

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Barbara Gostenčnik

**Etične dileme socialnih delavcev na področju
duševnega zdravja**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Barbara Gostenčnik

**Etične dileme socialnih delavcev na področju
duševnega zdravja**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Ana Marija Sobočan

Ljubljana, 2023

*Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Ani Mariji Sobočan za vso strokovno pomoč,
svetovanje in usmerjanje pri pisanju diplomskega dela.*

*Hvala vsem sodelujočim socialnim delavkam, ki so si vzele čas za sodelovanje v moji
raziskavi in s svojimi odgovori prispevale k nastanku tega diplomskega dela.*

*Največja zahvala gre moji družini, partnerju in prijateljicam, ki so v času študija in pisanja
diplomskega dela verjeli vame in mi stali ob strani, ko sem to najbolj potrebovala.
Brez vaše podpore mi zagotovo ne bi uspelo.*

Etične dileme socialnih delavcev na področju duševnega zdravja

Povzetek diplomskega dela

V diplomskem delu je poudarek na etičnih dilemah socialnih delavcev, zaposlenih na področju duševnega zdravja. Na začetku teoretičnega uvoda predstavim pojem duševnega zdravja in njegove definicije. V nadaljevanju pišem o duševnem zdravju v povezavi s socialnim delom in o nevladnih organizacijah kot najpomembnejših nosilkah dejavnosti duševnega zdravja v skupnosti. Temu sledi prehod na temo etike in kasneje na temo etike v poklicu socialnega dela, kjer predstavim tudi izraza etičnih dilem in dvojnih vlog. V povezavi s tem sem posebno točko namenila tudi reševanju etičnih dilem. Proti koncu teoretičnega uvoda predstavim še kodeks etike in supervizijo kot pomembni opori pri reševanju etičnih dilem. V empiričnem delu je prikazana kvalitativna in eksplorativna raziskava, v okviru katere sem izvajala intervjuje. Na podlagi vodila za intervju sem pogovor izvedla s šestimi socialnimi delavkami, zaposlenimi na področju duševnega zdravja, ki so mi ponudile dragocen vpogled v njihovo delo, prepoznavanje etičnih dilem in njihovo reševanje. V empiričnem delu sem sogovornice spraševala tudi o podpori pri reševanju etičnih dilem, ki jo dobijo na svojem delovnem mestu, in o tem, kakšno oporo bi si še same želele. Populacijo v moji raziskavi so sestavljali vsi socialni delavci v Sloveniji, ki so v času zbiranja podatkov za namen diplomskega dela opravljali svoje delo na področju duševnega zdravja. Vzorec je priročen in neslučajnostni, saj sem sogovornike iskala v organizacijah, ki delujejo na področju duševnega zdravja, in sicer na območju koroške regije, ki mi je najdosegljivejša. V empiričnem delu so predstavljeni rezultati, s katerimi sem odgovorila na naslednja raziskovalna vprašanja: s katerimi etičnimi dilemami se spopadajo socialne delavke na področju duševnega zdravja, katere načine uporabljajo socialne delavke na področju duševnega zdravja pri razreševanju etičnih dilem, v kolikšni meri se socialne delavke na področju duševnega zdravja pri spopadanju z etičnimi dilemami opirajo na kodeks etičnih načel in v kolikšni meri etične dileme izpostavljajo na supervizijskih srečanjih, če imajo to možnost, kakšne vrste podpore dobijo socialne delavke na področju duševnega zdravja znotraj organizacije, kjer delajo, kako se jim nudi ta podpora in kakšne oblike podpore bi si socialne delavke na področju duševnega zdravja še želele pri razreševanju etičnih dilem.

Ključne besede: socialno delo, duševno zdravje, etične dileme, reševanje etičnih dilem, podpora.

Ethical dilemmas of mental health social workers

Graduation Thesis Abstract

In my diploma thesis, I write about the ethical dilemmas of social workers employed in the field of mental health. At the beginning of the theoretical introduction, I present the concept of mental health and its definitions. In the following, I write about mental health in connection with social work and non-governmental organizations as the most important carriers of mental health activities in the community. This is followed by a transition to the topic of ethics and later to the topic of ethics in the profession of social work, where I also present expressions of ethical dilemmas and dual roles. In connection with this, I devoted a special point to solving ethical dilemmas. Towards the end of the theoretical introduction, I present the code of ethics and supervision as important supports in solving ethical dilemmas. In the empirical part, qualitative and exploratory research is shown, during which I conducted interviews. Based on the interview guide, I conducted a conversation with six social workers employed in the field of mental health, who offered me valuable insight into their work, identifying ethical dilemmas and solving them. In the empirical part, I also asked the interviewees about the support in solving ethical dilemmas that they receive at their workplace and what kind of support would social workers still want. The population of my research consisted of all social workers in Slovenia who, at the time of data collection for the purpose of the thesis, were performing their work in the field of mental health. The sample is occasion and non-random, as I looked for interviewees in organizations that work in the field of mental health, namely in the Carinthia region, which is the most accessible to me. The empirical work presents the results that answered the following research questions: what ethical dilemmas do social workers in the field of mental health struggle with, what methods do social workers in the field of mental health use to resolve ethical dilemmas, to what extent do social workers in the field of mental health, when dealing with ethical dilemmas, they rely on the code of ethical principles and to what extent do they raise ethical dilemmas at supervisory meetings, to what extent do they have this opportunity, what types of support do social workers in the field of mental health receive within the organization, where they work, how is this support provided to them and what forms of support would social workers in the field of mental health still want in resolving ethical dilemmas.

Keywords: social work, mental health, ethical dilemmas, solving ethical dilemmas, support

Vsebina

1. Pregled problematike	1
1.1. Duševno zdravje	1
1.2. Duševno zdravje in socialno delo.....	2
1.2.1. Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja	5
1.3. Splošno o etiki	6
1.4. Etika v socialnem delu	7
1.4.1. Etične dileme v socialnem delu	9
1.4.2. Dvojne vloge.....	11
1.4.3. Reševanje etičnih dilem	14
1.4.4. Kodeks etike	14
1.4.5. Supervizija v socialnem delu	16
2. Formulacija problema	19
2.1. Raziskovalna vprašanja	19
3. Metodologija	21
3.1. Vrsta raziskave	21
3.2. Merski instrument.....	21
3.3. Populacija in vzorec	21
3.4. Zbiranje podatkov.....	22
3.5. Obdelava in analiza podatkov	22
4. Rezultati	24
4.1. Etične dileme socialnih delavk na področju duševnega zdravja	24
4.2. Razreševanje etičnih dilem na področju duševnega zdravja in vrste opore znotraj organizacije	26
4.3. Opora kodeksa etičnih načel na področju duševnega zdravja	28
4.4. Izpostavljanje etičnih dilem na supervizijskih srečanjih	30
4.5. Želje po drugih oblikah podpore na delovnem mestu	31
5. Razprava.....	33
6. Sklepi.....	40
7. Predlogi.....	42
8. Uporabljena literatura	43
9. Priloge	47
9.1. Priloga 1: Vodila za intervju	47
9.2. Priloga 2: Transkript intervjuja E.....	47
9.3. Priloga 3: Odprto kodiranje	51
9.4. Priloga 4: Osno kodiranje.....	56
9.5. Priloga 5: Odnosno kodiranje.....	67

* V diplomskem delu za poimenovanje socialnih delavcev (tudi strokovnih delavcev) uporabljam žensko obliko, ker je ta v praksi večinsko zastopana in se najpogosteje uporablja. S tem ne izključujem drugih oblik poimenovanja.

1. Pregled problematike

1.1. Duševno zdravje

Različni avtorji različno opredeljujejo pojem duševnega zdravja. Svetovna zdravstvena organizacija (SZO) ga na primer opredeljuje kot stanje dobrega počutja, v katerem lahko oseba razvija svoje sposobnosti in se spoprijema z vsakodnevnim stresom. Po opredelitvi SZO duševno zdravje prav tako pomeni, da je posameznik zmožen učinkovitega in produktivnega dela ter prispevanja v skupnost (World Health Organization, 2018). Podobno meni tudi Petek (2013, str. 13), ki piše o tem, da duševno zdravje opredeljuje posameznikovo notranje psihično stanje, njegove odnose z drugimi ljudmi in njegovo delovanje. Poleg tega duševno zdravje predstavlja tudi sposobnost posameznika za obvladovanje svojega življenja in uspešno soočanje z različnimi stanji, problemi, obveznostmi in bremenami.

Mikuš Kos (2017) duševno zdravje opredeli kot miselno tvorbo razvitega sveta, ki je vir pozitivnih energij in aktivnosti, tako za posameznika kot za skupnost in družbo, v kateri živi. Bajt idr. (2009, str. 1) navajajo, da je duševno zdravje bistveno za našo zmožnost zaznavanja, razumevanja in interpretacije okolja, v katerem živimo in delujemo. Prav tako je dobro duševno zdravje pomembno tudi za našo sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja kakovostnih medosebnih odnosov ter za naše vsakdanje življenje v različnih okoljih in civilizacijah, v katerih prebivamo.

Mikuš Kos (2002) govori o petih različnih kriterijih, ki so nam lahko v pomoč pri opredelitvi duševnega zdravja:

1. notranje psihično stanje posameznika, ki ga zaznamujejo sreča, dobro počutje in uravnovešenost;
2. dobri in kakovostni odnosi z drugimi ljudmi;
3. delovanje in uspešnost delovanja (v šoli, službi, pri različnih dejavnostih);
4. sposobnost vključevanja izkušenj v pozitiven osebni razvoj;
5. obvladovanje življenjskih nalog in težav.

Maučec Zakotnik idr. (2019, str. 7) pišejo o tem, da je duševno zdravje rezultat vpliva raznih dejavnikov, ki jih lahko delimo na dejavnike tveganja in varovalne dejavnike. Med dejavnike tveganja za nastanek težav v duševnem zdravju pri posamezniku lahko poleg individualnih dejavnikov, kot so spol, starost, dednost, osebnostne značilnosti in življenjski slog, mednje uvrstimo tudi stresne izkušnje v zgodnjih letih življenja in druge dejavnike okolja. Med te

dejavnike lahko prištevamo socialno izključenost posameznika, diskriminacijo, osamljenost, revščino in druge neenakosti. Na drugi strani pa lahko govorimo o varovalnih dejavnikih duševnega zdravja, med katere zagotovo spadajo ekonomska in socialna varnost ter stabilnost, funkcionalna podpora socialna mreža, varno družinsko okolje posameznika, dobro fizično zdravje, različne socialne veščine in učinkovita opremljenost za spoprijemanje s težavami (Maučec Zakotnik idr., 2019, str. 7).

Tekom življenja lahko osebe naletijo na probleme na enem ali več področjih duševnega zdravja. Če te težave pomembno ovirajo vsakodnevno delovanje posameznikov, govorimo o duševnih boleznih. V današnjem času medicinska stroka med najpogostejše duševne bolezni šteje stresne motnje, tesnoba in depresijo (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2014).

Petek (2013, str. 15) piše o izrazu 'duševna bolezen', ki ga uporablja kot označbo za bolezni, ki so jim skupni različni prepleti spremenjenega mišljenja, čustvovanja, zaznavanja, neuravnovešenega vedenja ter zmanjšane sposobnosti spoznavanja in spomina. Ti simptomi povzročijo poslabšanje posameznikovega delovanja ter reševanja osebnih in drugih stisk ter problemov. Zaradi razvite duševne bolezni obstaja večja verjetnost, da bo pri posamezniku tekom življenja prišlo do telesnih poškodb ali posledic, izgube svobode zaradi prisilne hospitalizacije, smrti ali splošnega zmanjšanja sposobnosti in produktivnosti (Petek, 2013, str. 15).

Leta 2018 je bila v Republiki Sloveniji sprejeta *Resolucija o nacionalnem programu duševnega zdravja (2018–2028)*, ki predstavlja prvi načrtni dokument v državi, ki kompleksno naslavlja področje duševnega zdravja. Program povezuje trenutne in dodaja tudi nove, nujno potrebne strukture v celovito medpoklicno organizacijo promocije, zaščite, zdravljenja in rehabilitacije. Nacionalni program temelji na vključenosti različnih služb in participov, ki pomagajo pri skrbi za duševno zdravje posameznikov. Le s povezavo in sodelovanjem različnih služb lahko dosežemo krepitev in ohranjanje dobrega duševnega zdravja ter preprečevanje in hitro odkrivanje težav v duševnem zdravju in njihovo zdravljenje (Maučec Zakotnik idr., 2019, str. 15).

1.2. Duševno zdravje in socialno delo

Flaker (1993, str. 32) piše o treh usmeritvah na področju duševnega zdravja. Prva izmed usmeritev je medikalizacija, ki je razvidna iz akademskega pristopa k razumevanju in zdravljenju težav v duševnem zdravju. Iz prve usmeritve je razvidno predvsem vračanje k medicini in potrebi po postavljanju diagnoze posamezniku s težavami v duševnem zdravju.

Druga usmeritev je upravljanje tveganj, kamor uvrščamo središčno načrtovanje prebivalstva, po drugi strani pa decentralizirano mrežo različnih služb, ki pomagajo ljudem s težavami v duševnem zdravju, pa naj bo to v javnem ali v zasebnem sektorju. Tretjo usmeritev na področju duševnega zdravja pa predstavlja psihologizacija normalnosti, ki se je premaknila tudi izven same stroke psihiatrije.

Socialne delavke so imele v preteklosti na področju duševnega zdravja le obrobno in neaktivno vlogo, saj so v veliki večini s posamezniki delali tako, da so jih napotili k specialistu psihiatru, misleč, da jim sami ne morejo najbolje pomagati. Flaker in Leskošek (1995, str. 395) menita, da je bilo tako zaradi pomanjkanja kompleksnejših metod dela in možnosti za razvijanje služb pomoči, ki bi delovale med centrom za socialno delo in psihiatrično bolnišnico ali socialnim zavodom. Socialno delo je tako imelo le postransko vlogo, ki je podpirala dominantnost psihiatričnih ustanov kot najboljšo možnost za ljudi s težavami v duševnem zdravju.

Kljub slabše razvidni vlogi socialnega dela na področju duševnega zdravja so se na tem področju razvile nekatere oblike dela z uporabniki s težavami v duševnem zdravju. V sredini devetdesetih let Flaker (1993) navaja in opredeli naslednje:

- socialno delo s primerom;
- socialno ekspertizo;
- organiziranje in upravljanje skupnostnih oblik in skupnostno delo;
- socialno-terapevtsko dejavnost.

