnja. Za družine so bili ključni osebni odnos, osebno vodenje (Bouwkamp, Vries 1995) in delo v sedanjosti.

## Hitra, dostopna pomoč in osebno zavzeta socialna delavka

Družinam je veliko pomenilo, da je bila pomoč hitra in dostopna. Pomembno jim je bilo, da so imele nekoga, na katerega so se lahko obrnile po pomoč, da je bila ta oseba navzoča v njihovem življenju, da so imele nekoga, ki jih posluša.

Tu si pa samo ti, tvoji problemi in ona, ki te zna poslušat. (I6.D8M.2)

Pomembna izkušnja za družine s številnimi izzivi je tudi izkušnja, da nekdo kljub oviram, ki se pojavljajo v izvirnem delovnem projektu pomoči, vztraja in ne obupa.

Jaz si želim v življenju eno osebo, ki ne bo odnehala. (I6.D2M.18)

Pomembno jim je bilo, da si je socialna delavka vzela čas za sodelovanje, da sta se vzpostavila zaupanje in povezanost med sogovorniki. Večkrat so intervjuvanci omenili predvsem osebno zavzetost socialne delavke.

Enostavno ta pristop. Ona je dala vse od sebe, da meni pomaga. (I6.D15M.1)

Tudi t. i. skupni dejavniki (Lambert, Barley 2001) so bili večkrat navedeni kot dejavnik uspeha. Družine so opisovale študentkine lastnosti kot pomembne zanje.

Ona je lahko delala, ker je ona taka oseba. Tukaj ni toliko to, kaj je ona naučena na faksu, kaj ste jo naučili. Res, ne morem dovolj poudariti humanosti. (I6.D2M.5)

Če se sogovorniki značajsko niso ujeli, to se je zgodilo v eni družini med študentko in očetom, je to pripomoglo k sogovornikovemu nezadovoljstvu.

Pa kako bo ona socialni delavec, če ne zna govoriti! R2: Česa, vašega ...? Ne zna se pogovarjati. Mi je preveč tiha. (I6.D11O.2)

Družinski člani so v zaključnih intervjujih kot dejavnike, ki so pripomogli k uspehu, omenili še pristnost reakcij, humanost, sočutje in toplino.

Ti če nimaš te humanosti pa tega sočutja, te topline... (I6.D2M.6)

### Pridruževanje sogovornikom

Kot dobro izkušnjo v procesu podpore in pomoči so intervjuvanci omenili še izkušnjo pridruževanja socialne delavke sogovorniku. Pomembno je, da socialna delavka začne sodelovati z družino tako, da se v pogovoru pridruži uporabnikom, da omogoči, da izrazijo svoja pričakovanja, svoje želje, svoje potrebe, ne pa da uveljavi svoje ideje o pravih rešitvah. Proces pomoči se začne s pridruževanjem (Bass *et al.* 2001) družini tam, kjer družinski člani – s svojo zgodbo, v okoliščinah, v katerih živijo – trenutno so. Vsak nadaljnji korak je možen šele, ko se sporazumemo, ko raziščemo zelene poti, soustvarimo možen korak, se o njem dogovorimo.

Ja, ja, ona se je totalno prilagodila meni in potrebam mene in moje družine. (I6.D2M.9)

Pridružiti se družini ne pomeni, da se v procesu podpore in pomoči družini kot socialne delavke izgubimo, da ostanemo ves čas le pridružene družinski zgodbi, njihovim pričakovanjem, željam ipd. Koncept osebnega vodenja (Bouwkamp, Vries 1995), ki opiše nalogo socialnih delavk v procesih pomoči, omogoča oboje, pridruževanje in vodenje k želenim spremembam. Osebno vodenje omogoča strokovno, aktivno ravnanje, v katerem se socialna delavka osebno odziva, zaupa svoje izkušnje družini, pokaže nove, možne poglede na rešitve. Najprej je pomembno, da se družini pridružimo, da ne odhitimo s svojimi idejami o dobrem izidu od izkušenj družinskih članov, še preden smo jih zares slišali in upoštevali. V delovnem odnosu soustvarjanja pa je varen prostor tudi za različne poglede, za več razvidnosti, za nove izkušnje.

