

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Blaž Bernik

ZAGOVORNIŠTVO UPORABNIC IN UPORABNIKOV
CENTROV ZA SOCIALNO DELO

Magistrsko delo

Ljubljana, 2018

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Blaž Bernik

ZAGOVORNIŠTVO UPORABNIC IN UPORABNIKOV
CENTROV ZA SOCIALNO DELO

Magistrsko delo

Mentorica: red. prof. dr. Vesna Leskošek

Študijski program: Socialno delo z družino

Ljubljana, 2018

ZAHVALA

Hvala red. prof. dr. Vesni Leskošek za mentorstvo, strokovna in uporabna navodila, poučne nasvete in usmeritve ter pomoč pri pisanju magistrskega dela.

Zahvaljujem se vsem sogovornikom za izkazano zaupanje in sodelovanje v raziskovalnem delu magistrske naloge. Rad bi se zahvalil uporabnicam in uporabniku, ki so mi zaupali in z mano delili svoje tako pozitivne kot negativne izkušnje ter osebne zgodbe in s tem doprinesli k pomembnim zaključkom mojega magistrskega dela.

Prav tako se želim zahvaliti socialnim delavkam, ki so si ob zasedenosti z delom vzele čas, z mano delile znanje iz izkušenj s svojih področij dela in na ta način prav tako pripomogle k pomembnim ugotovitvam na področju zagovorništva v socialnem delu.

Povzetek: V prvem delu teoretičnega uvoda se osredotočim na posameznike, ki potrebujejo storitve centrov za socialno delo ali drugače – uporabnike in uporabnice. Govorim o njihovem življenjskem svetu in izpostavim temo neprostovoljnih uporabnikov. V nadaljevanju pišem o pojavu naučene nemoči, kar je lahko posledica moči, ki jo ima center za socialno delo kot institucija v odnosu do uporabnika. Prav tako se osredotočim na vprašanje moči in koncept krepitve moči, ki je eden izmed temeljev socialnega dela. Krepitev moči pa je pomemben element osrednje teme naloge, in sicer zagovorništva. Navajam različne opredelitve zagovorništva, posebno podpoglavje posvetim vprašanju o socialnem delu kot zagovorništvu in omenjam nekatere izmed oblik zagovorništva, ki jih poznamo.

Sledi kvalitativna raziskava. S pomočjo intervjujev z uporabnicami in uporabniki ter socialnimi delavkami sem zbiral besedne opise na temo zagovorništva. Zanimalo me je, na kakšen način se metoda zagovorništva uporablja v praksi in kakšne so potrebe ter izkušnje uporabnikov in uporabnic centrov za socialno delo, kar zadeva zagovorništvo. Ob tem sem si postavljaj tudi druga raziskovalna podvprašanja.

Ugotovil sem, da socialne delavke z uporabniki vzpostavljajo delovne odnose, ki jih uporabniki pogosto doživljajo z negativnimi občutki in na nezaupljiv način. Uporabniki se trudijo uveljaviti lastno definicijo problema, ki je pogosto neupoštevana s strani socialnih delavk. Prav tako je tudi ob odločanju o težavi oz. rešitvi mogoče prepoznavati uporabnikovo nemoč. Uporabniki potrebujejo podporo v obliki zagovorništva. Enakega mnenja glede potreb po zagovorništvu so tudi socialne delavke. Vsi udeleženi v raziskavi pa so mnenja, da zagovorništvo v odnos prispeva nekaj, kar ta odnos okrepi, na podlagi česar je mogoče vzpostaviti tesnejši stik in posledično lažje iskati rešitve.

Na podlagi ugotovitev ob koncu navajam predloge, ki so povezani predvsem z uvedbo zagovornikov, vključevanjem uporabnikov v proces odločanja, uveljavljanjem uporabnikove zgodbe s pomočjo zagovorništva, informiranjem uporabnikov in podobno.

Ključne besede: zagovorništvo, uporabnik in uporabnica, center za socialno delo, moč, nemoč, krepitev moči, delovni odnos.

Title: User advocacy in Centres for Social Work

Abstract: In the first part of the theoretical introduction I focused on individuals who need services of centres for social work or in other word users. I talk about their life and surroundings and I highlight the topic of involuntary users. In the following, I write about the phenomenon of learned helplessness, which can be the result of the power that the centre for social work has as an institution in relation to the user. I also focused on the issue of power and the concept of empowerment, which is one of the cornerstones of social work. Empowerment is an important element of the central theme of the task, namely advocacy. I stated various definitions of advocacy, I devoted a special subsection to the question of social work as advocacy and I mentioned some of the forms of advocacy that we know.

I continued with a qualitative survey. Through interviews with users and social workers, I collected word phrases on the topic of advocacy. I wanted to learn how and in what way the method of advocacy is used in practice and what are the needs and experiences of the users of centres for social work regarding advocacy. I also raised other research subquestions.

I found that social workers establish working relationships with users, which are often experienced by users with negative feelings and distrust. Users try to explain their own definition of a problem that is often not taken into account by social workers. Helplessness on the user's side can also be recognised when a decision has to be made about a problem or solution. Users need support in the form of advocacy. Social workers also have the same opinion regarding the needs for advocacy. All participants in the survey believe that advocacy in the relationship contributes to strengthening this relationship, on the basis of which it is possible to establish closer contact and, consequently, easier to find solutions.

Based on the findings, I gave suggestions that are mainly related to the introduction of advocates, involving users in the decision making process, enforcing the user's story through advocacy, informing users, and similar.

Key words: advocacy, user, Centre for Social Work, power, helplessness, empowerment, working relationship.

KAZALO VSEBINE

1 TEORETIČNI UVOD	1
1.1 UPORABNIK ALI UPORABNICA OZ. STROKOVNJAK IZ IZKUŠENJ	2
1.1.1 Življenjski svet uporabnika	5
1.1.2 Neprostovoljni uporabniki	8
1.2 POJAV NAUČENE NEMOČI.....	10
1.3 MOČ KOT DEL INSTITUCIJE	13
1.3.1 Vprašanje moči	13
1.3.2 Krepitev moči	16
1.3.2.1 Perspektiva moči	20
1.4 ZAGOVORNIŠTVO.....	21
1.4.1 Opredelitev zagovorništva	23
1.4.2 Socialno delo kot zagovorništvo.....	25
1.4.3 Naloge zagovorništva	26
1.4.4 Oblike zagovorništva.....	30
1.4.4.1 Profesionalno zagovorništvo.....	31
1.4.4.2 Laično zagovorništvo	32
1.4.4.3 Samozagovorništvo.....	32
1.4.4.4 Kolektivno zagovorništvo	33
2 PROBLEM	35
3 METODOLOGIJA	37
3.1 VRSTA RAZISKAVE	37
3.2 MERSKI INSTRUMENTI.....	37
3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE.....	38
3.4 ZBIRANJE PODATKOV	38
3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	39
4 REZULTATI.....	44
4.1 UPORABNIKOVA TEŽAVA – RAZLOG ZA OBISK CSD	45
4.2 DELOVNI ODNOS	49
4.3 POMOČ.....	57
4.4 SPREJEMANJE ODLOČITEV IN DOGOVOROV	61
4.5 UPOŠTEVANJE UPORABNIKA – MNENJE, ŽELJE, CILJI	68

4.6 INFORMIRANJE UPORABNIKA	72
4.7 NEPROSTOVOLJNI UPORABNIK.....	76
4.8 MOČ.....	80
4.9 PRIČAKOVANJA	82
4.10 ZAGOVORNIŠTVO.....	84
4.11 GLAS UPORABNIKA	91
4.12 DOBER ODNOS.....	92
5 RAZPRAVA	95
6 SKLEPI.....	106
7 PREDLOGI	110
8 VIRI.....	113
9 PRILOGE	117
9.1 PRILOGA 1: Vprašalnik za uporabnice in uporabnike	117
9.2 PRILOGA 2: Vprašalnik za socialne delavke.....	118

1 TEORETIČNI UVOD

V teoretičnem uvodu želim poudariti pomen metode zagovorništva v socialnem delu, jo povezati z nekaterimi drugimi koncepti in metodami dela, ki se dotikajo življenjskega sveta uporabnikov in uporabnic centrov za socialno delo. Uporabniki so namreč tisti, ki potrebujejo storitve javnih služb v njihovem lokalnem okolju, in sicer na načine, ki uresničujejo njihove pravice in želje (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 14). Ob raziskovanju njihovega življenjskega sveta pa nanje gledamo s perspektive moči (Rapoša Tajnšek, 2007, str. 9).

Mnogo ljudi v družbi je nemočnih zaradi družbenih okoliščin, v katerih živijo, kar pomembno vpliva na skoraj vsak vidik njihovega življenja. Nemočni ljudje tako pogosto ne bodo mogli izpolnjevati svojih osnovnih človeških potreb oz. zahtevati osnovnih človekovih pravic (Dalrymple in Boylan, 2013, str. 15). Nemoč ljudi poudarja tudi Beckett (2006, str. 125), ko pravi, da so ljudje, ki imajo moč, slišani, njihove potrebe, želje in stališča so vzeta resno. Na drugi strani pa so nemočni ljudje, ki niso slišani, njihove potrebe, želje in stališča niso vzeta resno, o njihovem obstoju pa se razmišlja le takrat, kadar njihov položaj na kakršenkoli način vpliva na ljudi z družbeno močjo.

Na tem mestu lahko nastopi zagovorništvo kot funkcija zastopanja, ki pomeni govoriti za drugega oz. govoriti v njegovo korist (Jenkole, 2012, str. 27). Zagovornika torej najpogosteje potrebujejo tisti ljudje, ki težko govorijo sami zase oz. se težko ali sploh ne morejo postaviti za svoje pravice. To so na primer otroci, hendikepirani ljudje, pripadniki nekaterih etničnih manjšin, ljudje s težavami v duševnem zdravju, revni, slabo izobraženi (Zaviršek, 2012, str. 69). Naštete skupine ljudi so pogosto tudi v vlogah uporabnikov ali uporabnic centrov za socialno delo. Prav zagovorništvo pa je ena od metod dela, po kateri se socialno delo razlikuje od drugih pomagajočih poklicev, kot so psihologija, pedagogika, fizioterapija, medicina itd. (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 80).

»Obseg delovanja zagovorništva je širok in pogosto zajema vsa temeljna načela socialnega dela. Nekateri avtorji knjig o socialnem delu zagovorništvo enačijo s socialnim delom. To pomeni,

da naj bi vsaka socialna delavka ali vsak socialni delavec bil zagovornik ljudi, s katerimi dela – to so uporabniki socialnih služb« (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 82). Zaviršek (2012, str. 71) poudarja, da so socialne delavke in delavci izvrševalci socialne politike, imajo dvojni mandat in izvajajo nadzor, kar je v nasprotju z zagovorništvom, ki nasprotuje tistemu, kar je narobe v sistemu socialnovarstvenih organizacij in širše. Socialni delavci priznavajo zagovorništvo kot pomemben element sodobne prakse socialnega dela, vendar so na drugi strani manj prepričani o tem, kako pretvoriti teoretični koncept v delovanje, kar delno odraža naravo socialnega dela danes, saj je to v zadnjih letih postalo omejeno z birokratizacijo storitev in virov (Dalrymple in Boylan, 2013). Splošna opredelitev socialnega dela kot zagovorništva je preširoka in presplošna, da bi si lahko ustvarili natančno predstav o načelih in praksi zagovorništva. Vsi socialni delavci in delavke nikoli ne bodo zagovorniki ljudi, saj postavljajo interese institucije pred interese in pravice ljudi (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 82). Povsod, kjer vlada izrazito nesorazmerje moči med predstavniki institucije in njenimi uporabniki oz. uporabnicami, pa so ogrožene temeljne človekove pravice (Lamovec in Čufer, 1993). Ob tem pa se postavlja vprašanje: »Le kako naj se razvrednoteno bitje z nalepko 'duševni bolnik' upre 'učenim' ljudem, strokovnjakom?« (*ibid.*).

1.1 Uporabnik ali uporabnica oz. strokovnjak iz izkušenj

Na začetku nekaj pozornosti posvečam poimenovanju ljudi, ki potrebujejo socialnovarstvene storitve, saj je jezik v socialnem delu pomemben, ker ima svojo moč. Leskošek (2000) se posveča moški in ženski obliki uporabe slovničnih spolov in pravi, da se selektivni spomin ustvarja tudi z rabo jezika. Na podlagi raziskovanja ugotovi, da uporabljen moški spol dejansko pomeni opisovanje moških in ne hkrati tudi žensk. Za socialno delo je to pomembno z vidika vseh udeleženih akterjev – tako socialnih delavk in delavcev kot tudi uporabnikov in uporabnic. V jezikovni rabi spola namreč velja pravilo, da morajo biti ženske prepoznane v uporabljenem moškem spolu, zaradi česar pa so lahko hitro spregledane (*ibid.*). »Učinki uporabe ene same spolne slovnične oblike se kažejo najprej v nerazpoznavanju vloge žensk. Imajo pa tudi globlje, bolj usodne posledice. Ta 'lingvistični redukcionizem' na en spol ima za posledico tudi redukcionizem celotnega zgodovinskega dogajanja na en sam spol. Še sploh takrat, kadar dogodek gledamo preko predsodkov in stereotipov, ki veljajo za poimenovanje ženskosti in

moškosti. Ženske si predstavljamo tam, kjer predpostavljamo, da bi lahko bile prisotne, in ne tam, kjer so dejansko bile« (*ibid.*).

Ob rabi slovnične oblike spola pa se sprašujemo tudi, kako poimenovati ljudi, ki potrebujejo socialnovarstvene storitve. Poudarek Saleebeya (1997 v Mešl, 2008, str. 125), da imajo besede moč, s katerimi lahko ljudem moč dodajamo ali pa jo odvzemamo, moramo v socialnem delu vzeti resno. Izraz uporabnik oz. uporabnica je v stroki socialnega dela najbolj uveljavljen, vendar pa to ni najprimernejše poimenovanje. Kot pove Škerjanc (2006, str. 15), se je izraz uporabnik (angl. *user*) uveljavil z uvedbo skupnostne skrbi v ZDA in v Veliki Britaniji, saj naj bi ljudje izbirali med različnimi ponudniki na novem trgu socialnih storitev. Avtorji pa so prezrli pomembno podrobnost – uporabniku niso zagotovili nadzora nad plačilom storitev. Zato je tudi to poimenovanje sčasoma postalo stigmatizirajoče in razločujoče, saj deli ljudi na strokovne delavce, uporabnike in druge (Škerjanc, 2006, str. 15). Milošević Arnold in Postrak (2003, str. 22) pravita, da »idealnega pojma, ki bi označil in zaobjel vse možne vidike ali oblike odnosov med socialnim delavcem ali delavko in človekom, ki rešuje socialno težavo, pravzaprav ni«. Vsi pojmi (uporabnik, klient, stranka) so precej splošni, uporabljajo se tudi na drugih področjih in do neke mere označujejo odvisnost tistega, ki storitev potrebuje, od strokovnjaka (*ibid.*).

O poimenovanju soustvarjalcev delovnega odnosa se sprašuje tudi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2007, str. 7) in pravi, da potrebujemo besedo, ki presega razlikovanje med »nami« in »njimi«, pojem, ki zajame posebnost sodelovanja v socialnem delu. Uporabnik namreč preveč enostransko opredeli vlogo obeh, zameji ju na to, da nekdo nekaj potrebuje, drugi to ima in daje. Čačinovič Vogrinčič (*ibid.*) posledično poudarja, da jeziku socialnega dela veliko bolj ustrezata pojma *sogovornik* in *sogovornica*. Peter Lüssi (1990 v Milošević Arnold in Postrak 2003, str. 22) »uporablja izraz *udeleženec v problemu*, s čimer se želi izogniti stigmatizaciji uporabnika. Pravi tudi, da ta v odnosu s socialnim delavcem postane *udeleženec v rešitvi*«.

»Pri uvajanju novih izrazov na področju socialnega varstva gre za vsaj dve težavi. Prva je ta, da se vsak nov izraz navezuje na nevredno socialno vlogo, kakršno ima v skupnosti posameznik kot prejemnik socialnovarstvenih storitev. Druga težava pa je v tem, da se nov izraz pojavi v nespremenjenem kontekstu. Značilnost tega konteksta je, da posamezniku onemogoča vpliv nad

socialnovarstvenimi storitvami, ki mu pripadajo in nad pomembnimi odločitvami v življenju« (Škerjanc, 2006, str. 16). Ob tem pa z različnimi poimenovanji poudarjamo tudi različne potrebe ljudi, kar je prav tako problematično. Postavljeni smo pred dilemo, ali poudarjati, da imamo vsi ljudje enake potrebe ali pa trditi, da imajo uporabniki socialnih služb specifične potrebe, ki jih drugi nimajo. Stvar se še bolj zaplete takrat, ko se vprašamo, ali imajo vsi uporabniki enake potrebe ali pa imajo določeni uporabniki prav specifične potrebe (nekateri govorijo o »ljudih s posebnimi potrebami«). Sledi vprašanje; ali je imeti »posebne potrebe« vrlina ali slabost? Opredeliti nekoga kot osebo s posebnimi potrebami najpogosteje pomeni, da je odvisen, bolan in problematičen (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 13).

Tako pridem do izraza, ki ga je mogoče najti v literaturi, in sicer lahko uporabnike poimenujemo tudi kot »strokovnjake ali eksperte iz izkušenj«, kar poudari kompetentnost ljudi, ki pridejo po pomoč (Čačinovič Vogrinčič, 2007, str. 8). To poimenovanje lahko povežem z razlago, ki jo podajo avtorice Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 13–14), ko pravijo, da imamo ljudje enake potrebe in tudi specifične potrebe, ki pa niso vselej posledica neke okvare ali primanjkljaja, temveč posledica specifičnih izkušenj in specifičnih življenjskih situacij. Uporabniki socialnih služb ali eksperti iz izkušenj imajo »posebne potrebe« prav zato, ker so pogosto preživeli »posebne«, neobičajne izkušnje, ki jih tisti, ki niso uporabniki socialnih storitev, niso izkusili. Jasno je tudi, da imamo vsi ljudje »posebne potrebe«, saj smo različni. Težava je predvsem v tem, da »posebne potrebe« vrednotimo, nekatere so prepoznane kot pozitivne, druge kot negativne (*ibid.*).

Sklenemo lahko z »ugotovitvijo, da ima vprašanje poimenovanja velik političen pomen, saj skupinam ljudi odreja mesto in položaj v skupnosti. Uvajanje novih izrazov torej samo po sebi ne prispeva k spreminjanju in izboljševanju kakovosti življenja uporabnic in uporabnikov socialnih storitev. To se zgodi šele tedaj, ko se izraz poveže z družbenim kontekstom, v katerem je politika sprejela in ozavestila dejstva očitnega nesorazmerja vpliva med posameznikom in strokovnimi službami v socialnem varstvu ter uvedla ukrepe, temelječe na vrednotah, kot so pravica, izbira, vpliv in kakovost življenja. Namesto razvrednotenja lahko poimenovanje z jasnim sporočilom o vzrokih za izključevanje pripomore k širšemu in boljšemu razumevanju

stanja, v kakršnega potisnejo predsodki, način materialne proizvodnje in prevladujoče vrednote cele družbene skupine« (Škerjanc, 2006, str. 16–17).

V nalogi zaradi splošne uveljavljenosti ostajam pri poimenovanju uporabnik ali uporabnica, ob tem pa je pomemben kontekst zagovorništva v socialnem delu, ki krepi moč uporabnika ali uporabnice in ju posledično postavlja v vlogo sogovornika ali sogovornice oz. eksperta iz lastnih izkušenj.

1.1.1 Življenjski svet uporabnika

Ko smo v delovnem odnosu z uporabnikom ali uporabnico, v katerem je glavni cilj rešiti težave, s katerimi se uporabnik sooča, se ne osredotočamo zgolj na problem in možne rešitve, ampak na kontekst, v katerem se je situacija zgodila, kar lahko poimenujemo življenjski svet uporabnika, iz katerega je mogoče črpati tudi uporabnikove vire moči. O krepitvi moči več povem v nadaljevanju, na tem mestu pa izpostavljam življenjski svet uporabnika, ki ga je treba raziskati.

Uporabniki želijo s pomočjo socialnega dela izboljšati kakovost svojega življenja; želijo si povečati prihodke, želijo dobiti delo, izboljšati želijo bivalne razmere, pridobiti želijo različna sredstva in pripomočke, ki jih potrebujejo za samostojno življenje, zagotoviti si želijo nove in dopolnjene storitve, povečati želijo svoj vpliv in kontrolo nad lastnim življenjem, doseči želijo bolj zadovoljive medosebne odnose v družini, v skupnosti ali v delovnem okolju in podobno (Rapoša Tajnšek, 2007, str. 7–8). Ob tem se mi zdi potrebno omeniti socialno mrežo kot sestavni del življenjskega sveta uporabnika. »Socialna mreža pomeni povezavo posameznika z drugimi ljudmi v njegovem okolju. Pri tem ločimo *neformalne socialne mreže*, ki vključujejo stike z družino, sorodstvom, sosede in prijatelje, na katere se lahko človek v primeru potrebe opre, in *formalne socialne mreže*. Med formalne socialne mreže spadajo vsi formalizirani stiki posameznika z njegovim okoljem« (Milošević Arnold in Postrak, 2003, str. 23).

Socialno delo se na eni strani usmerja na spodbujanje in ohranjanje obstoječih neformalnih, primarnih socialnih mrež kot pomembnih virov pomoči ljudem v njihovem življenjskem okolju,

na drugi strani pa socialni delavci razvijajo formalne socialne mreže, s katerimi zagotavljajo potrebne socialne storitve (*ibid.*). Ob zagotavljanju socialnih storitev pa lahko država in njene institucije s svojimi predpisi, pravicami in storitvami tudi posegajo v človekovo zasebno sfero in omejujejo lastno aktivnost in neposredno povezovanje ljudi pri oblikovanju življenjskega sveta (Rapoša Tajnšek, 2007, str. 10).

»Naloga socialnega dela ni le neposredna pomoč posamezniku, družini ali skupini pri boljšem izkoriščanju lastnih virov in virov v družbenem okolju, prizadeva si tudi za spreminjanje in sooblikovanje življenjskega sveta, ki bo vzpostavil boljše razmere za udejanjanje ciljev posameznika ali skupnosti« (Rapoša Tajnšek, 2007, str. 10). Pri tem ima lahko veliko vlogo upoštevanje koncepta perspektive moči, o katerem več povem v nadaljevanju teoretičnega uvoda, saj socialno delo pomaga uporabnikom ravno na področju odkrivanja, uporabe in ohranitve različnih sredstev in virov pomoči v okolju in pri samem sebi. Izhodišče so specifične potrebe posameznika, za katere socialna delavka in uporabnik skupaj oblikujeta individualizirano rešitev (Rapp 1998 v Rapoša Tajnšek, 2007, str. 12).

Ob omenjanju raziskovanja življenjskega sveta uporabnika ali uporabnice pomemben poudarek navaja Šugman Bohinc (2007b, str. 49), ko razloži, da socialna delavka v procesu uresničuje (epistemološko, paradigmatično) držo in etiko udeležnosti, kadar v odnosu z uporabnico upošteva, da je z njo krožno povezana in zavezana istim zakonitostim, ki jih prepozna pri sogovornici. »Vzajemno opazujeta druga drugo in krožno vplivata druga na drugo, ne moreta ne-komunicirati in ne moreta ne-interpretirati svojih opažanj; vsaka opazuje in interpretira s svojega posebnega gledišča – skozi očala svoje osebne zgodovine, svojih implicitnih (nereflektiranih, osebnih) teorij in svojega poklicnega znanja, svojih potreb in pričakovanj, svojih vzorcev povezovanja opaženega. V teh vidikih sta tako socialna delavka kot uporabnica enakovredni udeleženci interakcije, v kateri soustvarjata zemljevid uporabniškega življenjskega sveta« (Hoffman 1994 v Šugman Bohinc, 2007b, str. 49).

Ob takšnem pristopu socialna delavka nima položaja objektivne ekspertne ocenjevalke in razsodnice, posestnice znanja. Namesto da bi predpisovala ustrezno doživljanje in vedenje uporabnici, lahko socialna delavka to zapoveduje le sama sebi in s tem preide od moraliziranja

k etičnosti (Foerster 1993 v Šugman Bohinc, 2007b, str. 49). Problem moči je namreč zlasti problem nezadostnega nadzora nad svojim življenjem, zato perspektiva moči vključuje vse pristope, ki bodo omogočili uporabniku več vpliva in nadzora nad vsakdanjim življenjem (Rapoša Tajnšek, 2007, str. 12–13).

»Problem odločanja o lastnem življenju se pojavlja tako v institucijah kot v storitvah, ki jih zagotavljajo uporabniške skupine in nevladne prostovoljne organizacije, pa tudi pri tistih uporabnikih, ki živijo doma in so odvisni od odločitev svojih bližnjih. Tudi svojci pogosto z najboljšimi nameni namesto uporabnikove moči krepijo njegovo nemoč in mu onemogočajo ali vsaj ovirajo korake v smeri njegove vizije oz. zelenih rešitev« (Rapoša Tajnšek, 2007, str. 13). Ob tem pa v socialnem delu poznamo epistemološko držo, perspektivo moči, etiko udeležnosti in druge koncepte dela. Socialna delavka lahko ob upoštevanju slednjih sodeluje z uporabnikom pri raziskovanju njegovih življenjskih virov in možnosti njihove mobilizacije za doseganje zelenih sprememb (Šugman Bohinc, 2007b, str. 49).

Prostor za pogovor v raziskovanju življenjskega sveta uporabnika je odprt, kadar ga socialni delavec ne napolni s svojimi (vnaprejšnjimi) teoretskimi, izkustvenimi, stereotipnimi in drugimi interpretacijami o uporabniku, torej kadar ima slednji mesto in čas, da pove svojo zgodbo na način, ki je njegov, in ga socialni delavec v tej prvi fazi čim manj prekinja in preusmerja s svojimi razlagami. Življenjski svet uporabnika raziskujemo z zavzemanjem drže nevednosti (Anderson, Goolishian 1994 v Šugman Bohinc, 2007b, str. 50), »ko z izražanjem pristnega zanimanja za njegovo pripoved prispevamo k njegovi večji motiviranosti za sodelovanje z nami, saj se počuti vrednega poslušanja«. Odprt prostor za pogovor ustvarja okoliščine za razvijanje stika med uporabnikom in socialno delavko (Šugman Bohinc, 2007b, str. 49–50). Urek (2005, str. 29) pa opozarja na pomemben vidik socialnodelovnega ravnanja, saj ob pisnem in ustnem poročanju konstruiramo tako resničnost uporabnikov in njihovih problemov in tudi svojo resničnost kot tudi strokovnih delavk in delavcev, torej resničnost socialnega dela.

Ena od glavnih značilnosti pripovedovanja ali zapisovanja zgodb je ta, da so konstruirane in da niso objektivni prikaz stvarnega dogajanja. Tako je moč na strani tistega, ki kroji zgodbo in ustvarja mnenje pri pomembnih bralcih (sodiščih, nadzoru, drugih institucijah itn.) in čigar

interpretacija na koncu obvelja kot resnična in veljavna (*ibid.*, str. 72). Pri upodabljanju uporabnika je torej nujno v zapisovanje vključiti uporabnikovo sliko o njem samem, o njegovem življenjskem svetu ter definicijo situacije in pomene, ki jih sam pripisuje dogodkom v življenju (*ibid.*, str. 114). Poročila o uporabnikih namreč vplivajo tudi na to, kako jih bodo sprejemali in videli na drugih institucijah, in še zlasti, kako bodo začeli gledati sami nase (*ibid.*). »Življenjski svet uporabnika torej raziskujemo zato, da bi ga uporabili kot vir moči uporabnika pri ustvarjanju dogovorjenih rešitev« (Rapoša Tajnšek, 2007, str. 12).

1.1.2 Neprostopvoljni uporabniki

Ob raziskovanju življenjskega sveta uporabnika ali uporabnice se lahko srečamo tudi z uporabniki, ki k nam ne pridejo po svoji volji oz. – z drugo besedo – k nam pridejo neprostopvoljno, ob tem pa se lahko srečamo tudi z odporom s strani uporabnika. Nekaj pozornosti namenjam temi tako imenovanih »neprostopvoljnih« uporabnikov ali bolj ustrezno neprostopvoljnih klientov, saj termin uporabnik predpostavlja aktivno držo v razmerju do javnih služb. V praksi je pogosto način dela in pristop do dela v teh primerih drugačen.

»V socialnem delu srečamo veliko ljudi, ki jih samodejno opredelimo kot uporabnike, čeprav sami tega ne želijo, ki prejemajo psihosocialne storitve, čeprav jih aktivno ne iščejo, in jih stroka imenuje neprostopvoljni uporabniki. To, kar omenjeni termin označuje, je torej vstopni pogoj, po katerem se osebe, ki se znajdejo v kontekstu socialnega dela, razlikujejo med seboj, ene so v sistem vstopile samoiniciativno, druge ne« (Šugman Bohinc, 2007a, str. 35). Ko govorim o centrih za socialno delo in njihovih uporabnikih, torej obstajajo razlike med tako imenovanimi prostopvoljnimi in neprostopvoljnimi uporabniki, posledično prihaja tudi do razlik v sodelovanju v teh dveh primerih.

Ena izmed pogostih značilnosti v interakcijah psihosocialne podpore in pomoči neprostopvoljnim uporabnikom so lahko tudi razlike med uporabniki in socialnimi delavci v kulturi, narodnosti, moči, socialno-ekonomskem položaju in izobrazbi, velikokrat pa se v neprostopvoljni interakciji socialnega dela znajdejo člani zatiranih skupin (Rooney in Bibus, 2001, str. 393 v Šugman Bohinc, 2006, str. 346).

Te situacije najpogosteje nastanejo zaradi javnih pooblastil, ki jih izvajajo centri za socialno delo na podlagi zakonskih določb, kot na primer pooblastilo centra, da ukrepa v primerih zlorab in nasilja. Lahko pa gre za področja socialnega dela brez zakonske odločbe, kjer uporabniki doživljajo formalni ali neformalni pritisk drugih, naj sprejmejo socialne storitve – navadno so to situacije, kjer imajo drugi moč, da pripišejo težave in vplivajo na potencialne uporabnike, da privolijo v storitev, v takih primerih gre lahko na primer za pritisk s strani sorodnikov ali skupnosti, v kateri živijo (Šugman Bohinc, 2007a, str. 35). Prav tako na področju zaščite otrok, duševnega zdravja ali demence socialne delavke in delavci srečujejo ljudi, ki jim ne morejo samoumevno pripisati, da so »uporabniki« njihovih strokovnih storitev (Rooney in Bibus, 2001, str. 392 v Šugman Bohinc, 2006, str. 345–346).

Neprostopljivi uporabniki in uporabnice imajo drugačne cilje kot tisti, ki so pooblašteni za njihovo obravnavo. Gre za različne, lahko celo nasprotujoče si interpretacije tega, kaj je lahko takemu uporabniku v pomoč, položaj moči pa strokovnemu delavcu (sodniku, socialnemu delavcu, šolskemu ravnatelju itn.) dopušča vsiliti uporabniku svojo interpretacijo (Berg 1999 v Šugman Bohinc, 2006, str. 346). Če mora uporabnik priti na pogovor, brez da bi imel možnost udeležbo zavrniti, je njegova moč že omejena. Vendar je skupno sodelovanje mogoče le, če ima možnost vplivati na dejansko opredelitev problema.

»Raziskave (Rooney 1992, Bibus 1992, Videka-Sherman 1988 v Šugman Bohinc, 2007a, str. 36) kažejo, da se uporabniki v primeru večje ciljne oz. motivacijske usklajenosti (kongruentnosti) redkeje odločajo za prezgodnji zaključek interakcije pomoči in pogosteje doživijo občutek uspešne uresničitve svojih ciljev« (Rooney, Bibus, 2001, str. 393 v Šugman Bohinc, 2007a, str. 36).

Čeprav praksa socialnega dela temelji na sodelovalnem odnosu z zavedanjem, da je pomemben človekov nadzor nad lastnim življenjskim potekom, je treba razviti tudi metode dela z ljudmi, ki v sodelovanje ne vstopajo po lastni izbiri. Ena od običajnejših predpostavk socialne delavke, ki naleti na to problematiko, je, da se ji bo z dosledno držo zaupnosti, spoštljivosti in drugih značilnosti vzpostavljanja kvalitetnega stika, s prepričljivostjo, argumentiranjem itn. posrečilo

»spremeniti« sogovornika iz neprostovoljnega uporabnika v prostovoljnega in bo lahko nato uporabila enega od modelov svetovalne ali terapevtske pomoči. Pogosto se omenjena predpostavka uresniči in nadaljevanje dela je lahko uspešno in učinkovito. Velikokrat pa se zgodi obratno, sogovorniki se na prizadevanje socialne delavke odzovejo z odporom in prekinijo kontakt, preden lahko z njimi vzpostavimo delovni odnos (Šugman Bohinc, 2006, str. 346).

»Da bi lahko socialni delavec prevzel vlogo uporabnikovega predstavnika v družbi, je potrebna vsaj minimalna vzajemnost v njegovem in uporabnikovem doživljanju situacije in osnovni sporazum o vlogah obeh akterjev v takem odnosu – popolno zavračanje uporabnika, da bi socialni delavec nastopil v taki vlogi, slednjemu onemogoči tovrstno obliko sodelovanja«, doda Šugman Bohinc (2006, str. 347).

Doel in Marsh (1992 v Šugman Bohinc, 2006, str. 347) zagovarjata drugačno stališče, saj pravita, da v primeru popolne neprostovoljnosti uporabnika ne moremo več govoriti o socialnem delu. Po njunem je za socialno delo nujna neka določena stopnja prostovoljnosti oz. pripravljenosti za udeležbo: »Klient se morda ne strinja z delavkino udeležbo, vendar jo sprejema« (Doel in Marsh, 1992, str. 16 v Šugman Bohinc, 2006, str. 347). Avtorja priporočata, naj socialna delavka uporabniku ali uporabnici omogoči seznaniti se z načinom, kako namerava delati. Tako »ogrevanje, pripravo« za socialno delo poimenujeta »plavanje na suhem« (angl. *dry run*) (Doel in Marsh, 1992, str. 16–17 v Šugman Bohinc, 2006, str. 347).

1.2 Pojav naučene nemoči

V prejšnjih poglavjih sem govoril o življenjskem svetu uporabnikov na splošno. Znotraj tega se mi zdi pomembno osredotočiti se na pojav naučene nemoči pri uporabnikih centrov za socialno delo, saj obstaja verjetnost, da se socialne delavke in delavci ob sodelovanju z uporabniki srečujejo tudi z omenjenim pojavom, ki pa ga je treba poznati in tudi prepoznati.

Mešl (2013) pravi, da lahko z nepoznavanjem naučene nemoči spregledamo skupino ljudi, ki jih prav ta pojav ovira pri tem, da bi lahko izrazili svoje vire, aktivno sodelovali pri reševanju

težav in dosegli svoje cilje. Ob tem pa je ena izmed nalog socialnega dela, da ljudem pomaga preseči primanjkljaje, povezane z naučeno nemočjo.

Pomanjkanje moči in posledično tudi naučena nemoč pri posamezniku temelji na več dejavnikih, vključno z ekonomsko negotovostjo, pomanjkanjem izkušenj na političnem področju, težko dostopnostjo do informacij, pomanjkanjem treninga, ki vzpodbuja kritično ali abstraktno razmišljanje, fizičnim in čustvenim stresom. Lahko pa nemoč temelji na drugih čustvenih ali intelektualnih vidikih, ki posamezniku preprečujejo, da bi uresničil možnosti, ki obstajajo (Cox 1989 v Lee, 2001, str. 33).

Stroka socialnega dela je specializirana za izvajanje pomoči, zato je (ne)moč drugih osrednje vprašanje njenih storitev. Posamezniki in cele skupine ljudi postanejo uporabniki socialnega dela ravno zato, ker sami ne morejo rešiti svojih težav (Dragoš, 2005, str. 36). Teorijo o naučeni nemoči je razvil Martin Seligman v šestdesetih in sedemdesetih letih 20. stoletja (Mešl, 2013). Seligman (1975, str. 9) opredeli nemoč kot psihološko stanje, ki je pogosto posledica dogodkov, ki jih ni mogoče nadzirati. Dogodek je nenadzorljiv, ko nanj ne moremo vplivati, ko naša dejanja ne prinesejo sprememb.

Raziskave, ki jih je opravljal Seligman, dokazujejo, da se v primerih, ko organizem doživi travmatičen dogodek, nad katerim nima vpliva, njegova motivacija za odziv na kasnejše travme zniža. Še več, tudi če se v prihodnje odzove in je odziv na travmatičen dogodek uspešen, kar pomeni, da doseže neko vrsto olajšanja, ima posameznik težavo pri zaznavanju lastnega odziva kot uspeha, saj je čustveno ravnotežje moteno in na različne načine prevladujeta depresija ali tesnoba (Seligman, 1975, str. 22–23). Na podlagi raziskav je torej Seligman z drugimi raziskovalci pri ljudeh z izkušnjo nemoči glede vpliva na dogodke opazil negativna čustva, počasnejše reševanje problemov, več neuspehov pri izpolnjevanju nalog in vztrajanje pri neproduktivnih strategijah (Maier et al., 2000 v Mešl, 2013).