Zgoraj navedeno *socialno delo s primerom* lahko razumemo kot klasično obliko socialnega dela, pri kateri posameznik s težavami predstavlja glavni element dela. Gre predvsem za obravnavo socialnih okoliščin težav uporabnika. Pri *socialni ekspertizi* gre za ugotavljanje in ocenjevanje socialnih okoliščin in težav posameznika. Poleg tega socialni delavec išče in proučuje tudi močna področja in sposobnosti posameznika. Takšna oblika dela se ne uporablja pri neposrednem delu z uporabnikom, temveč jo lahko vidimo predvsem v timskih obravnavah ter v upravnih in pravosodnih postopkih. Pri *organiziranju in upravljanju v skupnostnih oblikah* ter pri *skupnostnem socialnem delu* gre za načrtovanje obravnave in vključevanje ljudi s težavami v duševnem zdravju, ki so stigmatizirani, v skupnost. Naloga socialnih delavcev pri tej obliki dela je zmanjšanje ločevanja in dvig kakovosti življenja ljudi s težavami v duševnem zdravju. Pomembno točko predstavlja tudi ozaveščanje o težavah v duševnem zdravju, s čimer pripomoremo k spreminjanju odnosa do ljudi, ki se z njimi soočajo. Pri *socialno-terapevtski dejavnosti* gre predvsem za uveljavljanje socialnopsihiatričnih in psihoterapevtskih načel v stroki socialnega dela. Ta načela so s sabo prinesla odprte oddelke v bolnišnicah, uvajanje

psihoterapevtskih in socioterapevtskih tehnik v delo, rehabilitacijske programe, terapevtske skupnosti itd. (Flaker, 1993).

Pristop socialnega dela k težavam v duševnem zdravju se je začel izboljševati in bolj uveljavljati z vzpostavitvijo prve stanovanjske skupine za ljudi z dolgotrajnimi psihosocialnimi težavami. Avtonomnost socialnega dela na področju duševnega zdravja se je uveljavila tudi s pomočjo več projektov, kot so Odbor za novosti v duševnem zdravju Altra, organizacija Šent, društvo Stigma itd. (Flaker in Leskošek, 1995, str. 397). Uspešnost teh in vseh drugih organizacij, ki jih zgoraj nisem omenila, je vidna v tem, da so se te nevladne organizacije ohranile vse do danes in še vedno uspešno sodelujejo z ljudmi s težavami v duševnem zdravju, z njihovimi družinami in skupnostjo.

Kot je zapisano v Resoluciji o nacionalnem programu duševnega zdravja (2018), ljudje večinoma skrbijo za svoje duševno zdravje ob podpori svojih najbližjih. V primeru večjih potreb pa se posamezniki najprej obrnejo na osnovne podporne službe za duševno zdravje v skupnosti, med katere spadajo razna društva, šole, nevladne in humanitarne organizacije itd. Ko so duševne težave tako hude, da je potrebno še dodatno strokovno znanje, se vključi tudi formalna mreža strokovnih služb, kjer se glede na potrebe največkrat vključijo službe na primarni zdravstveni in socialni ravni. Tem službam nato sledijo še formalne skupnostne službe za duševno zdravje in psihiatrične službe ter nazadnje tudi specialistične službe za duševno zdravje in ustanove za dolgotrajno zdravljenje ali bivanje (Resolucija o nacionalnem programu duševnega zdravja 2018–2028, 2018).

V podpornih službah in formalnih mrežah strokovnih služb osebe s težavami v duševnem zdravju sodelujejo s socialnimi delavkami, ki jim poskušajo pomagati pri soočanju z njihovimi težavami. Tukaj lahko gre za socialno delavko, ki je zaposlena v nevladni organizaciji, ki deluje na področju duševnega zdravja, kot so na primer društva Altra, Ozara in Šent, socialno delavko, zaposleno v strokovni službi centra za socialno delo, skupnostni službi za duševno zdravje, psihiatrični službi ali ustanovi za dolgotrajno zdravljenje oziroma bivanje.

Smonker (2007) navaja, da se lahko ljudje s težavami v duševnem zdravju na področju socialnega varstva vključujejo v javne zavode in stanovanjske skupine v nevladnih organizacijah. Posamezniki lahko tako večkrat prevzamejo odgovornost za samostojnejše življenje, uveljavljanje pravic, ohranjanje zdravja, opravljanje priznanih vlog in enakopravnejše vključevanje v skupnost.

Delovanje nevladnih organizacij poteka na podlagi psihosocialnega in skupnostnega dela, ki izhaja iz uporabnikovega opisa problema. Zaposleni v organizacijah si prizadevajo krepiti moč posameznikov in delati na njihovem socialnem vključevanju. Leskošek (2009, str. 208)

navaja, da si v socialnem delu prizadevamo predvsem za vključenost posameznika, ki jo razumemo kot sprejemanje osebe z vsemi njenimi težavami v duševnem zdravju. Poskušamo zagotavljati razmere, v katerih se bodo ljudje s težavami v duševnem zdravju lažje vključili, in ozaveščamo družbo o potrebah posameznikov, ki za samostojno življenje potrebujejo dodatno podporo.

Programi socialnega varstva v skupnosti na področju duševnega zdravja bi morali uporabnikom zagotavljati izboljšanje njihovega življenja in socialno varnost znotraj nevladnih organizacij, v katere se vključujejo. Na tem področju bi morale biti kot strokovne delavke v večini zaposlene socialne delavke, da bi lahko prevladovali metode in koncepti socialnega dela. Problem sama vidi v tem, da se namesto socialnih delavk v nevladnih organizacijah zaposlujejo javni delavci, ki so pogosto manj usposobljeni za delo z ljudmi s težavami v duševnem zdravju (Smonker, 2007, str. 48).

1.2.1. Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja

Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja so s svojim delom začele v zgodnjih devetdesetih letih prejšnjega stoletja. Nastale so kot posledica načrtovanega razvoja po letu 1990, ko je bil sprejet nov zakon o socialnem varstvu. Ta je med drugim opredeljeval tudi poskusne programe na področju socialnega varstva. Z vsemi temi spremembami je nastala samostojna socialna politika na področju duševnega zdravja, pri kateri sta prioriteto nastopili stroki socialnega dela in psihosocialne rehabilitacije (Grabrijan, 2006, str. 214).

Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja so postale najpomembnejše nosilke dejavnosti na področju duševnega zdravja v skupnosti, na katerem ima, kot že rečeno, stroka socialnega dela vplivno vlogo. V njihovem okviru potekajo programi svetovalnih pisarn, dnevnih centrov, stanovanjskih skupin, zagovorništva in ostalih dejavnosti (Jeriček Klanšček in Zorko, 2009, str. 92).

Delo s posamezniki s težavami v duševnem zdravju v nevladnih organizacijah na področju duševnega zdravja mora izhajati iz uporabnikovih opisov problemov in situacij ter krepite njegove moči v socialnem vključevanju. Na področju duševnega zdravja v nevladnih organizacijah je kakovost dela odvisna predvsem od usposobljenosti izvajalcev programov, zlasti na področju socialnega dela. Pomembno vlogo imajo tudi prostovoljci, ki ostajajo v stiku z uporabniki, finančna sredstva, ki jih nevladne organizacije prejmejo prek razpisov od občin in države, ter od drugih okoliščin, ki pomembno vplivajo na delovanje takšnih organizacij (Smonker, 2007, str. 47).

Socialne delavke, zaposlene na področju duševnega zdravja, potrebujejo veliko mero specifičnega znanja, saj se dnevno srečujejo z uporabniki, ki imajo različne kompleksne težave v duševnem zdravju. Poleg vsega znanja o posameznih diagnozah, težavah v vedenju, osebnostnih motnjah itn. pa morajo biti socialne delavke pozorne tudi na etično ravnanje, saj jih na področju duševnega zdravja pričaka mnogo etičnih dilem. Pomembno je, da so opremljene z znanjem o prepoznavanju etičnih dilem, da se jih zavedajo in jih ne poskušajo zaobiti, temveč se z njimi soočijo.

1.3. Splošno o etiki

Etika je teorija o morali, ki nam pove, zakaj je dobro ravnati na določen način in zakaj so v tem primeru določene odločitve dobre in poštene, druge pa slabe (Dragoš, 2003). Ker se etika ukvarja z merili za presojanje socialnih ravnanj, jo velikokrat označujemo tudi z izrazom vsebinska oziroma normativna etika (Dragoš, 1996, str. 283). Etika je praktično védenje, katerega predmet je etično delovanje, to pa vključuje in spreminja imetnika spoznanja ter narekuje, da imamo do vsakega človeka etičen odnos in ga spoštujemo ne glede na njegov spol, raso ali kulturo (Petkovšek, 2021). Ljudje bi torej morali delovati etično, saj tako delovanje ustvarja, ohranja in izboljšuje človeštvo (Petkovšek, 2021).

Sobočan (2011, str. 208) navaja, da etično odločanje izhaja iz dveh ravni, in sicer intuitivne in kritične. Intuitivna raven etičnega odločanja obsega osebne občutke, ideje in poglede na to, kaj je v neki situaciji prav in kaj narobe. Kritična ali tudi refleksivna raven etičnega odločanja pa pokriva racionalno ovrednotenje in oceno situacije. Ta raven med drugim vključuje tudi poznavanje in premislek o etičnih načelih, teoriji, pravilih, vrednotah in standardih profesije v povezavi z določeno situacijo, v kateri je treba sprejeti odločitev (Sobočan, 2011, str. 208).

Dragoš (1996) piše o tem, da je nesmiselno vsako svoje ravnanje teoretsko preverjati z navezavo na utemeljitve s področja etike, saj niso vse dileme, na katere naletimo, etične vrste. V tem primeru se nanašamo na nekaj, kar je v preteklosti za nas že delovalo ali pa se zdi odločitev splošno sprejemljiva. Vendar pa ima takšna nereflektirana drža mnoge pomanjkljivosti. Brez refleksije namreč ne moremo določiti, ali gre pri odločitvi za etično dilemo ali ne. Na tak način lahko spregledamo situacije, pri katerih je etični razmislek nujen za pravilno odločitev. Prav tako brez refleksije ohranjamo rutinske vzorce iz svojega življenja, ki mogoče za nas niso več tako funkcionalni kot v času, ko so nastali. Brez refleksije torej ne moremo napredovati tako, da bi se znebili starih vzorcev in poiskali nove, ki bi bili boljši za rešitev dileme.

Na tej točki se mi zdi pomembno omeniti tudi pojem normativnih sistemov, ki ga lahko opredelimo kot družbeno uravnano in na skupnih vrednotah podano celoto, ki vsebuje usklajena navodila za usmerjanje vedenja, ki posameznikom služi kot vodilo za izvajanje zaželenih ravnanj. Razlikovanje teh sistemov je pogoj za prepoznavanje temeljnih norm in odločanje v danih situacijah (Dragoš, 2003, str. 287).

Dragoš (2003, str. 288) opisuje pet vrst normativnih sistemov:

- *družbenokulturni normativni sistem* je značilen za vso družbo ter vsebuje vrednote in norme, ki jih sprejema večina članov neke družbe. Ta sistem se razlikuje od normativnih sistemov v ostalih družbah;
- *zakonodajni normativni sistem* obsega vse zakonodajne pravne predpise. Na področju socialnega varstva sta najpomembnejša zakon o socialnem varstvu in zakon o splošnem upravnem postopku;
- *poklicnoetični normativni sistem* vsebuje vrednote in norme, ki so specifične za določen poklic in se v podrobnostih razlikujejo od normativnih sistemov ostalih poklicev;
- *službeni normativni sistem* je značilen za konkretno institucijo in ga predstavljajo različna pravila, navodila, rutine in kultura na delovnem mestu;
- *osebni normativni sistem* se skozi primarno, sekundarno in terciarno socializacijo izoblikuje pri vsakem posamezniku posebej.

Vsi ti normativni sistemi se med seboj prepletajo, kar pomeni, da v življenju naletimo tudi na bolj zapletene etične dileme, ki nastajajo na presekih različnih normativnih sistemov.

1.4. Etika v socialnem delu

Banks (2009, str. 2) piše o strokovni etiki, ki v ospredje postavlja ravnanje tistih, ki prevzemajo vlogo strokovnjakov. Njihova naloga med sodelovanjem z uporabniki je tudi premislek o odločitvah, kaj bi bilo treba narediti, in ocenitev, ali so bila storjena dejanja pravilna ali napačna. Pri tem morajo biti strokovni delavci pozorni na to, da se opirajo na objektivna etična načela. Pri tem so jim lahko v veliko pomoč etični kodeksi, ki jih podpirajo pri razmišljanju na takšen način (Banks, 2009, str. 2).

Zaviršek, Rommelspacher in Staub - Bernasconi (2010, str. 1–2) navajajo, da socialno delo v svojem bistvu ustvarja podobo demokratične in pravične družbe, hkrati pa je del kontradiktorne strukture družbe, ki uporablja socialno-ekonomske in druge hierarhične strukture za razdelitev virov in s tem izbiro posameznikov. Kljub temu je socialno delo formalno namenjeno ustvarjanju enakih možnosti in večje udeležnosti za vsakega člana

skupnosti posebej. Prav to predstavlja osrednji izziv za etiko v socialnem delu (Zaviršek, Rommelspacher in Staub - Bernasconi, 2010, str. 1–2).

Socialno delo se ukvarja s skrbjo za ljudi z različnimi potrebami, z njihovimi družinskimi odnosi, s socialnimi odzivi na kazniva dejanja in s potrebami, ki izhajajo iz strukturnih vzrokov. Prav vsak od teh problemov je na določen način moralen in vgrajen v družbeno delovanje ter s tem obremenjen z družbenimi vrednotami (Hugman in Smith, 1995. str. 1). Zaradi moralne dimenzije posameznikovih dejanj lahko njegovo početje vedno presojava z vidika etike (Dragoš, 1996).

Sobočan (2011) meni, da je ravnanje po etičnih načelih predvsem v pomagajočih poklicih, kakršen je socialno delo, zelo pomembno. Socialne delavke se namreč večkrat znajdejo na presečišču med pričakovanji svojih uporabnikov, njihovih družinskih članov, organizacije, skupnosti in tako dalje. O pomembnosti etike v poklicu socialnega dela se še vedno govori premalokrat. Socialne delavke se pri sodelovanju z uporabniki večkrat znajdejo na križpotjih, ko ne vedo, kako naprej (Sobočan, 2011).