### Pomen strokovnega opravljanja socialnega dela

Za soustvarjanje zelenih izidov z družinami ni dovolj le dobro srce (čeprav je seveda pomembno izhodišče za sodelovanje z ljudmi), temveč je ključno, da imamo sodobna znanja, da znamo vzpostaviti delovni odnos z ljudmi, ki temelji na etiki udeležnosti (Hoffman 1994) in perspektivi moči (Saleebey 1997). Pomen strokovnosti socialne delavke so poudarile tudi družine v zaključnih intervjujih.

Ja, enako je bilo to, da je bila res tako strokovna. To. Ker je bila že res taka, kot je treba. S tem sem bila zadovoljna. (I6.D10M.6)

Nova paradigma soustvarjanja pomoči, ki temelji na postmodernizmu in socialnem konstrukcionizmu (gl. npr. Andersen 1994, Anderson, Goolishian 1994, Hoffman 1994, Gergen 2001, Anderson, Gehart 2007), pa je lahko za družinske člane tudi tuja. V eni izmed družin, ki so sodelovale v projektu, je oče v zaključnem intervjuju izrazil nezadovoljstvo, ker je v procesu pomoči pričakoval svetovanje, pričakoval je, da bo socialna delavka družini dala več nasvetov, ki bodo pomenili rešitev. A socialne delavke, ki izhajajo iz postmoderne paradigme, ne poskušajo

same – brez sodelovanja z ljudmi – definirati njihovih izkušenj in seveda tudi rešitev ne morejo definirati same, to pa lahko za ljudi pomeni novo izkušnjo načina sodelovanja v procesih pomoči. Tudi Madsen (2003: 48), katerega delo temelji na socialnem konstrukcionizmu in postmodernih idejah, meni, da so lahko te ideje frustrirajoče, nejasne in zapletene, a tudi čudovito osvobajajoče. Pomeni so konstruirani v pogovoru in dialogu, to pa pomeni, da je profesionalno znanje socialnih delavk vedno znova izzvano (Mešl 2008: 29), hkrati pa tak način sodelovanja postavi uporabnike v vlogo aktivnih sodelavcev. Skupaj moramo vzdržati negotovost, ko raziskujemo pomen in soustvarjamo novo zgodbo. Ena izmed družin je v zaključnem intervjuju poudarila dobro izkušnjo soustvarjanja rešitev v nasprotju s prejemanjem nasvetov.

D12M: »Zdaj je bilo drugače, da ...« (op. a.: od obiskovanja otroške psihiatrinje) D12H: »Da sva midve delale same, da sva midve večino opravile. XX (otroška psihiatrinja) je govorila to, to in to naredite in pridite potem nazaj povedat, kaj je bilo.« (I6.D12H.1)

Prav sodelovalno partnerstvo, v katerem spoštljiv in odgovoren zaveznik ter osebe, ki so strokovnjaki na podlagi osebnih izkušenj, v delovnem odnosu soustvarjajo želene izide, je bila ključna, nova izkušnja družin. Povabilo družinam kot nepogrešljivim sodelavcem k sodelovanju in varovanju izkušnje sodelovanja ter upoštevanje vsakega družinskega člana sta temeljna premika v procesih pomoči, ki smo jih razvijali v projektu.

### Socialno delo v skupnosti

Kot posebnost projekta, ki je bila družinam všeč, so intervjuvanci omenili sodelovanje z družino v skupnosti, kjer živijo. Koristno se jim je zdelo, da družine prejmejo pomoč na njihovem domu, saj to pripomore k večji sproščenosti družinskih članov in vpliva na njihovo vedenje.

Je hodila domov, kjer smo se obnašali kot v domačem okolju. (I6.D19M.8)

Pomoč na domu družin omogoča tudi vzpostavitev posebne stika med socialno delavko in družino in zagotovi več časa za sodelovanje v izvirnem delovnem projektu pomoči.

Ker je res tak bolj poseben kontakt. To mi je všeč. Saj to manjka pri nas. (I6.D10M.2)

Gotovo je ideja »dela na družinskem ozemlju« (Madsen 2007: 35) metafora, ki lahko podpre sodelovalno partnerstvo. To metaforo lahko razumemo dobesedno, a tudi metaforično. Socialno delo na domovih ljudi je konkreten primer preobrata od profesionalnega prostora k družinskemu. Še posebej je delo na domovih ljudi učinkovito pri družinah, ki jih tradicionalni programi ne podprejo na poti k želenim spremembam (*ibid.*).