Različni avtorji so iz osnovne opredelitve oblikovali različne definicije naučene nemoči. Vse pa izhajajo iz tega, da gre pri naučeni nemoči za prepričanje, da naše vedenje ne vpliva na izid ali rezultate (Reyes, 2011 v Mešl, 2013). Nemoči se posameznik nauči, kadar mu v poskusih, da bi

spremenil situacijo oz. vplival nanjo, ne uspe. Občutek nemoči se pogosto razširi na situacije v prihodnosti, ki se lahko povsem razlikujejo od izhodiščnega položaja (Carmichael, 2007 v Mešl, 2013). Družba ob tem pogosto krivi žrtev za pomanjkanje moči, tudi če moč zlorablja dominantna skupina ljudi (Ryan 1971 v Lee, 2001, str. 31).

»Nepogojenost ali neobvladljivost povzroča pasivnost in depresijo. Bistvo na stotine poskusov naučene nemoči je, da se živali in ljudje, ki izkusijo nepogojenost, naučijo odnehati. Nasprotno pa pogojenost ali obvladljivost povzroča aktivnost in zmanjšuje depresijo. Ti dve verjetnosti – verjetnost izida zaradi določenega dejanja v nasprotju z verjetnostjo izida, če človek ne naredi ničesar – sta določujoči značilnosti obvladovanja in nemoči. Nemoč je posledica nepogojenosti, položaja, v katerem je verjetnost izida enaka, če pride do odziva ali ne« (Seligman, 2011, str. 285).

Kar povzroči nemoč, torej ni zgolj šok, kot je na primer travmatičen dogodek, ampak predvsem to, da je ta dogodek neobvladljiv (Seligman, 1975, str. 26). Vsak lahko kdaj doživi, da ne glede na to, kaj stori, nima nadzora nad dogodki in le-ti tečejo po svoje, da bi se ob tem najraje kar predal ipd. To še ne pomeni, da gre že za naučeno nemoč. Ko taki občutki vztrajajo in še posebej če vplivajo na več življenjskih področij, pa je prav, da pozornost usmerimo na koncept naučene nemoči (Mešl, 2013). Podobno razlago poda tudi Seligman (1975, str. 41), ko pravi, da ena izkušnja z nenadzorovanim travmatičnim dogodkom ustvari učinek, ki sčasoma zbledi in izgine. Ponavljajoča se nenadzorovanost pa povzroči učinkovanje na odzivanje posameznika, kar lahko postane kronično.

Mešl (2013) pravi, da takšne izkušnje ljudem, ki se vključujejo v procese podpore in pomoči v socialnem delu, niso neznane. Kompleksni psihosocialni problemi, s katerimi se ljudje srečujejo, lahko preplavijo človeka z občutkom, da ne more storiti ničesar, da bi življenje izboljšal. Prav tako stvarne razmere v okolju pogosto občutek nemoči še krepijo. Seligman (1975, str. 32) pa verjame, da ima tisto, kar se naučimo v okolju, ki ga ni mogoče nadzorovati, globoke posledice na celotno vedenje posameznika. Nemoč se lahko tako prenaša z enega področja življenja na drugega.

Glavna posledica izkušenj z nenadzorovanimi dogodki je *motivacijska*: nenadzorovani dogodki spodkopavajo motivacijo za prostovoljne odzive, ki nadzirajo druge dogodke. Druga pomembna posledica je *zaznavna*: ko ima človek ali žival izkušnje z nenadzorovanimi dogodki, ima težave pri zaznavanju lastnih odzivov ali odgovorov kot uspešnih, tudi takrat, ko so dejansko uspešni. Neobvladljivost izkrivlja zaznavo nadzora oz. obvladljivosti (Seligman, 1975, str. 37). Naučena nemoč tako ustvarja kognitivni oz. zaznavni sklop, v katerem ljudje verjamejo, da sta uspeh in neuspeh neodvisna od njihovih lastnih dejanj, zato imajo težave pri sprejemanju in zaznavanju lastnih dejanj kot uspešnih (Seligman, 1975, str. 38).

Seligman (1975, str. 44) zato pravi, da je nemoč katastrofa za organizme, ki se lahko naučijo oz. utrdijo prepričanje, da so nemočni. Posledično so strokovnjaki začeli resno upoštevati, kako oseba razmišlja o stvareh, ki jih doživlja. Ob tem avtorji (npr. Seligman, 2007 in Maier et al., 2000 v Mešl, 2013) opozarjajo tudi na pomemben dejavnik stvarnosti, kar pomeni, da ukrepanje ob tem ne more biti omejeno le na preprosto spodbujanje ljudi, naj mislijo pozitivno, če pa je svet okoli njih izjemno negativen. »V socialnem delu se srečujemo s kompleksnimi psihosocialnimi problemi ljudi in zagotovo je pomembno izhodišče vprašanje, kako omogočiti stvarne pogoje za dostojno in kakovostno življenje ljudi« (Mešl, 2013).

V nadaljevanju se osredotočam na moč kot del institucije v odnosu do uporabnika ali uporabnice in na drugi strani na koncept krepitve moči ter zagovorništvo, ki lahko na tem področju odločilno pripomoreta k opori in podpori uporabnikov in uporabnic, da lahko iz položaja nemoči preidejo v položaj kompetentnih soustvarjalcev rešitev.

1.3 Moč kot del institucije

1.3.1 Vprašanje moči

Mogoče je sklepati, da v socialnodelovnih odnosih, kjer imamo na eni strani posameznike, ki se srečujejo s številnimi izzivi in na drugi strani državne institucije, prihaja do nesorazmerij moči. Ljudje pogosto čutijo, da kot uporabniki storitev nimajo dovolj moči. Ob tem pa obstaja tudi občutek neizogibnosti neenakim odnosom moči, ki se pojavljajo med uporabniki in institucijami

ter zagotavljajo storitve, ki jih ljudje potrebujejo (Wilson et al., 2011 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 70).

Jasno je, da je pomoč ena od osrednjih tem socialnega dela, saj je bilo socialno delo vedno definirano kot pomoč. Proces pomoči pa se je sčasoma spreminjal (Videmšek, 2013, str. 87). Za razumevanje teorije pomoči je pomembno predvsem to, kako se v procesu pomoči spreminja vloga uporabnika. Teorije pomoči ne moremo obravnavati brez povezave na vprašanje moči, ki obsega različne interese in ravni analize: kdo ima moč, kdo koga nadzoruje, kdo kaj prejema, kdo kaj opredeli, kdo o čem odloča itn. Moč je tako osrednjega pomena (*ibid.*, str. 89).

Pri Michaelu Foucaultu se naučimo, da moč ni nekaj statičnega, ledena kocka, ki jo imajo ljudje, ki pripadajo družbeno privilegiranim slojem, temveč je moč nekaj, kar je gibljivo, saj je odvisno od medsebojnih razmerij in zato lahko vsakdo od nas vpliva na spreminjanje razmerij moči (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 62). Moč ni vselej vidna, njeni viri in pojavne oblike pa so lahko zelo različni (Dragoš, 2005, str. 10). Dragoš (*ibid.*, str. 11) postavi najsplošnejšo in najkrajšo definicijo moči: »moč je zmožnost učinkovanja na okolje«.

»Če prejšnjo, najsplošnejšo definicijo moči konkretiziramo na človeške odnose, dobimo opredelitev, ki jo je prvi preciziral sociolog Max Weber: [M]oč označuje vsako stopnjo verjetnosti, da akter v družbenem odnosu vsili svojo voljo kljub odporu drugega in ne glede na osnovo, iz katere ta verjetnost izhaja« (Weber, 1987, str. 285 v Dragoš, 2005, str. 11).

Če moč ni ločen element družbenega življenja, temveč tisti, ki prepleta poklicne in organizacijske strukture z delom strokovnjakov, tako v individualnem kot kolektivnem smislu, potem je treba moč preučiti glede na kontekste, v katerih delujejo skrbstveni poklici (Hugman, 1991, str. 38). »Odločilne za našo družbeno moč so družbene vloge, ki jih prevzemamo. Moč nam dajo ali pa vzamejo avtomatično. [...] Moč nam daje med drugim število vlog, ki jih v vsakdanjem življenju igramo. Veliko vlog nam, paradokсно, daje določeno svobodo, da smo lahko to, kar smo v resnici. Več vlog kot imamo, manj smo fiksirani zgolj na eno. Igranje veliko različnih vlog nam zagotavlja bogastvo izkušenj in nam povečuje našo vrednost in ugled. Več cenjenih vlog kot imamo, več smo v naši družbi vredni. [...] Na nasprotnem polu so

stigmatizirane vloge. Te vloge moč jemljejo. Ljudje zaradi ene same značilnosti nekoga obsodijo in sodijo zelo strogo. V nasprotju z drugimi vlogami stigmatizirane vloge prevladajo nad vsem, kar počnemo. Vse, kar je povezano z nami in našo osebnostjo, postane znamenje naše stigme. Stigmo ustvari neskladnost med tem, kar ljudje mislijo, da bi nekdo moral biti, in tem, kar dejansko je« (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 43–44).

Vloga socialnega delavca ali delavke v odnosih s skupnostjo ali uporabniki socialnih storitev prinese neizogibno moč v številnih okoliščinah, kar je lahko zaznati in je tudi resnično. Strokovni delavec lahko na ta način odpira vrata uporabniku do virov, ki jih slednji potrebuje (Melville-Wiseman, 2012, str. 123 v Oliver in Pitt, 2013, str. 117). Odločilna pa je količina moči, ki jo imata na voljo oba partnerja v socialnodelovnem odnosu. Ker jo lahko v interakciji vsak akter uporabi drug proti drugemu (konfliktno) ali pa za skupne cilje (kooperativno), je ravno tako kot količina moči pomembna tudi njena usmerjenost (Dragoš, 2005, str. 13). »Zato nekateri izrecno razlikujejo dve vrsti moči, induktivno in rezistentno. Induktivna je tista, ki si prizadeva za realizacijo cilja, rezistentna pa je moč takrat, ko se upira namenom drugega, ki poskuša speljati naše vedenje v določeno smer. Razlikovanje med obema vrstama moči je smiselno zaradi poudarka na usmeritvi moči, ki je vsaj tako pomembna kot njena količina« (*ibid.*). Cooper (2012, str. 12 v Oliver in Pitt, 2013, str. 118) nas ob tem opozori, da takšen odnos strokovnega delavca postavi v položaj moči in nadzora, z močjo pa pride tudi odgovornost.

Tradicionalno so delavci v zdravstvenih in socialnih ustanovah razvili paternalističen odnos do ljudi, kjer je bil strokovni delavec v vlogi strokovnjaka, ki je odločil o naravi in ustreznosti zdravljenja ali oskrbe. Takšen pristop k praksi je postavil ljudi v pasivno in odvisno vlogo. Ob tem pa so se osredotočali predvsem na probleme, pomanjkljivosti ali neustreznosti, ne pa na sposobnosti, kompetence in vire moči uporabnika (Oliver in Pitt, 2013, str. 118). »Ko govorimo o manj simetričnih razmerjih, z neenako močjo udeleženih, mora vedno imeti močnejši subjekt več dolžnosti in šibkejši več pravic, da je šibkejši v razmerju zavarovan. Končno, ko govorimo o tako neenakem razmerju, kot je razmerje posameznika in države, potrebuje posameznik trdno določen in pravno varovan kodeks pravic, ki ga brezpogojno varujejo pred zlorabo taiste moči in mu zagotavljajo, da državna moč ne le ne bo uporabljena v njegovo škodo, temveč bo tudi aktivno uporabljena v njegovo korist« (Pavlović, 2012, str. 13).

V odnosih med strokovnimi delavci in uporabniki je treba opozoriti tudi na možnost manipulacije. Če je obramba posameznika pred nameni drugih, v katere ga poskušajo prisiliti, prešibka, je postavljen v podrejen odnos do dominantnih akterjev. »Dominacija je odnos do osebe, ki je postavljena pred odkrito zahtevo, da naredi nekaj, česar ne želi, in ki nima moči, da bi se tej zahtevi izognila. Kadar se take zahteve ne izražajo odkrito, gre za manipulacijo. Manipulacija je prikrita dominacija. Ta definicija velja tudi pri manipuliranju šibkejšega akterja, kjer podrejena stran uporablja manipulacijo kot odpor proti vplivu močnejšega akterja« (Dragoš, 2005, str. 15).

Pogoj za partnersko razmerje v socialnodelovnem odnosu je ravno nasprotno od omenjenega paternalističnega odnosa ali dominacije ter manipulacije, in sicer enaka porazdelitev moči med akterji. Za partnerstvo ni odločilno število akterjev, ampak ravnotežje med njimi, bodisi da gre za diadno interakcijo med dvema posameznikoma, za omrežja z več akterji bodisi za odnose med skupinami. Tako za razmerje med dvema stranema v odnosu velja, »da je moč partnersko razporejena takrat, ko imajo vsi vpleteni (vsaj približno) enako količino moči in zaradi tega noben udeleženec v interakciji ne more vsiliti svoje volje drugim. Prevlado preprečuje simetričnost interakcij, kjer imajo vsi induktivno moč, ki omogoča participacijo vseh pri skupnih odločitvah, hkrati pa je vsak zmožen tudi rezistentnega delovanja za vzdrževanje lastne avtonomije« (*ibid.*, str. 14–15).

1.3.2 Krepitev moči

Krepitev moči razumem kot pomemben element zagovorništva, ob tem pa je namen koncepta krepitve moči ravno prej omenjeno partnersko razporejanje moči, kar je ključno v socialnodelovnem odnosu in skupnem iskanju rešitev. Zagovorništvo opisuje vlogo ali skupino vlog, ki jih lahko socialni delavci in drugi prevzamejo, pri tem pa bodisi govorijo v imenu drugih ljudi bodisi podpirajo ljudi, ko slednji govorijo v svojem imenu. Krepitev moči je izraz, ki ne opisuje vloge, temveč pristop, ki se dobro ujema z zagovorniško vlogo, vendar pa ga je mogoče uporabiti tudi na druge načine oz. v drugih okoliščinah (Beckett, 2006, str. 117).

Mešl (2013) izhaja iz teze, da sodobni koncepti socialnega dela, po katerih procese podpore in pomoči soustvarjamo z vsemi udeleženi v izvirnem delovnem projektu pomoči, preprečujejo in odpravljajo naučeno nemoč. Krepitev moči je eden od sodobnih konceptov socialnega dela, ki je v slovenskem prostoru približno od sredine devetdesetih let prejšnjega stoletja temelj ravnanja v socialnem delu (Videmšek, 2013, str. 89). »Sodobni koncepti socialnega dela temeljijo na spremembi fokusa od primanjkljajev, omejitev in patologije k perspektivi moči (Saleebey 1997 v Mešl, 2013), k paradigmi, ki temelji na kompetencah in je usmerjena v zdravje, ki prepozna in poudarja moči in človekove vire. Ta pozitiven, v prihodnost usmerjen odnos spreminja poudarek od tega, da človeku ali družini ni uspelo, k temu, da so lahko uspešni« (Mešl, 2013).

Težko prevedljiva beseda *empowerment* oz. krepitev moči v interpretaciji Čačinovič Vogrinčič (2007, str. 58) pomeni dvoje: »socialno okrepitev ljudi, ki imajo malo socialne moči v medosebnih odnosih, in tudi akcije ozaveščanja, podpore in spreminjanja«. Adams (2003, str. 8) pa opredeli krepitev moči kot način, s katerim lahko posameznik, skupina ali skupnost prevzame nadzor nad svojim življenjem in doseže svoje cilje, s čimer si lahko prizadevajo pomagati tako sebi kot drugim pri doseganju čim večje kakovosti življenja.

Socialne delavke in delavci, opremljeni s profesionalnim znanjem, položajem in pooblastili, se kot člani dominantne družbene skupine vse bolj zavedajo potrebe po redistribuciji moči v korist šibkejši strani, svojih uporabnikov (Dragoš, 2005, str. 37). Na ta način lahko krepitev moči razumemo kot teoretsko in veščinsko prizadevanje za prerazporeditev moči uporabnikov socialnih storitev v smeri večje avtonomije njihovega življenja (individualnega in kolektivnega). Povečanje avtonomije pomeni zmanjšanje tveganj pri spreminjanju razmerij odvisnosti v vsakdanjem življenjskem svetu uporabnikov (*ibid.*, str. 38). Z upoštevanjem krepitev moči (Saleebey 1992 v Šugman Bohinc, 2007b, str. 62) je zaznamovan ves delovni pristop socialne delavke in znotraj njega raziskovanje življenjskega sveta uporabnice. Sogovornici se pridružujemo skozi perspektivo njenih virov moči, ki jih razpoznamo in okrepimo, ko spoznavamo njeno zgodbo, njen svet, njeno vizijo zelenih sprememb (Šugman Bohinc, 2007b, str. 62).

O življenjskem svetu uporabnikov sem že govoril, saj je ravno raziskovanje le-tega pomembno za krepitev moči posameznika. Krepitev moči je osnova in načelo individualnega načrtovanja, osnovna metoda oz. operacija pa je raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev. Skupaj z uporabnikom moramo namreč raziskati njegov svet, ugotoviti, kako živi, njegove želje, potrebe in nuje, hkrati pa tudi zaznati vire in sredstva, ki so mu na voljo ter tudi tista, ki mu manjkajo (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 59). Socialni delavci morajo spodbujati in podpirati individualne in skupinske moči ter potencialne, ob tem pa skupaj z uporabniki iti še dlje, vključevati skupnosti in vplivati na politični sistem. Kot pravi Germain (1990 v Lee, 2001, str. 30), bi moralo celotno socialno delo delovati v smeri krepitev moči.

Nekateri ljudje namreč ne morejo govoriti zase, ker nimajo kompetenc (otroci, slabo izobraženi) ali pa nosijo negativne oznake (duševni bolnik, invalid, Rom) in imajo izkušnje, da jih drugi ne jemljejo resno. Ljudi je mogoče naučiti in spodbuditi, da postanejo samozavestnejši in se postavijo zase. Temu rečemo krepitev moči (Zaviršek, 2012, str. 69). Krepitev moči je torej proces, pri katerem socialni delavec skupaj z uporabnikom dela na različnih aktivnostih z namenom zmanjšati nemoč. Nemoč so ustvarile različne negativne oznake, ki temeljijo na pripadnosti uporabnika stigmatizirani skupini (Solomon 1976 v Lee, 2001, str. 33–34).

Na tem mestu pa se pojavi tudi največji izziv za socialno delo v povezavi s teorijo pomoči in sodobnim konceptom krepitev moči uporabnika, in sicer kako se izogniti razmerjem »nadzora« med uporabniki storitev in strokovnjaki in kako naj se osredotočimo na socialno delo, ki bo pomenilo sodelovanje z ljudmi, ne pa ukvarjanje z njimi. Marian Barnes in Ric Bowl (2001, str. 15 v Videmšek, 2013, str. 89) navajata, da je ključna naloga koncepta krepitev moči uporabnika »premik v naravi razmerja med tistimi, ki socialne storitve ponujajo, in tistimi, ki jih prejema«. Temeljna »zamisel koncepta je zagotoviti osebam v deprivilegiranem položaju moč, glas in izbiro. V praksi socialnega dela to pomeni, da imajo uporabniki storitev priložnost izraziti svoje potrebe, namesto da jim govorijo, kaj je zanje najboljše in kakšne so njihove potrebe [...]« (Videmšek, 2008). Kot navajajo Zaviršek et al. (2002, str. 63 v Videmšek, 2013, str. 89), je v socialnem delu moč razumljena kot medosebno razmerje, katerega namen je krepitev moči uporabnikov (Videmšek, 2013, str. 89). Ob tem pa je treba vedeti, da socialne delavke in delavci ne morejo enostavno dati moči uporabnikom, saj tudi sami izvajajo pooblastila, dolžnosti in

pristojnosti, ki ne izhajajo iz njih samih, temveč iz zakonov in organizacij ali institucij, kar je prav tako podlaga za njihovo prakso (Harris, 2002 v Adams, 2003, str. 33).

Leskošek (2005, str. 77) govori o postopku pritožbe kot o bistvenem elementu krepitev moči uporabnikov, saj gre za edino legalno (z zakonom določeno) orodje za omejevanje moči institucij. Sam institut pritožbe omogoča, da uporabniki storitev pred neodvisnim organom izrazijo svojo nezadovoljstvo. Pritožbeni postopek postavi meje, ki so hkrati meje med močjo strokovnih delavcev in močjo uporabnikov, in krepi zavedanje, da imajo ljudje pravico odločati o tem, kako bodo živeli. Krepi tudi zavedanje, da so ljudje, ki potrebujejo storitve javnih služb, ranljivi in se težko spopadajo z zahtevami okolja, v katerem živijo. Svojo moč morajo strokovni delavci in delavke uporabljati tako, da ne povečujejo te ranljivosti, temveč da jo zmanjšujejo (Leskošek, 2005, str. 81).

»Koncept krepitev moči je za delovanje strokovnih delavcev pomemben zaradi več razlogov. Najpomembnejše je, da je upoštevana perspektiva sogovornika, da je sogovorniku omogočeno pridobiti občutek o lastni vrednosti in občutek soudeležnosti pri soustvarjanju in iskanju rešitev. Osnovna značilnost socialnega dela, ki izhaja iz krepitev moči, je, da izhaja iz dejanskih interesov uporabnika in iz pozicije, da je uporabnik delodajalec strokovnim delavcem in delavkam, pri tem pa gre že v temelju za obrnjeno vlogo moči« (Videmšek, 2013, str. 95).

Omenjen koncept obsega prevzem odgovornosti, tveganja in možnost, da posameznik naredi tudi napako. Bistvo krepitev moči ljudi z osebno izkušnjo je v tem, da se posameznika podpre pri njegovih odločitvah, se mu omogoči, da ima nadzor nad dogodki (tudi z negativnim izidom), spoštovanje njegovih odločitev in osmišljanje dogodkov, ki so pomembni zanj. Krepitev moči moramo razumeti kot proces in ne kot izid – nikoli dokončan proces, saj se življenja in želje ljudi spreminjajo. Spreminjanje želja in ciljev ljudi pomeni, da smo pri soustvarjanju sogovorniku odprli prostor, kjer je lahko izrazil svoje cilje, ob tem pa smo ga podprli pri iskanju načinov za uresničitev ciljev (Videmšek, 2013, str. 97).

»V jeziku socialnega dela to poimenujemo prehod od delovanja po načelu »jaz vem, kaj je dobro zate« (Brandon et al. 1995 v Videmšek, 2013, str. 93) h konceptu »soustvarjanja rešitev« (Čačinovič Vogrinčič, 2002 v Videmšek, 2013, str. 93).

1.3.2.1 Perspektiva moči

Najpomembnejše sporočilo koncepta krepitve moči je upoštevanje perspektive sogovornika, kar pomeni, da je sogovorniku omogočeno pridobiti občutek lastne vrednosti in občutek soudeležnosti v procesu soustvarjanja in iskanja rešitev. Tu koncept jemlje podlago iz koncepta perspektive moči, s katerim sta močno povezana (Videmšek, 2008). Gre za temeljno strokovno držo v sodobnem socialnem delu. Odločitev za ravnanje s perspektive moči pojmem kot izhodišče, kot nujno odločitev socialnih delavk in delavcev. Socialno delo mora biti strokovna pomoč s ciljem, da dobijo uporabniki več moči. Paradigmatski premik k perspektivi moči v socialnem delu je pomemben, dobrodošel in uresničljiv, če se odločimo zanj (Mešl, 2008, str. 128).

Odločitev za takšno ravnanje pomeni vsaj dvoje. »Prvič, delo na tem, da se resnično poveča socialna moč posameznika, družine in individualna oz. družinska kompetentnost za premagovanje težav, in drugič, odkrivanje in uporabo posameznikovih in družinskih virov moči. Tako po eni strani delamo v socialni mreži in institucijah, kjer je le mogoče doseči spremembe, po drugi strani pa v delovnem odnosu sprašujemo po tem, kaj uporabniki zmorejo, na kaj so se doslej opirali, kje so njihove močne strani, in tam zastavimo pomoč« (Čačinovič Vogrinčič, 2007, str. 57). To pomeni, da nas premik k perspektivi moči usmeri, da v prispevku uporabnika spoštljivo iščemo njegovo moč in vire (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 12). Tako perspektiva moči zahteva individualno obravnavo in individualnost rešitev problemov in stisk ter omogoči posamezniku preokviriti središče pozornosti s problema na možne rešitve (Smonker, 2007).

Osnovno težišče ravnanja je torej usmerjeno k iskanju novih možnosti. Kot strokovni delavci se usmerimo k iskanju rešitev in se ne osredotočamo na probleme (Videmšek, 2013, str. 98). Dennis Saleebey (1997 v Videmšek, 2013, str. 98) opredeli perspektivo moči »kot prakso, ki

temelji na zahtevi, da je treba videti uporabnike na drugačen način, prav tako njihovo okolje in trenutni položaj«. To pomeni, da smo se odločili, da s svojim znanjem in s spoštljivim ravnanjem omogočimo ljudem izkušnjo, da so kompetentni za svoje življenje, izkušnjo samospoštovanja in osebnega dostojanstva (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 37).

»Socialno delo, ki je usmerjeno v povečevanje moči in sredstev, namesto da bi se osredotočilo na probleme, šibke točke in pomanjkljivosti posameznikov in sistemov, pomaga ljudem in sistemom, da spoznavaajo, redefinirajo in reafirmirajo svoje sposobnosti, zmožnosti za preživetje in za razvoj, svoje talente in aspiracije. [...] Za pogled z vidika moči je tako najpomembnejše prepričanje, da ima vsak človek sposobnosti, zmožnosti in talente, ki jih ob uporabi razpoložljivih sredstev v okolju, med katere sodi tudi samo socialno delo, lahko prepozna, razvija in bogati« (Rapoša Tajnšek, 2007, str. 12).

Videmšek (2013, str. 99) v tem smislu pravi, da si krepitev moči, ki temelji na perspektivi moči, prizadeva za doseganje višje ravni funkcioniranja posameznika in boljše izide v času reševanja njegove situacije. Takšno delo temelji na prepričanju, da ima vsak posameznik spretnosti in talente, ki jih lahko razvija ali krepi in na katerih lahko povečuje svojo moč in je hkrati strokovna drža, ki si prizadeva za krepitev družbenega položaja posameznika.

»Krepitev moči, kot pove že izraz, navaja na krepitev in izboljšanje položaja uporabnika. Perspektiva moči pa pomeni, da na odnose pogledamo s perspektive posameznika, da izboljšamo in povečamo posameznikov vpliv« (Videmšek, 2013, str. 100). Perspektiva moči tako aktivira proces krepitev moči uporabnika v njem samem, s tem ko se nauči umestiti problem v kontekst vsakdanjega življenja in z njim živeti (Rode et al., 2003 v Smonker, 2007) ali ga rešiti.

1.4 Zagovorništvo

Z nemočjo, o kateri sem govoril, in s konceptom krepitev moči, lahko povežem zagovorništvo, ki je osrednja tema raziskave. Vedeti moramo, da ljudje, ki so že dlje časa v položaju nemoči,

začno jemati ta položaj kot nekaj naravnega, zato niso zmožni kritično oceniti svoje situacije, še manj pa se aktivno odzvati nanjo. Za zagovornika je temeljnega pomena, da zaupa uporabniku, ko sledi svojemu zaznavanju stvarnosti, hkrati pa mora biti pozoren na možno izkrivljenost uporabnikovih zaznav, ki so jo povzročile posebne okoliščine njegovega življenja. Izkušnje kažejo, da ima pretežen del napačnih zaznav uporabnika svoje korenine ravno v položaju skrajne nemoči in ne v motnjah psihičnega delovanja (Lamovec, 1995, str. 255).

Ko so ljudje zavrženi ali nimajo dostopa do storitve, ki bi jim morale biti na voljo v družbi, ko nimajo dostopa do informacij ali nimajo možnosti sodelovati pri odločitvah, ki zadevajo njihova življenja, ko jim je odvzet vpogled, dostojanstvo in samozavest, potem torej postane v pomagajočih strokah nujno, da ljudje, ki imajo več moči, ravnaajo v imenu in v korist nemočnih in jim s tem omogočijo, da se premaknejo do točke, kjer bodo nadzor nad svojim življenjem ponovno lahko prevzeli sami (Advocacy in Action, 1990 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 15). Socialna delavka ravna kot zagovornica, ko pomaga uporabniku dati glas, bodisi tako da govori v imenu uporabnika bodisi uporabniku pomaga, da sam govori zase. To je pomemben vidik vloge socialnega delavca oz. delavke v večini kontekstov (Beckett, 2006, str. 9).

Lamovec in Flaker (1993) opozorita, da je »pomoč« pogosto le pretveza za izvajanje premoči nad drugimi, zato ni čudno, da je beseda dobila že kar negativen pomen, na kar pa moramo biti pozorni. Avtorja (*ibid.*) kot primer navedeta ZDA, kjer je v nekaterih krogih poleg policije najbolj osovražen poklic ravno socialni delavec, saj oba opravljata enako funkcijo – nadzor, eden odkrito, drugi prikrit. »Uspešna pomoč lahko poteka le v intersubjektivnem prostoru, kjer se v dialogu srečata dve subjektivnosti in skupno iščeta novih poti. Osnovno sredstvo svetovanja je medosebni odnos, izkušnja, ki je predpogoj, da se zožen in statičen pogled na realnost lahko spremeni. Zagovornik je tisti, ki mora prinesiti v odnos pristno človeško angažiranost in toplino ter znati empatično prisluhiniti drugemu« (Lamovec, 1994).

Zagovorništvo torej poskuša uravnotežiti razmerje moči med ustanovo ali institucijo in njenimi uporabniki ter posredovati pri nesoglasjih med njimi. Obstaja več oblik zagovorništva, vsem pa je skupno, da je zagovornik pogosto edina oseba, ki je vsestransko na strani uporabnika in se zavzema za dosledno spoštovanje njegovih človeških pravic. Zagovorništvo ima tudi druge

namene; prizadeva si navezati pristen osebni stik s posameznimi uporabniki ter jih spodbujati, da ob zaščiti zagovornika sami prevzamejo aktivno vlogo pri uveljavljanju svojih interesov (Lamovec, 1995, str. 247–248). Praksa socialnega dela torej temelji na osebnih stikih in odnosih (Wilson et al., 2011 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 67), to pomeni, da prihaja znotraj socialnega dela do odnosov tako med socialnimi delavci in uporabniki, kot med socialnimi delavci in drugimi strokovnjaki. Ti odnosi se širijo v različne kontekste, tako organizacijske kot politične in osebne. V odnose torej vključujemo tudi sami sebe, posledično pa je medsebojna povezanost in medsebojno vplivanje neizogibno (Dalrymple in Boylan, 2013, str. 67).

V nadaljevanju se podrobneje posvečam zagovorništvu kot osrednji temi naloge. Tema se pomembno navezuje na predhodna poglavja o uporabniku oz. uporabnici, njegovem življenjskem svetu in pojavu naučene nemoči. Nastop v zagovorniški drži socialne delavke oz. delavca lahko pomembno vpliva na krepitev moči uporabnikov in uporabnic socialnovarstvenih storitev.

1.4.1 Opredelitev zagovorništva

Preden začnem govoriti o nalogah, ki jih vsebuje metoda zagovorništva in o oblikah zagovorništva, ki jih poznamo, se mi zdi pomembno, da navedem nekaj definicij, ki jih podajajo različni avtorji. Slednji svoje delo, med drugim, posvečajo prav tej metodi.

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 80) pravijo, da beseda zagovorništvo v literarnem smislu pomeni »govoriti za drugega« oz. »govoriti v korist drugega«. O zagovorništvu podobno govori tudi Jenkole (2012, str. 27), ko pravi, da je zagovornik tisti, ki zastopa, posreduje ali govori namesto drugega – je njegov glas. Samuel (2002, str. 9 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 13) prav tako poda podobno definicijo, in sicer da zagovarjanje pomeni poudarjanje glasu. To je način, ki omogoča tistim, ki imajo težave pri uveljavljanju svojega glasu, da to storijo, in to je lahko ključ do udeležnosti pri odločanju. Na splošno zagovarjanje pomeni predstavljanje stališča uporabnika ali podporo pri uveljavljanju njegovih pravic (Nua Research Services, 2001 in Weafer, 2003, str. 7 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 13). Zaviršek (2012, str. 69) ob tem poudari, da »zagovorništvo pomeni govoriti za nekoga, vendar ne v pokroviteljskem smislu,

temveč tako, da bodo interesi, želje in pravice osebe, ki ima manj ekonomske, družbene in simbolne moči ter znanja, zares upoštevani«.

»Najpogosteje se zagovorništvo definira kot dejavnost, ki vključuje eno osebo, več oseb ali skupino ljudi uporabnikov socialnovarstvenih storitev, lahko tudi njihove predstavnike (to so zagovorniki), ki se zavzemajo za uresničevanje njihovih potreb in želja ali za skupen uporabniški cilj pri vplivnih drugih« (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 80). Zagovorništvo je torej proces, pri katerem delujemo v imenu druge osebe z namenom, da tej osebi ali skupini ljudi zagotovimo storitve ali pravice, ki jih zahtevajo oz. ki jim pripadajo (Scottish Executive, 2001, str. 1 v Oliver in Pitt, 2013, str. 128).

Avtorja Robert L. Schneider in Lori Lester (2001 v Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 80) sta zagovorništvo v socialnem delu definirala na naslednji način: »Socialnodelavsko zagovorništvo je enkratna in skupna predstavitev ciljev uporabnika oz. uporabnikov v javnem prostoru z namenom, da bi sistematično vplivali na tiste, ki odločajo. Zagovorništvo se izvaja v okolju, ki je nepravilno oz. v sistemu, ki se ne odziva na pravice in potrebe uporabnikov« (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 80). Gre torej za temeljno preusmerjanje moči; pomaga ljudem, ki so bili zlomljeni in zatirani, da si pridobijo moč in vpliv nad lastnim življenjem (Brandon, 1994 v Lamovec, 1994).

Poleg tega je zagovorništvo proces, v katerem sta uporabnik in zagovornik enakopravna. Njun odnos temelji na medsebojnem spoštovanju. O ciljih in strategijah zagovorništva se dogovarjata skupaj, saj je to njuna skupna akcija (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 81). Lamovec (1994) govori o zagovorništvu v nekem smislu kot o edukativnem postopku, ravno zaradi namena čim popolnejše vključitve uporabnika v družbo in zagotavljanja največje možne kvalitete življenja v pogojih, ki so na voljo.

Zagovorništvo je tako ključni element pri doseganju socialne pravičnosti. Je način dela, ki zagotavlja, da je vsakdo pomemben in da se sliši vsak glas – vključno z ljudmi, ki jim grozi izključitev in ljudmi, ki imajo posebne težave pri izražanju svojih stališč (SIAA, 2010, str. 4, v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 2). Vidimo lahko, da namen zagovorništva ni omejen zgolj na

zagotavljanje nadzora nad lastnim življenjem in na dajanje glasu ljudem, s čimer si lahko zagotavljajo pravice ali dostop do storitev. Prav tako gre za spodbujanje načela enakosti, socialne pravičnosti in socialne vključenosti (Lee, 2007, str. 7 v Oliver in Pitt, 2013, str. 128).

1.4.2 Socialno delo kot zagovorništvo

Pomembno se mi zdi vprašanje, ali si stroko socialnega dela razlagamo samo po sebi kot zagovorniško ali zagovorništvo vidimo ločeno od socialnega dela. Pri delu socialnih delavk in delavcev lahko prihaja predvsem do konflikta interesov, saj so socialni delavci, ko govorimo o centrih za socialno delo, na eni strani predstavniki zakonodaje in s tem države, saj izvajajo javna pooblastila, na drugi strani pa je njihova naloga tudi upoštevanje glasu, pravic, koristi uporabnikov. Na to se osredotočajo tudi različni avtorji.

Delo Reesa in Wallacea leta 1982 je opozorilo, da so bili tako zagovorništvo kot pogajalske sposobnosti pomembni za uporabnike socialnih storitev, več kot dvajset let kasneje pa je Davis (2008 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 67) ugotovil, da uporabniki storitev želijo, da socialni delavci nastopajo v zagovorniški vlogi oz. zagovarjajo njihove potrebe (Dalrymple in Boylan, 2013, str. 67).