Za socialno delo je nujno, da ostaja zavezano vrednotam in etičnim načelom, na katerih temelji in ki se morajo skozi čas reflektirati in dopolnjevati, saj se lahko le tako vzpostavlja in ohranja kot avtonomen poklic; dopolnjena in vedno znova reflektirana etična načela zagotavljajo orodje za boj z nepravilnostjo in izključevanjem, ki vsakodnevno bremenijo uporabnike (Sobočan, 2011). Hugman in Smith (1995) navajata, da bo stroka, kakršna je socialno delo, vedno odražala vrednote, ker posega v vsakdanje življenje ljudi. Prav zaradi tega je dejavnost socialnega dela večkrat sporna, ker njeni cilji niso enako sprejemljivi za vsakega posameznika v družbi.

Poslanstvo profesije socialnega dela je zakoreninjeno v nizu temeljnih vrednot, ki predstavljajo temelj edinstvenega namena in perspektive socialnega dela. National Association of Social Workers (NASW) navaja naslednje vrednote (NASW, 2017):

- pomoč, pri kateri sta primarna cilja socialnih delavk pomoč ljudem v stiski in reševanje asocialnih problemov;
- socialna pravičnost, v okviru katere si socialne delavke prizadevajo za družbene spremembe, zlasti v imenu ranljivih in zatiranih skupin in posameznikov;
- vrednost in dostojanstvo vsakega posameznika, pri katerih socialne delavke vsako osebo obravnavajo skrbno in spoštljivo, pri čemer se zavedajo individualnih razlik ter kulturne in etnične raznolikosti;
- pomen človeških odnosov, pri katerem socialne delavke razumejo in priznavajo osrednji pomen odnosov med ljudmi ter si jih prizadevajo krepiti;

- integriteta, v okviru katere se socialne delavke vseskozi zavedajo poslanstva svojega poklica, njegovih vrednot, etičnih načel in standardov ter z njimi usklajeno ravnaajo;
- kompetentnost, pri kateri socialne delavke delujejo v okviru svojih pristojnosti ter razvijajo in krepijo svoje strokovno znanje.

Scully (2008, str. 9) posebej definira etiko na področju hendikepa kot sistematičen razmislek o pravih načinih ravnanja z osebami z ovirami, tako v vsakdanjih odnosih kot v zdravstveni in zaposlitveni politiki ter pravu. Zaviršek, Rommelspacher in Staub - Bernasconi (2010, str. 82) pišejo o tem, da morajo biti socialne delavke na področju duševnega zdravja še posebej pozorne na etično ravnanje pri sodelovanju z uporabniki s težavami v duševnem zdravju, ker se ti dnevno soočajo z različnimi neenakostmi in diskriminacijo, ki jih potiskata na sam rob družbe. Različne mednarodne raziskave socialnega dela so namreč pokazale, da se ljudje z ovirami – sem spadajo tudi tisti z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju – soočajo z nekaterimi ekonomskimi, socialnimi in kulturnimi vrstami zatiranja (Zaviršek, Rommelspacher in Staub - Bernasconi, 2010, str. 82).

1.4.1. Etične dileme v socialnem delu

Vprašanje etike in socialnega dela je z leti postajalo vse zanimivejše, pomembnejše in znanstveno odmevno. To se je kazalo predvsem z nastajanjem ter s prenovo etičnih kodeksov in dokumentov (Sobočan, 2011). Socialne delavke se v praksi srečujejo s številnimi etičnimi dilemami, saj so v stalnem presečišču med odgovornostjo do ekspertov iz izkušenj na eni strani in potrebami skupnosti na drugi strani ter med zahtevami in pričakovanji države (Videmšek, 2021).

Etična dilema se pojavi, ko se socialna delavka znajde pred nujnostjo izbire med dvema enako nezaželenima možnostma, ki lahko vključujeta konflikt moralnih načel: v tistem trenutku socialni delavki ni jasno, katera izbira bo prava (Banks, 2001, str. 11). Johnson in Koocher (2011) pišeta o strokovnjakih za duševno zdravje vseh vrst, med njimi tudi o socialnih delavkah, ki se v svojih vsakodnevnih interakcijah s posameznimi uporabniki, skupinami in organizacijami trudijo sodelovati po najboljših močeh in z vsem svojim znanjem. Socialne delavke se na področju duševnega zdravja pogosto srečujejo z mešanimi dilemami, ki vključujejo hkratno zavezanost dvema ali več osebami oziroma institucijam. Najpogosteje se te dileme kažejo kot konflikti med zvestobo posameznim uporabnikom in zvestobo organizaciji, v kateri delujejo. V takšnih situacijah morajo biti strokovnjaki še posebej previdni in odgovorni,

da najdejo načine za reševanje dilem, ki ne bodo nikomur škodovali (Johnson in Koocher, 2011).

Etične dileme se največkrat nanašajo na zaupnost, pravico uporabnika do samoodločanja, pokroviteljski odnos, obvezo do zakona ali ustanove, uporabo tehnologije pri zagotavljanju storitev, komuniciranje z uporabniki, dvojne odnose, odnos med osebnimi in profesionalnimi vrednotami (Reamer, 2018, str. 109).

Reamer (2018, str. 109–116) navaja, da se v socialnem delu pogosto pojavljajo etične dileme v zvezi z zaupnostjo. Socialne delavke so namreč obvezane, da pri svojem delu varujejo zaupnost uporabnika, a to vseeno prekršijo, kadar je ta obveza v nasprotju z dejanji, ki jih uporabnik izvaja (samomorilnost, škodovanje drugi osebi itn.). Sploh kadar gre za škodovanje drugi osebi, je obveznost prijave kaznivega dejanja nad obvezo do varovanja zaupnosti uporabnika. Prav tako se socialne delavke pogosto znajdejo v dilemi, ko gre za razkritje informacij staršem glede njihovih mladoletnih otrok. V tem primeru gre za zakonsko obvezo poročanja o stanju mladoletnika ali o njegovem storjenem dejanju (Reamer, 2018, str. 109–116).

Ena izmed pogostejših etičnih dilem v socialnem delu se nanaša na prejemanje daril s strani uporabnikov. Kodeks etike socialnih delavk in delavcev v svojem 19. členu navaja: »Za socialno delavko/delavca je prepovedano prejemanje materialnih daril in nematerialnih uslug v zvezi s pričakovanim ali opravljenim strokovnim delom.« (Etični kodeks socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021) Uporabniki se želijo socialnim delavkam za opravljeno delo pogosto zahvaliti z majhno pozornostjo. V primeru, da socialne delavke darila ne želijo sprejeti, se lahko uporabniki počutijo zavrnjene ali manjvredne.

Reamer (2018, str. 124–129) kot pogosto etično dilemo v socialnem delu navaja tudi pravico do samoodločanja in paternalizem. Socialne delavke so dolžne spoštovati uporabnikovo pravico do samoodločanja in biti hkrati pozorne na uporabnikova dejanja ali namigovanja k dejanjem, ki bodo škodovala njemu ali drugim. V tem primeru lahko socialne delavke prekršijo uporabnikovo pravico do samoodločanja, a morajo biti pozorne, da ta poseg v voljo uporabnika ne presega tistega, kar je absolutno nujno v dani situaciji.

Med pogostejše etične dileme, ki jih opisuje Reamer (2018, str. 161–162), spada tudi odnos med osebnimi in profesionalnimi vrednotami socialnih delavk. Pri svojem delu morajo biti antidiskriminatorno naravnane, prav tako pa morajo uporabnikom pustiti možnost do samoodločanja, čeprav so njihove odločitve včasih v nasprotju z njihovimi pogledi na svet (pogled na splav, LGBTQ-skupnost itn.) V primerih, da socialna delavka ne bi mogla prek

svojih prepričanj in vrednot, mora uporabnika napotiti k drugi socialni delavki, saj bi lahko v nasprotnem primeru škodovala uporabniku.

Na področju duševnega zdravja se socialne delavke srečujejo še z eno od specifičnih etičnih dilem, ki izhaja iz dejstva, da so osebe z ovirami z oznako invalidnosti izključene iz običajnega življenja, da so nato ponovno vključene z določbami socialnovarstvenega sistema (Zaviršek, Rommelspacher in Staub - Bernasconi, 2010, str. 84).

Socialne delavke se morajo ob nastanku etične dileme vselej ustaviti in sprejeti odločitev, ki ne bo škodovala njihovim uporabnikom. Takšno etično sklepanje, ki bo v korist uporabnikom, pa nikakor ni preprosta naloga, saj pogosto vključuje odločitve o težkih konfliktih in dilemah. Uporabnikove moralne vrednote so lahko namreč precej drugačne od tistih, za katere socialna delavka meni, da so pomembne. Tako lahko vztraja pri praksah, ki so za uporabnika uničujoče ali nasilne (Zaviršek, Rommelspacher in Staub - Bernasconi, 2010).

O področju etike pri strokovnem delu piše tudi Banks (2009, str. 5–6), ki navaja, da je treba na to pogledati tudi z vidika predanosti in značaja strokovne delavke ter konteksta, v katerem se odvija delovni odnos:

1. *predanost*, pri kateri smo pozorni na osebne, strokovne, politične in družbene vrednote socialnih delavk. Prav tako so pomembni tudi motivi, ki so socialne delavke pripeljali do opravljanja njihovega poklica;
2. *značaj*, pri katerem se oziramo na pomen značaja strokovnih delavk, vendar ne pozabimo na njihovo ravnanje;
3. *kontekst*, pri katerem se začnemo zavedati, da socialne delavke svoje delo opravljajo znotraj določenih kontekstov. To pomeni, da politični in socialni kontekst ter kontekst poklica in organizacije, kjer so strokovne delavke zaposlene, določajo, kaj je bistveno.

Še vedno pa morajo biti strokovne delavke pozorne na upoštevanje kodeksa etike in uporabo svojega obsežnega strokovnega znanja.

1.4.2. Dvojne vloge

V socialnem delu kot najbolj problematična in zahtevna priznavamo etična vprašanja, ki se nanašajo na profesionalne meje in dvojne vloge. Takšne etične dileme obsegajo okoliščine, v katerih se socialne delavke srečujejo z dejanskimi ali potencialnimi konflikti med poklicnimi dolžnostmi in socialnimi, verskimi, spolnimi ali poslovnimi odnosi (Reamer, 2003, str. 121). Strokovne delavke vstopajo v dvojna razmerja, ko v odnosu z osebo, ki poišče pomoč,

prevzamejo dve vlogi hkrati, ki lahko pomenita dve poklicni vlogi ali pa združitev poklicne in osebne vloge (Pearson in Piazza, 1997, str. 89).

Reamer (2003, str. 123) navaja, da se težave z mejami odnosov pojavijo, ko se socialne delavke soočajo z možnimi navzkrižji interesov v obliki dvojnih odnosov. Prestopanje meja sicer samo po sebi ni škodljivo, a to postane, kadar ima dvojni odnos negativne posledice za uporabnika, oziroma takrat, ko je osebni interes socialne delavke v nasprotju z njegovimi profesionalnimi dolžnostmi. V takšnem primeru je dvojni odnos nedvomno neetičen in škodljiv. Posledice prestopanja meja so lahko koristne, škodljive ali nevtralne.

Po Reamerju (2003, str. 124–129) lahko dvojne vloge razdelimo v pet glavnih kategorij:

1. *intimni stiki*, katerih različne vrste so pogosto del dvojnih odnosov v socialnem delu. Ti odnosi navadno vsebujejo seksualna razmerja ali fizični stik, poznamo pa tudi druge oblike, kot so intimne geste, obdarovanje, prijateljstvo itd.;
2. *osebna korist*, o kateri govorimo, ko socialne delavke zaidejo v dvojne odnose, v katerih pridobijo osebne koristi. Te koristi so lahko v obliki denarja, dobrin, storitev ali koristnih informacij;
3. *čustvene in odvisnostne potrebe*, o katerih govorimo, kadar ima socialna delavka nezadovoljene čustvene potrebe. Te lahko privedejo do mnogih težav v prestopanju meja v delovnem odnosu z uporabnikom. Veliko teh težav je neoprijemljivih, ne pridejo do izraza in so zaradi tega dopustne, nekatere pa bolj izstopajo in so neetične;
4. *altruistične poteze*, ki izhajajo iz pristne želje po pomoči. Socialne delavke imajo v takšnih primerih predvsem dobre namene in nimajo nikakršnih interesov na področju finančnega okoriščenja, čustvene ali spolne zadovoljitve itd. Tudi v tem primeru pa lahko pride do dvojnih odnosov, ki uporabnikom, kljub dobronamernosti, škodujejo;
5. *nepredvidene okoliščine*, pri katerih lahko govorimo o tem, da se nekatere težave z mejami v odnosih pojavijo nepričakovano in socialna delavka nanje ne more vplivati. V takšnih primerih je pomembno, da socialne delavke ravnajo na način, da uporabnik utрпи čim manjšo škodo.

Za učinkovito obvladovanje vprašanj o mejah odnosov in dvojnih vlogah morajo socialne delavke razviti jasno razumevanje o tem, kakšna je razlika med etičnimi in neetičnimi dvojnimi odnosi. Dvojni odnos je neetičen, kadar moti socialno delavko pri strokovni presoji in nepristranskosti, kadar gre za izkoriščanje uporabnikov, sodelavcev ali tretjih oseb v osebno korist socialne delavke in kadar gre za škodovanje uporabnikom, kolegom ali tretjim osebam (NASW, 2017).