### Podpora pri uresničevanju soustvarjenih dogovorov

Za družine v projektu je bila zelo pomembna podpora pri konkretnih korakih za doseganje želenih sprememb. Koncept izvirnega delovnega projekta pomoči usmeri vse udeležene prav v to, da se soustvarjene rešitve, želeni razpleti, ki se oblikujejo v delovnem odnosu, prevajajo v akcijo, dejanja, konkretne korake, ki udejanjijo dogovore (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005: 15). Socialna delavka je osebno udeležena v projektu. Ko družina sama ne zmore narediti vseh korakov, socialna delavka predvsem na začetku sodelovanja, ko družina še nima dovolj družbene moči, poskrbi, da jih naredijo skupaj.

Oni je vprašal na socialno. Pozanimal se je, kako to, da ne dobim socialne izredne pomoči. Trikrat sem vložila vlogo in mi je niso hoteli dat. Hotela sem novo ležišče, ker sem imela celega uničenega. Spali smo na tleh. Nikakor nisem mogla dobiti. Tri mesece sem not vlagala in je nisem dobila. Četrtrič mi pa je uspelo, ker sem skupaj s ŠD16 izpolnila. (I6.D16M.4)

Gre za ravnanja, ki jih Lüssi (1991) v sistemskem nauku o socialnem delu poimenuje kot temeljena ravnanja socialnega dela. Ravnanje oskrbe, s katerim socialna delavka stoji ob strani

družinam pri vsakdanjem premagovanju življenjskih zadev, tako da zanje opravlja finančne in druge zadeve, da z njimi sprejema odločitve, jim zagotavlja manjše usluge pomoči, vzdržuje stik z njimi, jim je v podporo v osebno pomembnih stvareh, da bi bili kos nalogam, ki jih morajo opraviti, pa jih v določenem času ne morejo. In tudi ravnanje, poimenovano »priskrba«, s pomočjo katerega socialna delavka družini nekaj priskrbi; to je lahko denar, določena stvar, izobraževanje, delo ali kakršnakoli druga usluga – bodisi iz lastnih sredstev institucije bodisi od drugih organizacij in ljudi. Lüssi (*op. cit.*: 94) poudari, da sistemsko usmerjena socialna delavka takšne pomoči ne opravlja zlahka, temveč jo vključi v kak obsežen projekt reševanja problema. Priskrbovalna pomoč mora biti usmerjena v podporo ljudem za daljši čas, da se bodo tako spet vključili v družbeni sistem. Predvsem poskuša socialna delavka mobilizirati vire na področju naravne socialne mreže.

Saj mi je tudi pomagala pri inštrukcijah, za brezplačno pravno pomoč mi je obrazce zrihtala. (I6.D8M.9)

Pregled razvoja socialnega dela z družino pokaže, da je bila pomoč družinam v socialnem delu aktualna tema že v zgodovini. Wood in Geismar sta celo zapisala (Wise 2005: 1), da socialno delo »dolguje svoje začetke profesionalizacije družini z več problemi«. Socialne delavke so potrebovale odgovore, ko so vsak dan srečevale ljudi s kompleksnimi socialnimi problemi, ki so potrebovali pomoč (Mešl 2008: 95). Pogled v zgodovino pokaže, da so že na začetku 19. stoletja v Ameriki delovale prostovoljne »obiskovalke« na domu revnih (Wise 2005: 1), obstajala so združenja, ki so aktivno pomagala družinam v finančnih, zdravstvenih, čustvenih in drugih stiskah. Tudi začetki profesionalizacije socialnega dela so bili usmerjeni v pomoč družinam.

Parton in O'Byrne (2000: 2) poudarjata, da so tradicionalno socialne delavke gradile svojo strokovnost na zmožnostih, da so znale vzpostaviti odnos z zelo različnimi ljudmi, znale so raziskati vire v okolju in to uporabiti v dobro uporabnika, znale so se pogajati z različnimi posamezniki, skupinami in organizacijami in mobilizirati njihove energije, znale so vstopiti v druge pomenske svetove, da bi ponudile pomoč. Opisujeta torej ravnanja, ki so jih družine v projektu opisale kot pomembne dejavnike uspeha, ki pa se razlikujejo od izkušnje pomoči, prejetih v drugih kontekstih socialnega dela v današnjem času.