Dalrymple in Boylan (2013, str. 162) o zagovorništvu govorita kot elementu socialnega dela, saj pravita, da je zagovorništvo v najširšem pomenu mogoče opisati kot vedenja, prepričanja in vrednote, ki socialne delavce opredeljujejo kot zagovornike in tudi druge strokovnjake, ki priznavajo zagovorništvo kot del svoje stroke. Zagovorništvo bi lahko opisal kot »način poklicnega življenja« za socialne delavce in delavke, pri katerem so načela zagovorništva vključena v vseh vidikih njihovega praktičnega dela. Beckett (2006, str. 118) pa pravi, da socialni delavci praktično vsakodnevno poskušajo vplivati na odločanje nepravilnih ali neodzivnih sistemov v imenu svojih uporabnikov, kar tudi lahko razumemo kot postavljanje v zagovorniško vlogo.

V literaturi o socialnem delu pa kljub vsemu prihaja do nesoglasij o tem, ali je lahko vsaka omenjena dejavnost opisana kot zagovorništvo (Beckett, 2006, str. 118). Obseg delovanja

zagovorništva je širok in pogosto zajema vsa temeljna načela socialnega dela. Nekateri avtorji zagovorništvo enačijo s socialnim delom, kar pomeni, da naj bi vsaka socialna delavka ali vsak socialni delavec bil zagovornik ljudi, s katerimi dela (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 82). David in Toby Brandon (2001, str. 20 v Beckett, 2006, str. 118) verjameta, da jedro zagovorništva leži v doseganju ciljev, ki jih postavi uporabnik. Avtorja razlikujeta med socialnim delavcem, ki deluje na podlagi prošnje in ciljev uporabnika ter med socialnim delavcem, ki deluje na podlagi svoje lastne percepcije o tem, kaj je za uporabnika najbolje. Pri tem pa samo prvi primer šteje kot resnično zagovorništvo (Beckett, 2006, str. 118).

Tudi Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 82) se strinjajo, da je splošna opredelitev socialnega dela kot zagovorništva preširoka in presplošna, da bi si lahko ustvarili natančno predstavo o načelih in praksi zagovorništva. Kot pravijo avtorice, vsi socialni delavci in delavke nikoli ne bodo zagovorniki ljudi, saj nekateri postavljajo interese institucije pred interese in pravice ljudi.

Uporabniki storitev morajo imeti dostop do neodvisne zagovorniške podpore, kadar je za socialne delavce težko, če ne celo nemogoče, prevzeti zagovorniško vlogo. Kljub temu pa avtorja trdita, da morajo socialni delavci in drugi strokovni delavci imeti ključno vlogo pri vzpodbujanju uporabnikove udeležенosti, upoštevanju pravic, in s tem pri prevzemanju svoje zagovorniške vloge (Dalrymple in Boylan, 2013). Dejstvo, da za socialne delavce obstajajo omejitve na področju delovanja v zagovorniški vlogi, ne pomeni, da tega sploh ne morejo delati (Beckett, 2006, str. 124). Beckett (*ibid.*) pravi, da je zagovorništvo glavna naloga socialnega dela in ena od glavnih značilnosti stroke.

1.4.3 Naloge zagovorništva

Sprašujemo se lahko, kaj je namen zagovorništva, kaj prinese v odnos med socialno delavko in uporabnikom, kakšne so naloge in cilji zagovorništva. Temeljna naloga zagovorništva oz. zagovornika je opolnomočenje posameznika, kar pomeni, da slednji nastopa v vlogi subjekta v polnem pomenu besede (z vsemi pravicami, ki mu pripadajo) (Jenkole, 2012, str. 27). Na opolnomočenje in krepitev moči kot metodo socialnega dela se bom osredotočal v enem od

naslednjih poglavij, zagovorništvo pa ima ob tem tudi druge naloge, ki pa se vse na neki način povezujejo s krepitvijo moči.

Lamovec in Flaker (1993) povesta, da je naloga zagovornika pomagati pri spremembi iz objekta v subjekt. Emancipacija je proces brez konca. Nima vnaprej določenega cilja in v kvalitativnem smislu ne more biti končana. Odvija se s pomočjo dialoga med uporabnikom in zagovornikom. Učinkovito zagovorništvo v socialnem delu torej vključuje podporo in omogočanje storitev uporabnikom na takšen način, da svoje življenje oblikujejo skozi lastne izbire in vključenost v odločanje. Za doseg tega je treba vzpostaviti odnos med socialnim delavcem ali delavko in uporabnikom. Takšen odnos temelji na sodelovanju z uporabnikom. Spretnosti učinkovitega dela v takšnem odnosu pomenijo, da morajo socialni delavci in delavke razviti odnos z uporabniki, ki temelji na zaupanju, spoštovanju, iskrenosti in delitvi tveganja (Allison, 2005 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 67).

»Svet uporabnika moramo videti kritično, v smislu objektivnih okoliščin ter hkrati sprejeti njegovo subjektivno zaznavo kot začetno točko za akcijo« (Lamovec in Flaker, 1993). Ljudje, ki so zatirani, pogosto dvomijo v veljavnost svojih spoznanj. Dvom in zanikanje sebe sta sestavni del objektivnega konteksta oz. iz njega logično izhajata (*ibid.*). Tako zagovorništvo pogosto poskuša preprečiti spremembe, ki bi poslabšale položaj uporabnikov. Namen zagovorništva je: že omenjeno povečanje občutka moči posameznice in posameznika; pomaga jima, da pridobita večje samozaupanje, postaneta asertivnejša, dobita več izbire v svojem življenju, izboljšata kvaliteto življenja in zmanjšata izgube, prikrajšanosti ter izključenosti (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 80).

Oliver in Pitt (2013, str. 137) opozorita na pomemben element odnosa med zagovornikom in uporabnikom, saj pravita, da zagovornik podpira osebo, ko ta izrazi svoja stališča in želje. To lahko pripelje do točke, kjer se od zagovornika zahteva, da sprejme stališče, ki bi ga spravilo v konflikt z drugimi ljudmi, vključno z drugimi strokovnimi delavci, s katerimi se ne strinja. Lamovec in Flaker (1993) poudarita, da je točka intervencije zagovornika »nekje vmes med situacijo, v kateri se ljudje znajdejo in njihovo zaznavo sebe v tej situaciji. Način intervencije je akcija in ne morda prepričevanje ali razlaga. Ne gre za načela, temveč za interese konkretnega

uporabnika, zato se ne sme zgoditi, da bi se spustili v bitko z institucijo, ker bi bili bojno polje uporabniki«.

Kot morda najpomembnejšo nalogo zagovornika Lamovec (1994) poudari: stati uporabniku ob strani, da se slednji nauči upreti (navzven in navznoter) statusu manjvredne osebe, ki mu je dodeljen. Gre za preusmerjanje moči. Zagovornik mora naučiti uporabnika, da se ne ozira na pričakovanja drugih, seveda v dogovorjenih mejah. Vedeti namreč moramo, da se uporabnik mnogo preveč prilagaja in pri tem duši svoj občuteni jaz. Zagovornik spodbuja vsako dejanje, ki izhaja iz občutenega jaza, tudi kadar je malo nenavadno, če s tem ne krši zakona. Lee (2007, str. 7 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 2) v povezavi s tem pove, da zagovorništvo ljudem omogoča, da sami govorijo zase. Pomaga lahko ljudem pri boljšem zavedanju lastnih pravic, uveljavljanju teh pravic in vključevanju ter vplivanju na odločitve, ki zadevajo njihovo prihodnost.

Naloga zagovornika je torej predvsem v tem, da poskuša proces znova obrniti v pravo smer. Emancipacija pomeni popraviljanje škode, ki jo je utrpel uporabnik. Ker je jedro destruktivnega procesa v tem, da se uporabnik odreče svoji subjektivnosti, velja posvetiti kar največ pozornosti povezovanju subjektivnega doživljanja z objektivnimi okoliščinami. Uporabniku moramo vedno znova pokazati, da je njegovo doživljanje validno, da predstavlja smiselno, pa čeprav v socialnem smislu ne najbolj ustrezen odgovor na dano situacijo. Uporabnik se mora znova naučiti zaupati lastnemu doživljanju in si pridobiti prepričanje, da je njegovo doživljanje povezano z zunanjimi dogodki (Lamovec in Flaker, 1993).

Oliver in Pitt (2013, str. 128–129) poudarjata nekatere pomembne lastnosti za opravljanje vloge zagovornika, kot so: poslušanje in razumevanje potreb in želja uporabnika, pogajanje znotraj procesa odločanja, da je uporabnik slišan, sposobnost razviti zaupanje v odnosu in sposobnost nudenja pomoči ter pravih informacij, ki uporabniku pomagajo pri odločanju.

V širši obliki ključne dimenzije zagovorništva naštejejo tudi Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 84):

- potegovati se za uporabnika ali uporabniški cilj (to je lahko nova storitev, kot na primer neposredno financiranje, zagotovitev osebne asistencije ipd.);
- opolnomočenje uporabnikov – to vključuje predvsem: izobraževanje uporabnikov, informiranje uporabnikov o njihovih pravicah, obstoječih socialnih službah in storitvah, podpora uporabnikom pri zagotavljanju pravic in iskanju socialnih storitev, ki jih potrebujejo, ter druge oblike podpore za samostojno življenje;
- predstavljanje, zastopanje drugega (tj. uporabnika ali skupine uporabnikov);
- delovanje na konkretnih nalogah;
- spodbujanje spremembe, ki vključuje načelo »najprej ljudje, potem institucija«;
- uporaba osebnega vpliva za politično delovanje v javnosti;
- zavestna identifikacija z uporabnikom (zagovornik je popolnoma na strani uporabnika in zagovarja njegove pravice z enako gorečnostjo in pristranskostjo, kot bi zagovarjal svoje);
- dobra seznanjenost z zakonodajo, zato da jo lahko uporabljamo (sklicevanje na obstoječe zakone ipd.) (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 84).

Ob tem pa ne smemo pozabiti na ozaveščanje javnosti in tudi ozaveščanje uporabnikov samih, kar je prav tako pomembna naloga zagovorništva. Tako kot ostala javnost imajo tudi uporabniki podcenjujoč odnos do sebe in svojih vrstnikov. Moramo jih seznaniti s temeljnimi človekovimi pravicami, ki pripadajo tudi njim, ter jim nuditi oporo in pomoč pri prizadevanju za njihovo dosledno uveljavljanje (Lamovec, 1995, str. 273).

Ob vseh omenjenih nalogah, ki jih zagovorništvo in s tem oseba, ki nastopa v zagovorniški vlogi, nosi, je pomembno omeniti dve skrajnosti, ki se jima mora zagovornik izogibati. Prva skrajnost je **opuščanje odgovornosti** za vodenje, druga pa je težnja po **pretiranem zaščitništvu**. Uporabnik, ki je ponotranjil vlogo pasivnega objekta, namreč ne zmore storiti ali udeležiti številnih stvari, za katere bi lahko »objektivno« predpostavljali, da jih zmore. V začetku morda potrebuje vodstvo in nasvet pri vsakem, še tako neznatnem samostojnem dejanju ali odločitvi. Vedeti moramo, da njihove težave niso namišljene – in škodljivo je, če jih prepričujemo v tej smeri. Za pretirano zaščitništvo pa velja, da ne storimo ničesar namesto uporabnika ali zanj, še manj za njegovim hrbtom, temveč kadar je le mogoče, skupaj z njim.

Postopoma mu prepuščamo vedno bolj aktivno vlogo, ob tem pa mu še vedno stojimo ob strani. (*ibid.*, str. 257).

1.4.4 Oblike zagovorništva

V razvitem svetu poznamo več oblik zagovorništva, ki poskušajo uravnotežiti razmerje moči med institucijo in njenimi uporabniki ter posredovati pri nesoglasjih med njimi (Lamovec in Čufer, 1993). V nadaljevanju se osredotočam na profesionalno in laično zagovorništvo ter samozagovorništvo in kolektivno zagovorništvo.

Nekateri avtorji zagovorništvo delijo tudi drugače. Beckett (2006, str. 9) je razdelil zagovorništvo na neposredno in posredno zagovorništvo. Neposredno je tisto, ki govori v imenu uporabnika storitev, posredno pa pomeni pomagati uporabnikom storitev, da sami govorijo v svojem imenu.

Drug način razumevanja zagovorništva je preko aktivnega in pasivnega pristopa (Jenkins, 1995 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 4). Oba pristopa se nanašata na perspektive uporabnikov – bodisi kot posameznikov, ki zahtevajo zaščito bodisi kot aktivnih udeležencev. Pasivno zagovorništvo vključuje zagovornika, ki govori v imenu druge osebe, aktivno zagovorništvo pa pomeni govoriti v svojem imenu. Vendar pa se ta dva pristopa lahko pojavljata kot del procesa (Hodgson, 1995 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 4–5), saj zagovorništvo v praksi združuje oba pristopa.

Naslednjo razlago lahko prevedem kot zunanje in notranje zagovorništvo. Ta model se dobro ujema s socialnodelovnim zagovorništvom. Zunanje zagovorništvo se nanaša na zagovornike, ki delajo izven sistema, medtem ko se notranje zagovorništvo nanaša na socialne delavce in druge strokovne delavce, ki delajo znotraj sistema. Notranje zagovorništvo je opredeljeno kot ključna komponenta partnerskega odnosa, ki mora obstajati med uporabniki storitev in socialnimi delavkami ali delavci ter drugimi strokovnjaki (Dalrymple in Boylan, 2013, str. 6).

Kot pravijo Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 84), pa lahko zagovorništvo najširše razdelimo na profesionalno in laično. Poudariti je treba, da se v praksi oblike zagovorništva prepletajo in dopolnjujejo. Včasih je zagovorništvo, ki ga izvajamo, težko razvrstiti v enega od predalčkov (*ibid.*, str. 86).

1.4.4.1 Profesionalno zagovorništvo

Profesionalno zagovorništvo običajno izvajajo strokovne delavke ali delavci, torej socialne delavke, pravniki in drugi strokovnjaki. Lahko so to tudi uporabniki, ki delajo v uporabniških organizacijah in imajo poleg strokovnega znanja tudi lastne izkušnje. To obliko zagovorništva izvajajo znotraj zagovorniških organizacij, uporabniških organizacij, kot neodvisni zagovorniki ali v socialnih službah, ki upoštevajo perspektivo uporabnikov. Običajno je ta vrsta zagovorništva plačana, kar pomeni, da strokovni delavci zanj prejemajo plačilo, vendar pa jih ne plačujejo uporabniki sami, temveč jih plačuje država ali donatorji (*ibid.*, str. 84–85).

Oliver in Pitt (2013, str. 132) dodata, da gre za usposobljene zagovornike, ki običajno zagotavljajo kratkoročno zagovorništvo na podlagi posameznikovih izzivov. Navadno pa ga opravlja tim, sestavljen iz pravnikov, psihologov in socialnih delavcev (Lamovec in Čufer, 1993). Profesionalno zagovorništvo se lahko nanaša na zagovorništvo strokovnih delavcev v socialnem varstvu, ki v svoji zagovorniški vlogi nastopajo le delno (Oliver in Pitt, 2013, str. 132).

Države, ki so uvedle poklicno zagovorništvo, so sprejele tudi ustrezno zakonodajo, na kateri temelji delo zagovornikov. Prisotnost zagovornika je tam obvezna v vseh duševnih bolnišnicah (Lamovec, 1995, str. 250). »Poskusi, da bi zagovorniško funkcijo opravljalo osebje bolnišnice (navadno so bili to socialni delavci), so se vedno znova izjalovili, saj so se zagovorniki znašli v konfliktu med koristmi ustanove in uporabnika. Po eni strani so želeli zagovarjati interese uporabnika, po drugi strani pa so bili po službeni dolžnosti vezani na interese ustanove« (*ibid.*).

Lamovec in Čufer (1993) pravita, da ne gre podcenjevati dela prostovoljcev, samozagovorništva in kolektivnega zagovorništva, vendar pa se zdi, da vodi prihodnost zagovorništva v smeri profesionalizacije – ob istočasnem razvijanju ostalih oblik.

1.4.4.2 Laično zagovorništvo

Laično zagovorništvo je običajno vrstniško, civilno in starševsko zagovorništvo. To pomeni, da ljudje, ki se znajdejo v podobnih situacijah (na primer ne dobijo pravih informacij o zdravilih in socialnih pravicah ali so jim te pravice kršene), zagovarjajo drug drugega. Starševsko zagovorništvo pomeni, da se starši borijo za pravice svojih otrok. O laičnem zagovorništvu govorimo tudi takrat, ko se postavimo za pravice prijatelja, sorodnika, sošolke, kolegice na neformalen način (na primer spremljamo prijatelja k zdravniku, pomagamo babici uveljaviti neko pravico iz pokojninskega zavarovanja ipd.). Laično zagovorništvo praviloma ni plačano (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 85).

Lamovec (1995, str. 248) pravi, da naj bi bil laični zagovornik »ugledna oseba«, ki ni odvisna od institucije. Njegova ali njena naloga je, da naveže stik z osebo, ki je v nevarnosti, da jo družba potisne na rob oz. izključi. Zagovornik poskuša to osebo razumeti, se odzivati na njene interese ter jih zastopati, kot da bi bili njegovi lastni. Prizadeva si tudi, da bi osebo vključil v vsakdanje življenje skupnosti.

»Laično zagovorništvo je posebej primerno za tiste osebe, ki se niso zmožne same postaviti za svoje pravice. Njegov namen je podeliti moč tistim, ki jih družba izključuje in drži v nemoči. Omogoči jim osebni stik z ljudmi, ki imajo svoje mesto v skupnosti in so pripravljeni prisluhniti njihovim potrebam in jim stati ob strani pri obrambi njihovih pravic« (Lamovec in Čufer, 1993).

1.4.4.3 Samozagovorništvo

Samozagovorništvo v bistvu pomeni »govoriti zase« in s tem predstavljati svoje potrebe, želje in interese (Oliver in Pitt, 2013, str. 132). To vrsto zagovorništva je torej mogoče opredeliti kot proces, v katerem posameznik ali skupina ljudi govori ali deluje v korist lastnih potreb ali

interesov. Če hočemo biti zmožni zasledovati svoje potrebe ali interese, moramo ceniti sami sebe, verjeti, da nas bodo drugi poslušali in upoštevali (Lamovec in Čufer, 1993). V tem smislu je samozagovorništvo povezano z vprašanjem moči, s tem, kako naj ljudje znova pridobijo moč in nadzor nad svojimi življenji (Lamovec, 1995, str. 249).

Pri samozagovorništvu posameznik vse naredi sam, saj sam govori v svojem imenu, se zavzema za svoje pravice, sam predstavlja svoje interese, sam izbira, kaj bo storil in tudi prevzema odgovornost. To koristi posamezniku, saj mu daje glas, krepi osebno identiteto, povečuje samozavest in samospoštovanje ter moč, ki jo ima. Na samozagovorništvo lahko gledamo tudi kot na uspešen zaključek drugih oblik zagovorništva, saj posameznik ne potrebuje več zagovornika. Posameznik namreč pridobi znanje, spretnosti in zaupanje, da se zagovarja v svojem imenu (Oliver in Pitt, 2013, str. 134). Samozagovorništvo je lahko glavni cilj zagovorništva (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 85). Lamovec (1995, str. 249) dodaja, da samozagovorništvo pogosto ni učinkovito, dokler ne obstaja razmeroma močna organizacija, ki posameznikom nudi zaščito. To je lahko uporabniško združenje ali katera druga organizacija.

Samozagovorništvo običajno vodi v kolektivno zagovorništvo. Uporabnik, ki se nauči govoriti v svojem imenu, se lahko zavzame tudi za druge oz. za skupne cilje. Skupina uporabnikov se tako združi, da bi dosegla določene spremembe (Lamovec in Čufer, 1993).

1.4.4.4 Kolektivno zagovorništvo

Kolektivno zagovorništvo je oblika samozagovorništva (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 85). Oliver in Pitt (2013, str. 134–135) pravita, da je samozagovorništvo razvidno v kolektivnem zagovorništvu, ki predstavlja družbeno gibanje, kjer si skupine ali organizacije prizadevajo vplivati na politiko in prakso. Torej je za kolektivno zagovorništvo značilna predvsem družbena in politična aktivnost, medtem ko se laično zagovorništvo usmerja bolj na spoprijateljevanje med posameznimi prostovoljci in uporabniki (Lamovec in Čufer, 1993).

Pri tej vrsti zagovorništva so uporabniki močni in učinkoviti praviloma takrat, kadar so združeni v uporabniško organizacijo oz. samozagovorniško skupino. V takih skupinah oz. organizacijah

se običajno zberejo ljudje, ki delajo skupaj, da bi našli svoje definicije problemov, izrazili svoje potrebe, utrdili samozavest in asertivno vedenje, se opogumili v prepričanju, da so njihove zahteve upravičene ter nato izpeljali akcijo oz. se zavzemali za skupni uporabniški cilj (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 86).

Oliver in Pitt (2013, str. 133) omenjata tudi »kolegialno« (angl. *peer*) zagovorništvo, ki ga uvrščata pod kolektivno zagovorništvo. Gre za to, da je zagovornik oseba, ki ima podobne izkušnje oz. se srečuje s podobnimi težavami kot oseba, ki potrebuje zagovornika. Pri tem pristopu partner zagovornika ostaja odgovoren za težavo ali problem, zato se zagovorništvo ne izvaja v njihovem imenu, temveč v partnerstvu.

2 PROBLEM

Ob opravljanju študijske prakse na magistrskem programu Fakulteta za socialno delo so se mi ob celoletnem sodelovanju z družino s številnimi izzivi zastavljala različna vprašanja. Ob tem ni šlo zgolj za družino, s katero sem sodeloval sam, ampak tudi za izkušnje, ki so jih med prakso pridobivale kolegice pri sodelovanju z drugimi uporabniki in jih na mentorskih srečanjih delile z ostalimi. Člani enostarševske družine z dvema otrokoma, s katero sem sodeloval, so bili tudi uporabniki storitev na centru za socialno delo, ki ga je obiskovala predvsem mama. Ker gre za družino, ki je v finančni stiski, socialno izključena, nekateri člani imajo zdravstvene težave, v preteklosti tudi izkušnje z nasiljem v družini in medvrstniškim nasiljem, se to kaže v odnosu do drugih institucij v smislu nesorazmerij moči. Opazil sem, da ljudje v takšnem položaju in takšnih stiskah nimajo moči in glasu v odnosu do institucij, kot je center za socialno delo, na katerega sem se osredotočil v empirični raziskavi. Mamo sem na njeno prošnjo nekajkrat spremil na center za socialno delo, kjer sem se moral postaviti v zagovorniško držo, da so njeni zgodbi sploh verjeli. Tako sem se začel spraševati o odnosu moči in o uporabnikih storitev centrov za socialno delo na splošno, saj storitve potrebujejo, ker se srečujejo z različnimi težavami in stiskami, ob sebi pa nimajo prostovoljca ali študenta, ki bi zastopal njihov glas. Kako se njihova stran zgodbe sploh sliši? Ali jim kdo verjame? Ali lahko izrazijo svoje želje? Kako občutijo moč institucije in kako to vpliva na njihovo življenje?

Socialno delo sem sam vedno razumel kot zagovorniško stroko. To zame pomeni, da se socialni delavec ali delavka pri svojem delu lahko postavi v zagovorniško držo, če to želi. V tem smislu raziskujem zagovorništvo v neformalnem kontekstu. Sam torej vidim zagovorništvo kot del socialnega dela, menim pa, da praksa tega pogosto ne dokazuje, zato sem si prizadeval raziskati, ali je uporabnikom centrov za socialno delo zagotovljeno zagovorništvo. Država socialnim delavcem in delavkam nalaga zakonodajo in s tem pooblastila ter druge naloge, ki niso vedno v skladu z zagovorniško vlogo socialnega dela. Socialno delo pa je ravno povezovalni člen med državo in uporabniki socialnih storitev.

Ranljivim skupinam ljudi je treba dati glas, jih slišati in jim verjeti. Z raziskavo sem želel storiti na prvem mestu ravno to, saj sem opravil intervjuje z uporabniki. Glas pa sem želel dati tudi

socialnim delavkam. Uporabniki so eksperti iz izkušenj, tisti, ki nam lahko povejo, kje potrebujejo pomoč ali kaj strokovnjaki po njihovem mnenju ne delajo dovolj dobro. Na drugi strani pa lahko strokovni delavci – na podlagi svojih pozitivnih in negativnih izkušenj ter znanja – pomembno pripomorejo k učinkovitejšemu nadaljevanju zagovorniškega dela. Raziskava je pomembna za delo z ranljivimi skupinami ljudi, za razvoj zagovorništva v socialnem delu v smeri boljšega in učinkovitejšega sodelovanja med socialnimi delavkami in delavci ter uporabnicami in uporabniki centrov za socialno delo. Ob tem je raziskava pomembna za odnose med strokovnimi delavci in uporabniki v socialnem delu na splošno, saj se ne osredotočam zgolj na element zagovorništva, ampak tudi na vzpostavljanje odnosa, delovni odnos, koncept krepitve moči, nesorazmerja moči, kar vse povezujem z zagovorništvom.

Glavno raziskovalno vprašanje se dotika področja zagovorništva v socialnem delu, natančneje udejanjanja metode zagovorništva v praksi, ko gre za odnos socialnovarstvene institucije (centrov za socialno delo) in uporabnika oz. uporabnice. Zanima me, na kakšen način se metoda zagovorništva uporablja v praksi, ko gre za delo strokovnih delavcev na centrih za socialno delo. In na drugi strani, kakšne so potrebe in izkušnje uporabnikov in uporabnic centrov za socialno delo, kar zadeva zagovorništvo. Ob tem postavljam naslednja podvprašanja:

- Kako uporabniki in kako socialni delavci razlagajo zagovorništvo?
- Kakšne so praktične izkušnje uporabnikov in socialnih delavcev z zagovorništvom, kaj je skupnega in kaj različnega, nasprotujočega?
- Kdo vse potrebuje zagovornika in zakaj?
- Kakšne so možne spremembe, ki jih lahko v delovni odnos prinese zagovorništvo?
- Kako se v odnosu med socialnim delavcem in uporabnikom kaže uporabnikova moč in nemoč?
- Na kakšne načine socialni delavci krepijo moč uporabnikov?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna, saj sem s pomočjo intervjujev zbiral besedne opise tako s perspektive uporabnic oz. uporabnikov centrov za socialno delo kot tudi socialnih delavk, zaposlenih na centrih za socialno delo. Zbiral sem besedne opise na temo zagovorništva uporabnic in uporabnikov centrov za socialno delo, v povezavi s tem pa sem se osredotočil tudi na delovni odnos, upoštevanje in uveljavljanje glasu, pravic ter želja uporabnika, informiranje uporabnikov, sprejemanje odločitev v procesih pomoči, koncept krepitev moči, potrebe po zagovorništvu, nesorazmerja moči idr.

Ob tem je raziskava tudi empirična, saj sem s spraševanjem zbiral novo, neposredno izkustveno gradivo (Mesec, 2007, 84).

Raziskavo lahko opredelim tudi kot eksplorativno ali poizvedovalno, saj sem želel raziskati nekaj novega na področju zagovorništva, želel sem spoznati problematiko na tem področju, značilnosti omenjenega problema in metodo dela v praksi.

3.2 Merski instrumenti in viri podatkov

Oblikoval sem dva delno standardizirana vprašalnika. Vnaprej sem zapisal vprašanja glede na teme raziskovanja, ki so me zanimale, ob tem pa sem dopuščal možnost za postavljanje podvprašanj sogovornikom, če bi bilo to potrebno. Opravi sem osem individualnih anonimnih intervjujev. Štiri z uporabniki centrov za socialno delo, za katere sem sestavil vprašalnik (glej Prilogo 1), ki vsebuje 12 sklopov vprašanj. Štiri intervjuje pa sem opravi s socialnimi delavkami, ki so zaposlene na centrih za socialno delo, za katere sem sestavil drug vprašalnik (glej Prilogo 2), ki vsebuje 15 sklopov vprašanj. Vprašanja so tako prilagojena sogovornikom, vendar pa se teme vprašanj pri obeh vprašalnikih povezujejo, kar pomeni, da lahko kljub različnim vprašanjem za potrebe analize primerjam odgovore obeh skupin sogovornikov.

Viri podatkov so bili na eni strani uporabniki in uporabnice centrov za socialno delo ter na drugi strani socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo. Podatke sem črpal iz njihovih odgovorov na vprašanja, ki sem jih pridobil med individualnimi intervjuji.

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo raziskave predstavljajo socialne delavke, ki imajo od 1. 1. 2016 vsaj 1 leto delovnih izkušenj na kateremkoli centru za socialno delo v Sloveniji; in polnoletne osebe, ki so od 1. 1. 2016 vsaj trikrat obiskale socialno delavko ali delavca na kateremkoli centru za socialno delo v Sloveniji. Vzorec je neslučajnostni, natančneje priložnostni, saj sem intervjuje opravil z osebami, ki so mi bile za ta namen dostopne. V vzorec sem vključil 4 socialne delavke in 4 uporabnice oz. uporabnike, ki so pristali na anonimen intervju. Na pet različnih centrov za socialno delo sem preko elektronske pošte poslal prošnjo za sodelovanje v raziskavi katerekoli socialne delavke ali delavca. Prve štiri socialne delavke, ki so se odzvale na prošnjo in ki so ustrezale populaciji raziskave, sem vključil v vzorec in z njimi opravil anonimne intervjuje. V vzorec uporabnic oz. uporabnikov sem vključil uporabnico, ki sem jo osebno poznal. Prva sogovornica mi je pomagala navezati stik z drugo uporabnico. Tretjo uporabnico in uporabnika pa sem dobil s pomočjo Zveze prijateljev mladine. Posredovali so mi kontakte obeh sogovornikov, ki sta pristala na sodelovanje. Vsi štirje uporabniki storitev centrov za socialno delo so ustrezali populaciji raziskave.

3.4 Zbiranje podatkov

Za izvedbo intervjujev sem se predhodno dogovoril glede datuma in ure izvedbe intervjuja. Intervjuje s socialnimi delavkami sem opravil v njihovih pisarnah na različnih centrih za socialno delo. Intervjuje z uporabniki sem opravil na domovih uporabnikov, kamor so me sprejeli po predhodnem dogovoru. Intervjuji so potekali tekoče in so trajali povprečno 80 minut. Zaradi lažjega kasnejšega prepisovanja sem uporabil zvočno snemanje, za kar sem v vseh

primerih dobil dovoljenje sogovornikov, ob tem pa sem jim zagotovil anonimnost. Intervjuje sem opravil med 21. 11. 2017 in 9. 1. 2018.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Podatke, ki sem jih pridobil z intervjuji, sem obdelal in analiziral s pomočjo kvalitativne analize podatkov¹, za katero je značilen postopek, sestavljen iz več korakov, ki ga opisujem v nadaljevanju. V prvem koraku sem napravil transkripte zvočnih posnetkov intervjujev. Dobesedne zapise sem med seboj ločil z različnimi črkami. Intervjuje s socialnimi delavkami sem označil s črkami A, B, C in D. Intervjuje z uporabnicami in uporabniki pa sem označil s črkami E, F, G in H. Takšen način ločevanja mi je bil v pomoč tudi v nadaljevanju kodiranja, ko je bilo treba besedilo razčleniti na enote kodiranja, kar je naslednji korak. V naslednjem koraku sem enote kodiranja oz. sestavne dele besedila, ki so za mojo analizo pomembni, med seboj ločil s poševnicami in jim ob tem pripisal črko intervjuja ter zaporedno številko enote.

Primer (intervju B):

B: /Največkrat imamo medinstitucionalne time brez uporabnika, čeprav jaz nisem pristaš tega, ker si mi zdi prav, da je uporabnik zraven/B72, /ampak je pa res, da včasih ni v redu, da je zraven, ker sliši stvari, ki niso ravno najboljše za njegov način razmišljanja, sprejemanja oz. nesprejemanja situacije/B73. /Včasih se zato strokovni delavci sestanemo pol ure prej, uporabnika pa naročimo kasneje/B74, /ko pa ga povabimo noter, pa ga seznanimo s tem, kaj smo se pogovarjali/B75, /ker določene stvari v pogovoru med strokovnimi delavci res niso primerne, da bi jih uporabnik slišal/B76. /Tako oblikujemo skupno mnenje, ki mu ga predstavimo/B77 /in se skupaj z njim naprej dogovarjamo/B78.

Sledilo je odprto kodiranje. Enote kodiranja ali izjave, ki sem jih določil v prejšnjem koraku, sem prepisal v tabelo, ob tem pa jim določil pojem, kategorijo in nadkategorijo. Vsaki izjavi pa sem prav tako določil temo raziskovanja, pod katero je izjava spadala.

¹ Raziskovalno gradivo je mogoče dobiti pri avtorju na elektronskem naslovu: bernik.b@gmail.com.

Primer (intervjuji A, B, E, G):

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA	TEMA
A204	<i>Tako lahko s pomočjo zagovornišva tudi krepimo moč uporabnika, ko vidi, da smo njegovi zavezniki, da ga zastopamo in stojimo na njegovi strani.</i>	Krepitev moči	Kompetentnost uporabnika	Prispevek v odnos	Zagovornišvo
B140	<i>Pogosto pripovedujejo zgodbe od rojstva naprej, pripovedujejo o različnih sorodnikih in mogoče je videti, da »tavajo v megli« in svojega problema niti ne vidijo.</i>	Ne vidijo svojega problema	Prepoznavanje	Nemoč uporabnika	Moč
E62	<i>Izpostavim pa lahko primer tiste prve socialne delavke, ko mi je že na prvem srečanju sama skorajda ukazala, kaj moram storiti, da se moram opravičiti šolski pedagoginji ...</i>	Ukaz glede opravičila	Socialna delavka	Kdo sprejema odločitve	Odločitve
G20	<i>Ja (spremljati sem ga morala na skupine), oni (CSD) so to (prepoved približevanja) očitno gledali z drugega zornega kota.</i>	Žrtev mora spremljati povzročitelja na AA skupino	Prepoved približevanja za povzročitelja nasilja	Področje odločanja	Odločitve

Naslednja stopnja kodiranja je bilo osno kodiranje, kjer gre za razporejanje tem, nadkategorij, kategorij in pojmov v hierarhično ureditev. Pojme iz intervjujev s socialnimi delavkami sem združil v eno hierarhično ureditev, prav tako pa sem naredil tudi s pojmi iz intervjujev z uporabnicami in uporabniki, ki sem jih združil v drugo hierarhično ureditev. S pomočjo hierarhične ureditve sem združil pojme iz vseh intervjujev, ki se navezujejo na enake izjave in obenem spadajo pod enake kategorije, nadkategorije in teme. Najvišje v hierarhični ureditvi so zapisane teme, nato sledijo nadkategorije, kategorije in nazadnje pojmi.