Dvojne odnose klasificirata tudi Pearson in Piazza (1997), ki se z ostalimi avtorji strinjata o pogostosti pojava dvojnih odnosov v poklicih pomoči. Avtorja opozarjata tudi na to, da so lahko v določenih situacijah dvojne vloge koristne, da pa obstaja veliko večja možnost zlorabe, kadar moč v odnosu ni enakomerno porazdeljena. Dvojne odnose klasificirata tako (Pearson in Piazza, 1997):

- 1 *naključne dvojne vloge* nastanejo po čistem naključju in nepričakovano. Takšne situacije se še posebej pogosto dogajajo v manjših mestih, kjer obstaja večja možnost, da se socialne delavke in uporabniki srečujejo tudi izven institucij pomoči. Tveganje v tem primeru predstavlja predvsem napačna interpretacija tega, katera vloga je v trenutku srečanja v veljavi;
- 2 *dvojne vloge v profesionalnih okoljih* se lahko pojavljajo med sodelavci, med socialno delavko in uporabnikom itd. Do težav v tem primeru lahko pride, če začne strokovna delavka izkoriščati svoj položaj in s tem izrabljati svojo moč, ki je neenakovredna z močjo uporabnika ali zaposlenega na nižjem položaju;
- 3 *spremembe v profesionalnih vlogah*, na katere vplivajo spremembe v organizacijski strukturi, torej ko gre morebiti za reorganizacijo delovnih mest. Avtorja poudarjata, da se je v tem primeru treba pogovoriti o novih vlogah, razmerjih moči in mejah, ki so se sveže vzpostavile;
- 4 *osebne in profesionalne dvojne vloge*, pri katerih govorimo o predhodnem profesionalnem odnosu, ki mu sledi osebni odnos ali obratno. Takšen odnos se navadno povezuje s seksualnimi odnosi med socialnimi delavkami in njihovimi uporabniki, a ne vedno. Avtorja opozarjata, da obstaja možnost za potencialno škodo, kadarkoli se osebni odnos začne povezovati s profesionalnim. V primerih, ko je dvojna vloga neizogibna ali vidna kot koristna za socialno delavko, se je treba že pred samim sodelovanjem z uporabnikom dogovoriti o različnih vlogah, mejah in pomislekih;
- 5 *predatorska dvojna vloga strokovnega delavca*, pri kateri gre za to, da socialna delavka pri sodelovanju z uporabnikom v ospredje postavlja zadovoljevanje svojih potreb in ne uporabnikovih. Avtorja socialne delavke pozivata k ustreznemu ukrepanju, če pri sebi ali pri sodelavkah opazijo takšne vloge.

1.4.3. Reševanje etičnih dilem

Dragoš (2003, str. 290) v svojem članku piše o zaporedju korakov pri reševanju etičnih dilem. Ti koraki so:

- 1 *identificiranje*, pri katerem se vprašamo, ali problem sploh vsebuje moralno dimenzijo;
- 2 *lociranje*, pri katerem se vprašamo, s kakšnimi vrstami in preseki normativnih sistemov se soočamo;
- 3 *evidentiranje*, pri katerem razmišljamo o drugih možnostih za ravnanje v situaciji in o posledicah teh možnosti;
- 4 *kvalificiranje*, pri katerem premislimo o tem, katere posledice alternativ bi bile sprejemljive in katere ne. Vprašamo se, katera alternativa bi bila najboljša;
- 5 *realiziranje*, pri katerem razmislimo o tem, kako uresničiti odločitev, ki smo jo sprejeli, da bomo uspeli doseči, kar smo si zadali;
- 6 *evalviranje*, pri katerem ponovno ocenimo vse korake z vidika rezultatov in premislimo, kaj bi lahko spremenili, da bi bilo reševanje problema še bolj učinkovito.

Banks (2009, str. 4) navaja, da obstaja še veliko drugih modelov za etično odločanje, na primer sedemstopenjski Goovaertsov model, model Anne Gallagher, imenovan Ethics itd., a v praksi se socialne delavke za uporabo teh modelov navadno ne odločajo, ker niso ustvarjeni za uporabo v vsakdanjem življenju in ker pogosto ni dovolj časa, da bi strokovna delavka lahko uporabila kakšnega od teh modelov.

1.4.4. Kodeks etike

Sobočan (2011) v svojem članku piše o etičnih kodeksih in navaja, da se med sabo razlikujejo, predvsem zaradi različnih zakonskih okvirov posameznih držav, družbenokulturnega okolja in odnosa do socialnih storitev. V Sloveniji se lahko pri soočanju z etičnimi dilemami socialne delavke oprejo na dva kodeksa etike, ki sta zanje relevantna, in sicer na *Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* in *Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije*.

Etični kodeksi vključujejo sklope norm, ki praviloma označujejo glavni namen stroke ter opišejo etična načela in pravila, ki se jih morajo strokovne delavke določene stroke držati. Kodekse etike napišejo in nadzorujejo strokovni ali nadzorni organi, ki s tem skrbijo za varovanje uporabnikov ter vodenje in nadzor strokovnih delavk (Banks, 2003, str. 133).

V Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu lahko preberemo, da se morajo zaposleni na tem področju ravnati po etičnih načelih in načelih splošnega dobrega. Na takšen način bodo lahko zavarovali svoje uporabnike in sebe pred napačno uporabo strokovnega dela in družbene moči. Kodeks posebej omenja več področij delovanja, kot na primer spoštovanje človekovih pravic in svoboščin, spoštovanje poklicne avtonomije, pomoč za samostojnost in samopomoč, nezdržljivost vlog, zaupanje in varstvo osebnih podatkov itd. (Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, 2014).

Berlinger že konec osemdesetih let (1989, str. 69) piše o pomembnih funkcijah etičnega kodeksa, ki so:

- ločitev strokovnih od laičnih standardov;
- pomoč pri usposabljanju strokovnih delavcev k profesionalnosti;
- razmejitev stroke socialnega dela od drugih profesij;
- pomoč pri definiranju odnosa med socialno delavko in uporabnikom;
- varovanje uporabnikovih pravic in interesov;
- daje podlago za presojo, ali je prišlo do kršitev v etičnem ravnanju.

Socialne delavke morajo biti pri sodelovanju z uporabniki pozorne predvsem na diskriminacijo, ki ne pomeni neupoštevanja razlik, temveč pomeni upoštevanje razlik z namenom, da nekomu škodujemo, drugemu pa koristimo (Dragoš, 1994, str. 437).

Na področju socialnega dela se je razvil še specifičen Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije, ki je namenjen opozarjanju na minimalne in splošno sprejete kriterije, ki jih je treba nujno upoštevati v situacijah, ki zahtevajo etično presojo socialne delavke. Ustvarjalci tega kodeksa so mnenja, da lahko etično ustreznost postopkov presojamo le na nivoju posameznega primera in je tako na splošno možno poudariti zgolj najvidnejša odstopanja od osnovnih etičnih načel (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021).

Dragoš (1994, str. 439) piše o kodeksih etike, ki morajo biti na eni strani avtonomni do političnega nazora, na drugi strani pa do zakonodajne ureditve posamezne države. Avtonomnost kodeksa pomeni, da ta izhaja iz načel stroke, za katero je napisan in sprejet. Hkrati pa avtonomnost pomeni tudi, da se kodeks ne izključuje z drugimi področji. To pomeni, da ne more biti v nasprotju z zakonodajo, sorodnimi strokami itd. (Dragoš, 1994, str. 439).

Sobočan (2011, str. 207) navaja, da se vsebina etičnih kodeksov praviloma ne dotika vsakdanjega in realnega družbenega življenja. Tako ostajajo le na abstraktni ravni, kar včasih povzroča težavo pri prenašanju vsebine v konkreten primer sodelovanja z uporabnikom.

Socialno delo je poklic, v katerem je osebna interakcija z uporabniki, ki poiščejo pomoč, ključna. Prav zaradi tega je pomembno, da je regulirana s profesionalnima kodeksoma s tega

področja, saj moramo vedno težiti k temu, da preprečimo možnost diskriminacije ali stigmatiziranja uporabnikov (Dragoš, 1996, str. 218).

Iz zgoraj zapisanega pridemo do zaključka, da je etika nujno potreben del teorije in strokovne prakse pomagajočih poklicev, kakršen je tudi socialno delo. Socialnim delavkam je lahko pri vprašanjih etike v praksi v veliko pomoč supervizija, ki jih spodbuja, da se učijo razmišljanja o etiki skozi lastne izkušnje pri delu z ljudmi. Takšna refleksija izkušenj socialnim delavkam pomaga odpirati razmišljanja o etiki njihove stroke in o načinih etičnega odločanja pri njihovem delu. Ozaveščanje o etičnem odločanju je pomembno predvsem z vidika izboljševanja praktičnega dela ter osebnega in strokovnega razvoja socialne delavke (Dražić, 2013).

1.4.5. Supervizija v socialnem delu

Strokovnim delavkam v socialnem varstvu po trenutnih pravilih v Sloveniji pripada tudi supervizija, ki jim lahko prav tako služi kot pomoč pri premagovanju etičnih dilem. V superviziji učenje poteka na podlagi konkretnih primerov, ki jih socialne delavke podelijo s sodelujočimi. V skupini predstavijo etične dileme, s katerimi se srečujejo v praksi, in upajo, da jim bo supervizorka za dober zgled etičnega odnosa in ravnanja (Videmšek, 2021).

Dražić (2013) navaja, da supervizija strokovne delavke uči razmišljati in reflektirati o določenih primerih ter s tem pomaga pri grajenju lastne poklicne identitete. Procesi, ki se dogajajo tekom supervizijskih srečanj, so sestavni del načinov sprejemanja etičnih odločitev in ozaveščanje le-teh pripomore h kakovostnejšemu delu v praksi. Supervizantke se lahko torej skozi supervizijo učijo etičnega razmišljanja in ozaveščanja postopka sprejemanja etičnih odločitev pri sodelovanju z ljudmi (Dražić, 2013).

Kobolt in Žorga (2006, str. 152–157) pišeta o treh poglavitnih funkcijah supervizije, in sicer administrativni, izobraževalni in podporni. Administrativna funkcija govori o odgovornosti supervizantk in supervizorjev do aktualnih politik, etike in standardov, ki jih predpisujejo institucije in nadzorni organi. Na izobraževalni ravni supervizija prinaša supervizantkam možnost prenašanja teoretičnega znanja v prakso in reflektiranje preteklih težavnih situacij. V okviru podporne vloge supervizantke dobijo osebno in strokovno podporo, ki jim pomagata tudi pri preprečevanju izgorevanja (Kobolt in Žorga, 2006, str. 152–157).

V pravilniku, ki ureja izvajanje supervizije na področju socialnega varstva, je zapisano, da je supervizija strokovno-etična dolžnost in potreba zaposlenih na tem področju. Prav tako jo opredeljuje kot tehniko nenehnega učenja skozi delo, ki omogoča kakovostnejše opravljanje

dejavnosti in spodbuja razvoj posameznice. S pomočjo supervizije se varuje kakovost strokovnega dela v organizacijah, poleg tega pa je tudi metoda poklicnega spremljanja (Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva, 2003).

Supervizija je zrasla kot praksa v poklicih pomoči in ponuja različne modele in pristope, ki se razvijajo in posodablajo. Supervizija v socialnem delu se razlikuje od supervizije v drugih poklicih, in sicer zaradi tega, ker socialnim delavkam pripada skozi celotno kariero in ker se supervizija pogosto odvija znotraj organizacije, sploh ko govorimo o centrih za socialno delo ali večjih organizacijah (Beddoe, 2011).

Hvala (2003, str. 90) pojasnjuje, da proces supervizije podpira strokovno etiko. Naloga supervizorja je, da do potankosti pozna etična določila poklica, za katerega izvaja supervizijo. Prav tako mora supervizor med potekom supervizije preveriti, ali vsaka supervizantka pozna in se ravna po etičnem kodeksu svoje profesije. Debata o etičnih določilih se mora odpreti na samem začetku supervizijskega procesa in vsakokrat, ko se pojavijo etične dileme ali dileme glede vrednot poklica (Hvala, 2003, str. 90).

Glišovič Meglič (2004, str. 266–267) piše o tem, da je za uspešno supervizijo v prvi vrsti pomemben odnos med supervizorjem in strokovno delavko. Bistvo dobrega supervizijskega odnosa tako predstavljata medsebojno zaupanje supervizorja in supervizantke ter spoštovanje njegovega značaja in preteklih izkušenj. Ker učenje v superviziji poteka prek odnosa, je prav od kakovosti tega odvisno, koliko bo supervizantka odnesla od same supervizije. Osrednjega pomena je, da supervizor dopusti strokovni delavki, da išče lastne poti reševanja težav in dilem (Glišovič Meglič, 2004, str. 266–267).

Cilji supervizije, kot jih navaja Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva (2003), so:

- širjenje in poglobljanje znanj, metod in tehnik strokovnega dela;
- širjenje poklicnega izkustvenega znanja;
- preprečevanje odtujenega odnosa do dela in izgorelosti strokovne delavke;
- krepitev strokovne avtonomije;
- oblikovanje poklicne identitete;
- opredeljevanje lastne vloge, razumevanje vlog in odgovornosti v delovnem procesu;
- razmejevanje med osebnim in poklicnim v procesu dela;
- uvajanje procesa poklicne refleksije;
- povezovanje in kakovostnejše sodelovanje izvajalcev in nosilcev dejavnosti socialnega varstva.

Glišovič Meglič (2004, str. 266) pojasnjuje, da je osnovni cilj supervizije ta, da se strokovni delavki omogoči učenje in se ji pomaga, da pride do svoji lastnih idej za reševanje problemov, na katere naleti med sodelovanjem z ljudmi. Supervizija predstavlja tudi najučinkovitejše soočanje s težkimi in obremenjujočimi situacijami ter pripomore k zmanjšanju občutka preobremenjenosti.

Supervizija je torej namenjena vsem strokovnim delavkam, ki delajo z ljudmi, in tudi njihovim uporabnikom, saj zaradi reflektiranja preteklih delovnih odnosov skozi supervizijski proces zagotavlja boljšo kakovost storitev tudi zanje.

2. Formulacija problema

Za temo etičnih dilem sem se začela zanimati v drugem letniku študija socialnega dela, ko sem opravljala prakso v nevladni organizaciji, ki deluje na področju duševnega zdravja. Na istem področju sem ostala tudi naslednje leto, ko sem prakso sicer opravljala v drugi nevladni organizaciji, ki pa je imela na istem mestu zgoščenih več programov (dnevni center, stanovanjska skupina, program zagovorništva). Skozi prakso sem se lahko tako tudi sama srečevala z etičnimi dilemami, ki so bile po mojem mnenju glede na področje delovanja nekoliko specifične. Socialne delavke na tem področju so namreč po mojih opazanjih večkrat razpete med zaupanjem uporabnika in njegovimi družinskimi člani ter pravili organizacije. Njihove odločitve lahko imajo velikokrat ključne posledice za uporabnikovo nadaljnje življenje. Prav zaradi tega sem si želela ugotovljati, s kakšnimi etičnimi dilemami se srečujejo socialne delavke na tem področju in kako si pomagajo pri njihovem razreševanju.