Parton in O'Byrne (*ibid.*) izražata skrb, da je socialno delo – tako način, kako razmišljamo o njem, kot način, kako ga izvajamo v praksi – postalo zelo obrambno, pretirano postopkovno in ozko (glede na ocenjevanje, upravljanje in zavarovanje tveganja). Opozarjata tudi na rezultat tega: socialne delavke porabijo vedno manj časa za delo z ljudmi in za pogovor z njimi. Menita, da je tako, kot bi socialno delo postalo skoraj asocialno. Poskusi, da bi naredili socialno delo bolj racionalno in predvidljivo, je imelo za posledico (verjetno nenamerno) odmikanja socialnega dela od tega, kar je značilno zanj, in od bistvenih elementov, ki sestavljajo njegove glavne moči.

## Sklep

Izkušnje družin iz projekta potrjujejo, da je v stroki socialnega dela potreben premik iz pogosto (pre)togih institucionalnih okvirov k ljudem v skupnost, kjer se v izvirnem delovnem projektu pomoči srečamo vsi udeleženi na človeški ravni in aktivno sodelujemo pri soustvarjanju zelenih izidov. Varovanje soustvarjanja zelenih izidov je temeljni izziv za sodobno socialno delo z družinami s številnimi izzivi.

Ko predstavljamo rezultate našega projekta, dobivamo pozitivne odzive, pogosto pa je slišati tudi razmišljanje o tem, zakaj tako ni mogoče delati in česa ni, da bi bilo to mogoče. To izhodišče nam prepogosto zamegli možno in nove priložnosti. V projektu nas je pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi varovala temeljna sprememba v usmerjenosti od tega, »česa ni in kaj bi moralo biti,« k temu, »kaj je in kaj bi lahko bilo«. Prav ta usmerjenost nas lahko varuje tudi zdaj, ko iščemo načine za ustvarjanje okoliščin za sodelovalno socialno delo v skupnosti. Pogosto nam je v pomoč, če drug drugega povabimo k iskanju in ustvarjanju možnega.

Kako lahko skupaj ustvarimo nove priložnosti za ustvarjanje več možnega? Pomembno je, da vsi udeleženi (socialne delavke v praksi, Fakulteta za socialno delo in ministrstvo kot nosilec socialne politike)<sup>10</sup> prispevajo svoj delež. Prispevek socialnih delavk vidiva v tem, da spoštljivo ravnajo z razvitim znanjem in ga uporabljajo v praksi, da dosledno govorijo jezik socialnega dela. To omogoča njihovo aktivno sodelovanje pri razvijanju novega znanja – socialne delavke naj uporabljajo svoje okvire za prakso, da bi vplivale na formalno osnovo prakse in na institucionalne kontekste naših aktivnosti. Healy (2005: 219) namreč opozarja, da je grajenje lastne teorije na tih in neformalen način premalo, da bi lahko gradili most med formalno teoretsko podlago stroke in teoretskimi osnovami, ki jih razvijajo praktiki. Ob tem pa je pomembno, da socialne delavke vedno znova aktivno opozarjajo na sistemske razmere, ki ustvarjajo okoliščine, v katerih je težko ravnati v skladu s sodobno doktrino socialnega dela.

Če želimo, da socialne delavke uporabljajo novo znanje v praksi in z njim spoštljivo ravnajo, pa je pomembno, da zaposleni na Fakulteti za socialno delo razvijamo izobraževanje, ki študentke nenehno podpira pri integriranju teoretskih znanj in ravnanja v praksi, da bi razvili svoj strokovni okvir za delo in ga z reflektivnim pristopom na podlagi izkušenj nenehno razvijali. Pomembno je, da vzdržujemo sodelovalni dialog z vsemi udeleženi v praksi socialnega dela, omogočamo razvijanje novega znanja, smo odprti za skupno delo, za nove izkušnje iz prakse in za skupno iskanje novih poti. To pa hkrati pomeni tudi odločno zavračati nesprejemljivo in aktivno opozarjati na sistemske razmere, ki onemogočajo socialno delo, in sooblikovati drugačne razmere.

Tako socialne delavke, ki vsak dan sodelujejo z ljudmi, ki potrebujejo podporo in pomoč, kot tudi Fakulteta za socialno delo so ključne sogovornice s predstavniki Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, da bi skupaj v sodelovalnem dialogu sodelovali pri oblikovanju vključujoče socialne politike. Zato prispevek ministrstva vidiva v ustvarjanju možnosti za dialog, v katerem se bodo slišali in upoštevali glasovi vseh udeleženi. Predvsem pa je pomembno, da je skupaj z vsemi udeleženi usmerjeno v iskanje možnega in soustvarjanja pogojev, da se možno lahko zgodi.