Primer (intervjuji E, F, G, H):

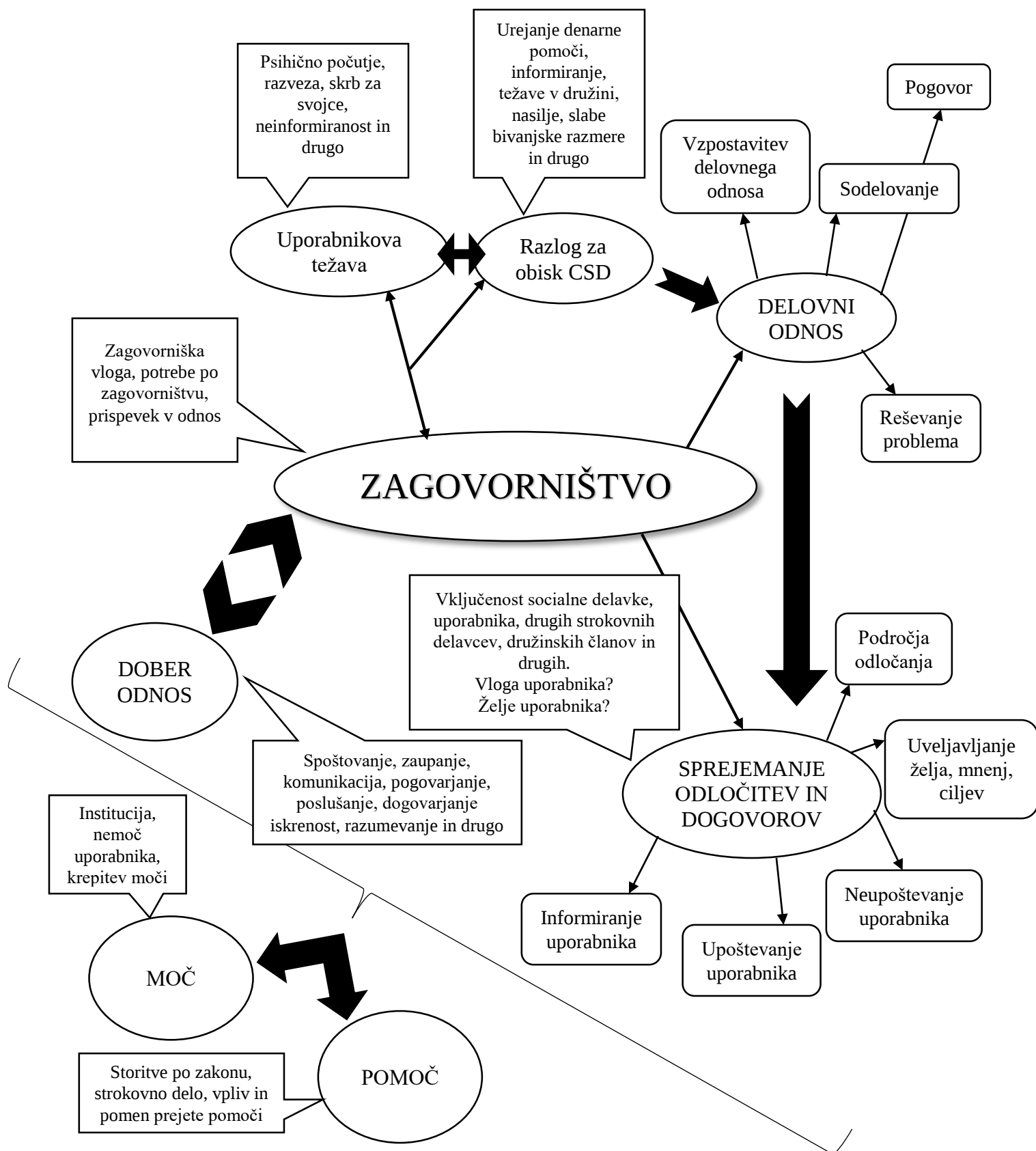
Tema: *ZAGOVORNIŠTVO*

Prispevek v odnos

- Zaupanje
 - Vzpostavljeno s pomočjo (E125, H115)
 - Socialna delavka želi pomagati (E129)
 - Uporabnik pove, kje je težava (E130, F99)
 - Dober odnos (G134)
- Vzpostavljanje vezi
 - Tesnejša povezava (G135)
 - Osebni stik (G137)
- Iskanje rešitev
 - Odprte možnosti za reševanje problema (E128)
 - Delo v smeri rešitve (G136)
- Zadovoljstvo
 - Pozitivne informacije (H110)
- Veselje
 - Pozitivne informacije (H111, H112)
- Upanje
 - Pozitivno razmišljanje (H113)
 - Boljša prihodnost (H114)
- Izkušnja
 - Pozitivna (E126)
- Pomoč
 - Pomagalo (E127)
- Hvaležnost
 - Uporabnik izkazuje hvaležnost (F98)

V nadaljevanju sledi zadnja stopnja kodiranja v obliki miselnega vzorca. Na naslednji strani je predstavljeno odnosno kodiranje. Znotraj miselnega vzorca so združene teme, ki sem jih raziskoval pri socialnih delavkah in uporabnikih. Prikazal sem povezave med temami in krajšo vsebino posamezne teme. Ker so rezultati raziskave obsežni, jih podrobneje opisujem v naslednjem poglavju.

Odnosno kodiranje:



4 REZULTATI

V naslednjih podpoglavjih se osredotočam na rezultate, pridobljene s pomočjo kvalitativne analize. Pred začetkom raziskovanja sem določil raziskovalna vprašanja in podvprašanja, na podlagi katerih sem sestavil tudi vprašalnika za socialne delavke in uporabnike oz. uporabnice. Vprašanja pri obeh vprašalnikih so si med seboj različna, kar pomeni, da so prilagojena skupini sogovornikov, vendar pa se med seboj povezujejo oz. se navezujejo na podobne teme raziskovanja. To se mi zdi pomembno omeniti, ko gre za navajanje rezultatov, saj bom v nadaljevanju primerjal odgovore socialnih delavk in uporabnikov oz. uporabnic.

Rezultati tistih tem vprašanj, ki se med obema vprašalnikoma ne povezujejo, bodo zapisani v ločenih podpoglavjih. Rezultate tistih tem vprašanj, ki jih lahko najdemo v obeh vprašalnikih, pa bom zapisal združeno v istem podpoglavju. Vprašanja za socialne delavke vključujejo naslednje teme: uporabnikova težava, delovni odnos, pomoč, sprejemanje odločitev in dogovorov, upoštevanje uporabnika, informiranje uporabnika, neprostoVOLjni uporabnik, moč, zagovorništvo, dober odnos. Vprašanja za uporabnike in uporabnice pa vključujejo teme, kot so: razlog za obisk CSD, delovni odnos, pomoč, odločitve, mnenje, želje, cilji, informiranje, pričakovanja, zagovorništvo, glas uporabnika, dober odnos.

Teme raziskave, ki se povezujejo med obema vprašalnikoma, so naslednje: uporabnikova težava – razlog za obisk CSD, delovni odnos – delovni odnos, pomoč – pomoč, sprejemanje odločitev in dogovorov – odločitve, upoštevanje uporabnika – mnenje, želje, cilji, informiranje uporabnika – informiranje, zagovorništvo – zagovorništvo, dober odnos – dober odnos. Te teme bodo torej zapisane v skupnih podpoglavjih, ostale pa bodo zapisane ločeno – v enakem vrstnem redu, kot je to navedeno zgoraj.

Izpostaviti pa želim temo zagovorništva, ki je osrednja tema raziskave. Poleg zagovorništva sem raziskoval tudi druge elementa odnosa med socialno delavko in uporabnikom storitev na centru za socialno delo, in sicer zaradi tega, ker je nastopanje socialne delavke v zagovorniški drži povezano z vsemi ostalimi temami raziskovanja. Tako z vzpostavitvijo odnosa med socialno delavko in uporabnikom, z vprašanjem odločanja in dogovarjanja, z informiranjem in

upoštevanjem uporabnika, z vprašanjem moči in podobno. Menim, da bi težko raziskoval nastopanje v zagovorniški drži, če ob tem ne bi imel podatkov, ki zadevajo omenjene teme.

Socialne delavke, s katerimi sem opravil intervjuje, so svoje delo na centrih za socialno delo opravljale na različnih področjih. Ker se njihovi nadaljnji odgovori pogosto navezujejo na področje dela, ki ga opravljajo, se mi zdi na začetku pomembno izpostaviti področja dela posamezne socialne delavke. Socialna delavka A dela na področju rejništva in posvojitve, ob tem opravlja tudi prvo socialno pomoč in urejanje preživnin. Socialna delavka B dela na področju varstva invalidov in dela s starimi ljudmi. Njeno delo zajema tudi prvo socialno pomoč za stare ljudi. Socialna delavka C dela predvsem na področju starih ljudi, kar vključuje prvo socialno pomoč, prvo socialno pomoč za institucionalno varstvo za osebe nad 65 let, urejanje preživnin za odrasle osebe in nasilje v družini. Socialna delavka D dela na področju varstva otrok in družine, kar zajema delo ob razvezah zakonskih zvez, predhodno družinsko posredovanje in družinske terapije.

4.1 Uporabnikova težava – razlog za obisk CSD

Odgovori socialnih delavk

Socialne delavke sem spraševal o izzivih, s katerimi se najpogosteje srečujejo njihovi uporabniki oz. uporabnice. Tri socialne delavke od štirih so se ob opisovanju uporabnikovih težav navezoval na njihovo psihično počutje. Na področju rejništva je bila omenjena bolečina bioloških staršev, ob posvojitvah občutek pomanjkanja, na različnih področjih tudi stiska (*/pogosto so ljudje na tem področju (PSP) v hudi stiski/A16*), strah, travme (*/Ob tem pa uporabnike spremljajo tudi travme iz preteklosti/B13*) in nizka samopodoba (*/Ponavadi so to ljudje, ki imajo nizko samopodobo/D9*).

Težave se pojavljajo tudi ob razvezi partnerjev oz. zakoncev, kjer gre predvsem za probleme v zvezi z določanjem višine preživnine, preživljanje otrok, skrb za otroke, konflikte in reševanje le-teh med partnerjema. Ob tem socialna delavka D govori tudi o različnih izzivih na področju odnosa staršev do otrok, saj med konflikti prihaja do lastniškega odnosa do otrok (*Pogosto se tako zelo posesivno obnašajo do otroka, občutek imajo, da je otrok njihova last./D6*), socialna

delavka pravi, da otroka starši uporabljajo kot orožje ali jih »dušijo« z ljubeznijo (*/ali pa vso ljubezen, ki jo imajo, ne morejo zlit čez partnerja, ker ga nimajo in jo pač zlijejo čez otroka in potem otroka dušijo./D12*). Otrok pa je ob tem med dvema ognjema in posledice čuti v največji meri (*/Otrok pri vsem tem najbolj nastrada./D16*).

Na področju starih ljudi je pogost pojav demenca (*/Gre tudi na primer za pogoste primere demence pri starejših./B5*), s čimer so povezani drugi izzivi. Svojci imajo težave pri skrbi za svoje najbližje, ki sami ne zmorejo skrbeti zase, so fizično oslabei (*/Na tem področju gre pri starejših na primer za fizično oslabelost/C9*), institucionalna oskrba je pogosto nedosegljiva (*/Na področju institucionalnega varstva je trenutno največji problem nameščanje v domove/C7*), prav tako je slabo organizirana tudi oskrba na domu za stare ljudi. Ob tem pa socialna delavka opozori tudi na pojav nasilja v družini nad starimi ljudmi (*/Veliko je nasilja v družini nad starejšimi od 65 let, s strani njihovih otrok, ki so odrasli in živijo s svojimi starši./C11*).

Izzivi se pojavljajo tudi za svojce oseb s težavami v duševnem ali telesnem razvoju, kjer gre predvsem za težave oz. nezmožnost pri skrbi staršev za svoje otroke (*/Za osebe, ki so telesno ali duševno prizadete že od rojstva, skrbijo njihovi starši, ki pa so lahko prav tako že stari. Tako prihaja do situacij, ko ne zmorejo več skrbeti za svoje otroke invalide/B9*).

Ob vseh težavah ljudje prihajajo na CSD tudi s pomanjkanjem informacij, kar izpostavi socialna delavka B. Kot pove, so ljudje pogosto neinformirani, ne vedo, kam se obrniti po pomoč ali informacije oz. ne poznajo možnosti, ki so jim na voljo (*/saj ne poznajo možnosti, ki so na voljo njihovim otrokom ali družini kot celoti/B11*).

Kot izziv pa socialna delavka A opisuje velika pričakovanja uporabnikov do CSD (*/ali pa (prihajajo) z velikimi pričakovanji o tem, kako bi lahko center pomagal pri različnih težavah, s katerimi se srečujejo/A18*), socialna delavka B pa nepoznavanje lastnega problema (*/na drugi strani pa so tudi primeri, ko niti ne vedo, kje se je pojavil problem/B15*).

Že na tej točki pa lahko nastajajo konflikti med socialnimi delavkami in uporabniki oz. uporabnicami, saj socialna delavka A kot problem opisuje sovražen odnos uporabnikov do CSD (*/To (odvzem otroka) je dostikrat povezano tudi z neke vrste sovražnostjo do centra/A8*), nepovezanost med uporabnikom in CSD, kar po njenem mnenju otežuje sodelovanje. Prihaja pa tudi do situacij, ko se uporabniki obračajo na CSD s težavami, ki jih CSD ne more rešiti, kot je na primer puščanje odtokov (*/Drugače pa se ljudje obračajo na nas z različnimi zadevami, od tega, da jim puščajo odtoki, torej včasih tudi z najbolj banalnimi težavami/C12*) ali na primer zaradi padca po tleh.

Odgovori uporabnic in uporabnikov

Od uporabnic in uporabnikov sem želel izvedeti, kakšni so razlogi, zaradi katerih so obiskali oz. obiskujejo center za socialno delo. Razlogi uporabnikov za obisk CSD so različni, kar je razumljivo glede na specifičnost in individualnost vsakega posameznega problema ali primera v socialnem delu. Uporabnica G se je ob opisovanju, med drugim, osredotočala na iskanje informacij, saj po vrnitvi iz tujine, kjer je živela nekaj let, ni vedela, kje živeti, kje se lahko njeni otroci šolajo, bila je brezposelna, ni imela zdravstvenega zavarovanja in v zvezi s tem je iskala konkretne informacije (*/Šla sem po informacije in tudi dobila konkretne informacije – glede na to, kaj me je zanimalo./G32*).

Vsi uporabniki, s katerimi sem govoril, na CSD pogosto prihajajo zaradi urejanja denarnih pomoči ali drugih denarnih dodatkov. Lahko gre za otroški dodatek, štipendijo, denarno socialno pomoč (*/Moral sem urediti socialno pomoč. Drugače prihajam iz Bosne, v Sloveniji pa sem delal že 17 let./H5*). Pri uporabnici G je bilo treba določiti preživnino, kar je bil razlog za obisk CSD. Ob tem pa je bilo treba urediti tudi druge finančne zadeve (*Zatikal se je tudi pri prejemkih, saj sem imela tukaj hišo, v kateri so živeli drugi ljudje, zato nisem mogla dobiti socialne pomoči, vendar pa od te hiše nisem imela nič. /Tako je bilo potrebno urediti vse finančne zadeve/G34*).

Pri treh sogovornicah oz. sogovornikih so bile razlog obiska različne težave v družini oz. njihovo reševanje. Pri sogovornici E, ki je mati dveh otrok, se pojavljajo težave pri vzgoji otrok (*/Potrebovala sem tudi pomoč pri vzgoji hčerke, za to še vedno potrebujem pomoč/E7*,

/potrebujem pa tudi pomoč pri reševanju težav pri vzgoji sina, ker je še mladoleten./E8). Prav tako pomoč glede otrok potrebuje tudi uporabnica F. Uporabniku H je umrla žena, ki je z otroki živela v Bosni in otroka sta prišla živeti k očetu v Slovenijo (*/Pred dvema letoma mi je v Bosni umrla žena, tudi zaradi srčnih težav, in oba sinova, ki še hodita v šolo, sta prišla k meni v Slovenijo./H6).* Pomoč je potreboval na področju urejanja prebivališča za otroke ter urejanja vize.

Uporabnica G govori tudi o anonimni prijavi, na podlagi katere je bila povabljen na CSD. Anonimna oseba je na CSD sporočila, da otroci v njeni družini živijo v težkih razmerah, da se starša prepirata, da gre za nasilje v družini in težave z alkoholom. Kot sogovornica pove, je bil v tem primeru povzročitelj nasilja njen takratni partner, CSD pa je na razgovor skupaj povabil tako žrtev kot povzročitelja nasilja (*/Istčasno s partnerjem sva bila klicana na CSD in seveda sva prišla skupaj tja./G8).*

Razlog za obisk CSD je bil v nekaterih primerih torej tudi nasilje, in sicer nasilje v družini in tudi medvrstniško nasilje. Za družinsko nasilje je šlo v primeru sogovornice G (*/Da posplošim, CSD je obravnaval družino in nasilje v družini/G16).* kjer je bil povzročitelj nasilja partner (*/Šlo je za nasilje partnerja./G2).* Na podlagi tega je bila izrečena prepoved približevanja za partnerja, otroci pa so bili začasno odvzeti in nameščeni k starim staršem. Sogovornica G pove, da takrat tudi sama ni imela stika z otroki (*takrat tudi jaz nisem imela stika z njimi/G18).* Medvrstniško nasilje kot razlog za prihod na CSD opisuje sogovornica E (*/Pred leti sem začela hoditi zaradi težav, ki sem jih imela s hčerko. V osnovni šoli so bili vrstniki nasilni do hčerke, zafrkavali so jo, zato sem se obrnila na center./E6).*

Z medvrstniškim nasiljem lahko povežem tudi pripoved sogovornice F, ko govori o norčevanju iz sina v vrtcu (*/Ker so se iz sina norčevali drugi otroci v vrtcu, govorili so mi, da je »cigan«, ker smo Romi./F5).* S tem je bil povezan tudi sinov pobeg iz vrtca (*/Enkrat je pobegnil iz vrtca na glavno cesto, ker jih je imel dovolj./F6)* in prekinitev predšolske vzgoje. Sogovornica pa tudi na splošno opisuje težave otrok v šoli ali vrtcu, ki so lahko razlog za obisk CSD.

Prav tako sogovornica F govori tudi o življenju v zabojniku z otroki in o slabih bivalnih razmerah (*/Drugače pa smo prej živeli zunaj, nismo imeli vode, elektrike, živeli smo v zabojnikih, tako sem živela 10 let, z majhnim otrokom, socialna je to vedela in se ni nič spremenilo./F11*). Sogovornica ob tem omeni tudi slabo počutje.

Sogovornik H na CSD prihaja z drugačnimi razlogi. Glavni razlog so zdravstvene težave, natančneje bolezen srca, zaradi česar je izgubil službo, delo na gradbišču, ki jo je v Sloveniji opravljal 17 let. Poleg že omenjene denarne pomoči, ki jo je moral urediti na CSD in pomoči za otroka, ki sta prišla v Slovenijo po smrti mame, je moral urediti tudi zdravstveno zavarovanje zase (*/Prišlo je do tega, da sem imel operacijo na srcu, sedaj se zdravim in imam še dolgo pot pred sabo. Tako da sem nujno rabil zdravstveno zavarovanje/H1*). Ob tem pa zaradi zdravstvenih težav ni zmožen opravljati fizičnega dela in tudi ni upravičen do invalidske upokojitve, saj še nima urejenega statusa invalida, kar je prav tako razlog za prihod na CSD (*/Ob tem pa lahko rečem, da čakam svoj status, saj če dobim status invalida, se bom lahko invalidsko upokojil./H8 /Trenutno pa ne morem niti delati/H9 /niti dobivati invalidske pokojnine/H10*.).

4.2 Delovni odnos

Odgovori socialnih delavk

Socialne delavke sem spraševal o načinu vzpostavljanja delovnega odnosa z uporabnikom, običajnem poteku sodelovanja z uporabnikom in običajnem poteku pogovora.

Vzpostavitev delovnega odnosa

Socialne delavke odnos z uporabniki najprej vzpostavijo s predstavitvijo. Dve socialni delavki se uporabnikom predstavita, dve jih pozdravita, kar lahko pričakujemo tudi od ostalih, čeprav tega nista omenili. Socialna delavka B povabi uporabnika, da se predstavi sam, socialna delavka C pa predstavi tudi CSD. Ob tem pa socialna delavka D z uporabniki naredi uvodni klepet (*/naredimo nek uvodni klepet; kako jim je bilo priti, kako se počutijo, kje so parkirali in podobne stvari./D21*).

Delovni odnos oz. stik se lahko vzpostavi s prostovoljnim prihodom uporabnikov, ko uporabnik pove, kaj potrebuje, kar izpostavi socialna delavka D (*/Pri predhodnemu družinskemu posredovanju ljudje pridejo sami sem/D17, /prosijo oz. povejo, kaj potrebujejo/D18 ali pa to naredijo po telefonu. /Ta stik se vzpostavi na ta način, saj oni točno vejo, po kaj prihajajo./D19*).

Socialna delavka A poskuša ustvariti odprt prostor za sodelovanje (*/Poskušam ustvariti prostor, v katerem je oseba dobrodošla./A21*). Ob tem pa tako kot socialna delavka B preda besedo uporabniku, da slednji opredeli problem (*/Vedno pa jih vprašam, s čim prihajajo k meni./B19*). Opredelitev problema socialne delavke A, B in D tudi poslušajo (*/To tudi poslušam. Zavedam se, da je za človeka to pomembno, zato ga želim slišati./B20*). Socialna delavka A se na tem mestu usmeri v problem oz. razlog prihoda. Socialna delavka C pa poskuša sama definirati problem (*/in da proba (socialna delavka) na prvi socialni pomoči definirati za kakšen problem gre/C16*).

Tri socialne delavke omenjajo tudi sklepanje dogovorov o sodelovanju, ki vključujejo dogovor o namenu sodelovanja, razdelitev vlog vseh udeležениh, potek reševanja problema, razdelitev nalog uporabniku, razdelitev nalog socialni delavki in vsebino nadaljnjih pogovorov.

Sodelovanje

Socialna delavka A je govorila o sodelovanju na prvem razgovoru ločeno od sodelovanja na splošno. Povedala je, da se na prvem razgovoru razjasnijo pričakovanja uporabnika, vloga socialne delavke, socialna delavka predstavi načrt sodelovanja, določijo se naloge za uporabnika in potek razgovorov v nadaljevanju. Uvodne razgovore pa samostojno vodi socialna delavka.

Pri sodelovanju z uporabnikom na področju dela socialne delavke B so vključeni tudi svojci (*/V to sodelovanje so vključeni tudi svojci, saj gre za področje starih ljudi in invalidov./B23*). Gre za pogovore, za katere si socialna delavka B poskuša vzeti čas. Ob tem pa posluša zgodbe uporabnikov (*/Z uporabniki se tudi pogosto pogovarjam/B27, /poskušam si vzeti čas/B28 /in poslušati njihove zgodbe/B29*). K sodelovanju z uporabnikom socialna delavka C uvršča tudi preverjanje opravljenih nalog, soočanje z velikimi pričakovanji uporabnikov (*/Zelo velikokrat uporabniki pridejo k nam z velikimi pričakovanji o tem, kaj vse bi se dalo narediti, največkrat*

to opažam pri nasilju. Ko nasilje traja že 20–30 let in pride človek in hoče, da mu pomagamo rešiti vse v eni sekundi/C22) in nepripravljenostjo uporabnikov narediti spremembe, načrtovanje korakov k spremembi, podporo socialne delavke. Spremembe v takšnem sodelovanju se po izkušnjah socialne delavke C dosega po počasi (*/Tako je potrebno dosežati premike zelo počasi in po majhnih korakih./C26*), ob tem je treba preveriti vire moči, ki jih ima uporabnik v skupnosti in razdeliti naloge vsem udeleženi.

Dve socialni delavki opisujeta sodelovanje z družino. Socialna delavka A pravi, da je to sodelovanje, ki lahko traja več mesecev ali celo več let. Socialna delavka D pa opisuje sodelovanje z družinami na svojem področju kot enkratna do trikratna srečanja. Gre za proces spremljanja družine, uporabnik pa ima nalogo narediti spremembe, pravi socialna delavka A (*/Ampak prej pa (uporabnik) sodeluje in ima nalogo, da nekaj spremeni. Da opravi uvid v to situacijo, da se to (odvzem otroka) sploh ne bi zgodilo./A106*). Socialna delavka A in D pravita, da z družinami sodelujeta preko razgovorov, kjer pa je otrok v središču pozornosti (*/Predvsem pa v center pozornosti vedno postavljam otroka./D39*). Socialna delavka A govori tudi o omejenosti ob tem sodelovanju (*/Pri tem sem malo omejena, ker imam tri mesece, če gre za tožbo, da izdelam mnenje./D27*). Vsebina sodelovanja pa se navezuje na načrtovanja nadaljnjih korakov, evalvacije preteklih dogodkov, pogovor o novih vprašanjih, ki se pojavijo uporabnikom. V primeru nasilja pa pogovore s partnerjema socialna delavka D opravlja ločeno.

Na področju razvez zakonskih zvez lahko socialna delavka sodeluje tudi z otroki ali mladostniki. Predstavlja jim zaščito, ob tem pa jih vzpodbuja k izražanju lastnega mnenja (*/Takrat so otroci zelo zanimivi, zanimivo je, kako se usedejo, na mojo stran, v smislu, da jih bom jaz zaščitila/D74 /in potem jih tudi vzpodbudim, da izrečejo stvari/D75.*).

Znotraj sodelovanja socialna delavka A izpostavi tudi aktivnosti za otroke, ki jih organizirajo v okviru CSD, kot so na primer različni tabori ali obisk dedka Mraza v času novega leta.

Omenjeno je tudi informiranje uporabnikov, kar je pogosta oblika sodelovanja (*/Največkrat gre predvsem za informiranje/B21*), socialna delavka B pa je uporabnikom na voljo za dodatne

informacije. Prav tako se omenja tudi pogosto usmerjanje, tudi znotraj svetovalnih razgovorov (*/in jih probam usmerjati tudi v tem svetovalnem razgovoru ob razvezi./D26*).

V sodelovanje je vključen tudi strokovni tim. Socialna delavka A govori o vključenosti drugih strokovnih delavcev preko strokovnega tima, strokovni tim sodeluje tudi pri zaključevanju postopkov (*/Sodelujemo tudi v strokovnem timu, pri posvojitvah, pri zaključevanju tega postopka/A39*), ko izdelajo tudi pisno mnenje o primernosti kandidatov za posvojitev otrok. Ob strokovnih delavcih so v strokovni tim lahko vključeni tudi starši, rejniške družine, druge institucije. Postopki pa se spremljajo preko individualne projektne skupine, kjer se lahko tudi izpostavljajo pomembna vprašanja (*/Vse to se spremlja timsko preko individualnih projektnih skupin/A45, /vprašanja, ki se pojavljajo, lahko izpostavim tudi na našem strokovnem timu, kjer iščem usmeritev, če jo potrebujem/A46.*). Socialna delavka C izpostavi multidisciplinarne time, ki so sicer neobičajni za prvo socialno pomoč, vendar jih je v primerih nasilja treba sklicati po zakonu.

Ob omenjenih oblikah sodelovanja so lahko pri sodelovanju s socialno delavko in uporabnikom vključene tudi druge institucije. Omenja se zdravstvene ustanove, vrtce in šole oz. institucije, ki delajo z otrokom. Socialna delavka C pa pove, da je glavna naloga centra koordiniranje služb v skupnosti (*/Ob tem pa je glavna naloga centra, da koordinira službe v skupnosti, torej policijo, zdravstvo, klinični center, osebni zdravniki, psihiatri, psihiatrična klinika, patronažna služba, zavod za oskrbo na domu, na drugih področjih, tudi šole./C27*).

Tri socialne delavke so govorile o sodelovanju z uporabniki na terenu. Gre za obiske na domu (*/Ja, delo na terenu, obiske na domu imam praktično vsak torek in četrtek, redno hodim na teren./C32*) ali obiske v šoli in vrtcu, kjer lahko opravljajo pogovore z otroki.

Pogovor

Socialne delavke so zelo obsežno opisovale svojo vlogo znotraj pogovora. Socialna delavka A je govorila o tem, da želi ustvariti sproščeno okolje za pogovor, da izrazi svoj pogled na situacijo (*/lahko se izkaže tudi, da imam jaz drugačen pogled kot rejniška družina, in to tudi povem./A61*), sama lahko predlaga možne rešitve. Socialna delavka B posluša uporabnika, raziskuje problem

(/poskušam pa tudi raziskati, kje je problem./B33), usmerja pogovor, informira in usmerja uporabnika, razloži uporabniku njegov položaj (/mu poskušam tudi razložiti situacijo, v kateri je/B36), ob sporih se postavi tudi v vlogo mediatorja (/Jaz takrat (ob nesoglasjih med sorodniki) nastopam v vlogi mediatorja, čeprav za to nisem usposobljena./B37) in uporabnikom predstavi možne rešitve. Socialna delavka C pove, da mora med pogovori pojasnjevati svoja pooblastila na grob način (/Dostikrat moram na grob način pojasniti, kaj so naša pooblastila oz. pristojnosti v okviru prve socialne pomoči/C33), uporabnike ustavlja ob njihovih velikih pričakovanjih in jim pojasnjuje lasten prispevek pri reševanju problema. Pogosto uporabnikom tudi postavlja meje in jih ustavlja, kot sama pove (/Tako je potrebno zelo veliko postavljati meje/C41 /in ustavljati ljudi./C42). Ob tem na neki način postavlja tudi pogoje za sodelovanje (/Pri meni je tako, da v takih primerih pojasnim, povem; pogledajte, prišli ste po pomoč, če želite pomoč, boste do mene korekten ali korektna, sicer ne bova mogla sodelovati./C43). Od uporabnikov zahteva spoštovanje, če je treba, pa jih postavi na hodnik z namenom, da se umirijo (/če je potrebno, jih postavim tudi ven, na hodnik, da se umirijo/C45. /Ali pa jim rečem, da jih bom postavila na hodnik/C46), uporabnik pa se lahko vrne, ko se umiri. Socialna delavka D na svojem področju opravlja ločene pogovore s starši in otroki, otroke pogosto opazuje tudi v njihovem okolju (/tam (vrtec) se bila vključena eno uro v skupini in delala to, kar so delali otroci, samo da sem se s tistim določenim otrokom bolj družila in sem na ta način poskušala videti tega otroka./D52) in tam opravlja pogovore z njimi, saj se počutijo bolj varne.

Socialni delavki A in B pri tem opisujeta vlogo uporabnika kot nekoga, ki predvsem definira problem znotraj pogovora. Prav tako pa obe socialni delavki opisujeta sodelovanje kot skupno. Uporabnik prispeva k rešitvi *(/pogovarjamo o tem, kaj lahko prispevata (rejnika), da bi otrok lažje šel (v šolo)/A56)*, iščejo druge oblike pomoči, preverjajo že opravljene naloge in spremembe, poslušajo drug drugega, iščejo možne rešitve in se dogovarjajo o nalogah vsakega posameznika. Socialna delavka B opisuje skupno sodelovanje kot iskanje rešitev, ki so ustrezne za vse ob dogovarjanju glede nadaljnjih korakov.

Socialna delavka C opisuje tudi najpogostejše značilnosti pogovorov z uporabniki. Kot pravi, je pogosto verbalno nasilje *(/Veliko je verbalnega nasilja/C39)*, pritiski uporabnikov glede dela socialne delavke *(/veliko je pritiskov, v smislu »dajte narediti«, »to morate narediti«, tako da ti*

uporabniki diktirajo, kaj moraš delati./C40), delo, ki ga opravlja socialna delavka C, ni svetovalno, pravi sama. Socialna delavka D pove, da je otrok v središču pozornosti v pogovoru z uporabniki, ob tem si pomaga z lutkami (*/Včasih, če je zelo težko, postavim tukaj na sredino tudi lutke kot otroke in se pogovarjamo o tem, kaj sedaj otrok čuti, kaj misli, kako bi reagiral, kaj bi rekel, če bi sedaj videl starše./D42*), ob tem pa pogovor spremlja tudi vpitje, jok in otrok lahko ostane pozabljen. Starši ob tem težko ločijo med partnerskim in starševskim odnosom, otrok pa na pogovore prihaja s slabim občutkom (*/S tem imam malo težav, ker otrok, če mora priti sem, točno ve, zakaj mora priti. Oz. pride z določenim občutkom; zdaj bom pa jaz moral priti tja in povedati, koga imam rajši./D48*).

Odgovori uporabnic in uporabnikov

Uporabnice in uporabnike sem spraševal o tem, kako jih je socialna delavka sprejela ob prvem srečanju in kako poteka običajen pogovor s socialno delavko na centru za socialno delo.

Vzpostavitev delovnega odnosa

Prvi stik s socialno delavko uporabnica E opisuje kot nezaupljiv odnos. Uporabnica F pove, da je bilo zgolj v redu, uporabnica G pa je takoj dobila negativen občutek, ker ni bila naročena pri socialni delavki (*/Kolikor vem, če ti prideš na primer po neko denarno pomoč, moraš biti tam naročen, in takoj sem dobila negativen občutek, ker sem takoj dobila odgovor »a niste naročeni, no, stopite noter, 10 minut imam časa«./G37*).

Uporabnici E in F govorita tudi o odnosu socialne delavke ob vzpostavitvi delovnega odnosa. Izkušnje uporabnic so pri tem različne. Socialna delavka oz. delavec je bil v nekaterih primerih vljuden, prijazen, poslušal je uporabnico (*/Bil je vljuden/E11, /prijazen/E12, /prisluhnil mi je/E13*), bil je pripravljen pomagati. Na drugi strani pa ima ista uporabnica tudi drugačne izkušnje, ko je socialna delavka nastopila na uraden način, ni je zanimalo mnenje uporabnice, ob tem pa ji je bilo pomembno zgolj mnenje drugih strokovnih delavcev (*/Zelo uraden, preveč uraden odnos/E26, /nič jo ni zanimalo/E27, /zanimalo jo je samo, kar je slišala od strokovnega delavca od drugod/E28, /moje mnenje jo sploh ni zanimalo/E29*). Uporabnica F omeni tudi strogost socialne delavke.

Ko gre za opredelitev problema ob vzpostavitvi delovnega odnosa, uporabnica E pove, da ni mogoče izraziti svojega mnenja (*/Pri drugi socialni delavki pa podobno nisem imela možnosti povedati, kar sem želela./E25*), ob tem si CSD ustvari svoje mnenje, socialna delavka pa verjame drugim. Uporabnica ni bila slišana (*/in me sploh ni želela slišati./E21*). Uporabnica F pove, da je imela možnost povedati, zakaj je prišla na CSD, prav tako tudi uporabnik H (*/Ko sem prišel oddati papirje, sem tudi razložil svojo situacijo./H13*). V dveh primerih pa so socialne delavke tudi naprej raziskovale problem (*/Veliko me je spraševala o tem, kako živimo, o moji družini/F19*).

Z odnosom socialnih delavk in možnostjo opredelitve problema se povezujejo tudi občutki uporabnic in uporabnikov, ki so prijetni in neprijetni, pozitivni in negativni, uporabnica G je imela občutek časovne omejenosti in je mnenja, da zakon narekuje delo socialnih delavk. Nekateri pa se počutijo dobrodošle in zadovoljne.

Uporabnica E omeni tudi sklenitev dogovora o sodelovanju (*/Na vsakem začetku obravnave se zapiše dogovor o sodelovanju/E49, /napiše se razlog, zakaj, napiše se moja pričakovanja in želje in tudi njihova, torej kar bi bilo za tisto situacijo najboljše./E50*).

Pogovor

V običajnem pogovoru s socialno delavko je vloga uporabnika, kot opišeta uporabnici E in G, povedati svojo zgodbo (*/jaz lahko povem njej svojo stran zgodbe/G49*), uporabnica F izraža svoje potrebe (*/Za družino pa, če kaj rabiš, prideš in poveš./F24*), tudi uporabnica G pove svoje mnenje.

Vlogo socialnih delavk uporabnice in uporabniki opisujejo različno glede na izkušnje. Socialna delavka posluša uporabnico E, ji predstavi informacije, ki jih je prejela od drugod, ob tem pa deluje teoretično (*/Potem pa ti socialna delavka tisto, kar je prebrala v knjigah, »nameče ven«./E36*). V treh primerih socialne delavke informirajo uporabnike ob njihovih vprašanjih. Uporabnica F pove, da se socialna delavka ne zanima za problem (*/Če povem po pravici, pri tej za socialno pomoč, sploh me ne sprašujejo, kako sva z možem, kako živiva, če kaj rabimo/F22*). Uporabnica G ima različne izkušnje, doživela je topel odnos socialne delavke, ob tem pa tudi

nestrokovnost (*/Ta, ki pa odloča o pravicah, pa mi daje negativne občutke, saj ni dovolj strokovna./G55 /Ko sem pri njej, med pogovorom dviguje telefon/G56, /potem se med pogovorom zmede/G57, /potem je »jamrala« tudi o svojih težavah, tudi to se je že zgodilo./G58*). Uporabnik H ima izkušnje s prijazno socialno delavko.

Reševanje problema

Pri reševanju problema ima prav tako pomembno vlogo socialna delavka. Uporabnica E pove, da ji je socialna delavka ukazovala glede nadaljnjih korakov (*/Dvakrat sem se pri socialni delavki počutila tudi zelo napadeno, ko mi je tako rekoč ukazala, kaj in kako moram storiti./E22*). Tudi ko gre za reševanje težav, v dveh primerih socialne delavke informirajo uporabnike. Uporabnik H pove, da mu socialna delavka lahko da predloge glede nadaljnjih korakov (*/Če pridem z vprašanji, potem dobim določene odgovore, kaj moram storiti za naprej./H18*).

Uporabnice in socialne delavke pri reševanju problemov tudi sodelujejo. Uporabnica E omenja sodelovanje v smislu preverjanja ujemanja vseh informacij, ki jih je dobila socialna delavka. Primerjata informacije, ki so jih socialni delavki posredovali drugi strokovni delavci, z zgodbo uporabnice. Uporabnica F sodeluje s socialno delavko, ko je treba urejati denarno pomoč, ob tem pa z njimi tudi komunicira, kolikor je to potrebno. Uporabnica G pa skupaj s socialno delavko išče različne možne rešitve (*/saj si lahko izmenjava mnenja/G53 /in na podlagi tega poišče različne možnosti./G54*).

Uporabnica F meni, da je v boljšem odnosu s socialno delavko, ker skrbi za otroke (*/Ona ve, da jaz skrbim za svoje otroke, je taka stroga/F25, /ampak se razumeva, ker skrbim za svoje otroke./F26*).

Ob iskanju rešitev za svoj problem pa je uporabnica G v preteklosti razvila velik odpor do CSD (*/Pustiva tisto, kar je bilo 2011. Takrat sem imela že tak odpor do CSD-ja, da bi se zjutraj raje najedla tablet, kot pa odšla na CSD./G45*).

4.3 Pomoč

Odgovori socialnih delavk

Od socialnih delavk sem želel izvedeti, kakšne oblike pomoči so uporabnikom pri njih na voljo. Tako v smislu storitev po zakonu kot v smislu strokovnega dela oz. kaj lahko socialna delavka uporabniku ponudi v vlogi, ki jo opravlja.