V diplomskem delu bi želela opozoriti na etične dileme, s katerimi se spopadajo socialne delavke na področju duševnega zdravja, saj verjamem, da so tukaj prisotne določene specifikke. Če omenim eno izmed njih: socialne delavke v dnevni centrih in stanovanjskih skupinah vsakodnevno spremljajo uporabnike in včasih manjše kršitve hišnega pravilnika spregledajo, saj bi lahko v nasprotnem primeru sledila tudi izključitev posameznika. V tem primeru bi uporabnik izgubil še eno, včasih pa tudi edino osebo oziroma organizacijo, ki mu je nudila oporo pri soočanju s težavami v duševnem zdravju.

Pomemben vidik vidim tudi v občutku preobremenjenosti socialnih delavk ob trku nasprotujočih si vrednot in pričakovanj. Zaradi tega se mi zdi pomembno večkrat spregovoriti o tej temi, da bodo strokovne delavke dobile občutek, da niso edine, ki se soočajo s takšnimi težavami, in da lahko dobijo veliko podpore na supervizijskih srečanjih, pri svojih sodelavkah, v Kodeksu etičnih načel v socialnem varstvu ter v Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije.

2.1. Raziskovalna vprašanja

R1: S katerimi etičnimi dilemami se spopadajo socialne delavke na področju duševnega zdravja?

R2: Katere načine uporabljajo socialne delavke na področju duševnega zdravja pri razreševanju etičnih dilem?

R3: V kolikšni meri se socialne delavke na področju duševnega zdravja pri spopadanju z etičnimi dilemami opirajo na kodeks etičnih načel in v kolikšni meri etične dileme izpostavljajo na supervizijskih srečanjih, če imajo to možnost?

R4: Kakšne vrste podpore dobijo socialne delavke na področju duševnega zdravja znotraj organizacije, kjer delajo? Kako se jim nudi ta podpora?

R5: Kakšne oblike podpore bi si socialne delavke na področju duševnega zdravja še želele pri razreševanju etičnih dilem?

3. Metodologija

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla v okviru diplomskega dela, je kvalitativna, osnovno izkustveno gradivo pa predstavljajo besedni opisi. Zbrano gradivo sem tudi obdelala in analizirala na besedni način. Glede na stopnjo v procesu spoznavanja je moja raziskava eksplorativna oziroma poizvedovalna, saj je bil moj namen odkriti probleme in jih formulirati. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva pa je moja raziskava izkustvena oziroma empirična, saj sem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo (Mesec, 2009). V primeru mojega diplomskega dela to gradivo predstavlja podatke o etičnih dilemah socialnih delavk na področju duševnega zdravja, načinu reševanja teh dilem, opiranju na kodeks etike v primeru etičnih dilem, izpostavljanju dilem na supervizijah, vrstah podpore, ki jih dobijo znotraj organizacije, kjer delajo, in o oblikah podpore, ki bi si jih socialne delavke pri svojem delu še želele oziroma bi jih potrebovale.

3.2. Merski instrument

Merski instrument, ki sem ga uporabila pri raziskovanju, je bil vodilo za delno standardiziran intervju (priloga 1). To je pomenilo, da sem imela nekaj vprašanj sestavljenih vnaprej, a sem jih pri posameznih intervjujih prilagajala glede na odgovore sogovornice in dodajala še podvprašanja. Vprašanja v vodilu za intervju so bila odprtega tipa, da so lahko sogovornice s svojimi besedami povedale, kar želijo in čutijo na podlagi njihovih izkušenj (Mesec, 2009). Vodilo (priloga 1) vsebuje 12 vprašanj odprtega tipa.

3.3. Populacija in vzorec

Populacijo v moji raziskavi so sestavljali vsi socialni delavci v Sloveniji, ki so v času zbiranja podatkov (17. 11.–20. 12. 2022) opravljali svoje delo na področju duševnega zdravja.

Vzorec je bil priročen in neslučajnostni, saj sem sogovornike iskala v organizacijah, ki delujejo na področju duševnega zdravja, in sicer na območju koroške regije. Konkretno je vzorec sestavljalo šest socialnih delavk, do katerih sem prišla prek poznanstev. Pet izmed sodelujočih socialnih delavk v raziskavi je zaposlenih v nevladnih organizacijah, ki delujejo na

področju duševnega zdravja, ena pa je zaposlena v primarni instituciji socialnega dela, na centru za socialno delo.

3.4. Zbiranje podatkov

Empirično gradivo za svojo raziskavo sem pridobila z intervjuvanjem šestih socialnih delavk, ki so zaposlene na področju duševnega zdravja. Za pogovore sem se dogovorila z ustnim dogovorom prek telefonskega klica ali e-poštnih sporočil. Vlogo spraševalca sem prevzela sama, spraševanje pa je potekalo ustno in neposredno. Pred izvedbo intervjujev sem si zastavila in oblikovala smernice oziroma vodilo za intervju, ki sem ga prilagajala posameznim intervjuvankam.

Intervjuji so bili sestavljeni iz vprašanj odprtega tipa, saj sem želela sogovornicam dopustiti prost tok misli in pridobiti raznovrstne odgovore na zastavljena vprašanja. Intervjuje sem izvajala v času 17. 11.–20. 12. 2022, in sicer v prostorih organizacij, kjer so zaposlene moje sogovornice. Pogovorov s socialnimi delavkami nisem časovno omejevala, saj sem želela, da se razvije globoka in odprta debata, ki mi je omogočila boljši vpogled v temo etičnih dilem socialnih delavcev na področju duševnega zdravja. Intervjuji so trajali nekje od pol ure do ene ure.

Pri intervjuvanju sem z dovoljenjem vsake socialne delavke posebej uporabila snemalnik zvoka, s katerim sem si olajšala transkripcije intervjujev in s tem tudi samo obdelavo podatkov. Posnete intervjuje sem po izvedbi transkribirala.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

S pomočjo intervjujev sem pridobila podatke, ki sem jih obdelala na kvalitativen način. Najprej sem naredila transkripcije zvočno posnetih intervjujev, tako da sem jih zapisala v Wordov dokument in jih uredila. Pred vsak intervju sem nato zapisala številko intervjuja. Med ponovnim branjem vseh transkriptov intervjujev sem v njih označila enote kodiranja. Intervjuje sem označila s črkami od A do F, izjave pa s številkami od ena naprej. Te izjave sem potem prekopirala v tabelo za odprto kodiranje. Vsaki izjavi sem določila pojem, kategorijo in temo (*So tudi neki pokloni daril s strani uporabnikov* (E19)). Nekaterim izjavam sem po potrebi pripisala tudi nadkategorijo, zato te niso zapisane pri vsaki izjavi. V primeru, ki sem ga zapisala zgoraj, je pojem *poklon darila*, kategorija *sprejem uporabnikovega darila* in tema *etične dileme*.

Na podlagi odprtega kodiranja (priloga 3) sem enake teme in kategorije združila ter jih prikazala z osnim kodiranjem (priloga 4), pri katerem sem iskala odnose znotraj posamezne kategorije. Temu je sledilo še odnosno kodiranje (priloga 5), kjer sem med seboj primerjala dobljene in definirane kategorije ter jih razporedila v domnevne odnose. Na koncu je sledil še zapis rezultatov, razprave, sklepov in predlogov.

4. Rezultati

V nadaljevanju bom predstavila rezultate svoje raziskave. Zaradi lažje preglednosti sem dobljene podatke razdelila na šest glavnih tem, ki so se pojavljale. Te teme so:

- vrste etičnih dilem socialnih delavk na področju duševnega zdravja;
- načini razreševanja etičnih dilem na področju duševnega zdravja in vrste podpore znotraj organizacije;
- opora kodeksa etičnih načel na področju duševnega zdravja;
- izpostavljanje etičnih dilem na supervizijskih srečanjih;
- želje po drugih oblikah podpore na delovnem mestu.

Za boljšo ponazoritev pridobljenih rezultatov bom uporabila tudi nekatere izjave iz intervjujev s socialnimi delavkami, ki bodo zapisane z ležečo pisavo.

4.1. Etične dileme socialnih delavk na področju duševnega zdravja

Analiza pridobljenih podatkov je pokazala, da se prav vse socialne delavke, s katerimi sem opravljala intervjuje, soočajo z etičnimi dilemami pri svojem delu in se jih zavedajo (*»... ja, tudi kdaj pride do tega.«* (B12), *»Ja, dejansko je dilem kar nekaj.«* (D10), *»V bistvu je ... seveda so dileme.«* (F20)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da je doživela etične dileme v smislu kulturnih razlik med njo in uporabniki (*»... doživiš dileme, v smislu mogoče kulturnih stvari, ker je kultura nekaterih drugačna kot naša.«* (A24)). Več socialnih delavk je omenjalo etične dileme pri sodelovanju z uporabniki, ki se dotikajo dvojnih vlog ter prepletenosti osebnih in profesionalnih vlog (*»Na mojem delovnem mestu bi lahko rekla, da predvsem to, da si skozi v dvojnih vlogah, ker si sam na programu in drugače že skoraj ne gre.«* (A29), *»... v naših programih se dostikrat naše vloge prepletajo in smo dostikrat tudi v vlogi nekih neformalnih oblik, druženje in podobno.«* (B21), *»Pri mojem delu se zelo prepletajo profesionalne in osebne vloge, sploh ko govorimo o dnevnem centru.«* (C11)). V povezavi s tem se je intervjuvanka spraševala tudi o svoji zadostni strokovnosti (*»In potem se sprašuješ ali delaš dovolj strokovno, če se vse te vloge prepletajo.«* (A31)). Ena izmed socialnih delavk je omenila še specifično dilemo, ki jo lahko prav tako umestimo v kategorijo dvojnih vlog oziroma prepletenosti vlog (*»Moja dilema, kar je še bila, ki sem jo nazadnje izpostavila in je bila najtežja v mojem življenju. Gre za to, da je tudi moja mama uporabnica.«* (A32)). Socialna delavka se je v tem primeru soočala z vrsto težav, ki jih je s sabo potegnila njena specifična etična dilema (*»Jaz imam sicer*

dogovor z mamo, ko pride v dnevni center. Jaz sem v službi strokovna delavka, doma pa sem hčerka. Ker jaz ne vem drugače, kako naj to vlogo razmejim.» (A38), »Sem imela dileme tudi pri tem, kako jo predstaviti ostalim uporabnikom, da je to moja mama, ki bo tudi obiskovala dnevni center, da ne bodo mislili, da ima kakšno protekcijo.« (A39)).

Socialne delavke so v intervjujih omenile dileme glede pristopa do uporabnikov in postavljanja mej (*»... tako da je res dilema, kako pristopiti do uporabnice, da bo razumela na pravi način.« (C10), »... to so res take dileme, prisiliti mi ljudi ne moremo, da jemljejo terapijo, je pa to eden izmed pogojev, da ostajajo v naši stanovanjski skupini.« (D17), »Tu je dilema, ko prideš k nekomu, pa vidiš, kaj rabi, ampak on to odklanja in ne želi. Kaj boš v tem trenutku naredil?« (F29)). Med intervjuji so socialne delavke kot etično dilemo omenjale tudi prinašanje daril s strani uporabnikov (*»Lahko mogoče omenim tudi darila.« (C16), »So tudi neki pokloni daril s strani uporabnikov.« (E19), »Kot dilemo lahko tudi omenim mogoče kakšno prinašanje pozornosti, kot kakšne čokolade, kavice in podobno.« (F35)). Pri sprejemanju daril je ena izmed socialnih delavk izpostavila dilemo glede sprejetja darila, saj ne želi užalostiti uporabnika (*»Zdaj, kako ravnati na način, da ga ne užališ, da se ne bo počutil manjvrednega, ker ne želiš sprejeti njegovega darila.« (C19)). Več socialnih delavk je omenilo tudi, da daril večjih vrednosti ne sprejemajo, ker jih ne smejo in ker niti nimajo namena, ter to vedno razložijo tudi uporabnikom (*»Kadar pa gre za darilo neke vrednosti, se pa potem seveda z njim pogovoriš in mu poskušaš razložiti, da darila ne moreš sprejeti.« (C21), »Da bi mi pa dali kako verižico ali kaj večje vrednosti, potem bi pa jaz rekla, da tega pa res ne morem sprejeti, da ne smem vzeti, da tudi nimam namena.« (E22)). Vse socialne delavke so si bile enotne glede sprejemanja manjših pozornosti, saj so dejale, da razumejo prinašanje malenkosti kot znak hvaležnosti in slovenske folklore ter da jih z veseljem sprejmejo, če se uporabniki zaradi tega bolje počutijo.****

Ena izmed socialnih delavk je omenila tudi etične dileme glede intervencij, ki so v tem primeru specifične za socialne delavke, ki delujejo v stanovanjskih skupinah (*»Dileme so tudi vedno pri teh, kar sem prej rekla, intervencijah.« (D14)). V intervjujih so bile omenjene tudi dileme, ki se tičejo jemanja psihiatrične terapije in s tem tudi motiviranja uporabnikov k jemanju (*»Težave, dileme so, vemo, da ta psihiatrična terapija pušča posledice.« (D15)). Socialna delavka iz pisarne za informiranje in svetovanje je govorila tudi o dilemah glede agresivnosti uporabnikov, s katero se včasih spopada (*»Ja, ravno to, recimo kakšna agresija – a je prav, da se ti obrneš kar na policijo ali sam poskušaš. To mene, bi rekla, tako neprijetno presenetil.« (E17)).***

Socialne delavke so v intervjujih z mano podelile tudi kar nekaj situacij, ki jih same vidijo kot dileme, čeprav to niso. Ena izmed strokovnih delavk, ki nastopa na višjem položaju v

organizaciji, kjer je zaposlena, je omenila, da se sooča s težkimi situacijami na področju kadrovanja (*»Ja, mogoče ravno dileme, kar se tiče kadrovanja.«* (B16), *»Dostikrat je dilema to, kako potem delavcem razložiti mogoče takrat, ko pa ni možnosti za zaposlitev v naših programih. To so mogoče takšne najtežje dileme.«* (B18)). Poleg težkih situacij, ki se tičejo kadrovanja, je ena izmed socialnih delavk povedala, da se sooča s praktičnimi vprašanji glede motiviranja uporabnikov k napredku, ki jih sama vidi kot dilemo (*»To so potem take dileme, kako motivirati, ker dejansko za to niso motivirani.«* (D12)). Prav tako so se socialne delavke soočale tudi s tem, kako uporabnikom povedati, da je število ljudi, ki potrebujejo pomoč, ogromno in da zaradi tega ne morejo biti vedno na razpolago (*»Kako jim to dopovedati, da niso edini s težavami, saj je število uporabnikov veliko.«* (E27)). Čeprav so intervjuvanke vse zgornje situacije opisale kot situacije dilem, jih tja ne moremo umestiti, saj se ne skladajo z definicijo etičnih dilem. Vse te situacije lahko tako opišemo kot zahtevne situacije pri delu socialnih delavk.