Naj skleneva z mislijo avtorjev Philips *et al.* (2014), ki pišejo o pomenu dialoga, participacije v produkciji novega znanja, kamor vključujemo vse glasove in odprto sprejemamo tudi različna razumevanja in poglede. Pravijo (*op. cit.*: 2), da lahko dialog gradi mostove med različnostmi, ker se v dialogu z razlikami ravna kot z dinamično in pozitivno silo v sodelovalnem procesu ustvarjanja pomenov in ne kot z oviro za soobstoj. Dialoški pristopi želijo izkoristiti transformativno moč socialnih in kulturnih razlik in sodelovalno generirati nova, skupna znanja, ki so pogosto znanja za ravnanje. Oblikujejo lahko podlago za ravnanje, ki pogosto vključuje krepitev moči posameznikov in skupnosti. In prav v takem dialogu na vseh ravneh delovanja v socialnem delu vidiva priložnost za soustvarjanje okoliščin, da udejanjimo sodelovalno paradigmo, ki jo razvijamo in ponekod tudi že uresničujemo.

## Viri

- Andersen, T. (1994), Reflection on reflecting with families. V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.), *Therapy as social construction*. London: Sage (54–67).
- Anderson, H., Gehart, D. (ur.) (2007), *Collaborative therapy: relationships and conversations that make a difference*. New York, London: Routledge.
- Anderson, H., Goolishian, H. (1994), The client is the expert: a not knowing Approach to therapy. V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.), *Therapy as social construction*. London: Sage (25–39).
- Argyris, C., Schön, D. (1974), *Theory in practice: increasing professional effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.

<sup>10</sup> Sodelovalne procese vselej razumeva kot sodelovanje vseh, predvsem varovanje prostora za sodelovanje ljudi, ki potrebujejo pomoč in so ključni sodelavci v procesih podpore in pomoči. V nadaljevanju pa posebej omenjava akterje, ki jih razumeva kot odgovorne za vzpostavljanje možnosti za sodelovalno socialno delo.

- Bass, L. L., Dosser, D. A., Powell, J. Y. (2001), Words can be powerful: changing the words of helping to enhance systems of care. *Journal of Family Social Work*, 5, 3: 35–48.
- Bouwkamp, R., Vries, S. de (1995), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- Bouwkamp, R., Bouwkamp, S. (2014), *Blizu doma: priručnik za delo z družinami. Ravnanje z interakcijskimi vzorci v družini, pri procesih podpore in pomoči ter na področjih psihosocialnega dela*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete, Pedagoška fakulteta, Inštitut za družinsko terapijo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2003), Jezik socialnega dela. *Socialno delo*, 42, 4–5: 199–203.
- (2006), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), *Vzpostavlanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Gergen, K.J. (2001), *Social construction in context*. London, Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
- Healy, K. (2005), *Social work theories in context: creating frameworks for practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- Hoffman, L. (1994), A reflexive stance for family therapy. V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.), *Therapy as social construction*. London: Sage (7–24).
- Kodele, T., Mešl, N. (2015), Refleksivna uporaba znanja v kontekstu praktičnega učenja. *Socialno delo*, 54, 3–4: 189–203.
- Lambert, M. J., Barley, D. E. (2001), Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome. *Psychotherapy: theory, research, practice, training*, 38, 4: 357–361.
- Lüssi, P. (1991), *Systemische Sozialarbeit*. Bern: Haupt.
- Madsen, W. C. (2003), *Collaborative therapy with multi-stressed families: from old problems to new futures*. New York: The Guilford Press.
- (2007), *Collaborative therapy with multi-stressed families* (2. izdaja). New York: The Guilford Press.
- Melo, A. T. de, Alarcão, M. (2011), Integrated family assessment and intervention model: a collaborative approach to support multi-challenged families. *Contemporary family therapy*, 33, 4: 400–416.
- 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.
- Parton, N., O'Byrne, P. (2000), *Constructive social work: towards a new practice*. Basingstoke, New York: Palgrave MacMillan, St. Martin's Press, cop.
- Phillips, L., Kristansen, M., Vehviläinen, M., Gunnarsson, E. (2014), *Knowledge and power in collaborative research: a reflexive approach*. New York: Routledge.
- Saleebey, D. (ur.) (1997), *The strenght perspective in social work practice*. New York: Longman.
- Shazer, de S. (1994), *Words were originally magic*. New York, London: W. W. Norton & Company, Inc.
- 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.