Storitve po zakonu

Socialna delavka C govori o prvi socialni pomoči, ki je storitev, namenjena vsem uporabnikom (*/Prva socialna pomoč je tipična socialnodelovna storitev na centru za socialno delo, ker je storitev in ni javno pooblastilo, lahko jo izvajamo za vse uporabnike./C49*), znotraj katere se povezuje z vsemi udeleženi, ob tem se tudi načrtuje nadaljnje korake. Tri socialne delavke omenijo tudi usmerjanje kot obliko pomoči, ki je na voljo uporabnikom. To pomeni usmerjanje na druge oblike pomoči, na druge institucije ali nevladne organizacije. Dve socialni delavki govorita tudi o informiranju uporabnika.

Socialnovarstvene storitve se izvajajo po zakonu, pove socialna delavka C, pri tem pa izpostavi, da ima reševanje problemov vedno podoben postopek (*/Možnosti so na nek način tudi zelo omejene, ne glede na to, da se problemi razlikujejo, pa imamo v Sloveniji tako slabo razvite skupnostne službe, da ima reševanje problema vedno približno isti potek./C124*). Socialna delavka A pove, da CSD uporabnikom ne ponuja veliko (*/Sam center pravzaprav ne ponuja toliko./A76*).

Socialna delavka A govori o posvojitvi, kjer CSD vodi proces posvojitve in tudi vodi proces pomoči po posvojitvi (*/lahko pa tudi dlje časa (vodenje procesa), če ljudje iščejo ali potrebujejo pomoč zaradi kakršnihkoli težav, ki se tudi lahko pojavijo kasneje po posvojitvi/A83, /na primer pri vzgoji/A84*). Prav tako CSD vodi proces, ko gre za rejništvo. Ob namestitvi otroka v rejniško družino spremlja rejniško družino, otroka in starše, pri tem pa z vsemi udeleženi tudi sodeluje.

Strokovno delo

Ko gre za nudenje osebne pomoči, socialna delavka A izpostavi vzpostavitev odnosa z uporabnikom, s čimer vzpostavi zaupanje (*/Jaz osebno mislim, da lahko pomoč ponudim že s tem načinom, kako vzpostavim ta odnos./A86 /Če uporabnik čuti, da mi lahko zaupa, da je bil odnos vzpostavljen tako, da mi lahko pove o svojih težavah, potem je to že neke vrste pomoč./A87*).

O odnosu do uporabnika govorijo tri socialne delavke. Socialna delavka A se z uporabnikom pogovarja, pušča odprt prostor za izražanje želja, uporabnik je slišan in ve, kaj lahko od socialne delavke pričakuje. Socialna delavka B ima do uporabnika razumevajoč odnos, ga posluša in je sočutna (*/Do uporabnikov sem razumna, od mene lahko pričakujejo razumevanje/B45, /poslušanje/B46 /in sočutje./B47*). Socialna delavka D pa lahko uporabniku ponudi osebni stik, osebni odnos in prijaznost. Uporabnikom, ki pridejo k socialni delavki D, je na voljo družinska terapija (*/Uradno se imenuje svetovanje/D55, /jaz sem psihoterapevt in delam terapije/D56*).

Socialne delavke uporabnikom na različne načine pomoč nudijo tudi s svojim načinom dela. Socialna delavka A se z uporabniki pogovarja in vzpostavlja zaupanje (*/Bistvo je, da lahko uporabniku skozi svoje delovanje ponudim takšen odnos, v katerem mi lahko uporabnik zaupa./A89*). Socialna delavka B lahko ponudi terapevtski pogovor, čeprav za to ni usposobljena, kot pravi sama. Socialna delavka C je akcijsko usmerjena (*/Jaz sem kot socialna delavka zelo akcijsko usmerjena in mi to zelo leži/C58, /torej sem usmerjena k načrtovanju, k spremembam, k aktivnosti, in to lahko ponudim uporabnikom./C59*). Socialna delavka D pa v svoje delo z uporabniki vnaša osebni pristop (*/ta osebni pristop mi je zelo blizu, torej kaj jaz vidim, kako jaz doživljam stvari./D59*).

Socialna delavka C ob tem pove, da hitro predvideva stvari in hitro povezuje stvari ter ve, kaj je v določeni situaciji treba narediti (*/Zelo hitro vidim stvari/C60, /zelo hitro povežem stvari/C61 /in vem, kaj je treba narediti/C62*). Tako se zanaša na svoje znanje ali izkušnje, ko gre za reševanje težav (*/Jaz nisem servis, lahko pa človeku pokažem, kako lahko sam začne reševati svojo stisko./C68 /Zgodi se, da pride nekdo marca s problemom in mu dam naloge, korake, za katere vidim, da bi bilo smiselno, da jih naredi in potem ga ni več. Potem pride isti uporabnik*

čez pol leta nazaj z istim problemom, uporabnika vprašam, kaj je naredil s tistim, kar sva se nazadnje zmenila in uporabnik odgovori, da nič. Potem lahko rečem samo; ali mislite, da vam bom danes kaj drugega povedala, jaz imam še vedno iste rešitve, ali jih bo uporabnik izpeljal ali ne, pa je njegova stvar./C69). Ob tem pa je socialni delavki C pomembno, da z ljudmi sodeluje, torej da dela za ljudi in skupaj z njimi (*/Meni je zelo pomembno, da ne delam stvari namesto ljudi, ampak za njih in skupaj z njimi, to, kar ves čas pravi Gabi./C70).*

Odgovori uporabnic in uporabnikov

Od uporabnic in uporabnikov sem želel izvedeti, kdaj imajo občutek, da jim socialna delavka pomaga, kako to na njih vpliva in kaj to za njih pomeni. Tri uporabnice oz. uporabniki imajo občutek, da jim socialna delavka pomaga, ko dobijo denarno socialno pomoč oz. izredno denarno pomoč. V treh primerih sogovorniki omenijo, da imajo izkušnje, ko pomoči sploh ne dobivajo. Uporabnica E pove, da bi bilo včasih bolje, da CSD ne bi bilo (*/V nasprotnem primeru, ko ne dobim pomoči, ko se počutim napadeno, pa je boljše, da centra za socialno delo ne bi bilo./E46).* Uporabnica F pove, da so ljudje jezni, ko ne dobijo pomoči (*/Če pa socialni delavci ne pomagajo, potem se pa tam na hodnikih vsi jezijo na njih, da nič ne pomagajo./F35).* Pri uporabniku H pa to povzroča hudo stisko, kar težko zdrži.

Socialna delavka

Uporabniki govorijo tudi o prejeti pomoči s strani socialnih delavk. Predvsem imajo občutek, da so deležni pomoči, ko socialne delavke ravna strokovno. Uporabnica E v tem smislu pravi, da prejme pomoč, ko dobi strokovne in razumne nasvete, nasvete glede otrok, ko jo socialna delavka posluša, tudi sam pogovor lahko doživi kot pomoč. Uporabnica G ima občutek prejete pomoči, ko jo socialna delavka informira, tako glede ureditve zdravstvenega zavarovanja, ureditve denarnih pomoči idr. Uporabnik H prav tako potrebuje informacije, ki mu jih da socialna delavka in ko mu razloži nejasnosti (*/Pomaga mi takrat, ko jaz česa ne vem, ko njo vprašam, in takrat mi lahko pomaga/H19. /Ko mi potem razloži stvari, ki mi niso bile najbolj jasne./H20).*

Tri uporabnice oz. uporabniki izpostavijo, da imajo izkušnje, ko jim socialna delavka ni pomagala. Uporabnica E pove, da napad nanjo ni pomoč. Uporabnica F izpostavi težave ob

nepismenosti (*/Da vam povem po pravici, ko imam socialno za podaljšati, pa vejo, da sem nepismena, mi nočejo dati papirjev, ki jih je treba izpolniti. Takrat potem iščejo študentke po sobah, če ima katera čas, da mi te študentke pomagajo izpolniti te papirje./F28*) in pove, da ji ne pomagajo glede otrok. Uporabnik H pravi, da od CSD ne dobi pomoči, če sam ne pride pripravljen in če sam ne ve, kaj točno potrebuje (*/Ampak da bi pa sami od sebe pomagali, to pa ne/H21, /drugače (če sam ne vem, kaj rabim) pa ne dobim nobene pomoči na centru./H26*).

Uporabniki sami

Ko gre za pomoč tudi uporabnica G sama raziskuje svoje možnosti in pravice in na ta način išče pomoč (*/Veliko pa je na meni, da se poglobim v vse stvari/G63, /da veliko sprašujem, da hodim od vrat do vrat, da od različnih strokovnih delavcev dobim informacije, da sploh vem, kakšne pravice imam in kaj mi pripada/G64*). Podobno se mora z vprašanji pripraviti tudi uporabnik H, da dobi pomoč in odgovore. Pogosto pa mu ravno to predstavlja velik problem (*/Moram priti pripravljen, največji problem pa je, ko sam ne veš, kaj bi vprašal, kam bi se obrnil./H24*).

Vpliv prejete pomoči

Ko uporabniki prejmejo pomoč, to vsi povezujejo z dobrim počutjem. Govorijo o zadovoljstvu, veselju, hvaležnosti, nasmejanosti, pozitivnem razmišljanju in polepšanem dnevu. Uporabnik H pa pravi, da spoštuje vse, ki so mu pripravljeni pomagati.

Pomen prejete pomoči

Prejeta pomoč je za vse štiri sogovornike pomembna in jim veliko pomeni. Uporabnica E pove, da je pomoč tudi dobrodošla. Uporabnici G pomoč predstavlja razumevanje – tako nje kot njenega položaja (*/Če dobim pomoč, to pomeni, da me nekdo razume/G67, /da nekdo razume situacijo, v kateri sem oz. jo vsaj poskuša razumeti in mi zato tudi pomagati./G68*). Za uporabnico E je pomoč njena »desna roka« (*/glede na to, da sem sama, je takšna pomoč zame neke vrste »desna roka«, pomoč, na katero se lahko obrnem./E48*). Uporabnici F in G pa pravita, da to za njiju predstavlja tudi pomoč drugim, saj ko nekdo pomaga njima, pomaga tudi njunima družinama oz. otrokom.

4.4 Sprejemanje odločitev in dogovorov

Odgovori socialnih delavk

Na tem področju dela me je zanimalo, kako se sprejemajo odločitve in dogovori glede uporabnikov in njihovih težav ter kdo in na kakšen način je pri tem vključen. Pomembna je predvsem uporabnikova vloga pri odločanju o njegovih lastnih življenjskih izzivih. Ob tem pa je pomembno upoštevati tudi področje dela posamezne socialne delavke.

Odločitve

Socialna delavka A pravi, da gre vsekakor za skupne odločitve strokovnih delavcev, ko gre za odvzem otroka in rejništvo. Pri tem gre za proces odločanja z javnimi pooblastili. Socialna delavka B pa na splošno omeni skupno odločanje strokovnih delavcev glede nadaljnjih korakov v posameznem primeru. Ko gre za ukrepe na področju, ki ga opravlja socialna delavka A, se uporabnika obvesti o datumu odvzema otroka, kar je zadnji korak v tem procesu, ki pa je dolgotrajen (*/Lahko traja tudi leto ali dve leti, da pride do take skrajne situacije oz. ukrepa./A107*). Ob tem so potrebne spremembe za vrnitev otroka nazaj v družino, za kar so uporabniku oz. staršem pisno določene naloge.

Socialna delavka B odločitve sprejema tudi samostojno (*/V večini primerov sprejmeš odločitev sam/B48*). Socialni delavki A in D pravita, da dela na področju rejništva in posvojitve oz. razveze ni mogoče opravljati samostojno. To pomeni, da tudi odločitev ni mogoče sprejemati samostojno.

Socialna delavka C pove, da so skupne odločitve z uporabnikom mogoče, ko je rešitev zanj prijetna, v nasprotnem primeru pa skupna odločitev ni mogoča (*/če je nekaj, kar je neprijetnega, se uporabniki s tem zelo težko strinjajo, tudi če bi bilo to za njih v redu/C63. /Če pa je rešitev za njih prijetna, pa ni problem sprejeti rešitve skupaj z njimi./C64*).

Socialna delavka D govori o odločitvah, ki so skupne odločitve uporabnikov oz. partnerjev. Sprejemajo se s pogovori, pogajanji, osredotočajo se na otroka, končne izjave pa zapišejo v zapisnik.

Dogovori

Socialna delavka A pravi, da gre za skupne dogovore strokovnih delavcev glede nadaljnjih korakov, pri tem si izmenjajo mnenja in predloge ter sestavijo in zapišejo načrt. Socialna delavka B v težjih primerih upošteva mnenje kolegic in kolegov ter se posvetuje z njimi, ob reševanju resnejših zadev se dogovarjajo na timskih sestankih. Dogovori potekajo tudi na medinstitucionalnih timskih sestankih, ko se tim zbere, pol ure preden pride uporabnik, nato pa uporabnika seznani, o čem so se pogovarjali pred njegovim prihodom in se nato dogovarjajo skupaj z njim (*/Včasih se strokovni delavci sestanemo pol ure prej, uporabnika pa naročimo kasneje/B74, /ko pa ga povabimo noter, pa ga seznanim s tem, kaj smo se pogovarjali, ker določene stvari v pogovoru med strokovnimi delavci res niso primerne, da bi jih uporabnik slišal/B75. /Tako oblikujemo skupno mnenje, ki mu ga predstavimo/B76 /in se skupaj z njim naprej dogovarjamo./B77*). Strokovni delavci si na srečanjih pred prihodom uporabnika tudi izmenjajo osebne občutke, kako uporabnika doživljajo in ni primerno, da bi vse to slišal uporabnik.

Multidisciplinarni timi sklepajo skupne dogovore glede nadaljnjih korakov, pove socialna delavka B. Socialna delavka C pa v takšnem primeru prihaja do dogovorov glede nadaljnjega življenja žrtve po prepovedi približevanja v primerih nasilja, ob tem pa so pomembni dogovori glede razpleta situacije in možnih rešitev (*/Pomembno je, da se dobro pripravimo/C105, /da sestavimo načrt za možen razplet situacije/C106 /in kako ob tem odreagirati, pripravimo možne rešitve/C107*). Socialna delavka C ob tej temi izpostavi tudi pričakovanja uporabnikov (*/Problem je, ker uporabniki pričakujejo od nas, da bomo mi naredili vse namesto njih./C65*).

O skupnih dogovorih z uporabnikom govorita socialni delavki A in B. Socialna delavka A se z uporabniki dogovarja sproti in skupaj z njimi načrtuje nadaljnje korake. Socialna delavka B pa prav tako sodeluje z uporabniki na način, da se z njimi dogovarja. Socialna delavka C se pogosto dogovarja in išče rešitve s svojci uporabnikov, ko gre za demenco ali fizično oslabele pri starejših osebah (*/Pri starejših osebah, ki so nemočne, ki imajo demenco ali pa so fizično oslabele, dogovore največkrat dosegamo s svojci/C78 /in z njimi iščemo rešitve, ki jih tudi oni*

uresničijo./C79). Socialna delavka D pa poudari medsebojno dogovarjanje uporabnikov (/Namen teh pogovorov je, da se onadva (partnerja) dogovorita./D81).

Vključenost socialne delavke

Socialna delavka D je pri sprejemanju odločitev in dogovorov vključena znotraj pogovora z uporabniki. Pogovor usmerja in vodi, v primeru nesoglasja med partnerjema sprejme odločitev in napiše mnenje za sodišče.

Socialna delavka A je vključena pri odločanju ob procesu rejništva, ob tem pa je vključena tudi v družinski tim. Socialni delavki B in C pa sta vključeni znotraj razgovorov z uporabniki v proces odločanja in dogovarjanja.

Vključenost uporabnika

Vse štiri socialne delavke povejo, da ima uporabnik na različne načine vlogo pri odločanju oz. sprejemanju dogovorov. Socialna delavka A pove, da je uporabnik seznanjen z vsakim korakom, ko gre za sprejemanje odločitev. Socialna delavka B potrdi, da ima uporabnik vlogo pri sprejemanju dogovorov, vabljen je na MDT, vendar pa, kot pravi socialna delavka B, ni vedno najbolje zanj, da pri tem sodeluje (*/ampak je pa res, da včasih ni v redu, da je zraven, ker sliši stvari, ki niso ravno najboljše za njegov način razmišljanja, sprejemanja oz. nesprejemanja situacije/B73*). Socialna delavka C pove, da je uporabnik vključen tudi preko multidisciplinarnih timov, katerih pa se uporabniki ne udeležujejo vedno. Socialna delavka D pravi, da odločitve sprejemata partnerja.

Socialna delavka A ob tem doda, da uporabnik nima vloge pri odločanju, ko gre za odvzem otroka ali na primer, ko želi CSD pridobiti pisno mnenje šole glede otroka (*/Mimo uporabnika se lahko na primer pridobi pisno mnenje šole o tem, kako je otrok v šoli./A112*). Socialna delavka B pove, da od odločitve, ki jo sprejmeš brez uporabnika, nima nihče koristi (*/Od odločitve, ki jo sprejmeš sam in s katero se uporabnik ne strinja, nima nihče nič./B50*), na drugi strani pa sklicujejo multidisciplinarne time brez uporabnika (*/Največkrat imamo medinstitucionalne time brez uporabnika, čeprav jaz nisem pristaš tega, ker si mi zdi prav, da je uporabnik zraven/B72*).

Socialna delavka A govori o vključenosti uporabnika preko multidisciplinarnih timov, kjer sodelujejo z uporabnikom in delujejo od sodelovanja do skrajnega ukrepa.

V primerih B in C, kjer gre za področje starih ljudi, pa so preko razgovorov vključeni tudi svojci uporabnikov.

Vključenost otrok in mladostnikov

Socialna delavka D posebno pozornost nameni otrokom in mladostnikom, s katerimi ob razvezah najprej opravi ločen pogovor, nato pa lahko tudi skupen pogovor s starši. Mladostniki, ki se zavedajo svojih dejanj in želja, pa so lahko vključeni tudi v večji meri, ko gre za dogovarjanje.

Vključenost drugih

Pri sprejemanju odločitev in dogovorov je v primeru A vključen družinski tim preko tedenskih sestankov, znotraj tega delujejo socialne delavke, ki spremljajo družine. O multidisciplinarnih timih govorijo socialne delavke A, B in D. Torej gre za vključenost zunanjih članov, ki sprejemajo odločitve in smernice, tim se sklicuje, ko gre za nasilje v družini ob razvezi. Socialna delavka B pove, da se timski sestanek skliče, ko je treba obravnavati resnejše izzive. Podobno govori o strokovnem timu znotraj CSD, ko gre za reševanje zahtevnejših težav (*/Kot sem že omenila, pri bolj kompliciranih primerih je to tim v okviru centra, kjer sodeluje več strokovnih delavcev znotraj centra./B65 /Vsi se tudi podpišejo pod odločitve ali usmeritev./B66*).

Glede na področja dela so vključeni različni strokovni delavci. Socialna delavka A omenja pravnico, strokovne delavce s področja nasilja, nevladne organizacije, materinski dom, varno hišo. Socialna delavka B govori o strokovnih delavcih iz različnih institucij, na primer zdravstvenih ustanov, socialna delavka C govori o strokovnih delavcih, ki izvajajo pomoč na domu. Socialna delavka A pravi, da so pri sprejemanju odločitev in dogovorov lahko vključeni šolski delavci, natančneje šolska svetovalna služba, ravnatelj osnovne šole, učitelj. Socialne delavke A, B in C omenjajo vključenost zdravstvenih delavcev, zdravnikov, psihiatrov, zdravstvenih ustanov, zavodov, domov za starejše, socialno službo psihiatrične klinike. Po

potrebi je vključena policija, pove socialna delavka A. Socialna delavka C omeni policijo v primerih nasilja.

O vključenosti sodišča govori socialna delavka D. Sodišče lahko upošteva mnenje socialne delavke in največkrat tudi ga. Ob tem končno odločitev vedno sprejema sodišče, ko gre za dodelitev otrok enemu od staršev. Socialna delavka D izpostavi udeležbo sodnega izvedenca s strani sodišča v primerih, ko se otrok dodeli očetu oz. mami (*/Zanimivo pa mi je, da če naredim mnenje, da se otroci dodelijo očetu, bo sodišče obvezno angažiralo izvedenca./D77 /Če naredim mnenje, da so otroci dodeljeni mami, pa je seveda to nekaj normalnega in to ni problem. Še vedno se to dogaja./D78*).

Odgovori uporabnic in uporabnikov

Na temo odločitev sem od uporabnic in uporabnikov želel izvedeti, kakšne odločitve je treba sprejemati, kdo te odločitve sprejema, katere odločitve lahko sprejemajo sami, na kakšen način so pri sprejemanju odločitev vključeni drugi, ali se o tem socialna delavka posvetuje z njimi in o čem bi si želeli odločati sami.

Področja odločanja

Uporabnica E pove, da se je bilo treba dogovoriti glede spremljanja družine s strani CSD, natančneje spremljanja vzgoje otrok. Odločali so se tudi o vključitvi CSD v primeru reševanja medvrstniškega nasilja (*/Dogovorili smo se, da se CSD vključi v reševanje problema, ki se je pojavil v šoli pri hčerki glede nasilja s strani sošolcev./E54*) ter o vlogi socialnega delavca na terenu. Dogovorili so se tudi glede drugih oblik pomoči, ki jih lahko družina dobi v nevladnih organizacijah ali pri drugih strokovnih delavcih.

Uporabnica G pove, da se je odločalo o namestitvi otrok k starim staršem po začasnem odvzemu (*/Na koncu so odločili, da gredo otroci res k njegovim staršem za tri mesece/G9*). Ob tem sta imela oba starša, tudi mama, ki je bila prav tako žrtev nasilja, prepoved obiskovanja in srečevanja z otroki (*/da jih ne smeva niti obiskovati, to pomeni, da se nismo smeli videti./G10*). CSD je ob tem postavil pogoje za vrnitev otrok k staršem. Oče je moral obiskovati skupino za zdravljenje od alkohola, mama, torej žrtev, pa ga je morala ob tem spremljati (*/Pogoj pa je bil,*

da se gre partner zdraviti od alkohola/G11, /jaz pa sem morala prav tako hoditi z njim na neko skupino anonimnih alkoholikov, da mu stojim ob strani/G12 /in hoditi sem morala na skupino Al-Anon, za svojce./G13). CSD ob tem ni upošteval prepovedi približevanja povzročitelja nasilja do žrtve (*/niso pa upoštevali sklepa sodišča o prepovedi približevanja, ki je bila izrečena za partnerja do mene in do otrok./G19).* Zaradi neupoštevanja prepovedi približevanja mama s pomočjo odvetnika doseže, da so se otroci vrnili nazaj. Kasneje je bilo treba sprejeti tudi dogovor glede višine preživnine.

Uporabnica F pove, da je bilo treba odločati, ko je prišlo do medvrstniškega nasilja v vrtcu. Odločiti se je bilo treba, ali bo sin še obiskoval vrtec ali ne. Ob tem pa se med šolanjem pojavljajo tudi sprotne težave, o katerih je treba odločati in se dogovarjati. Družina z majhnimi otroki tudi ni mogla živeti v zaboju, tako da je bilo treba sprejeti dogovor glede bivanjskega prostora.

Uporabnik H težave rešuje s pomočjo nevladnih organizacij, s katerimi se odloča ali dogovarja glede nadaljnjih korakov. Na CSD pa se s socialnimi delavkami ne dogovarja oz. ne sprejema odločitev.

Kdo sprejema odločitve

Tri uporabnice povejo, da odločitve sprejema socialna delavka. Uporabnica E pove, da ji je socialna delavka ukazala, da se mora opravičiti šolski pedagoginji zaradi konflikta, ki sta ga imeli (*/Izpostavim pa lahko primer tiste prve socialne delavke, ko mi je že na prvem srečanju sama skorajda ukazala, kaj moram storiti, da se moram opravičiti šolski pedagoginji/E62).* Ob tem uporabnica doda, da takšne odločitve socialna delavka sprejema sama. Uporabnica E ima tudi izkušnje s skupnim odločanjem s socialno delavko. Uporabnica G pove, da socialna delavka postavlja pogoje, ko gre za vrnitev otrok k staršem, kot je to opisano zgoraj. Ko gre za odločanje o denarnih pomočeh, uporabnica G pove, da je za to pristojna druga socialna delavka na CSD.

Uporabnica F pove, da je socialna delavka vključena pri odločanju, vendar je to skupno odločanje med njo, socialno delavko iz CSD in socialno delavko iz društva Mozaik, ki nastopa na strani uporabnice (*/Ker jaz ne razumem vedno dobro socialnih delavk na centru, mi pri tem*

pomaga socialna iz Mozaika, ona me vpraša, kaj želim in mi vse razloži in se potem ona naprej pogovarja z njimi./F41). Uporabnica F je tako poleg obeh omenjenih socialnih delavk prav tako vključena pri odločanju. Uporabnica G pa pove, da se je v preteklosti odločala sama z očetom svojih otrok ali sama brez pomoči drugih (*/Vendar sama sprejemam odločitve, kaj želim, kaj potrebujem, potem raziskujem, kakšne možnosti imam in to poskušam doseči. Na ta način sprejemam odločitve./G73).* Pri odločanju pa sta vključeni tudi ravnateljica vrtca in ravnateljica šole, ko gre za otroke, pove uporabnica F.

Vloga uporabnika pri sprejemanju odločitev

Uporabnici E in G sta lahko določene odločitve v zvezi z njunimi problemi kljub vsemu sprejeli sami. Uporabnica E pove, da je sprejela odločitev o prepisu sina na drugo šolo. To samostojno odločitev je spremljal CSD. Ob tem pa poudari, da določene odločitve težko sprejema sama (*/Določene odločitve težko sprejemam povsem sama. Ravno zato tudi pridem na CSD po pomoč, ker rabim strokovnjaka, da mi svetuje./E76).* Uporabnica G se je ob odvzemu otrok odločila, da bo sodelovala s partnerjem, saj je šlo za otroke, kot pravi sama. Odloča pa se o lastnih željah, določa osebne cilje in korake, ki so potrebni za doseg teh ciljev. Glede določitve preživnine in urejanja financ je sama sprejela pomembne odločitve. Odloča pa se tudi, kje si bo poiskala pomoč in kakšno pomoč potrebuje. Uporabnica F pove, da se ne spomni, da bi se kdaj lahko odločala sama.

Vključenost drugih

Uporabnica E je bila o vključenosti drugih znotraj timskega sestanka obveščena, za kar je dala tudi privolitev socialni delavki. Uporabnica F pove, da ni bila obveščena o vključenosti šolskih strokovnih delavcev pri odločanju o vpisu sina na Center Janeza Levca (*/Ko smo sina vpisovali v šolo, nisem vedela, da se oni vse to, kam bo šel moj sin, dogovarjajo po telefonih. Samo tam se niti ni šlo za socialno delavko, kakor jaz vem, ampak za vrtec in šolo./F55).* Uporabnica G pa ni bila obveščena oz. je bila zgolj ustno obveščena o odločanju tima o upravičenosti do denarne pomoči.

Drugi strokovni delavci so lahko vključeni preko multidisciplinarnih timov. Tako izkušnjo ima uporabnica E, kjer je bila tudi sama prisotna, ob njej pa je bila šolska svetovalna služba,

psihiatrinja in strokovni delavci CSD. Vsak je lahko povedal svoje mnenje, zapisali pa so tudi dogovor in načrt. Pri uporabnici G je bil pri odločanju o upravičenosti do denarne pomoči vključen tim CSD, pri uporabnici F pa komisija v osnovni šoli, ki je odločala o šolanju otroka na Centru Janeza Levca (*/Ko pa smo sina vpisovali v šolo v prvi razred, pa so mi na tej šoli nekaj govorili in mi potem dali za podpisati papirje, jaz pa sem nepismena in sem to podpisala, ker nisem razumela, kaj piše in sina so dali na šolo »Levca«. Takrat je bila tam neka komisija./F51*). Ko je šlo za posredovanje ob medvrstniškem nasilju pri sinu uporabnice F, pa je imela vlogo pri odločanju ravnateljica vrtca, ki je staršem zagotovila, da se to ne bo ponovilo. Uporabnica F ima ob tem veliko izkušenj s socialno delavko iz društva Mozaik, ki jo spremlja in zastopa.

Uporabnik H pa sodeluje predvsem z Zvezo prijateljev mladine, ki so vključeni pri dogovorih in odločitvah v različnih oblikah sodelovanja z uporabnikom. Nudijo mu različne oblike pomoči, opravljajo skupne pogovore, se srečujejo na sestankih, uporabnik sodeluje z njihovo strokovno delavko. Pomagali so mu pri urejanju vize, nudili so mu finančno pomoč, skupaj pa načrtujejo tudi nadaljnje korake.

Želje glede sprejemanja odločitev

Uporabnica E želi samostojno sprejemati odločitve na področjih, kjer se čuti dovolj močna (*/Vedno pa želim sprejemati tiste odločitve, pri katerih se počutim dovolj močna, da bom storila prav./E77*), ve tudi, da je v določenih primerih sposobna odločati sama. Uporabnica G želi sprejemati odločitve takrat, ko sama predhodno raziskuje področje in se dobro informira. Uporabnica F bi si želela odločati o tem, v kakšni šoli se bodo šolali njeni otroci (*/Ko gre za moje otroke, si želim, da imajo možnost iti v normalno šolo. Za tja bom podpisala in naj potem tam vidijo, če jim gre dobro ali če jim ne gre. Ne morejo pa se že kar vnaprej odločati, za v kakšno šolo je moj otrok. Tukaj moram imeti pa tudi jaz nekaj besede, saj sem njegova mama in jaz moram na koncu podpisati papirje./F58*).

4.5 Upoštevanje uporabnika – mnenje, želje, cilji

Odgovori socialnih delavk

Od socialnih delavk sem želel dobiti odgovore na temo upoštevanja uporabnika. Spraševal sem jih, na kakšne načine upoštevajo glas, želje, potrebe, cilje in pravice uporabnikov.

Socialna delavka A poudari, da je treba ob upoštevanju uporabnika upoštevati tudi pristojnosti oz. pooblastila, ki jih ima CSD (*/Seveda pa je pri tem treba upoštevati tudi naloge centra, torej kaj sploh lahko naredimo in kaj ne/A144*).

Vse štiri socialne delavke odgovorijo, da upoštevajo uporabnika na različne načine znotraj pogovora. Socialna delavka A uporabnikom razloži nejasnosti, raziskuje že opravljene korake, raziskuje možnosti vključitve v druge oblike pomoči, na splošno pa opravlja z uporabniki razgovore, v katerih so teme pogovorov odvisne od področja dela, torej posvojitve oz. rejništva. Iz njihovih zgodb naprej tudi izhajajo, ob vsem tem uporabnike socialna delavka A tako kot socialna delavka B tudi posluša.

Ko gre za upoštevanje uporabnikov socialna delavka B pove, da včasih naredi nekaj, česar običajno ne bi (*/Jaz osebno včasih delam določene stvari za določeno stranko, ki jih drugače ne bi, pa jih delam, zato ker je to pač stranka./B80*). Kot pove, rešujejo tudi »nerešljive« probleme (*/Zelo velikokrat rešujemo nekatere probleme zelo dolgo, saj so nerešljivi./B84 /Za nekatere probleme veš že takoj na začetku, da so nerešljivi, ampak moraš delati./B85*). Socialna delavka C poskuša delati v različnih smereh in upoštevati različne probleme, s katerimi se sooča uporabnik (*/Nikoli ne grem samo v eno smer, če vidim, da je več problemov, že takoj začnem delati v različnih smereh./C118*). Socialna delavka D na svojem področju dela vedno upošteva korist otroka.

Tri socialne delavke ob upoštevanju uporabnika omenjajo tudi njegovo vlogo. Socialna delavka B pove, da je uporabnik glavni (*/Uporabnik je glavni – tako kot stranka v trgovini./B79*).

Pogojevanje

Socialna delavka A, ki dela na področju rejništva in posvojitve, mora ob odvzemu otroka uporabnikom postaviti tudi pogoje oz. naloge, ki so zapisane v odločbi. Če želi starš, ki mu je

bil otrok začasno odvzet, otroka nazaj, mora te naloge izpolniti. Podobno morata partnerja oz. zakonca za posvojitev otroka izpolnjevati pogoje.

Odgovori uporabnic in uporabnikov

Zanimalo me je, kako uporabnice in uporabniki na centrih za socialno delo uveljavljajo svoje mnenje, želje in cilje. Ob tem sem jih spraševal tudi, kako je to upoštevano. Ker obstaja možnost, da nekatere želje, mnenja ali cilji niso upoštevani, so sogovorniki lahko opisali tudi takšne primere.

Uveljavljanje

Uporabnica E pove, da poskuša biti čim bolj mirna, ko pride na CSD (*/Ko pridem tja, poskušam biti mirna, saj če nekoga napadaš in tja prideš nastrojen, se socialna delavka samo brani./E79*). Trije izmed sogovornikov uveljavljajo svoje mnenje, želje ali cilje enostavno tako, da jih povejo. Uporabnica E izrazi svoje težave, potrebe in želje. Uporabnica G pove, da je to zelo težko, vendar pa pove, katere korake je že opravila, katerih še ni, razloži svoj položaj. Uporabnik H pove, kaj potrebuje, razloži, zakaj je prišel, prav tako tudi opiše svojo situacijo.

Uporabnica F pravi, da socialni delavki ne pove ničesar, ji tudi ne upa povedati oz. ne ve, kaj naj ji odgovori (*/Ne vem, ali nisem upala (odgovorit socialni delavki)/F82, /bila sem presenečena, kaj mi je rekla in nisem vedela, kaj naj rečem nazaj, ko je to (da naj otroke umivam v lavorju) rekla./F83*). Uporabnica si posledično pogosto pomaga s socialno delavko iz Društva Mozaik, njej zaupa težave, ki jih ona posreduje socialni delavki na CSD (*/Če imam kakšne probleme, jih povem socialni iz Mozaika, potem pa ona naprej dela, ona potem pokliče ali pove socialni na centru./F60*). Uporabnica G svoj problem tudi napiše kot pravljico (*/Vedno sem poskušala predstaviti ali napisati celoten problem kot pravljico, kot knjigo/G91*). Uporabnica G in uporabnik H tudi pokažeta različne dokumente ali zdravniške izvide in na ta način uveljavljata svojo zgodbo.

Upoštevanje

Uporabnik H opaža, da je upoštevan, ko ne prihaja do nesporazumov. Uporabnica E ima občutek, da je upoštevana, ko se ji socialna delavka posveti in ko raziskuje problem, kar pomeni,

da jo o problemu sprašuje, pokaže zanimanje za problem in postavlja podvprašanja (*/Ko pa te upošteva, pa se ti posveti/E84 /in te sprašuje o problemu, ki ga imaš, saj jo zanima, kaj se dogaja/E85, /zanima se za problem/E86, /daje ti podvprašanja in tako vidim, da me je razumela in da mi hoče pomagati/E87*). Uporabnica F pove, da jo upoštevajo, ko se vključi socialna delavka iz Društva Mozaik in jo zastopa, saj ima strog pristop, čemur CSD prisluhne. Uporabnica G in uporabnik H sta imela občutek, da sta bila upoštevana, ko so jima odobrili prošnjo za denarno pomoč.

Neupoštevanje želje

Vsi štirje uporabniki so ob vprašanju na temo upoštevanja njihovih mnenj, želja ali ciljev omenili tudi neupoštevanje. Uporabnica E opaža, da ni upoštevana takrat, ko ji ni dopuščeno povedati svoje zgodbe, ko ni mogoče priti do besede in ko je socialna delavka ne želi slišati (*/Ko pa te nekdo ne pusti niti do besede, te tudi ne sliši/E88 /in te tudi noče slišati, kar je največji problem./E89*). Uporabnica F omeni, da se socialna delavka iz Društva Mozaik ob neupoštevanju tudi pritoži. Uporabnica G dobi prvi vtis na CSD, da ne bo upoštevana. Uporabnik H pa je dobil občutek neupoštevanja, ko so mu zmanjšali denarno socialno pomoč.

Uporabnica E ni bila upoštevana, ko je socialni delavki želela povedati svojo stran zgodbe ob konfliktu s šolsko pedagoginjo (*/Ja, v lanskem šolskem letu sem prišla na CSD in želela povedati, da se mojemu otroku dogaja grozna krivica, ko ga je v šoli pedagoginja, ki naj bi mu nudila učno pomoč, začela na nekaterih urah ignorirati/E90, /drugič pa ga je nadirala, ker ni dosti znal in podobno/E91. /Tega socialna delavka ni hotela niti slišati, ker je pred tem govorila s šolsko socialno delavko in je raje verjela njej./E92*). Ob tem je občutila nemoč, saj ni dobila pomoči, ki jo je v tistem položaju potrebovala. Uporabnica izpostavi tudi moč institucij proti uporabniku (*/Moč imajo socialni delavci med sabo, saj potegnejo skupaj z drugimi ustanovami, to je bila negativna izkušnja./E94*).