4.2. Razreševanje etičnih dilem na področju duševnega zdravja in vrste opore znotraj organizacije

Intervjuvane socialne delavke so omenjale različne načine razreševanja etičnih dilem, na katere so naletele med svojim delom na področju duševnega zdravja. Tri sogovornice so omenjale, da pri razreševanju etičnih dilem, na katere naletijo, nimajo težav, saj imajo že dolgo kilometrino, ki jim pri tem pomaga (*»Moja prednost pri tem je zagotovo kilometrina. Ker res sem toliko let.«* (A21), *»Se pravi jaz temu rečem kilometrina in izkušnje iz prakse, ti to zelo veliko da.«* (D33), *»No po takih letih bi lahko rekla, da že kar veš.«* (E30)). Socialne delavke se torej v veliko primerih opirajo na svoje pretekle izkušnje in na načine za razreševanje dilem, ki so bili uspešni že v preteklosti.

Poleg kilometrine so socialne delavke omenjale tudi, da svoje dileme predebatirajo s sodelavkami, ki so jim v veliko pomoč in podporo. Še posebej se je to izkazalo v organizaciji, kjer je v eni enoti zaposlenih več socialnih delavk in uporabniki prehajajo od ene do druge. Včasih gre le za preprost pogovor in izražanje mnenj, spet drugič gre za poglobljene intervizije med sodelavci (*»Meni največ pomeni, da imamo s sodelavkami o tem že prej, ko opažamo neke spremembe, ogromno intervizij.«* (D23), *»Intervizija je med sodelavkami, se usedemo dol, podebatiramo o težavi, problemu, vsaka pove svoje videnje.«* (C23), *»... predvsem pa seveda s kolegi skomuniciram, da potem dobim malo različna mnenja še drugih kolegov in se potem*

lažje odločim o določeni situaciji.» (B15)). V enem izmed intervjujev je socialna delavka omenjala, da ji pogovor s sodelavkami ponudi nov vpogled v situacijo, ki ga sama zaradi prevelike vpetosti v problem večkrat spregleda. Medsebojna podpora in pomoč se kažeta tudi v primerih, ko je socialna delavka na programu sama, saj je ena izmed njih omenjala, da se lahko za napotek obrne na strokovne delavke iz drugih enot (»Pokličem strokovno delavko iz drugih enot in jo vprašam, kako bi ona to rešila.» (A52)*). Socialna delavka iz ene izmed nevladnih organizacij je povedala, da ji prednost predstavlja tudi to, da so zaposlene v organizaciji iz različnih strok in se lahko tako kadarkoli obrne po pomoč k strokovni delavki, ki ima določena specifična znanja, ki jih takrat potrebuje (*»... se imam znotraj organizacije kam obrniti po podporo, ker nas je toliko in imamo vse neka specifična znanja.» (D47)*).*

Socialne delavke svoje etične dileme razrešujejo tudi na supervizijskih srečanjih. Večina sodelujočih v raziskavi je namreč povedala, da se redno udeležujejo supervizijskih srečanj in na njih izpostavljajo etične dileme, na katere naletijo med sodelovanjem z uporabniki (*»... ja, imam občutek, da lahko brez pomisleka izpostavim svoje dileme na teh srečanjih in imam tudi vsakič možnost, da jih izpostavim.» (A56)*, *»... kasneje, potem pa na superviziji, kjer pa nas je vključen še širši krog in tudi s pomočjo supervizorke pridemo do tega, kako je smiselno ravnati. In to je potem največja pomoč.» (D25)*).

Kot način za razreševanje etičnih dilem so socialne delavke med pogovori omenjale tudi multidisciplinarne time, obračanje na strokovnjake drugih strok, kot so psihiatri, in pomoč širše skupnosti. Vsi ti zunanji akterji jim ponudijo drugačen pogled na situacijo etične dileme (*»Vedno sodelujemo multidisciplinarno in se mi zdi, da tako lahko najboljše poskrbimo za naše uporabnike.» (B25)*, *»... se mi zdi pomembno tudi sodelovanje s širšo skupnostjo.» (C36)*, *»... je pomemben multidisciplinaren tim, sodelovanje z različnimi akterji.» (C37)*). Iz tega lahko sklepamo, da socialnim delavkam ob težavah veliko pomeni timsko sodelovanje, ki jim nudi občutek povezanosti in zaupnosti. Prav zaradi tega povezovanja lahko organizacije bolje pomagajo svojim uporabnikom, saj je pri reševanju težav in dilem prisotnih več vidikov in s tem upoštevanih več dejavnikov. Skupaj tako vsi akterji iščejo najboljše rešitve za svoje uporabnike. Socialne delavke so v intervjujih velikokrat omenjale tudi, da se v primeru dilem obrnejo na svojo vodjo (*»Kaj bi lahko rekla? Da se obrnem na vodjo.» (E28)*). Lahko bi rekli, da se strokovne delavke obračajo na svoje vodje, ker čutijo, da so tudi one odgovorne za uporabnike, in ker verjamejo, da imajo nadrejene več izkušenj in kompetenc za rešitev problemske situacije. Ena izmed socialnih delavk je omenila tudi, da se v primeru dilem po razbremenitev obrne k svojim domačim, spet druga pa, da si sama plača kakšno psihoterapijo, ki ji pomaga pri razbremenitvi in delu na sebi, kar posledično pomaga tudi pri učinkovitejšem

reševanju težkih situacij. Z njo se je strinjala še ena socialna delavka, ki je dejala, da je narava dela socialne delavke takšna, da moraš veliko delati na sebi (*»Se mi pa zdi, da tudi zelo pomaga delo na sebi. Naša narava dela je pač taka, da moraš delati tudi sam na sebi.«* (B33)). Sogovornica v enem izmed intervjujev je z mano podelila tudi to, da se dileme včasih razrešijo same od sebe in se tako včasih obremenjuje brez potrebe (*»... se pa vedno izkaže, da to niti ni zmeraj moja odločitev, da se stvari same na en način izpeljejo, ne glede na to, ali imam jaz tu težavo ali ne.«* (F42)).

Pogosto je bilo v intervjujih kot pomoč pri razreševanju dilem omenjeno tudi izobraževanje, ki socialnim delavkam nudi občutek večje kompetentnosti. Ena izmed socialnih delavk je med pogovorom omenila, da se ji zdijo izobraževanja nujna (*»Izobraževanja pa ja, se mi zdijo nujna.«* (F71)). Izobraževanja so večinoma organizirana na ravni posamezne organizacije, kjer imajo socialne delavke tudi same možnost predlaganja teme predavanja (*»... vedno lahko predlagamo izobraževanja in po tem se vidi, ali je interes znotraj celotne organizacije. Potem pride predavatelj do nas ali pa mi organizacija omogoči izobraževanje drugje ...«* (D45), *»Pomaga tudi, če ima kdo kako specifično željo po kakšnem ciljnem izobraževanju ... da si kaj olajšamo pri svojem delu, je tudi možno.«* (B42)). Nekatere socialne delavke so omenjale tudi, da so izobraževanja, ki jih nudi njihova organizacija, slabše kakovosti. Nekaj izmed njih jih je dejalo, da poskušajo biti pri izobraževanju samoiniciativne (*»... seveda, da se tudi sam izobražuješ in pač s tem dobiš še dodatne izkušnje, pa si teoretično malo bolj podkrepljen.«* (C29), *»Jaz se na primer tudi vedno izobražujem.«* (A50)). Ta samoiniciativnost pomeni tudi, da si socialne delavke izobraževanja o temi, ki jih res zanima, plačajo same (*»Če pa je meni v interesu, meni osebno, si pa tudi sama plačam izobraževanje.«* (D46)). Dve izmed intervjuvank sta dejali, da z izobraževanji v okviru organizacije nista zadovoljni, saj se izvajajo premalokrat ali pa niso (bila) tako kakovostna (*»... v enem času, ko nismo imeli dovolj sredstev, nas je delodajalec napotoval na brezplačna izobraževanja, ki pa niso bila dovolj kakovostna.«* (F67), *»Mogoče tudi izobraževanja, jih je res premalo.«* (E50), *»V bistvu imamo enkrat na leto kako izobraževanje.«* (E51)).

4.3. Opora kodeksa etičnih načel na področju duševnega zdravja

Med raziskovanjem teme me je zanimalo tudi, v kolikšni meri se socialne delavke, zaposlene na področju duševnega zdravja, v primeru težav obračajo na Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu in na Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije. Vse socialne delavke, razen ene, so mi med pogovorom povedale, da se jim zdi kodeks pomemben in jim

predstavlja ogromno oporo v situacijah dilem (*»Ja, sigurno. Kot neka opora.«* (E32), *»Ja, seveda. Se mi zdi, da je pomemben.«* (A44)). Intervjuvanke so omenile, da jim kodeks ponuja smernice, po katerih morajo delati, in da skrbi za moralo v ozadju dela (*»... so jasno zapisane ene smernice in ja, je lahko v pomoč.«* (B27), *»... daje to moralo od zadaj, da malo pogledaš, da vidiš. Če si v kaki dilemi, je fajn malo pogledati.«* (A45)).

Socialne delavke so povedale, da imajo kodeks etike izobešen na vidnem mestu, ker lahko tako vanj pogledajo v vsakem trenutku (*»Tudi sama večkrat vmes pogledam vanj, saj ga imamo nalepljenega na vratih omare ...«* (B29), *»Ga imamo tudi natisnjenega, da ga lahko vedno pogledamo, ko smo v dilemi, in nam pomaga.«* (C31)). Omenjale so tudi, da je kodeks pomemben zaradi zaščite uporabnika, zato vedno poskrbijo, da je dostopen vsakemu, ki vstopi v prostore ali je vključen v programe organizacije (*»... jaz ga imam tu na vratih nalepljenega, da ga tudi uporabniki vidijo.«* (A46), *»Predvsem zato, kar se tiče zaščite njih – uporabnikov in mene.«* (D27)). Ena izmed socialnih delavk je omenila tudi, da se o kodeksu etike pogovarja tudi z uporabniki in s tem poskrbi, da razumejo njegove člene (*»In vedno je na vidnem mestu, da ga vidijo in potem včasih o njem tudi kaj predebatiramo.«* (A47)).

Zgoraj sem že omenila, da se je odgovor ene izmed sogovornic razlikoval od odgovorov drugih intervjuvank. Dejala je namreč, da si sama v primeru dilem ne pomaga s kodeksom etike oziroma da ga že od časa strokovnega izpita ni odprla (*»... jaz po pravici povem, da ga, odkar sem naredila faks, oziroma potem tudi strokovni izpit, nisem več šla pogledat in prebrat.«* (F49)). To seveda ne pomeni, da se strokovna delavka ne drži načel, ki so v kodeksu zapisana, temveč le to, da se ji zdi, da je stvari iz kodeksa tako ponotranjila, da ji ga ni treba odpirati za namen branja in osveževanja njegovih načel (*»Se mi zdi, da so tiste stvari, ki so tam napisane, da se ti na en način zdijo tako umetne, ker v bistvu ti ponotranjiš te stvari.«* (F50)).

Ena izmed socialnih delavk je na tej točki omenila tudi pomembnost vseh ostalih pravilnikov, zakonov in kodeksov, ki urejajo njihova delovna mesta (*»Vse, kar je na papirju, ali so to določeni pravilniki, zakoni in pa kodeks, je merodajno in absolutno pomaga takrat, ko smo v dilemi.«* (B28)). Pomembno je vedeti, da se lahko socialne delavke obrnejo še na ostale pravilnike (statuti društev ipd.), ki jim lahko pomagajo, ko se znajdejo v situaciji etičnih dilem. Pri tem se je treba zavedati, da so etične dileme pogosto prisotne takrat, ko neka zadeva ni zakonsko urejena ali pa je etično ravnanje celo v nasprotju z zakonom ali pravilnikom društva. V tem primeru bo obračanje na pravilnike nesmiselno ali celo škodljivo za uporabnika.

4.4. Izpostavljanje etičnih dilem na supervizijskih srečanjih

Že prej sem omenjala, da si socialne delavke v primeru etičnih dilem pomagajo tudi s supervizijo, ki po trenutnih pravilih v Sloveniji pripada socialnim delavkam, ki so zaposlene na področju socialnega varstva. Socialne delavke so mi v intervjujih povedale, da se redno udeležujejo supervizije in da je ta nujno potrebna, saj jim predstavlja pomembno oporo (*»Je tudi nujno potrebna in tudi paše k naši pogodbi o zaposlitvi, k našemu delu ...«* (B31), *»... kasneje, potem pa na superviziji, kjer pa nas je vključen še širši krog in tudi s pomočjo supervizorke pridemo do tega, kako je smiselno ravnati. In to je potem največja pomoč.«* (D25)). Le ena izmed intervjuvank pa je z mano podelila, da trenutno ni vključena v supervizijsko skupino, ker ji pristop in vodenje supervizorke ne odgovarjata (*»Nisem zmogla potem na tak način, kot je ona vodila.«* (F59)). Povedala mi je tudi, da se je v preteklosti sicer vključevala v supervizijske skupine, kjer pa se etične dileme niso izpostavljale, ker je bilo po njenih besedah veliko drugih, bolj konkretnih stvari, s katerimi so se ukvarjali (*»... seveda je kar težko te stvari izpostavljati, ker je toliko drugih, bolj konkretnih stvari, kot pa so etične dileme, da se potem bolj s tistimi ukvarjamo kot s tem.«* (F61)). Prav tako je socialna delavka z mano podelila, da ji je bila intervizija vedno v večjo pomoč kot supervizija, saj ji v situacijah dilem najbolj pomaga pogovor s sodelavci (*»Mamo pa tudi možnost intervizij, kar je bilo vedno v večjo pomoč kot katerakoli supervizija, zato ker je bila večja specifična.«* (F54)).

Socialne delavke iz nevladnih organizacij so si bile enotne, in sicer so vse povedale, da imajo supervizijska srečanja enkrat na mesec (*»Ja, imamo supervizijo enkrat mesečno.«* (A54), *»... mi imamo enkrat na mesec supervizijo in je enkratna.«* (E35), *»Enkrat mesečno imamo supervizijo nekje dve uri in pol.«* (D36)). Intervjuvanke sem prav tako spraševala, ali imajo občutek, da lahko svoje etične dileme podelijo na supervizijskih srečanjih, in prav od vseh, ki delujejo na področju duševnega zdravja v nevladnih organizacijah, sem dobila pritrdilen odgovor. Povedale so mi namreč, da lahko izpostavljajo svoje dileme in da se znotraj supervizijske skupine počutijo varno (*»... ja, imam občutek, da lahko brez pomisleka izpostavim svoje dileme na teh srečanjih in imam tudi vsakič možnost, da jih izpostavim.«* (A56), *»Je pa res taka zaupna skupina ... tudi tukaj velja kodeks etičnih načel, ki jih ne kršiš, torej da ne nosiš nekih zaupnih informacij izven skupine, zato da se lahko počutiš varno in res lahko poveš tako, kot je.«* (C34)). Ena izmed strokovnih delavk je izpostavila, da je do sedaj sicer lahko podelila vse svoje dileme v supervizijskem krogu, a da verjetno znotraj skupine ne bi zmogla govoriti o bolj osebnih stvareh (*»... mogoče, če bi bilo kaj bolj osebnega, da ne bi mogla izpostaviti.«* (C33)). Spet druga socialna delavka je povedala, da ji zaradi tako močne

povezanosti supervizijske skupine ne bi bilo težko izpostaviti niti bolj osebnih tem (*»... smo res tako zelo povezane, tako da si lahko povemo tudi, če je kaj privatnega ali pa karkoli, tako da ni problem.«* (E44)).

Nekaj socialnih delavk je omenjalo tudi možnost individualnih supervizij. V primeru ene izmed nevladnih organizacij je socialna delavka omenila, da imajo zaposlene možnost individualnih supervizij, medtem ko je socialna delavka iz centra za socialno delo povedala, da te možnosti nima, bi si jo pa želela (*»Imamo pa seveda mi tudi možnost, da individualno supervizijo speljemo s supervizorko.«* (B38), *»Mislim pa, da bi bilo boljše, če bi imeli možnost individualne supervizijske obravnave.«* (F63)). Supervizija v organizacijah, kjer so zaposlene intervjuvanke, poteka na ravni celotne organizacije. Ponekod se programi med sabo mešajo, spet drugod imajo strokovne delavke posameznega programa ločeno supervizijo. (*»Imamo pa supervizijo skupaj s strokovnimi delavkami iz dnevnega centra in zagovorništva.«* (D37), *»Striktno imamo samo strokovne delavke dnevnega centra posebej supervizijo.«* (A55)). Socialna delavka, ki je omenila, da ima supervizijo skupaj z ostalimi programi, je dejala, da ji to predstavlja prednost, ker tudi uporabniki prehajajo iz enega programa v drugega in tako pridobijo več informacij (*»Dejansko vsi vemo za vse. Je to neka prednost. Ker naši uporabniki prehajajo med programi ...«* (D39)).

4.5. Želje po drugih oblikah podpore na delovnem mestu

Socialne delavke sem v intervjujih spraševala tudi po oblikah podpore, ki bi si jih na delovnem mestu še želele. Tri izmed šestih intervjuvank so mi med intervjujem povedale, da jim je v organizaciji, kjer delajo, na voljo vsa potrebna podpora, ki jo potrebujejo, v primeru, da naletijo na etično dilemo. Že zgoraj sem tako pisala, da si v primeru etičnih dilem pomagajo z različnimi načini za reševanje dilem, pa naj bo to pogovor s sodelavci, intervizija, supervizija, pogovor z vodjo programa, skrb zase, razna izobraževanja ali kaj drugega. Preostale intervjuvanke pa so z mano podelile, da bi si vseeno želele še dodatne podpore na ravni organizacije. Dve izmed njih sta povedali, da bi si želeli večje povezanosti in sodelovanja celotnega tima (*»Manjkata pa nam to povezovanje celotnega kolektiva in komuniciranje celotnega kolektiva.«* (B45), *»Pogrešam večjo povezanost, to pa pogrešam. Včasih smo imeli kolegije na tri mesece, zdaj pa tega ni ...«* (E48)). Socialna delavka je omenila tudi, da bi ji srečevanje s kolegi prineslo dodatne izkušnje in mnenja, ki bi ji lahko prišla prav, ko bi sama naletela na podobno težavo (*»Tako da to pa res pogrešam, večjo povezanost, pa da se večkrat srečujemo, da si izmenjamo kaka mnenja in izkušnje in tako naprej.«* (E49)).

Dve strokovni delavki sta se ustavili tudi pri izobraževanjih. Ena izmed njiju je povedala, da bi si želela več izobraževanj na delovnem mestu, druga pa, da jih je sicer dovolj, a da bi si sama večkrat izbrala kakšno drugo izobraževanje, če bi bila izbira vselej njena (*»Mogoče tudi izobraževanja, jih je res premalo.«* (E50), *»... če bi si lahko sama izbrala, bi si zagotovo izbrala kakšna druga izobraževanja.«* (F68)). Dejala je tudi, da so pri izbiri izobraževanj omejeni z višino finančnih sredstev, ker so nekatera izobraževanja predraga (*»Smo sicer omejeni s finančnimi sredstvi. Včasih povejo, da se kam ne smeš prijaviti, ker ni dovolj finančnih sredstev.«* (F65)). Med intervjuvanjem je bila izražena še ena želja po dodatni podpori na delovnem mestu, ki sem jo opisala že v prejšnji točki. To je bila želja po individualni supervizijski obravnavi, ki je po sogovorničinih besedah na centru za socialno delo ni na voljo.

5. Razprava

V tem poglavju povzemam glavne ugotovitve svojih raziskovalnih vprašanj v povezavi s teoretičnimi izhodišči, ki so predstavljena v poglavju s pregledom problematike.

S katerimi etičnimi dilemami se spopadajo socialne delavke na področju duševnega zdravja?

Vse sogovornice so v intervjujih povedale, da se pri svojem delu soočajo z etičnimi dilemami, ki jih Banks (2001, str. 11) opisuje kot situacijo, v kateri se znajde socialna delavka, ko mora izbrati med dvema enako neželenima možnostma in v tistem trenutku ne ve, kako se odločiti. Največ socialnih delavk je med intervjuvanjem omenjalo, da se soočajo z etičnimi dilemami v situacijah dvojnih vlog, iz česar lahko sklepamo, da so takšne etične dileme na področju duševnega zdravja pogoste. Pearson in Piazza (1997, str. 89) stanje dvojnih vlog opisujeta kot situacijo, ko socialna delavka pri sodelovanju z uporabnikom prevzame dve vlogi naenkrat. V tem primeru lahko gre za dve strokovni oziroma poklicni vlogi ali pa za kombinacijo poklicne in osebne vloge pomagajoče. Po pogovoru z eno od intervjuvank sem prišla do zaključka, da se sama sooča z obema situacijama dvojnih vlog, saj gre pri njej tako za združitev poklicne in osebne vloge (je hkrati hčerka in strokovna delavka uporabnice) kot tudi za prevzem dveh poklicnih vlog naenkrat (edina zaposlena v dnevnem centru). Pri ostalih sogovornicah, kjer je bilo moč zaznati dvojne vloge, pa gre predvsem za združitev dveh poklicnih vlog, torej vloge socialne delavke v kombinaciji z drugimi vlogami, kot so kuharica, družabnica, prostovoljka.

Sogovornice so pogosto omenjale tudi, da pri svojem delu naletijo na etične dileme v zvezi s prinašanjem daril s strani svojih uporabnikov. Socialne delavke so si bile v tem primeru enotne, saj so vse povedale, da manjše poklone sprejmejo, saj ne želijo užalostiti svojih uporabnikov, s katerimi v veliki večini sodelujejo na dolgi rok. V manjši meri so bile med intervjuvanjem izpostavljene tudi etične dileme v situacijah kulturnih razlik med socialnimi delavkami in uporabniki. Prav tako je bila zaradi položaja na delovnem mestu med pogovori izpostavljena še ena specifična dilema, ki se je dotikala področja kadrovanja in zaposlovanja novih sodelavcev. Pogosto so bile omenjene tudi dileme, ki se tičejo pristopa do uporabnikov in pa postavljanja mej pri sodelovanju z njimi. Ena izmed socialnih delavk je omenjala, da se sooča z dilemami glede motiviranja uporabnikov k jemanju psihiatrične terapije in napredku, spet druga pa, da se večkrat znajde v situaciji, ko ne ve, kako ravnati, ko se uporabnik obnaša agresivno. Redkeje so bile v intervjujih omenjene dileme glede preobremenjenosti in pa

specifične dileme glede intervencij, s katerimi se je soočala socialna delavka v stanovanjski skupini.

Katere načine uporabljajo socialne delavke na področju duševnega zdravja pri razreševanju etičnih dilem in kakšne vrste podpore dobijo socialne delavke na področju duševnega zdravja znotraj organizacije, v kateri delajo? Kako se jim nudi ta podpora?

Zgornji dve točki sem združila, ker sem ugotovila, da so načini, ki jih socialne delavke uporabljajo pri reševanju etičnih dilem, v veliko primerih tesno povezani s samo podporo, ki jim jo v teh primerih namenja organizacija, v kateri so zaposleni. Nekaj intervjuvank je na samem začetku pogovora o etičnih dilemah dejalo, da nimajo večjih težav pri razreševanju dilem zaradi svoje dolge kilometrine. Kljub temu se je v nadaljevanjih intervjujev izkazalo, da se pri reševanju takšnih situacij ne opirajo le na svoje pretekle izkušnje, temveč se povezujejo tudi z drugimi strokovnimi delavkami, sodelujejo na multidisciplinarnih timih in tako naprej. Kot navaja Banks (2009, str. 2) se morajo socialne delavke zavedati, da sta njihovi nalogi med sodelovanjem z uporabniki premislek o svojih odločitvah, kaj bi bilo treba narediti, in tudi presoja o tem, ali so bila ta ravnanja skladna ali ne. Tega se zavedajo tudi moje sogovornice, saj je bilo iz njihovih odgovorov razvidno, da se ob pojavu etične dileme vselej ustavijo in razmislijo o svojih naslednjih korakih.

Zelo pogosto so socialne delavke omenjale, da se v primeru etičnih dilem obrnejo na svoje sodelavke, ki jim predstavljajo ključno oporo in pomoč. Včasih gre pri opori sodelavk tudi za poglobljene intervizije o posamezni situaciji, ki socialne delavke obremenjuje. Pogovor s sodelavkami socialnim delavkam ponudi svež vpogled v situacijo in zaradi tega večkrat tudi boljšo rešitev. Pri socialnih delavkah, ki so v programih zaposlene same, se ta pomoč sodelavkam kaže prek telefonskih pogovorov s kolegicami iz drugih krajev in programov. Zelo pogosto se socialne delavke v primerih etičnih dilem obračajo na svoje vodje. Kot sem razbrala iz intervjujev, je tako zato, ker vodjam pripisujejo večjo odgovornost in od njih pričakujejo več izkušenj in kompetenc za reševanje etičnih dilem. Kot prednost pri reševanju etičnih dilem se je izkazalo tudi to, da je v isti organizaciji zaposlenih več profilov in se lahko tako socialna delavka, ki je to omenila, po pomoč obrne k različnim sodelavkam, ki imajo različna znanja. V zvezi s tem so socialne delavke omenjale tudi multidisciplinarne time, na katerih so prav tako prisotni strokovni delavci različnih strok, ki imajo različna znanja in vpoglede v posamezno situacijo.

Sogovornice so omenjale tudi, da si v primerih etičnih dilem pomagajo z razbremenitvijo, kar storijo v krogu domačih s pogovorom ali pa na psihoterapijah, ki jim pomagajo tudi za delo na sebi. Socialne delavke so kot pomembno podporo v primeru etičnih dilem omenjale tudi

dodatna izobraževanja na delovnem mestu, ki jih organizira posamezna organizacija, v kateri so zaposlene. Večina sogovornic je z izobraževanji, ki jih nudi organizacija, zadovoljna, dve pa sta omenili, da se izobraževanja izvajajo preredko in da niso preveč kakovostna. Zaradi tega so socialne delavke omenjale tudi, da so pri izobraževanju samoiniciativne in se velikokrat same pozanimajo o izobraževanjih v njihovi okolici. Ena izmed sogovornic je z mano podelila tudi mnenje, da se etične dileme včasih razrešijo same od sebe in se tako brez potrebe obremenjuje, a je že v naslednjih besedah z mano podelila mnenje, da je prav, da se ob etičnih dilemah ustavimo in premislimo. Iz tega lahko zaključim, da je edino pravilno, da se ob etičnih dilemah ustavimo, saj to pomeni, da jih znamo prepoznati in pravilno ravnati v naslednjih korakih reševanja. O tem piše tudi Dragoš (1996), ko navaja, da brez refleksije ne moremo vedeti, ali gre v določenem primeru za etično dilemo ali ne. V primeru, da se ob situacijah ne ustavimo in premislimo, se lahko zgodi, da spregledamo situacije, v katerih je etični premislek nujen za pravilno odločitev. Zelo pogosto so sogovornice kot način ali pomoč pri reševanju dilem omenjale tudi supervizijo, ki jo bom podrobneje razdelala v naslednji točki.

V opisu problematike sem med drugim pisala o korakih za reševanje etičnih dilem, kot jih opisuje Dragoš (2003, str. 290): *identificiranje, lociranje, evidentiranje, kvalificiranje, realiziranje in evalviranje*. V intervjujih se je izkazalo, da socialne delavke ne uporabljajo takšnih modelov za odločanje oziroma da uporabijo le nekaj korakov iz teh modelov, ko razmišljajo o tem, katera odločitev bi bila pravilna. O tem piše tudi Banks (2009, str. 4), ko pojasni, da se socialne delavke ne odločajo za uporabo teh modelov v praksi, ker ti niso ustvarjeni za uporabo v vsakdanjem življenju. To se je izkazalo tudi v moji raziskavi, saj se skozi to lepo vidi, da se socialne delavke po pomoč raje obrnejo k sodelavkam, ker je tako hitreje in učinkoviteje.