Uporabnica F ni želela, da se njen sin šola na Centru Janeza Levca, kar je določila komisija. Kljub temu pa je podpisala dokumente, saj je nepismena in ni vedela, kaj podpisuje (*/Ko je šel sin v šolo, so ga dali v »Levca«, jaz pa sem to podpisala, ker nisem pismena in nisem znala prebrati. Če bi vedela, kaj podpisujem, se s tem ne bi strinjala./F56*), vendar pri tem CSD ni

imel vloge. Uporabnica si je želela tudi urediti stanovanjske razmere (predvsem za otroke), saj je družina z majhnimi otroki več let živela zunaj v zabojniku, prav tako pa trenutno živijo v neprimernih razmerah (*/Večkrat sem že želela, da se uredijo stvari glede stanovanja. Najprej smo 10 let živeli zunaj in če nam ne bi pomagala socialna iz Mozaika, bi bili še danes tam. Sedaj smo v bivalni enoti, vendar pa so otroci pozimi ves čas bolni, ker imamo kopalnico na hodniku, kjer je ves čas prepih. Spimo tudi na tleh, ker ni drugje prostora za pet ljudi. Rekli so mi, da oni pri tem ne morejo nič pomagati, da naj otroke umivam v sobi v lavorju, da ne bodo bolni./F66*).

Uporabnica G in uporabnik H imata izkušnjo z zavrnitvijo prošnje za izredno denarno pomoč brez pojasnila (*/Najbolj pa me moti to, da mi ne razložijo, zakaj zavrnejo prošnjo./H70*). Uporabnik H pove, da nihče ne sliši njegove zgodbe, ko poskuša razložiti svoje potrebe po pomoči in podpori njegovi družini (*/Saj jaz njim to vse pojasnjujem in me tudi poslušajo, ampak me ne slišijo zares, kaj jim govorim./H104*).

4.6 Informiranje uporabnika

Odgovori socialnih delavk

Socialne delavke sem spraševal o načinih, na katere informirajo, obveščajo, seznanjajo uporabnike o njihovih pravicah in možnostih, ki so jim na voljo.

Socialna delavka B pove, da je informiranje uporabnikov zelo pomembno, saj s tem olajša delo tako uporabniku kot sebi. Socialna delavka C pa pravi, da je to osnovna naloga centra za socialno delo.

Dosegljivost

Ob informiranju uporabnikov tri socialne delavke govorijo tudi o dosegljivosti. Socialne delavke A, B in C povejo, da so za uporabnike dosegljive po telefonu. Socialni delavki A in C imata tudi službeni mobilni telefon. Socialna delavka A je v kriznih situacijah dosegljiva tudi izven delovnega časa (*/Dobila sem ga zato, ker na primer na področju rejništva lahko nastopi kakšna krizna situacija v rejniški družini, predvsem po namestitvi, da sem lahko na voljo tudi izven mojega delovnega časa./A153*), ob tem je dosegljiva tudi preko elektronskega naslova.

Socialna delavka C pa je dosegljiva tudi, ko gre na teren in na neuradne dni (*/Trudim se, da sem dosegljiva ves čas, tudi če grem na teren/C128, stacionarni telefon prevežem na mobilnega. /Javljam se tudi na neuradne dni./C129*).

Socialna delavka B pove, da so uporabniki pogosto neinformirani in doda, da se neinformiran človek srečuje z vedno isto težavo (*/Človek, ki ni informiran, ima vedno znova in znova isto težavo./B97*).

Ustno informiranje

Socialne delavke A, B in D uporabnike informirajo ustno ob razgovoru. Socialna delavka A uporabnikom predstavi možnosti, ki jih imajo, jih usmeri na nevladne organizacije oz. uporabnike na splošno informira in usmerja. Kot pravi, se vse to začne že s prvim pogovorom na prvi socialni pomoči. Socialna delavka B podobno uporabnike informira že ob samem prihodu, prav tako tudi socialna delavka D (*/To naredim že, takoj ko pridejo, takoj jih informiram. Ko jim povem, zakaj so tukaj, kaj to pomeni, ko jih vprašam, če vejo, kaj to pomeni, kaj bomo delali, kaj je svetovalni razgovor, jim povem tudi vse ostale možnosti oz. postopke, torej kaj se bo dogajalo, kako se bo dogajalo, da imajo pravico do pritožbe na moje delo, da se lahko pritožijo na odločitev sodišča, da lahko zahtevajo izvedenca. Te stvari izvejo tukaj, če jih ne vejo od prej./D95*). Ob tem socialna delavka D doda, da se ljudje k njej sami obračajo po informacije, lahko jim posreduje informacije z drugega področja dela oz. za pomoč prosi kolegico z drugega področja, ki uporabnikom poda informacije ali pa jih usmeri k drugemu strokovnemu delavcu.

Pisno informiranje

Socialni delavki B in C imata informacije za uporabnike napisane in pripravljene vnaprej. Socialna delavka B pripravi pomembne osnovne informacije in uporabnik dobi te informacije zapisane na listu (*/Jaz imam najbolj pomembne osnovne informacije pripravljene, zapisane./B90, /potem pa jim dam informacije tudi napisane na papirju, da si lahko tudi doma sami preberejo in pogledajo./B92*). Socialna delavka C na podoben način sama naredi letak z informacijami za uporabnike.

Socialna delavka C ob prisotnosti uporabnika zapiše tudi pomembne kontakte zanj in korake, ki jih je treba opraviti (*/Uporabnikom napišem kontakte/C122, /včasih jim tudi napišem na list po točkah, kaj morajo narediti./C123*).

Socialna delavka B si pri informiranju pomaga z risanjem miselnih vzorcev (*/Velikokrat pa se rada poslužujem risanja (miselnih vzorcev). V nekaterih primerih na papir narišem stranki, kdo kaj financira, katero ministrstvo financira katere dodatke, saj se ravno tu pojavlja veliko nerazumevanja./B94*).

Odgovori uporabnic in uporabnikov

Od uporabnic in uporabnikov sem želel izvedeti, kako prihajajo do informacij, kdo jim informacije posreduje oz. kdo jih informira in na koga se obrnejo, ko se jim pojavijo kakršnakoli vprašanja.

Dostop do informacij

Preko socialne delavke na CSD do informacij prihajajo uporabnica E in F ter uporabnik H. Uporabnici E je socialna delavka na voljo za vprašanja. Uporabnika F in H pa preko socialne delavke dobivata informacije glede denarnih pomoči.

Ko gre za informacije, je uporabnici F za vsa vprašanja na voljo socialna delavka iz Društva Mozaik, ki tudi posredno zbira informacije v uporabničinem imenu (*/in tudi naprej pokliče v šolo in se informira, kaj vse je potrebno podpisati./F71*), pomaga ji tudi pri iskanju informacij. Uporabnik H prihaja do informacij preko Zveze prijateljev mladine, tudi preko telefonskih pogovorov, strokovni delavci so mu na voljo za vsa vprašanja. Ob tem mu strokovna delavka daje navodila in informacije glede reševanja težav (*/ki me (strokovna delavka) vedno posluša in mi da tudi navodila/H86 /in informacije o tem, kako reševati težave, kam se obrniti./H87*).

Uporabnik H informacije glede urejanja vize za prebivanje v Sloveniji za svoja otroka išče tudi na občini. Uporabnica G pove, da informacije zbira sama s tem, ko veliko raziskuje. Uporabnici E in G za informacije uporabljata internet in različne strani – tako strani centrov za socialno delo kot ministrstev.

Uporabnika G in H ob tem povesta, da do informacij nimata dostopa. Uporabnica G pravi, da je za pridobitev informacij potrebno samostojno raziskovanje in zavedanje lastnega problema, ob tem pa za njo CSD ni vir pomoči ali informacij zaradi slabih izkušenj iz preteklosti, ko je šlo za reševanje nasilja v družini. Uporabnik H pove, da nima dostopa do informacij glede navodil za pridobitev vize za bivanje njegovih otrok v Sloveniji. Na splošno pa pravi, da mu nihče nič ne razloži, sam pa tudi ne pozna zakonodaje (*/Ampak ti nihče nič ne razloži natančno, jaz pa tudi ne poznam zakonov./H126*).

Posredovanje informacij

Uporabnici E socialni delavki posredujeta informacije in jo opozorita, da naj si jih tudi zapiše (*/Strokovna delavka za pomoč družini ali pa strokovna delavka za denarne pomoči, ker sem malo »štorašt« človek in ker vse pozabim, mi vedno povesta, da naj si zapišem stvari./E96*).

Uporabnikoma G in H posreduje informacije Zveza prijateljev mladine. Uporabnica G pove, da so jo informirali in ji pomagali glede njenih otrok in jo povezali s klinično psihologinjo. Uporabnik H pa najpogosteje dobiva informacije od ZPM, in sicer preko predavanj, telefonskih pogovorov ali sestankov, kamor ga povabijo. Uporabnici F informacije posreduje socialna delavka iz Društva Mozaik, s katero se informirata preko telefonskih pogovorov, uporabnico pa pokličejo tudi iz šole ali vrtca in z njo delijo informacije. Uporabnica G je v preteklosti informacije pridobivala tudi preko ambulate za osebe brez urejenega zdravstvenega zavarovanja, kjer so ji uredili psihološko pomoč, tamkajšnja zdravnica pa jo je napotila na tečaj v Begunje (*/Zdravnica me je poslala tudi na dva super tečaja v Begunje, kamor sem se torej obrnila./G111*).

Vir informacij

Socialna delavka na CSD uporabnicam oz. uporabnikom ponavadi predstavlja vir informacij, na primer na področju denarnih pomoči. Uporabnica E se je nanjo obrnila po informacije glede pomoči družini. Uporabnica G pa se je na CSD obrnila po povratku v Slovenijo, saj se je za nekaj let z družino preselila v tujino (*/Ko sem prišla nazaj v Slovenijo, sem se z vprašanji najprej obrnila na CSD/G101*). Uporabnica E se za informacije na področju invalidov obrača na

socialno delavko na drugem CSD, prav tako pa se na drug CSD obrača tudi uporabnica G, kjer ji je socialna delavka na voljo za informacije.

Uporabnica G se je ob povratku v Slovenijo obrnila tudi na Društvo za nenasilno komunikacijo, kjer je iskala informacije. Uporabnica F se obrne na socialno delavko iz Društva Mozaik, ko potrebuje informacije glede podpisovanja dokumentov, šolanja otrok (*/Tudi če me kličejo iz šole glede otrok, da moramo kaj podpisati, tudi to povem njej, pa mi potem ona razloži/F70*), sodelujeta tudi preko telefonskih pogovorov, socialna delavka pa ji na splošno nudi pomoč. Informacije glede učne uspešnosti sina pa pridobiva tudi od študentke, ki sinu enkrat tedensko nudi učno pomoč. Vir informacij za uporabnico G in uporabnika H je Zveza prijateljev mladine. Uporabnica G se je na njih obrnila ob povratku v Slovenijo, uporabnik H pa se z njimi srečuje osebno, informacije pa so mu nudili tudi ob urejanju vize za otroke, ko mu te niso bile dostopne nikjer drugje (*/V tistem primeru (urejanje vize) sem se spet obrnil na ZPM in so mi oni pomagali v zvezi s tem./H80*).

Uporabnica G je ob tem tudi ves čas v stiku s pravnikom, kjer pridobiva informacije, obrne se tudi na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (*/Če je potrebno, informacije iščem na Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti/G106*), predvsem pa poskuša pridobiti različna mnenja od različnih ljudi oz. strokovnih delavcev.

4.7 Neprostovoljni uporabnik

Odgovori socialnih delavk

Socialne delavke sem spraševal o odnosu, sodelovanju, pomoči, upoštevanju glasu uporabnika v primerih, ko ljudje k njim ne pridejo sami, torej prostovoljno, da bi rešili svojo težavo, ampak jih tja povabi center za socialno delo po uradni dolžnosti. Ob tem me je zanimalo tudi, ali je v takšnih primerih mogoče vzpostaviti delovni odnos in na kakšen način.

Vloga

Vse štiri socialne delavke ob tej temi omenjajo in opisujejo svojo vlogo. Socialna delavka A pove, da je njena vloga v takšnih primerih omejena, predvsem ko jo uporabnik doživlja kot

sovražnico, kljub temu pa izkazuje trud za sodelovanje, kar je njena obveza. Njen del pri tem je tudi prijaznost, kot pove. Socialna delavka B govori o prepričevanju uporabnika z namenom prikazati uporabniku njegov položaj v drugačni luči, kot ga vidi sam (*/Potem ga probamo malo prepričevati/B101, /mu »naslikati« njegovo situacijo, katero vsi vidimo drugače kot on/B102*). Socialni delavki B in C v takšnih primerih uporabnikom tudi naštevata dejstva (*/Včasih jim je potrebno naštetih dejstva/B110*). Socialna delavka B pa jim predstavi tudi posledice njihovih odločitev. V primerih neprostovoljnih uporabnikov socialna delavka C vzpostavi mrežo vseh udeleženih, ob tem čaka na primeren trenutek za akcijo oz. podporo uporabnika, ob čemer pa je treba uporabnika spremljati (*/Ko pa gre za neprostovoljne uporabnike pa, kot sem rekla, predvsem čakamo/C108, /osebo spremljamo/C109 /in imamo v ozadju že pripravljen načrt./C110*). Vloga socialne delavke torej vključuje tudi pripravo načrta in pravočasno akcijo. Socialna delavka D svojo vlogo na tem področju opisuje v smislu vloge pri odločanju o koristi otroka in vključevanju kolegov v pomoč, saj se včasih sooča s težavami pri odločanju (*/Ali je na primer varno, da je starš, ki ima napade preganjavnice, sam z otrokom? Ali je to otroku v korist? Tukaj imam težave./D113*).

Socialna delavka A svojo vlogo in tudi uporabnikovo vlogo doživlja kot omejeno. Neprostovoljni uporabniki se po njenih izkušnjah vračajo k starim navadam (*/Pogosto je tako, da se, tudi ko vzpostavimo odnos, oseba vrača k svojim navadam./A166*). Socialna delavka B pove, da ima uporabnik vedno zadnjo besedo, uporabnika pa poskuša pripeljati do uvida in spremembe mnenja (*/da bi uvidel in da bi mogoče spremenil mnenje./B103*), končna odločitev pa je njegova. Socialna delavka C neprostovoljne uporabnike opisuje kot neodzivne, socialni delavki B in C pravita, da pogosto tudi ne sodelujejo. Socialna delavka B pove, da povzročajo težave (*/težave delajo zlasti sorodnikom in strokovnim delavcem./B116*), odločitve naj bi sprejemali zgolj navidezno. Socialna delavka C pravi, da uporabniki ne pridejo več na razgovor, potem ko dobijo naloge s strani socialne delavke (*/Se zgodi tudi, da se uporabnik včasih ne oglasi več, ko mu naložiš naloge/C142*).

Sodelovanje

Sodelovanje med socialno delavko in uporabnikom je po izkušnjah socialne delavke A omejeno in drugačno, vendar pa so napredki kljub temu možni. Socialna delavka B pravi, da je

sodelovanje možno, ko uporabnik spremeni mnenje (*/Nato (ko uporabnik spremeni mnenje) pa lahko začneš sodelovati z njim./B104*).

Socialna delavka A opisuje sodelovanje kot drugačno, tudi ko gre za usmerjanje ali sodelovanje uporabnika, saj naj ne bi bilo napredka (*Sodelovanje je drugačno tudi, ko gre za usmerjanje ali svetovanje, saj v takih primerih ni napredka/A162*).

Odnos

Vse socialne delavke so opisovale doživljanja uporabnika v tem odnosu, kot ga vidijo same. Socialna delavka A meni, da usmerjanje ali svetovanje oseba doživlja kot poseg v njeno bolečino (*/ker oseba to doživlja kot neke vrste poseg v njeno bolečino./A163*). Sama sovražnosti ne jemlje osebno in si je tudi ne želi. Ob tem socialna delavka A dodaja, da uporabnik nima vedno odpora do sodelovanja. Socialna delavka B meni, da se uporabnik ob tem sodelovanju lahko začne počutiti krivega, na drugi strani pa nekateri potrebujejo ravno pozornost (*/Uporabniki se tako pogosto počutijo krive, da se toliko ljudi ukvarja z njimi in potem so tudi bolj pripravljeni sodelovati./B125 /Na drugi strani so pa tudi nekateri, ki ravno to rabijo, torej pozornost več strokovnih delavcev, saj se počutijo bolje in bolj pomembno./B126*). Socialna delavka C pravi, da pogovor vsakega uporabnika gane. Socialna delavka D pa pove, da občutek prisile s časom izgine (*/Ampak se ne spomnim primera, da bi ta občutek, da so sem prisiljeni priti, ostal, to izgine./D100*), ob sodelovanju pa se pojavljajo različni občutki in čustva, kot je na primer jeza.

Pomoč

Socialni delavki B in C sta uporabnikom vedno na voljo. Socialna delavka B jim je na voljo, če karkoli potrebujejo. Socialna delavka C pa pravi, da so spremembe vedno možne. Ob tem gre za dolgotrajen proces podpore, pravi socialna delavka C. Če ne prihaja do sprememb, socialna delavka A uporabnika pusti pri miru (*/Zato osebo na teh mestih, ko vidim, da ne gre naprej, pustim pri miru./A164*).

Vzpostavitev delovnega odnosa

Kljub vsemu vse socialne delavke pravijo, da je odnos z neprostovoljnim uporabnikom mogoče vzpostaviti. Socialna delavka A pove, da je to mogoče, vendar zelo omejeno. Socialna delavka C pove, da je mogoče, vendar na drugačen način, na primer z bolj grobim pristopom z njene strani (*/Po mojem, da ja (grob pristop deluje)./C137 /Včasih sem še pregroba/C138*), kar pred tem opisuje s postavljanjem uporabnika pred dejstva, z »razorožitvijo« uporabnika, kar je natančneje opisano v nadaljevanju. Tako socialna delavka C kot D pravita, da je odnos mogoče vzpostaviti. Socialna delavka B pravi, da je to odvisno od primera in od načina dela. Ko uporabnik ne želi pomoči, pa je težko nadaljevati (*/Če uporabnik vztraja pri tem, da ne želi pomoči, potem težko nadaljuješ./B105*).

Način dela oz. vzpostavljanja delovnega odnosa se pri socialnih delavkah razlikuje. Socialna delavka A se odzove s povabilom k sodelovanju in s pogovorom. Socialna delavka B uporabnike, ki ne sprejmejo pomoči, tudi odslovi (*/Moram reči, da nekatere, ki ne sprejmejo pomoči, tudi sama odslovim, predvsem takrat, ko vem, da se bo stanje slabšalo in da bo uporabnik kasneje rabil pomoč./B122*) ali pa v sodelovanje vključi drugo institucijo, kar po njenih izkušnjah lahko pri sodelovanju pomaga. Socialna delavka C išče načine, ki so dobrodošli za uporabnika, ob čemer pa je njen pristop lahko tudi grob (*/Pridobiti je potrebno njegovo sodelovanje na način, ki je njemu blizu/C134 /in včasih je potrebno k nekomu pristopiti na grob način, ga »razorožiti«, da začne sodelovati./C135*). Ob tem jih tudi postavlja pred dejstva. Socialna delavka D z njimi opravi uvodni klepet, predstavi lasten način dela, raziskuje uporabnikovo znanje in posluša njihove zgodbe (*/Kot sem rekla, ob prvem stiku najprej z uporabniki malo poklepetam, da sprostim vzdušje/D104, /potem predstavim svoj način dela, torej kako bomo delali/D105, /vprašam jih, kaj že sami vejo o tem, kar se bo tukaj dogajalo in podobno/D106 /in potem poslušam njih, kar mi imajo za povedati./D107*).

Doseganje sprememb

Socialna delavka B lahko dosega spremembe v odnosu z neprostovoljnim uporabnikom, če je njen pristop uraden, strog ali manj razumevajoč (*Pri mojih neprostovoljnih uporabnikih, tistih, ki so stari, /opažam, da lahko naredim premik, če sem bolj uradna/B107 /ali bolj stroga/B108 /ali morda celo ne tako razumevajoča./B109*). Ob tem pa so uspehi majhni. Socialna delavka A

pove, da so pravi napredki možni, ko je v sodelovanje vključeno delo vseh, ki so udeleženi v problem oz. v reševanje problema.

4.8 Moč

Odgovori socialnih delavk

Socialne delavke sem spraševal o tem, kako prepoznavajo in doživljajo uporabnikovo nemoč. Kasneje pa me je zanimalo tudi, kako uporabnikovo moč krepijo.

Nemoč uporabnika

Vse štiri socialne delavke prepoznavajo uporabnikovo moč na različne načine. Socialna delavka A to prepozna preko izražanja uporabnikovih čustev, joka, zadržanosti. Ob tem socialna delavka pove, da je uporabnik na neki način nemočen že s tem, ko mora priti na CSD (*/Na nek način že v osnovi obstaja nemoč, če moraš priti na center za socialno delo./A190*). Socialni delavki A in D agresijo uporabnika prepoznata kot nemoč. Socialni delavki A in C omenita tudi zaprtost vase s strani uporabnika. Socialna delavka B pravi, da nemočen uporabnik ne pove veliko ali pa je gostobeseden z nepomembnimi informacijami (*/Moji uporabniki svojo nemoč največkrat kažejo tako, da ne znajo veliko povedati/B138 /ali pa so zelo gostobesedni z nepomembnimi podatki./B139*), socialna delavka B ob tem opaža, da svojega problema niti ne vidijo oz. ne zmorejo povedati, kaj je problem. Socialni delavki B in C pravita, da so uporabniki nemočni v odnosu do drugih institucij, zdravstvenih ustanov, v odnosu do države. Ob nemoči ljudi socialna delavka C omenja vztrajanje uporabnikov v vlogi žrtve in prelaganje krivde na druge (*/Zdi se mi, da včasih ljudje zelo radi vztrajajo v vlogi žrtve./C146 /Za vse na primer krivijo druge; on mi je to, on mi je to, on mi je to, sami pa niso pripravljeni narediti nič za spremembe./C147*). Ob tem socialna delavka C prepozna nemoč uporabnika po zaprtem načinu sedenja, drži rok. Socialni delavki C in D nemoč slišita tudi v tonu glasu uporabnika. Socialna delavka D pa na to temo pove, da nemoč prepozna že v načinu vstopa, količini zavzetega prostora med partnerjema. V odnosu med partnerjema to prepozna v premoči enega nad drugim, ko en izmed njiju vse ve in dokončuje stavke namesto drugega.

Socialna delavka B ob doživljanju nemoči uporabnika pravi, da je preko izkušenj postala odporna (*/Sem dobila že kar »debelo kožo«/B143*), vendar pa se kljub temu še vedno kdaj razjezi, predvsem ko občuti lastno nemoč ob nemoči uporabnika, ko je tudi sama nemočna navzven proti drugim institucijam. Kot pravi, pa je empatična in razumevajoča. Socialna delavka C se ob uporabnikovi nemoči sooča s težkim delom (*/Nekateri pa so tako močno zakoreninjeni v tej vlogi nemoči, da jih je težko premakniti in s takimi zelo težko delam./C149*) in lastno nepotrpežljivostjo. Socialno delavko D lahko določene situacije prizadenejo in te občutke včasih nese tudi domov.

Krepitev moči

Socialne delavke A, B in D se uporabniku pridružijo v njegovi situaciji. To pomeni, da socialna delavka A odpira prostor za sodelovanje, uporabnika resno jemlje in ustvarja odprt prostor za izražanje čustev (*/Če človek joka, mu pustiš odprt prostor, v katerem lahko joka/A194*). Socialna delavka B pusti uporabniku, da pove svojo zgodbo in se pogovarja na razumevajoč način (*/Tako se na razumevajoč način pogosto pogovarjam s svojci, kjer lahko z mano delijo svoje občutke/B155*). Socialna delavka D pa se uporabnikom oz. otrokom pri pogovoru pridruži z drugačnim načinom oblačenja, z otroki sedi na tleh in uporablja razpoloženske kartice za lažje izražanje občutkov otrok.

Del krepitve moči je za vse štiri sogovornice tudi podpora uporabnika v različnih oblikah. Socialna delavka A uporabnika potolaži, tudi objame, če je to potrebno ali če uporabnik išče takšno pomoč oz. poskuša uporabnika čustveno pomiriti (*/Poiščem način, da se oseba najprej čustveno umiri/A197 in potem lahko govoriva.*). Socialna delavka B je do uporabnikov razumevajoča, nudi jim pogovor, pogovor o travmah, kot opiše, so to na neki način terapevtski pogovori (*/Tako včasih uporabim pri opolnomočenju stranke prav terapevtski pogovor./B152 /S tem mislim, da pustim, da človek pove, da se »izlije«/B153*). Ob tem uporabniku tudi poskuša razložiti njegov položaj. Socialna delavka C pravi, da je podpora uporabnika pomembna za samostojno opravljanje korakov. Lahko pa tudi sama prevzame odgovornost in pobudo za reševanje problema in na ta način podpre uporabnika (*/Takrat kadar vidim, da človek ne zmore in ko ocenim, da ne zmore, prevzamem odgovornost./C161 /Sploh pri starejših je to zelo značilno, da je potrebno prevzeti pobudo za reševanje situacije./C162*). Uporabnikom tudi daje

navodila po korakih, ki jih je treba opraviti, hitro pa ukrepa tudi po telefonu (*/Nekateri koraki se lahko zgodijo tudi po telefonu, saj je včasih potrebno ukrepati hitro./C165*). Socialna delavka D nudi podporo šibkejšim v odnosih med partnerjema, obrača pogled na šibkejšo osebo, ji da besedo, da se ta počuti varneje. Otroka pa podpre s tem, ko mu pove, da je pogovor med njima zaupen (*/Držim se tega in to otroku tudi obljubim, da tisto, kar se midva pogovarjava, bo ostalo med nama./D133*).

Socialne delavke A, C in D vzpodbujajo kompetentnost uporabnika, ko gre za krepitev moči. Socialna delavka A raziskuje kompetence uporabnika. Tako za socialno delavko A kot C pa je pomembno, da določene korake uporabnik opravlja sam (*/Del krepitev moči je tudi, da določene korake opravi uporabnik sam, to mu daje moč, da je kompetenten, da vidi, da zmore./A199*). Opravljene korake socialna delavka A tudi preveri. Socialna delavka C aktivira vire moči v skupnosti, te vire moči uporabi za rešitev problema, šibke točke pa poskuša okrepiti (*/in te vire poskušamo aktivirati, to je najbolj osnovna socialnodelovna praksa, ko vstopaš v svet uporabnika./C29 /Pogledati je torej treba, katere so močne točke in katere so manj močne in te manj močne poskušaš okrepiti/C30, /tiste močne pa poskušaš uporabiti za reševanje problema./C31*). Socialna delavka C ob tem poudari, da lahko človeku pokažeš, da je opremljen za reševanje svojih problemov ter da ne rabi svojega življenja prepustiti drugim, po njenih besedah gre za proces prevzemanja odgovornosti in vodenja lastnega življenja (*/Potem je to proces, da človeka počasi obrneš v to, da neha biti žrtev in da prevzame odgovornost do sebe in da prevzame vodenje svojega življenja./C148*). Socialna delavka D ob nemoči uporabnika da besedo šibkejšemu, otroci odločajo, kaj bodo starši izvedeli, otroke tudi pripravi na pogovor s straši, na splošno pa je krepitev moči dolgotrajen proces, pravi socialna delavka D.

4.9 Pričakovanja

Odgovori uporabnic in uporabnikov

Zanimalo me je, kakšna so pričakovanja uporabnic in uporabnikov glede reševanja težav, zaradi katerih pridejo na CSD in ali so pričakovali, da bo socialna delavka bolj aktivno nastopala v njihovo korist.

Reševanje težav

Ko gre za reševanje težav uporabnica E pričakuje, da jo socialna delavka posluša, da ima možnost izraziti svoje mnenje in svoj pogled na situacijo, ob tem pa se ji ne zdi potrebno, da se socialna delavka z njo strinja. Pričakuje, da socialna delavka upošteva njen položaj. Uporabnici E in G pričakujeta strokovno delo socialne delavke. Za uporabnico E to pomeni, da socialna delavka zna presoditi, kaj je v korist otroka. Za uporabnico G pa, da jo informira in ji daje nasvete glede nadaljnjih korakov. Uporabnica E pričakuje, da bodo ob sodelovanju našli rešitve, ki bodo v korist vseh udeleženih in predvsem v korist otrok (*/Pričakujem pa tudi, da se bo situacija rešila tako oz. da bomo našli takšno rešitev, ki bo dobra za vse, s katero bom zadovoljna jaz in s katero se bodo strinjali tudi strokovni delavci./E111 /Ker gre največkrat za težave, ki so povezane z mojimi otroci, pa najbolj želim, da je rešitev dobra za moje otroke./E112*). Uporabnica F pričakuje, da se težave uredijo oz. rešijo.

Uporabnik H pričakuje ureditev denarne pomoči. Uporabnica F pričakuje pomoč pri urejanju stanovanjskih razmer (*/Ja (pričakujem, da uredijo stanovanjske razmere), ampak nič ne uredijo. Če se niso prej brigali, ko smo živeli zunaj, potem se ne bojo niti zdaj, ko smo v bivalni enoti./F84*). Uporabniki F, G in H pa ob tem tudi povejo, da od centra za socialno delo ne pričakujejo nič. Uporabnica F pove, da je težko imeti pričakovanja (*/Za pričakovati je, da se težave uredijo, ampak se nič ne spremeni/F85, /tako da težko hodim tja s takšnimi pričakovanji./F86*). Uporabnica G zaradi slabih izkušenj ne pričakuje nič glede reševanja težav (*/Če gledam na izkušnje, ne pričakujem nič./G116*). Uporabnik H pa zaradi zavrnitev prošenj za izredno denarno socialno pomoč prav tako od CSD ne pričakuje veliko oz. za pomoč niti ne prosi (*/Sedaj pa se mi zdi brez veze, da bi šel spraševati ali prositi za pomoč, ker mislim, da bi me zavrnili./H90 /Ne vem, zakaj se gre, kako se gre, kam se moram obrniti. Imam občutek, da bojo moje prošnje zavrnjene, tako kot so že bile za izredno denarno pomoč./H91*).

Nastopanje v korist uporabnika

Vsi štirje sogovorniki so v določenih situacijah pričakovali, da bo socialna delavka bolj aktivno nastopala v njihovo korist. Uporabnica G govori o posvečanju uporabniku na način lepe komunikacije, dajanja informacij in pogovarjanja z uporabnikom na njemu razumljiv način (*/na enostaven način razloži stvari ljudem, ki vseh postopkov ne razumejo, lahko se že na ta način*

socialni delavec zavzame zate, pa ni vedno tako./G123). Uporabnik H izpostavi, da je pričakoval boljše razumevanje svojega položaja s strani socialne delavke (*/Pričakoval sem tudi zaradi tega, ker mislim, da bi me morali bolje razumeti, da sem v stiski./H94*), zavzemanje zanj in razumevanje njegove stiske. Uporabnica E je pričakovala, da se bo socialna delavka zavzela zanj, ko je prišlo do konflikta s šolo. Socialna delavka ni slišala njene zgodbe in ji ni verjela. Uporabnica F je prav tako pričakovala, da se bo socialna delavka zavzela zanj in za njeno družino, ko so živeli zunaj v zabojniku in tudi danes pričakuje, da se stanovanjske razmere urejajo vsaj zaradi otrok (*/Tudi danes, ko živimo tukaj, imamo veliko premalo prostora in otroci so pozimi ves čas bolni. Glede takih stvari bi se morale stvari urediti, že zaradi otrok, če ne zaradi nas odraslih./F88*).

Uporabnik H je pričakoval, da bo dobil izredno denarno socialno pomoč, vendar je bila njegova prošnja zavrnjena (*/Sem pričakoval in sem bil tudi presenečen, da se ni (socialna delavka aktivno zavzela za korist uporabnika), takrat ko so zavrnili prošnjo za izredno denarno pomoč, ko sem to res rabil./H93*). Uporabnica G pa je pričakovala, da se socialna delavka ali delavec zavzame za uporabnika na različnih področjih njegovega življenja in mu nudi individualno pomoč, torej takšno, ki jo potrebuje posameznik.

4.10 Zagovorništvo

Odgovori socialnih delavk

Od socialnih delavk sem želel izvedeti, kako si razlagajo metodo zagovorništva v socialnem delu. Zanimalo me je, ali menijo, da uporabniki potrebujejo socialno delavko, ki nastopa v zagovorniški vlogi in zakaj, ali same kdaj nastopajo v takšni vlogi in na kakšen način ter kaj lahko to po njihovem mnenju prinese v delovni odnos z uporabnikom.

Razlaga zagovorništva

Socialni delavki A in B opisujeta odnos med socialno delavko in uporabnikom. Obe pravita, da pri zagovorništvu socialna delavka pozna uporabnika. Socialna delavka A pravi, da tudi uporabnik pozna njo. Socialna delavka B pove, da v tem primeru pozna tudi problem uporabnika, njegove želje in pričakovanja. Vse štiri socialne delavke razložijo zagovorništvo z

nastopanjem v zagovorniški drži. Socialna delavka A pravi, da zagovorništvo pomeni biti ves čas na strani uporabnika in obenem ne pomeni biti nasprotnik drugih. Ob tem je treba v zagovorniški vlogi čim bolj sodelovati tudi z drugimi udeleženi in slišati vse udeležene. Kot pravi socialna delavka A, zagovorništvo pomeni zastopanje uporabnika, ko je sam nemočen. Socialna delavka B opisuje zagovorništvo kot »podaljšek« za nemočnega uporabnika (*/Zame je zagovorništvo to, da si za nekoga, ki nima določenih znanj, spretnosti, moči, neke vrste »podaljšek«/B128*), kot »roko« za uporabnikovo moč. Socialna delavka v takem odnosu spregovori namesto uporabnika, mu predstavlja podporo v psihološkem smislu, oblikuje podporo in pomoč, zagovarja uporabnika pri drugih institucijah. Socialna delavka C zagovorništvo razlaga kot »megafon«, kot glas, ki se ga sliši in upošteva (*/Jaz zagovorništvo vidim kot nek »megafon«/C144, to pomeni, da /ko uporabnika ni mogoče slišati, sem jaz njegov »megafon«, jaz sem njegov glas, katerega se sliši in upošteva./C145*). Socialna delavka D pa razloži zagovorništvo kot odrasel razumni glas, močnejši glas, zaradi česar se lahko postavi na stran otroka.

Socialna delavka A pravi, da rejništva ne more biti brez zagovorništva, ob tem pa poudari, da je po njenem mnenju socialno delo tudi zagovorništvo uporabnikov (*/Jaz mislim, da je socialno delo tudi zagovorništvo uporabnikov/A202*).

Potrebe

Vse štiri socialne delavke povejo, da uporabniki potrebujejo socialno delavko, ki nastopa v zagovorniški vlogi. Socialna delavka A pove, da uporabniki absolutno potrebujejo takšno socialno delavko. Socialna delavka B pove, da to potrebujejo vsi uporabniki, ki imajo kakršnekoli težave. Socialna delavka C pravi, da bi na vsakem centru za socialno delo potrebovali enega zagovornika, predvsem pa zagovornika potrebujejo osebe s težavami v duševnem zdravju. Socialna delavka D pa izpostavi otroke in mladostnike kot tiste, ki najbolj potrebujejo zagovornika.

Socialna delavka A pove, da so razlogi za potrebe po zagovorništvu v nemoči, s katero uporabniki pridejo na CSD. Socialna delavka C pravi, da bi uporabniki potrebovali zagovornika v primerih, ko gre za odločanje o odvzemu poslovne sposobnosti ali v primerih neizdajanja

izrednih socialnih pomoči brez tehtnega razloga (*/ali pa (bi zagovornika potrebovali) včasih na pravicah, ko ne želijo dati izredne socialne pomoči, pa zato nimajo tehtnega razloga./C168*). Osebe s težavami v duševnem zdravju bi po njenem mnenju potrebovale zagovornika ob hitrem menjavanju počutja, saj je dobro, da jih ob tem nekdo spremlja. Zagovorniško podporo pa uporabnik potrebuje tam, kjer sam ne zmore, pravi socialna delavka C. Socialna delavka D pravi, da je otrok vedno šibkejši in zato potrebuje socialno delavko, ki nastopa v zagovorniški vlogi.

Zagovorniška vloga

Vse štiri socialne delavke pravijo, da se tudi same kdaj postavijo v zagovorniško vlogo v odnosu do uporabnika. Socialna delavka B pravi, da to stori včasih, ko za uporabnika izjemoma naredi nekaj več, ko njegovo stisko čuti kot osebno (*Ja, /včasih narediš izjemo, ko se te problem tako dotakne, da čutiš osebno potrebo, da za človeka narediš še več./B165*). Socialna delavka C prvo socialno pomoč opisuje na neki način kot delo v zagovorniški vlogi (*/Drugače pa je prva socialna pomoč storitev, kjer na centru na nek način gremo uporabnikom še najbolj nasproti. Na nek način je že sama po sebi zagovorništvo, seveda ne v povsem taki obliki, kot je to zapisano v teoriji, ampak mislim, da je./C169*). Ob nemoči uporabnika tudi sama prevzame pobudo za reševanje situacije, na ta način pa se v zagovorniško vlogo postavi povsem nehote. Kot pravi, se ji zdi to del njenega poklica.

Socialna delavka A se postavlja na otrokovo stran in je zagovornica otrokove koristi na področju rejništva. Prav tako pa socialna delavka D skrbi za otrokovo korist ob razvezah.

Socialni delavki A in B se postavljata v zagovorniško vlogo znotraj delovanja centra za socialno delo. Socialna delavka A preverja možne rešitve za uporabnika s kolegicami, uporabnika zagovarja pri kolegicah in jim predstavi položaj uporabnika (*/mislim, da tudi pri kolegicah znotraj centra lahko nastopam kot zagovornica uporabnika/A212, saj se mi znotraj centra poznamo in /jaz morda lažje predstavim določeno situacijo, kot pa bi jo lahko predstavil uporabnik./A213*). Podobno socialna delavka B prosi kolegice za pomoč določenemu uporabniku – z namenom, da mu koristi, saj sam težko prosi za pomoč.

Tri socialne delavke nastopajo v zagovorniški vlogi v odnosu do drugih institucij. Socialna delavka A opravlja pogovore z institucijami, kjer je uporabnik doživel krivico, sprašuje o dogodkih, ki so se zgodili, napiše lahko mnenje ali priporočilo. Socialna delavka B poskuša doseči jasnost in glasnost uporabnikovega glasu pri drugih institucijah (*/Takrat se moraš predvsem ukvarjati z drugimi institucijami, zato da uporabnikov glas tam doseže neko glasnost ali jasnost, torej da ga razumejo, da ga slišijo./B169*). Socialna delavka D pa opiše primer, ko se je s sodiščem dogovorila glede zaupnosti otrokove zgodbe (*/Imela sem na primer primer, ko se je deklica tako bala, da bo mama, ki je imela težave z alkoholom, izvedela, kaj mi je ona povedala, da sem se jaz zmenila, da sem na sodišče dala dva mnenja. Eno mnenje, v katerem je pisalo vse, tudi kaj je deklica povedala, in sem se zmenila, da je na sodišču sodnica prebrala mnenje in ga zapečatila. Drugo mnenje pa je bilo enako, samo da ni vsebovalo tega, kar je deklica povedala, zapisano je bilo samo tisto, kar sem jaz čutila. Ker odvetnik pride do mnenja./D146*).

Socialna delavka B pove, da zagovorništva ne morejo izvajati, saj se je za to uporabniku treba posvetiti, za kar pa na centru za socialno delo ni časa (*/ampak te funkcije, ki bi jo socialna delavka morala imeti, ne moremo izvajati, to je nemogoče/B162*. */Če bi to želela izvajati, bi me hitro »vrgli« iz službe, ker bi premalo naredila, premalo primerov bi obdelala, premalo zapisovala, premalo »hranila« naš sistem z raznimi informacijami./B163* */Enostavno časa za to ni, saj si moraš kot socialna delavka v zagovorniški vlogi za človeka vzeti veliko časa in se mu dlje časa posvečati./B164*).

Prispevek v odnos

Vse štiri socialne delavke menijo, da zagovorništvo prispeva nekaj v odnos med socialno delavko in uporabnikom. Socialna delavka B pravi, da je v takšnem odnosu mogoče uporabnika bolje spoznati, spoznati njegove potrebe in področja, na katerih potrebuje pomoč. Socialne delavke A, B in C menijo, da zagovorništvo lahko prinese zaupanje, ki se vzpostavi s tem odnosom. Socialna delavka B pravi, da uporabnik na ta način dobi občutek, da se na socialno delavko lahko zanese. Socialna delavka C izpostavi, da se zaupanje vzpostavi po tem, ko človek vidi, da mu hočeš pomagati (*/Tako da zaupanje je prva stvar, ki se vzpostavi s človekom po tem,*

ko oni vidijo, da ti hočeš njim dobro, da jim hočeš pomagati in da boš naredil stvari za njih./C181).

Socialni delavki B in C pravita, da se z zagovorništvom vzpostavi tudi močna vez med uporabnikom in socialno delavko. Socialna delavka C pa omeni tudi vzpostavitev pristnega medčloveškega stika. Socialna delavka C govori tudi o iskrenosti (*/Zato se mi zdi, da so v takšnem odnosu, ker se tako počutijo, do mene tudi bolj pristni ali iskreni in mi povejo stvari, ki mi jih sicer ne bi./C183).*

Socialna delavka A pravi, da je mogoče z zagovorništvom pridobiti tudi kompetentnost uporabnika, saj njegovo moč ob zagovorništvu krepimo in oseba zagovorništva sčasoma ne potrebuje več, ob tem pa se širi tudi njena socialna mreža (*/Ob tem se lahko z zagovorništvom širi tudi socialna mreža uporabnika, saj ob iskanju rešitev in ob nastopanju v zagovorniški vlogi iščemo tudi različne možnosti na drugih področjih v življenju uporabnika./A218).*

Socialni delavki A in D pravita, da zagovorništvo prinese rešitve, ki so dobre za uporabnika in ki so pravičnejše (*/Mogoče (zagovorništvo prinese) bolj pravično odločitev./D147).* Socialna delavka B pravi, da zagovorništvo prinese tudi boljše počutje obeh strani (*/Tako se tudi obe strani bolje počutita, kar pa je tudi nek rezultat./B177).* Socialna delavka D pravi, da se preko zagovorniške vloge socialne delavke uporabnik lahko počuti slišan, razumljen in da ni slab. Ob tem socialna delavka D omeni tudi previdnost, ki je potrebna v tem odnosu, saj ne sme priti do odvisnosti uporabnika od socialne delavke (*/Potrebno pa je biti previden, da to zaupanje, ta odnos ne pripelje do odvisnosti, kar pomeni, da je potem uporabnik odvisen od mene, tukaj je dobro biti malo pozoren./D149).*

Odgovori uporabnic in uporabnikov

Na temo zagovorništva sem uporabnicam in uporabnikom zastavljal vprašanja na njim razumljiv način. Spraševal sem jih po njihovih potrebah glede podpore s strani socialne delavke, o izkušnjah z zagovorniškim odnosom na CSD in kaj je to za njih pomenilo oz. kaj je to prineslo v odnos s socialno delavko, o preteklih izkušnjah z zagovorniškim odnosom na drugih področjih v življenju.

Uporabniki E, F in H na različnih točkah pogovora govorijo o pomembnosti zagovorniškega odnosa socialne delavke. Uporabnica E in uporabnik H povesta, da jima to, da ju socialna delavka podpira, zastopa, se postavi na njuno stran, pomeni zelo veliko. Uporabnica F pove, da ji to pomeni vse. Ob tem pa uporabnik H pove, da to zanj pomeni, da CSD opravlja svoje delo (*/To bi zame pomenilo veliko/H108, /to bi zame pomenilo, da bi ta ustanova opravljala svojo službo tako, kot je to treba./H109*).

Uporabnice in uporabniki potrebujejo različne oblike podpore s strani socialnih delavk. Uporabnica E potrebuje socialno delavko, ki jo posluša in ji daje strokovne nasvete. Uporabnica E in uporabnik H potrebujeta tudi socialno delavko, ki bo slišala njuno zgodbo in ne zgolj poslušala (*/Najbolj potrebujem nekoga, ki me posluša/E114, /kar pomeni, da me tudi sliši, kaj želim povedati./E115*). Uporabnik H potrebuje podporo v obliki usmeritev pri urejanju dokumentov, pri komunikaciji z institucijami. Ob tem želi dobiti tudi razlago, ki bo zanj razumljiva (*/ne razumem vsega slovensko in imam potem težave, ko mi nekdo nekaj govori/H100*), prav tako razlago in pojasnitev nekaterih zakonov, ki so zanj pomembni in podporo pri skrbi za sinova. Uporabniki E, F in H potrebujejo socialno delavko, ki bo nudila podporo in pomoč njihovim družinam. Uporabnika F in H ob tem potrebujeta podporo na področju urejanja denarnih zadev. Ob naštetih potrebah pa uporabnice oz. uporabniki potrebujejo tudi pomoč na že omenjenih področjih v njihovem življenju.

Izkušnja zagovorništva na CSD

Tri uporabnice oz. uporabniki so na CSD že doživeli, da jim je socialna delavka nudila podporo v smislu aktivnega nastopanja v njihovo korist. Uporabnica E pravi, da je to doživela, ko je šlo za posredovanje in iskanje rešitve pri medvrstniškem nasilju v šoli (*/Meni so na hčerini osnovni šoli rekli, da ne morajo nič urediti, ko pa je naslednji dan prišel socialni delavec iz CSD-ja, med malico je odšel tja, pa se je situacija takoj uredila, hčerko so takoj premestili v drug razred./E57*). Uporabnica G pove, da gredo nekateri tudi mimo zakona, ko poskušajo pomagati. Uporabnik H se ob tem osredotoči na prvi obisk na CSD, ko ga je socialna delavka poslušala in mu pomagala (*/Mogoče na začetku, ko sem prvič prišel, me je socialna delavka poslušala, mi*

povedala, katere papirje vse moram prinesiti in izpolniti, potem pa mi je tudi hitro uredila socialno pomoč./H107).

Kljub zgornjim odgovorom pa imajo vsi štirje sogovorniki tudi izkušnje, ko takšne podpore in pomoči na CSD niso dobili oz. je ne dobivajo. Uporabnica E pravi, da je socialna delavka ni želela slišati, ko je hotela povedati svojo zgodbo, ob tem niti ni prišla do besede in tega ne more pozabiti. Uporabnica F pravi, da ji socialna delavka nikoli ne pomaga. Uporabnica G pravi, da se največkrat držijo zgolj zakonov in imajo ukazovalen odnos do uporabnika (*/v primerjavi z nekaterimi, ki so zelo strogi, ki ti tudi na ukazovalen način povejo, kaj moraš narediti./G133*). Uporabnik H pove, da ne dobiva podpore (*/Na centru tega (podpore) ne doživljam./H106*).

Prispevek v odnos

Po mnenju vseh štirih uporabnikov lahko zagovorništvo v odnos med socialno delavko in uporabnikom prispeva k večjemu zaupanju. Uporabnica E in uporabnik H pravita, da se zaupanje vzpostavi s pomočjo. Uporabnica E pravi, da pride ob pomoči do medsebojnega zaupanja, saj vidiš, da ti nekdo želi dobro. Uporabnica F prav tako lahko zaupa svoje težave osebi, ki skrbi zanj (*/če se karkoli dogaja, potem tej osebi vse povem, ji lahko zaupam, ker ona skrbi zame, ker jaz teh stvari ne morem sama urediti./F99*). Uporabnica G pravi, da se z dobrim odnosom vzpostavi tudi zaupanje med sodelujočima. Uporabnica G govori o vzpostavljanju vezi, zagovorništvo prinese tesnejše povezave in osebni stik med socialno delavko in uporabnikom. Uporabnica E in G pravita, da z zagovorništvom pride tudi do iskanja rešitev. Uporabnica E izpostavi, da se s tem odprejo možnosti za reševanje problema. Uporabnica G pa pove, da se ob takšnem odnosu dela v smeri rešitve. Uporabnik H pove, da to v odnos prinese pozitivne informacije in s tem zadovoljstvo ter veselje. Ob tem tudi pozitivno razmišljanje ter boljšo prihodnost, kar zanj pomeni upanje (*/in tudi jaz potem lažje pozitivno razmišljam, ko grem od tam/H113, /To mi tudi daje upanje, da bo bolje./H114*).

Za uporabnico E to pomeni pozitivno izkušnjo in ji predstavlja pomoč. Uporabnica F pa ob tem izkazuje hvaležnost vsakemu, ki ji pomaga (*/To tudi prinese hvaležnost, jaz sem zelo hvaležna, če mi nekdo pomaga/F98*).

Pretekle izkušnje

Vsi štirje sogovorniki imajo različne izkušnje, ko gre za zavzemanje za njihove cilje, potrebe, želje in pravice s strani drugih oseb v preteklosti. Socialne delavke iz CSD so se, kot sami opisujejo, za uporabnike E, G in H zavzemale s predstavitvijo možnih rešitev, predlogi glede nadaljnjih korakov, poslušanjem uporabnikove zgodbe, odobritvijo prošnje za izredno denarno pomoč. Za uporabnici E in G so se v preteklosti že zavzemali zdravniki. Za uporabnico F in njenega sina se je zavzemala vzgojiteljica v vrtcu ob medvrstniškem nasilju. Za uporabnico E so se zavzemale študentke in študenti socialnega dela, ki so pomagali njeni družini, jo podpirali pri reševanju težav na CSD ob konfliktu s šolsko pedagoginjo (*/Ampak če sama ne bi imela v tem primeru pomoči študenta, ki je odšel tudi z mano na CSD, ne vem, kako bi se končalo./E95*), njeno družino obiskovali na domu, pomagali pri pridobitvi neprofitnega stanovanja (*/prva študentka mi je pomagala na primer pri pridobitvi neprofitnega stanovanja/E145*). Uporabnici F in njenemu sinu pomaga tudi študentka, ki jih obiskuje na domu in nudi učno pomoč.

Zveza prijateljev mladine se je v preteklosti zavzemala za tri uporabnike: E, G in H. Socialna delavka iz Društva Mozaik se je zavzemala za uporabnico F. Društvo za nenasilno komunikacijo pomaga uporabnici G na področju duševnega zdravja pri sinu. Botrstvo podpira uporabnika H.

4.11 Glas uporabnika

Odgovori uporabnic in uporabnikov

Uporabnicam oz. uporabnikom sem želel dati besedo in od njih slišati, kaj pri socialnih delavkah pogrešajo oz. s čim so zadovoljni. Uporabnica E na prvem mestu izpostavi razumevanje socialnih delavk, saj, kot pravi, pozna njihove pristojnosti (*/Po eni strani jih razumem, zato na nek način tudi nič ne pogrešam, ker poznam njihove pristojnosti./E149 /Razumem, da se morajo držati zakonov, zakonov se moramo držati vsi državljani. Ne morem od njih pričakovati, da mi bodo vzgajali otroka, lahko mi pomagajo, lahko mi svetujejo in tu se konča./E150*). Vsi štirje sogovorniki izpostavljajo nekatere stvari, ki jih pogrešajo pri socialnih delavkah. Uporabnica E in uporabnik H pogrešata biti slišana, ko gre za odnos s socialno delavko (*/Včasih ko pridem in hočem nekaj povedati, imam tudi občutek, da me ne poslušajo. To tudi pogrešam, ko pridem tja, želim, da me poslušajo./H145*). Uporabnica F pogreša pomoč, prav tako pomoč pogreša tudi

uporabnik H. Uporabnica F pogreša tudi razumevanje s strani socialnih delavk. Uporabnica G pogreša poglobljeno delo z uporabniki in posvečanje uporabnikom (*/Premalo se poglobijo v vsakega posameznika, v vsak konkreten, specifičen primer/G152, /predvsem pa se ti premalo posveti, za kar je običajno izgovor, da so zasedeni./G153*). Uporabnik H pogreša resno jemanje njegovih težav s strani socialnih delavk (*/Pogrešam to, da nihče mojih težav in zdravstvenih težav ne jemlje resno na centru/H143*).

Uporabnica E je zadovoljna, ko dobi informacije, ko ima možnost izraziti svoje mnenje in ko dobi strokovni nasvet od socialne delavke. Uporabnica F in uporabnik G o zadovoljstvu govorita, ko se jima uredi denarna pomoč. Uporabnica G je zadovoljna, ko ji socialna delavka jasno predstavi možnosti, ki so ji na voljo, ko je do nje odkrita. Uporabnik H pa je prav tako zadovoljen, ko socialna delavka posluša njegovo zgodbo.

4.12 Dober odnos

Odgovori socialnih delavk

Socialne delavke sem spraševal, kako si predstavljajo »dober odnos« med socialno delavko in uporabnikom.

Socialna delavka A pravi, da gre pri dobrem odnosu za obojestransko spoštovanje.

Za dober odnos je značilno vzpostavljeno zaupanje, ki omogoči skupne korake (*/Vzpostavljeno pa mora biti tudi zaupanje/A221, /ki bo šele omogočilo, da bova delala neke možne skupne korake./A222*), pravita socialni delavki A in D. Prav tako o zaupanju govori socialna delavka B, zaupanje pa po njenem mnenju pripelje do sprememb. Socialna delavka A pove, da obe strani v dobrem odnosu druga drugo resno jemljeta. Za dober odnos je značilna medsebojna komunikacija, informiranje (*/Pri dobrem odnosu gre tudi za medsebojno informiranje/B180, predvsem ko gre za dlje časa trajajoče reševanje problemov. /Pomembno je torej komuniciranje med socialno delavko in uporabnikom/B181*) in odkritost, pravi socialna delavka B.

O iskrenosti govorita socialna delavka B in C. Socialna delavka B pravi, da je pomembno, da strokovni delavec govori resnico in je iskren do uporabnika (*/Zelo se mi zdi tudi pomembno, da strokovni delavec uporabniku nič ne prikriva, povedati je treba vse, tako kot je/B185*). Za socialno delavko C je iskrenost pomembna od samega začetka odnosa (*/Iskrenost od samega začetka je zelo pomembna, saj če se med procesom zgodi nekaj, kar ključno vpliva na celotno zgodbo in se to ne pove, se lahko zaupanje poruši./C186*). Socialna delavka D kot dober odnos razlaga skrb in odprtost obeh strani v odnosu.

Socialna delavka C izpostavi tudi ohranjanje osnovne medosebne razdalje oz. distance kot del dobrega odnosa (*/Pomembna pa se mi zdi tudi osnovna distanca./C188 /Jaz se trudim, da se vikam po priimku, tudi s tistimi uporabniki, s katerimi že dlje časa sodelujem./C189 /Ko sem prišla na center, me je kolegica opozorila na to, saj se v obratnem primeru, tudi ko nekoga vikaš po imenu, distanca ali bolj rečeno raven med socialno delavko in uporabnikom nekako preveč približa./C190*).

Odgovori uporabnic in uporabnikov

Tako kot socialne delavke sem tudi uporabnice in uporabnike vprašal, kako si predstavljajo »dober odnos« med uporabnikom in socialno delavko.

Uporabnici F in G sta kot del dobrega odnosa omenili obojestransko zaupanje. Možnost pogovarjanja s socialno delavko predstavlja dober odnos za uporabnici E in F. Uporabnica E ob tem omenja tudi dogovarjanje oz. sklepanje dogovorov (*/To zame pomeni, da se lahko pogovarjata/E157, /da lahko sklepata dogovore in kompromise/E158*). Ob tem govori tudi o komunikaciji, pri kateri je pomembno sprejemanje mnenja drugega in poslušanje drug drugega. Uporabnica E pravi, da mora biti socialni delavec v takšnem odnosu človek (*/in je (socialni delavec) v glavnem človek./E164*). Uporabnica E govori tudi o strokovnosti socialne delavke, ko dela na podlagi znanja in lastnih izkušenj, kar je del dobrega odnosa. Uporabnik H v povezavi z dobrim odnosom pove, da je za to potrebno obojestransko poslušanje, ob tem pa je treba uporabnikovo zgodbo tudi slišati (*/Pomembno je tudi, ne samo da me socialna delavka posluša, ampak da tudi sliši, kaj ji jaz govorim, ne pa da je na koncu vse isto in se ne zgodi nič./H155*).

V dobrem odnosu so uporabniku H razložene nejasnosti, predlagani možni nadaljnji koraki, podana navodila za reševanje težav.

Uporabnica E in G govorita o razumevanju. Uporabnica E pravi, da jo socialna delavka v dobrem odnosu razume, prav tako pa želi imeti uporabnica G občutek, da jo socialna delavka poskuša razumeti. Za uporabnico F dober odnos predstavlja prijaznost in podporo socialne delavke, na katero se lahko kadarkoli obrne. Uporabnica G in uporabnik H izpostavita tudi odkritost socialne delavke, ki je pomembna v dobrem odnosu. Za uporabnico G je pomembno, da sliši, kakšne so možnosti in kje ni možnosti. Uporabnik H želi v odkritem odnosu prav tako slišati oz. biti opozorjen, ko ni na pravi poti.

Uporabnica F izpostavlja tudi vzpodbujanje in razumevanje uporabnikove kompetentnosti kot del dobrega odnosa (*/Lahko se tudi obrnem na njo (socialno delavko)/F131, /ampak tudi ne hodi za vsako stvar z mano, saj ve, da sem določene stvari tudi sposobna narediti sama./F132*).

5 RAZPRAVA

S kvalitativno analizo sem pridobil obsežno količino podatkov, iz katerih je mogoče izpeljati zaključke in jih povezati s teorijo. V razpravi se želim osredotočiti predvsem na osrednjo temo naloge, torej zagovorništvo in s tem povezane vsebine.

Rad bi se dotaknil poimenovanja uporabnikov in izražanja kot pomembnega elementa zagovorništva, čeprav to ni bila tema raziskovanja. Kot omenjam že v teoretičnem uvodu, je uporaba jezika v socialnem delu pomembna, saj lahko ljudem moč dodajamo ali pa jo odvzemamo (Saleebey 1997 v Mešl, 2008, str. 125). V odgovorih socialnih delavk pa se to prevečkrat zdi element, ki mu ne posvečajo dovolj pozornosti. V praksi se pojavljata izraza uporabnik in stranka, ki lahko v odnosih označujeta neko mero odvisnosti od strokovnjaka (Milošević Arnold in Postrak, 2003, str. 22). Tako tudi ena izmed socialnih delavk primerja odnos uporabnika do centra za socialno delo s stranko v trgovini, kar lahko kaže na dojemanje uporabnikov storitev kot pasivnih potrošnikov. Ob tem pa se med pogovori pojavljajo tudi drugi izrazi, kot so »razorožiti uporabnika«, »mu naslikati situacijo«, »počakati, da se ohladi«, »ga postaviti na hodnik«, kar že v osnovi ni v skladu z zagovorniško držo socialne delavke oz. delavca in jasno odraža moč strokovnega delavca. V nadaljevanju se posvečam ostalim temam raziskave, ki jih povezujem s teoretičnim delom naloge.

O življenjskem svetu uporabnic in uporabnikov ali ekspertov iz izkušenj sem se spraševal ob vprašanjih o njihovih težavah in razlogih za prihod na center za socialno delo. Iz rezultatov raziskave je jasno razvidno, da vsak posameznik prihaja s svojo zgodbo, s svojimi specifičnimi potrebami in težavami, ter na drugi strani tudi s svojimi osebnimi viri moči in izkušnjami. Uporabniki tako želijo s pomočjo socialnega dela izboljšati kakovost svojega življenja (Rapoša Tajnšek, 2007, str. 7).

Odnosi med socialnimi delavkami in uporabniki se začenjajo z vzpostavitvijo delovnega odnosa. Želel sem raziskati začetke odnosov, kar se mi zdi pomembno tudi v smislu zagovorništva, saj odnosi in procesi pomoči temeljijo na prvih stikih oz. vzpostavitvah delovnih odnosov. Socialni delavec in uporabnik sta v procesih pomoči sogovornika. V pogovoru se

raziskujejo in ustvarjajo spremembe, premiki. Pogovor omogoča srečanje ljudi z različnimi osebnimi zgodovinami, izkušnjami, kompetencami, ki soustvarjajo udeležnost v rešitvah (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 12). Ravno to je mogoče razbrati iz rezultatov, saj je vsaka uporabnica ali uporabnik na center za socialno delo prišel iz različnih razlogov, z različnimi izkušnjami, s svojo lastno osebno zgodovino. Prav tako pa ima svojo zgodovino, znanje in izkušnje tudi posamezna socialna delavka. Oboje pa se v pogovoru, ki je glavno orodje socialnega dela, združi. Vzpostavitev stikov pa obe skupini sogovornikov doživljata drugače. Menim, da je to že prvi odraz nesorazmerij moči na centrih za socialno delo.

Na eni strani socialne delavke, vključene v raziskavo, odgovarjajo, da z uporabniki vzpostavijo stik na način, da se eden drugemu predstavijo, imajo uvodni klepet, ustvarjajo odprt prostor za sodelovanje in predajo besedo uporabniku, ki opredeli problem. Ob tem sklepajo tudi dogovore o sodelovanju, kar je v skladu s procesom vzpostavljanja delovnega odnosa. Na drugi strani imajo uporabnice in uporabniki, udeleženi v raziskavi, izkušnje z občutki nezaupljivosti, negativnimi občutki, strogimi in uradnimi socialnimi delavkami. Imajo pa tudi pozitivne izkušnje s socialnimi delavkami oz. delavci, ki uporabnike poslušajo, so prijazni in spoštljivi. Zdi se zanimivo omeniti socialnega delavca, ki ga je uporabnica doživljala na prijazen, vljuden način in ki jo je tudi poslušal ter upošteval, saj je v njunem odnosu nastopil v jasni zagovorniški vlogi, ko je posredoval ob medvrstniškem nasilju v šoli in tako prispeval k rešitvi problema nasilja. Raziskava je pokazala, da obstaja povezava med dobrim odnosom in zagovorništvom. Temu več pozornosti namenim na koncu razprave.

Ob nesorazmerjih moči, kjer je uporabnik v podrejenem položaju, lahko prihaja tudi do pojava naučene nemoči. Postaviti se v zagovorniško držo obenem pomeni tudi krepiti moč uporabnika. Iz izjav sogovornikov pa lahko razberem, da so v nekaterih položajih v odnosu do centra za socialno delo tako nemočni, da za pomoč niti ne prosijo oz. je ne pričakujejo ali ne želijo. Socialne delavke sem spraševal o dveh različnih oblikah pomoči, ki ju lahko ponudijo uporabniku. Na javna pooblastila se na tem mestu ne bom osredotočal, saj me zanima predvsem strokovno delo socialnih delavk z ljudmi, ki uporabljajo njihove storitve. Sogovornice uporabnikom nudijo različne oblike pomoči, za nekatere je to že vzpostavljanje odnosa ter osebne stika in s tem zaupanja z uporabnikom, pogovarjanje, puščanje odprtega prostora za

izražanje želja, poslušanje uporabnika, razumevanje, sodelovanje, aktivno delovanje in podobno. Uporabnice in uporabniki imajo izkušnje s prejeto pomočjo s strani socialnih delavk, vendar pa ob tem govorijo o primerih, ko pomoči niso dobili oz. jim socialna delavka ni pomagala. Kot pravi Dragoš (2005, str. 36), postanejo posamezniki in cele skupine ljudi uporabniki socialnega dela ravno zato, ker sami ne morejo rešiti svojih težav. Socialno delo pa je specializirano za izvajanje pomoči. V tem kontekstu se torej osredotočam na nemoč posameznic in posameznikov, ki jo je treba prepoznati v procesih pomoči.

Nemoč je mogoče razbrati iz izjav sogovornic in sogovornikov. Uporabnik H pravi, da primeri, ko ne prejme pomoči, zanj predstavljajo hudo stisko, saj nihče ne sliši njegove zgodbe. Uporabnica F govori o tem, da od centra za socialno delo zaradi izkušenj, ki jih ima iz preteklosti, niti ne pričakuje pomoči. Podobno tudi uporabnica G, ki se je zaradi ponesrečenega reševanja nasilja v družini s strani CSD za nekaj let preselila v tujino. Uporabnica E pa je v preteklosti večkrat potrebovala podporo s strani študentk in študentov v odnosu do CSD, saj sama, kot pravi, ne bi zmogla. Nemoč uporabnic in uporabnikov pa dobro prepoznavajo tudi socialne delavke, kot je to mogoče razbrati iz rezultatov raziskave. Predvsem gre za prepoznavanje nemoči v komunikaciji, neverbalni komunikaciji, izražanju čustev, neprepoznavanju lastnega problema idr. Menim, da pri večini uporabnikov centrov za socialno delo lahko govorimo o nemoči, vprašanje pa je, ali se ta nemoč razvije v naučeno nemoč. Seligman je – na podlagi raziskav – pri ljudeh z izkušnjo nemoči glede vpliva na dogodke opazil negativna čustva, počasnejše reševanje problemov, več neuspehov pri izpolnjevanju nalog in vztrajanje pri neproduktivnih strategijah (Maier et al., 2000 v Mešl, 2013). Kar omenja Seligman, lahko razberemo iz odgovorov tako socialnih delavk, ki odgovarjajo na vprašanja o nemoči, in na splošno iz intervjujev z uporabnicami oz. uporabniki, ki pogosto omenjajo negativna čustva, neuspehe, potrebo po podpori in pomoči. Mislim, da izjemno pomembno vlogo ob nemoči posameznika igra stroka socialnega dela, ki lahko s krepitvijo moči okrepi posameznika in mu povrne nadzor nad lastnim življenjskim potekom. Seligman (1975, 26) pravi, da nemoči ne povzroči zgolj šok, kot je travmatičen dogodek, ampak predvsem to, da je ta dogodek neobvladljiv.

Preden se osredotočim na krepitev moči, želim nekaj besed nameniti tudi tako imenovanim neprostovoljnim uporabnikom. Socialna delavka B pravi, da pri uporabniku že v osnovi obstaja nemoč s tem, ko mora priti na center za socialno delo. S tem bi se v večini primerov strinjal, razen ko gre za neposredno korist ljudi, na primer priznanje očetovstva ali pridobitev neke pravice. Vendar pa se ob tem pojavlja vprašanje, ali lahko uporabnike sploh ločujemo na prostovoljne in neprostovoljne, saj menim, da nihče ni prostovoljno nemočen. Nemoč se zgodi šele v odnosu, je relacijska. Vse sogovornike, s katerimi sem opravljal intervjuje, bi lahko označil za neprostovoljne uporabnike, saj ne želijo biti v položaju, v katerem so, čeprav so bili nekateri vabljeni na center za socialno delo, drugi pa so prišli samo, ker so pričakovali pomoč. Gre torej za malce neposrečen termin, ki ga radi uporabljamo v socialnem delu. Šugman Bohinc (2007a, str. 35) opisuje takšne situacije, in sicer pravi, da najpogosteje pride do tega zaradi javnih pooblastil, ki jih izvajajo centri za socialno delo na podlagi zakonskih določb, na primer ukrepanje v primerih nasilja. Lahko pa gre za področje socialnega dela brez zakonske odločbe, kjer uporabnik doživlja formalni ali neformalni pritisk drugih.

Na podlagi odgovorov socialnih delavk je razvidno, da razlikujejo prostovoljne in neprostovoljne uporabnike, vendar imajo pri tem v mislih tiste, ki morajo priti, ker so vabljeni; in tiste, ki sami pridejo po pomoč glede njihovih stisk in težav.

Socialne delavke v primerih neprostovoljnih uporabnikov govorijo o drugačnih, omejenih odnosih in tudi sovražnih odnosih s strani uporabnikov. Socialna delavka B govori o prepričevanju uporabnika, dve socialni delavki govorita o naštevanju dejstev uporabniku. Neprostovoljne uporabnike socialne delavke opisujejo kot neodzivne, nesodelujoče, povzročajo težave, odločitve sprejemajo zgolj navidezno in podobno. »Biti tako imenovani neprostovoljni uporabnik« lahko povežem s stigmatizirano vlogo. To je vloga, ki moč jemlje. V nasprotju z drugimi vlogami stigmatizirane vloge prevladajo nad vsem, kar ljudje počnejo (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 43–44). Pomembno se zdi omeniti način dela, o katerem govori socialna delavka C, kjer sama vzpostavi mrežo vseh udeleženih, osebo spremlja, v ozadju z drugimi strokovnimi delavci pripravi načrt za reševanje problema in čaka na primeren trenutek za akcijo, kot to opiše sama. Vloga neprostovoljnega uporabnika je ob tem neopazna, saj se reševanje problema odvija brez njegove udeležnosti. Socialne delavke z uporabniki vedno

vzpostavljajo odnose, vendar na raznolike načine. Socialna delavka C uporablja grob in nespoštljiv pristop, nasprotno pa socialna delavka D poskuša vzpostaviti stik z uporabnikom v sproščenem vzdušju, odprtem prostoru za sodelovanje, klepetu. V teoretičnem delu omenjam, da imajo lahko neprostovoljni uporabniki in uporabnice drugačne cilje kot tisti, ki so pooblašeni za njihovo obravnavo. Gre za različne ali celo nasprotujoče si interpretacije tega, kaj je lahko takemu uporabniku v pomoč, položaj moči pa strokovnemu delavcu dopušča vsiliti uporabniku svojo interpretacijo. Skupno sodelovanje je mogoče le, če ima uporabnik možnost vplivati na dejansko opredelitev problema (Berg 1999 v Šugman Bohinc, 2006, str. 346). Večina socialnih delavk, udeleženih v raziskavi, torej razlikuje delo z neprostovoljnimi »strankami« in sodelovanje s prostovoljnimi uporabniki, kar vpliva na moč udeleženih v teh odnosih.

Ko govorim o moči kot delu institucije, želim pozornost posvetiti odločanju, upoštevanju uporabnika, uveljavljanju uporabnikovega glasu, krepitvi moči in tudi pričakovanjem, ki jih imajo uporabniki do institucije, kot je center za socialno delo. Teorije pomoči namreč ne moremo obravnavati brez povezave z vprašanjem moči (Videmšek, 2013, str. 89). Iz rezultatov glede sprejemanja odločitev lahko razberem količino moči, ki jo ima v odnosih uporabnik, ob tem pa me je zanimala predvsem njegova vloga. Pri odločanju ali dogovarjanju o uporabnikovih težavah so vključeni različni strokovni delavci, kot so socialni delavci, zdravstveni delavci, pedagogi in drugi, ki so kakorkoli povezani z uporabnikom. Tako socialne delavke kot uporabnice oz. uporabniki opisujejo širok krog ljudi, ki se lahko vključijo v proces pomoči in odločanja na različnih področjih. Socialne delavke govorijo o jasni vlogi strokovnih delavcev pri odločanju, kot je to zapisano v rezultatih raziskave, ob tem pa vse štiri sogovornice omenjajo tudi uporabnika, ki naj bi bil na različne načine vključen v odločanje in dogovarjanje. Pogosto gre za prisotnost na multidisciplinarnih timih, skupno dogovarjanje s socialno delavko ali dogovarjanje z drugimi udeleženi. Ob tem socialne delavke poudarijo, da v nekaterih primerih odločitve sprejemajo same. Rezultati raziskave so tudi pokazali, da je treba upoštevati raznolikost primerov, ki se odvijajo na različnih področjih dela in jih ne poenostavljati na neke skupne značilnosti.

Pomembno se mi zdi izpostaviti pričakovanja uporabnikov. Nekatere socialne delavke opisujejo velika pričakovanja uporabnikov do centra za socialno delo glede reševanja problemov in

odločanja, ki pa jih same ne morejo izpolniti. Socialna delavka D pravi, da partnerja ob razvezi pričakujeta od socialne delavke odločitev o tem, kdo ima v konfliktu prav in kdo ne. Socialna delavka C omenja, da uporabniki pričakujejo, da bo ona naredila vse namesto njih, podobno govori tudi socialna delavka A. Menim, da gre v takšnih primerih predvsem za napačno predstavo o tem, kaj center za socialno delo je in kakšno pomoč lahko ponudi. To je lahko povezano tudi z neinformiranostjo uporabnikov, kar pa je del nemoči, s katero posamezniki prihajajo na center za socialno delo. To uporabnika postavlja v pasivno vlogo. S perspektive socialnih delavk lahko to razumemo kot velika pričakovanja uporabnika do socialne delavke, ki naj bi morala delati namesto njega ali nje, ter na drugi strani pasivnost uporabnika, kot je razvidno iz rezultatov raziskave. To ne pomeni, da uporabnik ni kompetenten ali si ne želi biti kompetenten. Treba mu je predstaviti vloge udeležениh ter pomagati raziskati in odkriti njegove vire moči.

Uporabnice in uporabniki na procese odločanja in dogovarjanja gledajo z drugega zornega kota. Kot je opisano v rezultatih, je treba sprejemati odločitve, povezane z različnimi težavami uporabnikov. Lastno vključenost pa opisujejo in zaznavajo drugače. Uporabnica G, na primer, zanimivo opisuje, da sama odloča o tem, kje si bo poiskala pomoč in kakšno pomoč sploh potrebuje. Uporabnica F se ne spomni, da bi se lahko kadarkoli odločala sama, uporabnica E pa je sprejela odločitev, da bo prepisala sina na drugo šolo, ob čemer poudari, da nekatere odločitve težko sprejme sama. Ob različnih primerih opisovanja odločanja se lahko strinjam z Dragošem (2005, str. 10), ko pravi, da moč ni vselej vidna, njeni viri in pojavne oblike pa so lahko zelo različni. Ko gre za odločanje, je treba poudariti nedopusten primer kršitve in neupoštevanja prepovedi približevanja s strani centra za socialno delo, ko je šlo v primeru uporabnice G za nasilje v družini. Primer jasno dokazuje, kolikšno moč ima CSD oz. koliko moči si lahko vzame. Uporabnica, žrtev nasilja, je morala spremljati svojega partnerja, povzročitelja nasilja, na skupine anonimnih alkoholikov kljub prepovedi približevanja, ki jo je imel partner do nje ter kljub nasilju v družini. Poleg tega pa so začasno odvzeli otroke obema staršema, tudi mami (žrtvi), in jih namestili pri starih starših. Gre za jasen primer, ki je dokaz nesorazmerja moči, obenem pa dokazuje tudi potrebo po zagovorništvu. Kot pravi Wilson (et al., 2011 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 70), ljudje pogosto čutijo, da kot uporabniki storitev nimajo dovolj moči.

Ko govorim o moči, lahko omenim tudi uveljavljanje svojega mnenja, želja in ciljev s strani uporabnikov in na drugi strani upoštevanje le-teh. Uporabnice in uporabniki, vključeni v raziskavo, imajo pri uveljavljanju svoje zgodbe različne strategije. Poskušajo na primer ostajati mirni, čim bolj podrobno opisati svoj položaj, dokazovati svoj položaj z različnimi dokumenti, izvidi, potrdili in podobno. Torej se sogovorniki v raziskavi trudijo uveljaviti svojo definicijo problema, želijo, da je upoštevana. Moč pa je na koncu ponovno v rokah socialne delavke, ki jo včasih omejujejo pooblastila, pravila, določena z zakoni, vendar to ne more biti izgovor za slab odnos. Izpostavim lahko primere zavrnitev prošenj za izredno denarno pomoč brez pojasnila, kar se je v preteklosti zgodilo dvema sogovornikoma. Uporabnik je v takšnem primeru v položaju nemoči, saj ne dobi informacije, zakaj je bila prošnja zavrnjena. Da se to dogaja, pa v pogovoru potrdi tudi socialna delavka C, ko pravi, da bi zagovornike potrebovali uporabniki na področju denarnih pomoči, ko jim ne želijo dati izredne denarne pomoči, pa za to nimajo tehtnega razloga. Moč odločanja je tako ponovno v rokah institucije.

Stroka socialnega dela pa ima moč tudi, ko gre za krepitev uporabnikove moči. V pomagajočih strokah je nujno, da ljudje, ki imajo več moči, ravnajo v imenu in v korist nemočnih in jim s tem omogočijo, da se premaknejo do točke, kjer bodo lahko ponovno sami prevzeli nadzor nad svojim življenjem (Advocacy in Action, 1990 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 15). Iz odgovorov socialnih delavk je mogoče razbrati, da poznajo koncept krepitev moči in ga pri svojem delu na različne načine tudi uporabijo. Vprašanje ob tem pa je, kako se o uporabi odločajo v posamezni situaciji. V tem vidim dvojno moč socialne delavke: ima moč, ki jo prineseta znanje in moč odločitve, od česar je na koncu odvisna moč oz. nemoč uporabnika. Na to opozarjata tudi Lamovec in Flaker (1993), ko pravita, da je »pomoč« pogosto le pretveza za izvajanje premoči nad drugimi. Avtorja pravita, da je v ZDA poklic socialnega delavca poleg policije najbolj osovražen poklic. Po izkušnjah nekaterih sogovornikov pa je mogoče ugotoviti, da je sovražnost v odnosu med uporabniki in socialnimi delavci prisotna tudi pri nas.

Sklepam lahko, da do tega pride predvsem zaradi slabih izkušenj, ki jih imajo uporabniki s centri za socialno delo. Vsi štirje sogovorniki v raziskavi so namreč govorili o tem, da socialna delavka na centru za socialno delo vsaj v enem primeru ni upoštevala njihove zgodbe oz. njihovega mnenja ali želje. Sami pa prihajajo na center za socialno delo s pričakovanji, da bodo težave

reševali in bili pri tem aktivni tudi sami. Ob tem pričakujejo, da bo socialna delavka poslušala njihovo zgodbo, ravnala strokovno, jih informirala in podobno. Vsi štirje pa so v določenih preteklih situacijah pričakovali, da bo socialna delavka bolj aktivno nastopila v njihovo korist. Razprava o uporabnikih, neprostovoljnih uporabnikih, življenjskem svetu, moči, nemoči, krepitvi moči in odločanju nas pripelje do zagovorništva. Teme se jasno povezujejo z zagovorništvom oz. nastopanjem socialne delavke ali delavca v zagovorniški vlogi, saj je to ena izmed potreb uporabnic in uporabnikov, ki pridejo na center za socialno delo v položaju nemoči.

Socialne delavke, vključene v raziskavo, zagovorništvo opisujejo s svojimi besedami. Vse ob tem omenjajo nastopanje v zagovorniški drži, kar za njih pomeni: biti na strani uporabnika, ga zastopati, biti njegov glas, sodelovati z vsemi udeleženi, poslušati udeležene in podobno. Ob tem pa se znotraj zagovorništva nekaterim zdi pomemben tudi odnos z uporabnikom in s tem poznavanje uporabnika, njegovih želja in njegove težave. Podobno o zagovorništvu zapiše tudi Lamovec (1995, str. 248), ko pravi, da je zagovornik oseba, ki je vsestransko na strani uporabnika in se zavzema za dosledno spoštovanje njegovih pravic. Prav tako pa omeni tudi druge namene, kot je na primer prizadevanje za pristni osebni stik z uporabnikom. Samuel (2002, str. 9 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 13) pa v povezavi z rezultati raziskave pove, da zagovarjanje pomeni poudarjanje glasu. To je način, ki omogoča tistim, ki imajo težave pri uveljavljanju svojega glasu, da to storijo, in to je lahko ključ do udeležnosti pri odločanju, še doda. Podobno kot pri konceptu krepitve moči lahko tudi ob zagovorništvu omenim, da je to znanje, ki ga socialne delavke imajo. Ponovno pa gre za vprašanje, ali ga bodo uporabile v praktičnem delovanju oz. ali se bodo v odnosu do uporabnikov postavile v zagovorniško vlogo.

O nastopanju socialnih delavk v zagovorniških vlogah so odgovori med socialnimi delavkami in uporabnicami oz. uporabniki različni. Socialne delavke, vključene v raziskavo, govorijo o primerih nastopanja v zagovorniški vlogi, ko gre za sodelovanje in odnos z uporabnikom, ko gre za zastopanje uporabnika znotraj centra za socialno delo in v odnosu do drugih institucij. Ob tem pa se en izmed odgovorov povezuje z nekaterimi odgovori uporabnic in uporabnikov, saj socialna delavka B pove, da zagovorništva ne morejo izvajati, ker za to enostavno ni časa, saj se morajo uporabniku posvetiti. Izkušnje uporabnic in uporabnikov pokažejo, da so doživeli aktivno nastopanje socialne delavke v njihovo korist v določenih primerih. Vendar pa ob tem

pravijo, da takšne podpore niso dobili oz. je ne dobivajo, ko to potrebujejo. Drugi del njihovih izkušenj pa lahko povežemo z zgoraj omenjenim odgovorom socialne delavke B. Tako se mi zastavi vprašanje o socialnem delu kot zagovorništvu, ki ga omenjam že v teoretičnem uvodu. Zagovorništvo je proces (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 81), kar tudi pomeni, da so za takšen odnos potrebni čas, potrpežljivost, zaupanje, posvečanje in podobno. Kot že omenjam, različni avtorji o zagovorništvu in socialnem delu govorijo različno. V nasprotju z odgovorom socialne delavke B Dalrymple in Boylan (2013, str. 162) pravita, da bi lahko zagovorništvo opisali kot »način poklicnega življenja« za socialne delavke in delavce, pri tem pa so načela zagovorništva vključena v vseh vidikih njihovega praktičnega dela. Na drugi strani pa Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 82) podajo trditev, da vsi socialni delavci in delavke nikoli ne bodo zagovorniki ljudi, saj nekateri postavljajo interese institucije pred interese in pravice ljudi. Tako bi lahko tudi odgovore in izkušnje sogovornikov umestil pod ti dve trditvi in jih povezal z drugimi v teoretičnem uvodu. Postaviti se v zagovorniško držo si torej razlagamo različno.

Menim pa, da je predvsem pomembno to, ali uporabnice in uporabniki storitev centrov za socialno delo potrebujejo socialno delavko, ki nastopa v zagovorniški vlogi ali ne. Na to vprašanje pa sem v raziskavi dobil jasne odgovore vseh udeležениh. Vse štiri socialne delavke, udeležene v raziskavi, so odgovorile, da uporabniki potrebujejo socialno delavko, ki nastopa v zagovorniški vlogi. Ob tem so navajale tudi razloge, kot je uporabnikova nemoč, nemoč otrok, težave v duševnem zdravju, potreba po zagovorništvu v različnih primerih odločanja in podobno. Prav tako pa različne oblike podpore in pomoči potrebujejo uporabnice oz. uporabniki, s katerimi sem opravil intervjuje. Njihove potrebe so odvisne od njihovih individualnih težav, kot je to opisano v rezultatih, vsem pa je skupno, da na različnih področjih življenja oz. v različnih situacijah potrebujejo podporo in pomoč v obliki zagovorništva. Podobne ugotovitve navaja tudi Davis (2008 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 67), ko pravi, da uporabniki storitev želijo, da socialni delavci nastopajo v zagovorniški vlogi oz. zagovarjajo njihove potrebe. Ne glede na vprašanje o socialnem delu kot zagovorništvu je iz rezultatov raziskave mogoče razbrati, da sogovorniki jasno prepoznavajo potrebe po zagovorništvu uporabnic in uporabnikov, tega pa pogosto niso deležni. Tako lahko ostanejo v položaju nemoči, posledično lahko pride do pojava naučene nemoči, uporabnik ali uporabnica brez zagovorniške podpore pa težko uveljavi svoj glas v odnosu do institucije.

Pomembna ugotovitev raziskave pa je povezava med prispevkom, ki ga ima zagovorništvo v odnosu med socialno delavko in uporabnikom ter predstavo o dobrem odnosu med njima. Odgovori obeh skupin sogovornikov se ob teh vprašanjih pomembno povezujejo. Socialne delavke menijo, da zagovorništvo v odnos prispeva spoznavanje potreb, zanesljivost, zaupanje, iskrenost, osebni stik, kompetentnost uporabnika, rešitve in drugo. Uporabnice in uporabniki ob podobnem vprašanju govorijo o zaupanju, vzpostavitvi vezi in osebnega stika, iskanju rešitev, dobrem počutju in drugem. Zagovorništvo za obe skupini sogovornikov torej v odnos prispeva nekaj, kar ta odnos okrepi, na podlagi česar je mogoče vzpostaviti tesnejši stik in posledično lažje iskati rešitve. Lamovec in Flaker (1993) povesta, da je naloga zagovornika pomagati pri spremembi iz objekta v subjekt. Navedeni odgovori sogovornikov pa lahko pripomorejo ravno k temu. Uporabniki svoje trditve povezujejo tudi s preteklimi izkušnjami ali izjemami, ko so jim različni strokovni delavci ali drugi posamezniki že stali ob strani in zastopali njihov glas. Na ta način opažajo razlike med lastno nemočjo in močjo ter v tem kontekstu tudi razumejo zagovorniško podporo kot pomembno pri uveljavljanju lastnih želja, potreb in pravic, ko govorijo o pomenu zagovorništva.

V skladu s svojimi potrebami pa uporabnice in uporabniki, udeleženi v raziskavi, pri socialnih delavkah pogosto pogrešajo naslednje: biti slišani v odnosu s socialno delavko, pomoč s strani socialnih delavk, poglobljeno delo in posvečanje uporabnikom, resno jemanje njihovih težav in drugo. Obratno pa izražajo zadovoljstvo, ko dobijo informacije, strokovne nasvete, ko so vsi v odnosu odkriti in iskreni, ko so njihove zgodbe slišane in podobno. Iz teh odgovorov je mogoče razbrati, da uporabnike krepi odnos, v katerem je socialna delavka postavljena v podporni, zagovorniški drži. Krepitev moči posameznika pa je temeljna naloga zagovorništva, kar pomeni, da slednji nastopa v vlogi subjekta v polnem pomenu besede (z vsemi pravicami, ki mu pripadajo) (Jenkole, 2012, str. 27).

Zadnjo temo raziskave sem poimenoval dober odnos. Zanimalo me je, kaj za socialne delavke in uporabnice oz. uporabnike pomeni dober odnos v njihovem medsebojnem delovnem odnosu. Ob tem prihajam do zanimivih ugotovitev. Če posplošim, je predstava o dobrem odnosu za sogovornike podobna prispevku zagovorništva v odnos med socialno delavko in uporabnikom.

Socialne delavke govorijo o značilnostih dobrega odnosa in ob tem omenjajo spoštovanje, zaupanje, resno jemanje drug drugega, medsebojno komunikacijo, odkritost, iskrenost in podobno. Na drugi strani uporabnice in uporabniki v raziskavi podobno kot socialne delavke o elementih dobrega odnosa govorijo o zaupanju, pogovarjanju, dogovarjanju, komunikaciji, sprejemanju in poslušanju drug drugega, strokovnosti, razumevanju idr., kar omenjam v poglavju rezultatov.

Ključna se mi zdi ugotovitev, da imajo vsi uporabniki, udeleženi v raziskavi, izkušnje, kjer niso dobili podpore in pomoči v obliki zagovorništva, ko so to potrebovali. Ob tem pa tako socialne delavke kot uporabnice in uporabniki sami prepoznajo potrebe po takšni podpori. Odgovori obeh skupin sogovornikov se povezujejo, ko gre za prispevek zagovorništva v odnos in dober odnos med socialno delavko in uporabniki. Ko ugotovitve raziskave povežem, lahko zaključim, da pri sogovornikih obstajajo jasne potrebe po zagovorništvu, ki prispeva k dobremu odnosu med socialnimi delavkami in uporabniki, vendar tega v praktičnem delovanju socialnih delavk in delavcev po izkušnjah uporabnic in uporabnikov pogosto ni mogoče zaznati, kar je mogoče razbrati tudi iz besed nekaterih socialnih delavk, ko pravijo, da za takšno posvečanje uporabnikom nimajo na voljo dovolj časa ali so omejene z zakonskimi določili oz. pooblastili, ki jih imajo. Omenjene ugotovitve in povezave pa je mogoče navezati tudi na trditev, ki jo navaja Lamovec (1994), ko pravi, da lahko uspešna pomoč poteka le v intersubjektivnem prostoru, kjer se v dialogu srečata dve subjektivnosti in skupno iščeta nove poti. Spretnosti učinkovitega dela v takšnem odnosu pomenijo, da morajo socialni delavci in delavke razviti odnos z uporabniki, ki temelji na zaupanju, spoštovanju, iskrenosti in delitvi tveganja (Allison, 2005 v Dalrymple in Boylan, 2013, str. 67). Avtorji namreč govorijo prav o elementu zagovorništva v socialnem delu.

6 SKLEPI

Za raziskovanje sem uporabil kvalitativno metodo, kar pomeni, da je rezultate raziskave zaradi majhnega števila raziskovanih primerov težko posplošiti na celotno populacijo. Ob tem je pomembno omeniti individualnost in specifičnost težav posamezne uporabnice oz. uporabnika, kar prav tako oteži posploševanje rezultatov raziskave. Ob tem pa socialne delavke, vključene v raziskavo, delujejo na različnih področjih, kar v nekaterih primerih pripelje do različnih odgovorov. Kljub temu je mogoče na podlagi odgovorov obeh skupin sogovornikov narediti zaključke, ko gre za ponavljanje določenih vzorcev ravnanja, vedenja ali preteklih izkušenj. Sklepi kvalitativne raziskave so naslednji:

- Uporabnice in uporabniki na center za socialno delo prihajajo s specifičnimi oz. individualnimi potrebami in težavami.
- Socialne delavke z uporabniki vzpostavljajo delovne odnose na način, da se eden drugemu predstavijo, imajo uvodni klepet, ustvarjajo odprt prostor za sodelovanje ter sklepajo dogovore o sodelovanju. Uporabniki doživljajo vzpostavitev delovnih odnosov z negativnimi občutki, na nezaupljiv način, socialne delavke pogosto doživljajo kot stroge in uradne. Ob tem imajo tudi pozitivne izkušnje, kar za njih pomeni prijaznost, vljudnost, pomoč s strani socialne delavke oz. delavca.
- Uporabnicam oz. uporabnikom centrov za socialno delo so na voljo različne storitve po zakonu, kar je odvisno od njihovih potreb in težav oz. področja dela socialne delavke.
- Uporabnicam oz. uporabnikom centrov za socialno delo je na voljo pomoč v obliki strokovnega dela socialnih delavk. Gre za pomoč v obliki vzpostavitve odnosa in stika, zaupanja, pogovora, puščanje odprtega prostora za izražanje želja, poslušanje uporabnika, razumevanje uporabnika, aktivnega delovanja socialne delavke.
- Uporabnice oz. uporabniki imajo izkušnje s prejeto pomočjo in izkušnje, ko pomoči s strani socialnih delavk niso dobili.
- Nekatere uporabnice oz. uporabniki morajo na poti do rešitve sami raziskovati svoje možnosti in pravice, kar pa lahko za nekatere že predstavlja težavo.
- Prejeta pomoč je za uporabnike in uporabnice pri reševanju težav zelo pomembna in jim pomeni veliko, saj potrebujejo informacije, usmeritve, krepitev moči.

- Uporabnice oz. uporabniki se trudijo uveljaviti svojo definicijo problema in želijo, da je upoštevana. S tem ko ostajajo mirni, preko pogovora izražajo potrebe, svoj problem napišejo, svojo situacijo dokazujejo z različnimi izvidi, potrdili, dokumenti in podobno.
- Socialne delavke upoštevajo uporabnike znotraj pogovora s tem, ko jih poslušajo, razlagajo nejasnosti, raziskujejo problem, možne rešitve, že opravljene korake in drugo.
- Vse štiri uporabnice oz. uporabniki imajo izkušnje z neupoštevanjem njihove definicije problema na centru za socialno delo. Upoštevani pa so takrat, ko ni nesporazumov, ko se jim socialna delavka posveti, raziskuje njihov problem.
- Odločitve ali dogovore glede uporabnikovih težav sprejemajo strokovni delavci skupaj, socialna delavka sama, socialna delavka z uporabnikom ali uporabniki skupaj. Po izkušnjah socialnih delavk je uporabnik vključen pri sprejemanju odločitev ali dogovorov, ko je to glede na težavo mogoče.
- Sprejemati je treba odločitve glede uporabnikovih težav, ki se pri posameznikih oz. posameznicah razlikujejo. Po izkušnjah uporabnikov odločitve pogosto sprejema socialna delavka sama ali pa gre za skupno odločanje med socialno delavko, uporabnico oz. uporabnikom in drugimi udeleženi.
- Socialne delavke najpogosteje informirajo uporabnike ustno ob razgovoru ali pisno, ko si same pripravijo liste ali letake s pomembnimi informacijami za uporabnika.
- Uporabniki informacije dobijo s pomočjo socialnih delavk na centrih za socialno delo, drugih strokovnih delavcev, nevladnih organizacij, zdravstvenih delavcev, šolskih delavcev ali informacije iščejo preko interneta.
- Socialne delavke razlikujejo prostovoljne in neprostovoljne uporabnike. Odnose z neprostovoljnimi uporabniki opisujejo kot drugačne, omejene in tudi sovražne s strani uporabnikov.
- Socialne delavke neprostovoljne uporabnike opisujejo kot neodzivne, nesodelujoče, povzročajo težave, odločitve sprejemajo zgolj navidezno in podobno.
- Socialne delavke vzpostavljajo odnose z neprostovoljnimi uporabniki, vendar na drugačne načine, na primer z grobim in nespoštljivim pristopom, z vključitvijo druge institucije, postavljanjem uporabnika pred dejstva. Medtem pa nekatere socialne delavke vzpostavijo odnos s povabilom k sodelovanju in pogovorom ali klepetom, predstavitevijo dela in poslušanjem uporabnika.

- Socialne delavke prepoznajo uporabnikovo nemoč preko izražanja čustev, agresije, zaprtosti vase, neprepoznavanja lastnega problema, odnosa do drugih institucij, načina sedenja, neverbalne komunikacije, tona glasu in drugo.
- Socialne delavke poznajo koncept krepite moči in ga pri svojem delu uporabljajo na različne načine. Uporabnikovo moč poskušajo krepiti s podporo v različnih oblikah, kar pomeni s čustveno podporo, pogovorom, prevzemanjem odgovornosti za reševanje problema, dajanjem navodil, vzpodbujanjem kompetentnosti uporabnika.
- Uporabnice in uporabniki pričakujejo, da bodo na centru za socialno delo dobili pomoč pri reševanju težav in imeli ob tem tudi sami aktivno vlogo, socialna delavka pa bo ravnala strokovno.
- Vse štiri uporabnice oz. uporabniki so v preteklosti pričakovali, da bo socialna delavka bolj aktivno nastopala v njihovo korist. Uporabnice oz. uporabniki imajo izkušnje, ko na centru za socialno delo niso dobili podpore oz. pomoči v obliki aktivnega nastopanja v njihovo korist, ko je bilo to potrebno.
- Socialne delavke in uporabnice oz. uporabniki menijo, da uporabniki potrebujejo socialno delavko, ki nastopa v zagovorniški vlogi.
- Socialne delavke se tudi same v določenih situacijah postavijo v zagovorniško vlogo v odnosu do uporabnika. To se zgodi, ko gre na primer za otroke, ko gre za reševanje uporabnikovega problema znotraj centra pri drugih socialnih delavkah, v odnosu do drugih institucij in podobno.
- Obstaja mnenje socialne delavke, da na centru za socialno delo v zagovorniški vlogi ni mogoče nastopati, saj za to ni časa.
- Uporabnice oz. uporabniki imajo različne izkušnje iz preteklosti, ko se je strokovni delavec ali delavka oz. druga oseba že zavzela za njihove cilje, potrebe, želje in pravice.
- Socialne delavke in uporabnice oz. uporabniki menijo, da zagovorništvo prispeva v odnos med uporabnikom in socialno delavko nekaj, kar ta odnos okrepi, na podlagi česar je mogoče vzpostaviti tesnejši stik in posledično lažje iskati rešitve.
- Uporabnice oz. uporabniki v odnosu s socialnimi delavkami pogosto pogrešajo pomoč, poglobljeno delo z uporabniki in posvečanje uporabnikom, resno jemanje uporabnikovih težav, ne čutijo se slišanih, kar jih postavlja v položaj nemoči.

- Uporabnice oz. uporabnike krepi odnos, v katerem je socialna delavka postavljena v podporni, zagovorniški drži, kar pomeni, da uporabnika informira, mu daje strokovne nasvete, uporabnikova zgodba je slišana, obe strani sta v odnosu odkriti in iskreni.
- Predstava o dobrem odnosu je za vse sogovornike podobna prispevku zagovorništva v odnos med socialno delavko in uporabnikom. Značilnosti dobrega odnosa za socialne delavke so spoštovanje, zaupanje, resno jemanje drug drugega, medsebojna komunikacija, odkritost, iskrenost in podobno. Značilnosti dobrega odnosa za uporabnice in uporabnike so zaupanje, pogovarjanje, dogovarjanje, komunikacija, sprejemanje in poslušanje drug drugega, strokovnost, razumevanje in podobno. Iz tega sledi, da zagovorništvo nosi značilnosti dobrega odnosa med socialno delavko in uporabnico oz. uporabnikom, kar prispeva k boljšim odnosom, tesnejšim stikom in s tem učinkovitejšemu iskanju rešitev.

7 PREDLOGI

Področje zagovorništva:

- Vsakemu uporabniku ali uporabnici centra za socialno delo je treba zagotoviti dostop do brezplačne zagovorniške podpore in pomoči znotraj centra za socialno delo ali izven institucije, saj se vloga uporabnika oz. uporabnice pogosto izpušča.
- Predlagam uvedbo zagovornikov oz. zagovornic na centrih za socialno delo, ki opravljajo zgolj to funkcijo. V tem primeru bi šlo za uvedbo zagovorništva kot storitve po zakonu. Ob tem je pomembno, da ti niso nasprotniki socialnih delavk in delavcev, zastopajo uporabnikov glas in v sodelovanju iščejo rešitve.
- Izven centrov za socialno delo predlagam ustanovitev nepridobitne zagovorniške službe. Strokovni delavci oz. zagovorniki bi ljudi podpirali pri uveljavljanju njihovega glasu, informiranju, usmerjanju in podobno – tudi na drugih področjih njihovega življenja, ko bi to sami želeli. V tem smislu bi šlo za podporo izven centrov za socialno delo.

Področje strokovnega dela:

- Predlagam spremembe na področju sodelovanja med socialnimi delavkami in uporabniki na centrih za socialno delo. Za zmanjšanje razlik v moči je potrebno pridruževanje uporabniku v smislu spoznavanja in raziskovanja uporabnikovega življenjskega sveta tudi na terenu ter s tem učinkovitejšega prepoznavanja težav, virov moči ter skupno iskanje rešitev.
- Ob sodelovanju z uporabnikom so potrebne spremembe na področju ustvarjanja varnega prostora za sodelovanje, v katerem se uporabnik počuti sprejet, slišan, upoštevan. Ob spoznavanju življenjskega sveta uporabnika predlagam ustvarjanje odprtega prostora za sodelovanje, v katerem je uporabniku omogočeno definiranje problema in skupno iskanje rešitev.
- V sodelovanje z uporabnikom je treba povabiti oz. vključiti za uporabnika pomembne druge. To so lahko drugi strokovni delavci, nevladne organizacije, svojci, ki so za uporabnika pomembni v smislu reševanja težav in odločanja, da uporabnik v odnosu do institucije ne ostane sam. Ob tem mora biti cilj sodelovanje, vključevanje uporabnika in iskanje rešitev.

- Predlagam jasnejšo uporabo koncepta krepitev moči v praksi. Ob raziskovanju virov moči to pomeni vzpodbujanje kompetentnosti uporabnika, da lahko sčasoma sam prevzame nadzor nad svojim življenjem. Ob tem bi koncept krepitev moči tudi zmanjševal nesorazmerja moči med udeleženi.
- Uporabniku je treba dati možnost izbire, ko gre za iskanje rešitev in odločanje, ko je to mogoče glede na težavo in pooblastila, ki jih ima center za socialno delo. S tem damo uporabniku moč in možnost za samostojno delovanje.

Področje organizacije dela:

- Cilj centra za socialno delo mora biti kompetenten uporabnik, ki zmore sam odločati, reševati težave in iskati rešitve in ki sčasoma ne potrebuje zagovorniške podpore.
- Zagovorništvo, upoštevanje uporabnika in sodelovanje morajo znotraj centrov za socialno delo postati prvotnega pomena, saj se morajo za uspešno in učinkovito delo zmanjšati nesorazmerja moči med institucijo in uporabnikom.
- Za dosego omenjenega načina dela je treba strokovne delavce na centrih za socialno delo razbremeniti, saj bodo le na ta način tudi sami ali same lahko nastopale v zagovorniški drži in se posvečale uporabnikom, kar bi bilo ob zagovornikih še vedno pomembno. Za kompetentnost uporabnic in uporabnikov ter korist socialnih delavk je nujno povečanje kadrov na centrih za socialno delo.
- Socialnim delavkam je treba za zahtevno delo, ki ga opravljajo, nuditi podporo v obliki intervizij in supervizij.

Področje informiranja javnosti ter uporabnic in uporabnikov:

- Javnost je treba ozaveščati o tem, kaj center za socialno delo predstavlja, kakšno pomoč in podporo ponuja, kako deluje. Javnost je mogoče informirati preko medijev, plakatov, letakov ali neposredno na centru za socialno delo.
- Predlagam osnovno informiranje uporabnikov oz. uporabnic posameznih področij dela na centrih za socialno delo z uvedbo letakov s pomembnimi osnovnimi informacijami, kontakti, zakoni, kar bi jim olajšalo nadaljnje reševanje težav.

Področje izobraževanja:

- O zagovorništvu in predvsem nastopanju v zagovorniški vlogi je treba dodatno izobraževati socialne delavke in delavce.
- Na Fakulteti za socialno delo predlagam uvedbo predmeta Zagovorništvo v socialnem delu, kjer bi bili pomembni deli učne snovi razmerja moči, odnos zagovornika do institucij, moč kot element pomoči in podobno.

8 VIRI

- Adams, R. (2003). *Social work and empowerment*. New York: Palgrave Macmillan.
- Beckett, C. (2006). *Essential Theory for Social Work Practice*. London: Sage Publications.
- Čacinovič Vogrinčič, G. (2007). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čacinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dalrymple, J. & Boylan, J. (2013). *Effective advocacy in social work*. London: Sage.
- Dragoš, S. (2005). Moč – navodila za uporabo. V Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S., *Krepitev moči* (str. 10–47). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., & Ratajc, S. (2013). *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Hugman, R. (1991). *Power in caring professions*. London: The Macmillan Press LTD.
- Jenkole, M. (2012). Otrokove pravice s poudarkom na koristi otroka in njegovi pravici, da je slišan ter vloga zagovornika pravic otroka ob tem. V Jenkole, M., Kuzmič, N., & Hvastja Rupnik, L. (ur.), *Zagovornik – glas otroka: zbornik prispevkov za izobraževanje zagovornikov* (str. 21–30). Ljubljana: Varuh človekovih pravic.
- Lamovec, T. (1994). Zagovorništvo kot oblika svetovanja. *Socialno delo*, 33(2), 107–114.
- Lamovec, T. (1995). *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup*. Ljubljana: Lumi.

Lamovec, T., & Čufer, B. (1993). Oblike in razvoj zagovorništva v svetu. *Socialno delo*, 32(3/4), 27–30.

Lamovec, T., & Flaker, V. (1993). Zagovorništvo v akciji – proces emancipacije. *Socialno delo*, 32(3/4), 39–51.

Lee, J.A.B. (2001). *The empowerment approach to social work practice*. New York: Columbia University Press.

Leskošek, V. (2000). Med nevtralnostjo in univerzalnostjo uporabe moškega slovničnega spola. *Časopis za kritiko znanosti*, 28(200-201), 409–426.

Leskošek, V. (2005). Pritožba in pritoževanje. V Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S. *Krepitev moči* (str. 77–81). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Oliver, B., & Pitt, B. (2013). *Engaging Communities and Service Users: Context, Themes and Methods*. New York: Palgrave Macmillan.

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.

Milošević Arnold, V. & Postrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.

Pavlović, Z. (2012). Pravice otrok, pravice staršev. V Jenkole, M., Kuzmič, N., & Hvastja Rupnik, L. (ur.), *Zagovornik – glas otroka: zbornik prispevkov za izobraževanje zagovornikov* (str. 9–19). Ljubljana: Varuh človekovih pravic.

Rapoša Tanjšek, P. (2007). Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika v širšem kontekstu socialnega dela. V Šugman Bohinc, L., Rapoša Tanjšek, P., & Škrjanc, J., *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (str. 7–24). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Seligman, M. E. P. (1975). *Helplessness: On Depression, Development, and Death*. New York: W. H. Freeman and Company.

Seligman, M. E. P. (2011). *Optimističen otrok: preizkušen program za varovanje otrok pred depresijo in ustvarjanje odpornosti za vse življenje*. Ljubljana: Modrijan.

Smonker, T. (2007). Perspektiva moči na področju duševnega zdravja v skupnosti. *Socialno delo*, 46(1/2), 47–55.

Škerjanc, J. (2006). *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.

Šugman Bohinc, L. (2006). Socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki. *Socialno delo*, 45(6), 345–355.

Šugman Bohinc, L. (2007a). Raziskovanje življenjskega sveta neprostovoljnih uporabnikov. V Šugman Bohinc, L., Rapoša Tanjšek, P., & Škrjanc, J., *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (str. 35–47). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Šugman Bohinc, L. (2007b). Dejavniki uspešnega razgovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika. V Šugman Bohinc, L., Rapoša Tanjšek, P., & Škrjanc, J., *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (str. 49–69). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Urek, M. (2005). *Zgodbe na delu: pripovedovanje, zapisovanje in poročanje v socialnem delu*. Ljubljana: Založba /*cf.

Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47(3), 209–217.

Videmšek, P. (2013). *Iz institucij v skupnost: stanovanjske skupine nevladnih organizacij na področju duševnega zdravja*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Zaviršek, D., Zorn, J., & Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Zaviršek, D. (2012). Zagovorništvo otrok in zagovorniška drža. V Jenkole, M., Kuzmič, N., & Hvastja Rupnik, L. (ur.), *Zagovornik – glas otroka: zbornik prispevkov za izobraževanje zagovornikov* (str. 69–73). Ljubljana: Varuh človekovih pravic.

9 PRILOGE

9.1 Priloga 1: Vprašalnik za uporabnice in uporabnike

1. Opišite mi razloge, zaradi katerih ste obiskali/obiskujete center za socialno delo.
2. Kako vas je socialna delavka sprejela ob prvem srečanju?
Opišite mi, kako poteka običajen pogovor s socialno delavko na centru za socialno delo.
3. Kdaj imate občutek, da vam socialna delavka pomaga?
Kako to na vas vpliva?
Kaj to za vas pomeni?
4. Opišite, kakšne odločitve v zvezi z vašim problemom je treba sprejemati.
Kdo sprejema odločitve?
Katere odločitve v zvezi z vašim problemom lahko sprejemate sami?
Na kakšen način so pri sprejemanju odločitev vključeni drugi (drug strokovni delavec, druga institucija)?
Ali se socialna delavka o vključenosti drugih pri sprejemanju odločitev posvetuje z vami? Opišite.
O čem bi si želeli odločati sami?
5. Kako na centru za socialno delo uveljavljate svoje mnenje, želje, cilje?
Kako opazate, da je to upoštevano?
Če ni, vas prosim, da opišete, kaj ste želeli, kar ni bilo upoštevano.
6. Kako prihajate do informacij, ki so za vas pomembne?
Kdo vam posreduje informacije, kdo vas informira?
Na koga se obrnete, če imate kakršnakoli vprašanja?
7. Kakšna so vaša pričakovanja glede reševanja težav, zaradi katerih ste prišli na CSD?
Ste pričakovali, da bo socialna delavka bolj aktivno nastopala v vašo korist?
Kje bi vam njena podpora najbolj koristila?
Kakšno podporo s strani socialne delavke bi najbolj potrebovali?
8. Ste takšen odnos na centru za socialno delo že kdaj doživeli?
Če je odgovor da: Kaj je to za vas pomenilo? Kaj novega je prineslo v odnos s socialno delavko?

Če je odgovor ne: Kaj mislite, da bi to za vas pomenilo? Kaj bi po vašem mnenju to lahko prineslo v odnos s socialno delavko?

9. Kdo se je v preteklosti že zavzemal za vaše cilje, potrebe, želje in pravice?

Na kakšen način?

10. Na katerih področjih vašega življenja bi potrebovali osebo, ki bi se zavzemala za vaše cilje, potrebe, želje in pravice?

11. Kaj pogrešate pri socialnih delavkah?

S čim ste zadovoljni pri socialnih delavkah?

12. Kako si predstavljate »dober odnos« med uporabnikom in socialno delavko?

9.2 Priloga 2: Vprašalnik za socialne delavke

1. Na katerem področju delate?

2. S kakšnimi težavami se najpogosteje srečujejo vaši uporabniki?

3. Na kakšen način običajno vzpostavite odnos z uporabnikom?

Kako običajno poteka sodelovanje z uporabnikom?

Opišite mi, kako poteka običajen pogovor z uporabnikom.

4. Kakšne oblike pomoči so uporabnikom pri vas na voljo?

Kakšno pomoč lahko ponudite uporabnikom kot socialna delavka?

5. Kako sprejemate odločitve in dogovore glede uporabnikov in njihovih izzivov?

Kdo in na kakšen način je vključen pri sprejemanju odločitev in dogovorov?

6. Na kakšen način upoštevate glas, želje, potrebe, cilje in pravice uporabnikov?

7. Na kakšne načine informirate, obveščate, seznanjate uporabnike o njihovih pravicah in možnostih, ki so jim na voljo?

8. Kako sodelovanje poteka v primerih, ko ljudje k vam ne pridejo sami, da bi rešili svojo težavo, ampak jih povabite vi po uradni dolžnosti?

Je v teh primerih mogoče vzpostaviti delovni odnos in kako?

9. Kako si razlagate metodo zagovorništva v socialnem delu?

10. Opišite, kako prepoznate in kako doživljate uporabnikovo nemoč.

11. Opišite, kako krepite uporabnikovo moč.

12. Ali menite, da uporabniki potrebujejo socialno delavko, ki nastopa v zagovorniški vlogi?
Zakaj?
13. Ali sami kdaj nastopate v zagovorniški vlogi? Na kakšen način?
14. Kaj lahko zagovorništvo po vašem mnenju prinese v delovni odnos z uporabnikom?
15. Kako si predstavljate »dober odnos« med socialno delavko in uporabnikom?