V kolikšni meri se socialne delavke na področju duševnega zdravja pri spopadanju z etičnimi dilemami opirajo na kodeks etičnih načel in v kolikšni meri etične dileme izpostavljajo na supervizijskih srečanjih, če imajo to možnost?

Socialne delavke, zaposlene v nevladnih organizacijah na področju duševnega zdravja, so si bile pri vprašanju o uporabi kodeksa etike enotne, saj so vse povedale, da se v situacijah etičnih dilem obračajo nanj. Prav tako so mi odgovarjale, da imajo kodeks etike vedno na vidnem mestu, da lahko same kadarkoli pogledajo vanj in da ga vidijo tudi uporabniki, ki prihajajo k njim. Vse socialne delavke nevladnih organizacij so se strinjale, da je kodeks etičnih načel pomemben in jim predstavlja ogromno oporo, ko se znajdejo v situacijah etičnih dilem. Nanj se največkrat sklicujejo predvsem v situacijah, ko je treba varovati zasebnost posameznega uporabnika, in v situacijah, ko je treba opozarjati na antidiskriminatorno prakso

(opozarjanje laičnih sodelavcev, prostovoljcev). Pomembne funkcije etičnega kodeksa opisuje Berlinger (1989, str. 69), ko navaja, da kodeks ločuje strokovne standarde od laičnih, pomaga pri usposabljanju strokovnih delavk k strokovnosti, razmeji stroko socialnega dela od drugih profesij, pomaga pri definiranju odnosa med socialno delavko in uporabnikom, varuje uporabnikove pravice in interese ter daje podlago za presojo, ali je prišlo do kršitev v etičnem ravnanju. Prav varstvo uporabnikovih pravic je omenjala tudi ena izmed intervjuvank, ki je govorila o varovanju uporabnikovih osebnih podatkov. Ena izmed socialnih delavk je v intervjuju povedala tudi, da se z uporabniki pogosto pogovarja o členih kodeksa etike, da jih tako lažje razumejo in v tem primeru vedo, do kakšnih kršitev njihovih pravic bi lahko prišlo. Ta vidik se mi zdi zelo pomemben, ker uporabnike spodbuja k samostojnosti in varovanju svojih pravic in interesov.

Ena izmed intervjuvanih socialnih delavk pa je z mano podelila, da kodeksa etičnih načel ne uporablja oziroma da vanj ne vpogleda v situacijah etičnih dilem, ker verjame, da ima člene kodeksa ponotranjene. Socialna delavka je sicer na svojem področju zaposlena že vrsto let in ima zaradi tega veliko izkušenj. Toda pomembno je vedeti, da se etična načela skozi leta spreminjajo in prilagajajo, kar pomeni, da je Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu in Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije dobro vedno znova prebrati. O tem piše tudi Sobočan (2011), ki navaja, da se morajo etična načela skozi čas dopolnjevati, saj lahko le tako zagotavljajo orodje za boj z nepravilnostjo in izključevanjem uporabnikov. Intervjuvanka iz primarne institucije socialnega dela je z mano podelila tudi mnenje, da se ji zdijo zapisana etična načela umetna in da je tudi to eden od razlogov, zakaj ga sama ne prebira. O abstraktni ravni etičnih kodeksov Sobočan (2011, str. 207) pojasnjuje, da ta povzroča težavo pri prenašanju vsebine v konkretno situacijo sodelovanja z uporabnikom, ker se vsebina kodeksov ne dotika realnega življenja.

Kljub tej abstraktnosti kodeksov in včasih težkemu prenašanju vsebine etičnih načel v prakso lahko zaključim s tem, da je opiranje na kodeks etike pomembno, ker so v njem, kot piše Banks (2009, str. 2), zapisana objektivna etična načela, ki pomagajo socialnim delavkam premisliti o svojih odločitvah in ravnanjih.

Med intervjuji so sogovornice odgovarjale tudi na vprašanja v zvezi s supervizijo in izpostavljanjem etičnih dilem na supervizijskih srečanjih. Vse intervjuvane socialne delavke so si bile enotne, ko so govorile o tem, da jim je supervizija na voljo. O tem piše tudi Videmšek (2021), ki navaja, da strokovnim delavkam po trenutnih pravilih v Sloveniji supervizija pripada in jim lahko služi tudi kot pomoč pri premagovanju etičnih dilem. Vse sogovornice, zaposlene v nevladnih organizacijah, so mi povedale, da imajo supervizijska srečanja na mesečni ravni in

da se jih redno udeležujejo. Prav tako so se vse strinjale, da lahko svoje etične dileme vedno izpostavijo na srečanjih, saj se v supervizijskem krogu počutijo varno. Intervjuvanka iz centra za socialno delo pa mi je povedala, da ni bila vključena v zadnjo supervizijsko skupino, ker ji vodenje in pristop supervizorke nista odgovarjala. Glišovič Meglič (2004, str. 266–267) piše o tej pomembnosti odnosa med supervizorjem in supervizantko ter navaja, da je prav od kakovosti odnosa med njima odvisno, koliko bo supervizantka odnesla od supervizije, saj učenje v njej poteka prek odnosa. V primeru moje sogovornice bi verjetno ob vključitvi v supervizijsko skupino, katere vodenje ji ne odgovarja, odnesla manj, kot bi lahko, če bi ji bila pristop in vodenje skupine po godu.

Socialne delavke, ki so bile v času intervjuvanja vključene v supervizijsko skupino, so razmišljale tudi o tem, ali bi lahko s supervizijsko skupino delile tudi bolj osebne zadeve. Ena izmed intervjuvank je povedala, da je sicer do zdaj lahko izpostavila vse svoje etične dileme, a da jih verjetno ne bi mogla, če bi bolj posegale v njene osebne zadeve. Druga sogovornica pa je povedala, da ji zaradi velikega občutka varnosti in povezanosti ne bi bilo težko izpostaviti niti bolj osebnih tem. Iz tega lahko sklepam, da velik dejavnik učenja in osebne rasti skozi supervizijsko skupino predstavlja tudi pripravljenost deljenja in odprtosti posamezne socialne delavke, ki je vključena v supervizijsko skupino. Prav tako je veliko odvisno od ostalih članic skupine in vodje. Zaključim lahko s tem, da ima skupinska kohezija v primeru supervizije ogromen pomen.

Socialna delavka iz primarne institucije socialnega dela je med intervjujem omenjala tudi, da etičnih dilem na superviziji nikoli ni izpostavljala, ker je bilo vedno več pomembnejših situacij. Tega naprej nisem podrobneje raziskovala, a se mi tukaj poraja vprašanje glede prepoznavanja pomembnosti etičnih dilem v praksi. Dražič (2013) namreč piše o tem, da so procesi, ki se dogajajo med supervizijskimi srečanji, sestavni del načinov sprejemanja etičnih odločitev. Ozaveščanje teh načinov pa pripomore h kakovostnejšemu delu v praksi. Pogovor o etičnih odločitvah med supervizijskimi srečanji je torej pomemben in pripomore k temu, da se socialne delavke učijo iz svojih izkušenj, napak in pravih dejanj. Med pogovori sta bili večkrat omenjeni tudi individualna supervizija in želja po njeni vzpostavitvi. Socialne delavke iz nevladnih organizacij so sicer omenile, da imajo to možnost, medtem ko je socialna delavka iz centra za socialno delo povedala, da te možnosti nima, bi si jo pa želela imeti in jo tudi izkoristiti.

Iz vseh pogovorov sem lahko izbrala, da socialne delavke supervizijo smatrajo za pomembno in jo v veliki večini uporabljajo kot način oziroma pomoč pri reševanju svojih strokovno-etičnih dilem. Zavedajo se, da je pomembna in da lahko prek nje pridobijo potrebno

podporo, ki jo v dani situaciji potrebujejo. Supervizija je torej strokovno-etična dolžnost in potreba zaposlenih na področju socialnega varstva, saj omogoča kakovostnejše delo in spodbuja razvoj posamezne strokovne delavke (Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva, 2003). Ravno to, kar piše v pravilniku, se je izkazalo tudi skozi mojo raziskavo.

Kakšne oblike podpore bi si socialne delavke na področju duševnega zdravja še želele pri razreševanju etičnih dilem?

Socialne delavke sem v intervjujih spraševala tudi o drugih vrstah podpore v primeru etičnih dilem, ki bi si jih še želele na svojem delovnem mestu. Tri izmed intervjuvank so se takoj strinjale, da jim je na voljo vsa potrebna podpora, ki jo potrebujejo, in torej nimajo želje ali potrebe po dodatni podpori s strani svoje organizacije. Preostale tri sogovornice pa so z mano podelile nekaj želja glede dodatne podpore, ki bi jim koristila v primeru etičnih dilem. V intervjujih so omenjale predvsem potrebo po večji povezanosti in sodelovanju celotnega kolektiva, ki s sabo prinaša tudi izmenjavo preteklih izkušenj in dobrih praks. Pri sogovornicah, kjer je bilo timsko sodelovanje boljše, se je namreč pokazalo, da uspejo veliko situacij etičnih dilem rešiti s pogovorom s sodelavkami ali s poglobljenimi intervizijami.

Nekaj dodatnih želja po podpori se je nanašalo tudi na izobraževanje na delovnem mestu, kjer sta si sogovornici zaželeli predvsem proste izbire izobraževanj, kar bi pomenilo, da ne bi bili omejeni s finančnimi sredstvi in da bi si lahko izobraževanja izbrali glede na svoja zanimanja. Izobraževanja, ki bi pri socialnih delavkah vzbujala zanimanje, bi namreč zagotovo pripomogla k večji kompetentnosti in mogoče tudi k boljšemu spoprijemanju s situacijami etičnih dilem v posameznih primerih. Kompetentnost je na primer v ameriškem nacionalnem kodeksu omenjena tudi kot temeljna vrednota socialnega dela in narekuje, da naj socialne delavke delujejo v okviru svojih pristojnosti ter razvijajo in krepijo svoje strokovno znanje (NASW, 2017). Iz tega lahko sklepamo, da bodo izobraževanja, ki socialno delavko pritegnejo in ji ponudijo drugačen vpogled v posamezne situacije, zagotovo pripomogla k boljšemu in kakovostnejšemu delu v praksi. Prav tako je bilo na tem mestu omenjeno tudi število izobraževanj na letni ravni, saj se ta po mnenju sogovornice izvajajo premalokrat oziroma se jih zaradi razpoložljivosti finančnih sredstev organizacij ne morejo udeležiti tako pogosto. V intervjujih je ena izmed sogovornic omenila tudi, da bi sama poskrbela za plačilo izobraževanja, če bi ji bilo to v interesu. Tega absolutno ne moremo pričakovati od vsake socialne delavke, saj gre tukaj poleg interesa tudi za vprašanje finančnih sredstev in nikakor ne moremo pričakovati, da bi prav vsaka izmed njih zmogla plačati izobraževanja, ki bi jo zanimala. Izobraževanja bi morala biti nasploh bolj kakovostna in dostopna vsem socialnim delavkam v okviru organizacij,

kjer so zaposlene, ne glede na višino finančnih sredstev ustanove. Poleg želj, ki so se nanašale na izobraževanje na delovnem mestu in na povezanost celotnega, tima pa je bila omenjena še želja po dodatni podpori prek individualne supervizijske obravnave, ko bi bila ta potrebna. V intervjujih z nekaterimi socialnimi delavkami iz nevladnih organizacij sem sicer izvedela, da je individualna supervizija zaposlenim tam na voljo, zato bi bilo dobro premisliti o tej možnosti tudi za zaposlene v državnih institucijah.

6. Sklepi

- Socialne delavke na področju duševnega zdravja se največkrat soočajo z etičnimi dilemami v situacijah dvojnih vlog, pri čemer gre tako za prevzem dveh poklicnih vlog kot tudi za združitev poklicne in osebne vloge socialne delavke.
- Socialne delavke se v organizacijah, ki delujejo na področju duševnega zdravja, soočajo tudi z etičnimi dilemami, ki se nanašajo na prinašanje daril s strani uporabnikov. V tem primeru največjo dilemo predstavlja predvsem premislek o tem, kako zavrniti darilo večjih vrednosti, ne da bi pri tem užalostile svojega uporabnika.
- Socialne delavke, zaposlene na področju duševnega zdravja, se v večji meri soočajo tudi z etičnimi dilemami, ki se nanašajo na pristop do uporabnikov in postavljanje mej pri sodelovanju z njimi.
- V manjši meri se socialne delavke na področju duševnega zdravja soočajo z etičnimi dilemami, ki se nanašajo na kulturne razlike, kadrovanje in zaposlovanje novih sodelavcev v organizaciji ter preobremenjenost socialnih delavk.
- Socialnim delavkam na področju duševnega zdravja po njihovem mnenju veliko prednost pri spopadanju z etičnimi dilemami prinašata kilometrina in pretekle izkušnje.
- Socialne delavke se pri reševanju etičnih dilem opirajo na svoje sodelavce, vodje programov in druge strokovnjake s specifičnimi znanji, ki jim predstavljajo ključno oporo in pomoč.
- Pri reševanju etičnih dilem si socialne delavke pomagajo tudi z razbremenitvijo, ki poteka v domačem krogu ali prek psihoterapij.
- Izobraževanje na delovnem mestu socialnim delavkam na področju duševnega zdravja predstavlja pomembno podporo v situacijah etičnih dilem.
- Socialne delavke na področju duševnega zdravja imajo na svojem delovnem mestu možnost supervizije. Supervizijska srečanja se socialnim delavkam zdijo pomembna in večina jih izraža svoje etične dileme prav na teh srečanjih.
- Kodeks etičnih načel socialnim delavkam večinoma predstavlja pomembno oporo v situacijah etičnih dilem. Socialne delavke ga imajo na vidnem mestu, da se lahko vedno obrnejo nanj in ga prebirajo.
- Socialnim delavkam na področju duševnega zdravja je znotraj organizacije na voljo več vrst podpore, kot na primer sodelovanje s sodelavkami, intervizija, pogovori z vodjo,

medsebojna podpora in pomoč, možnosti sodelovanja na superviziji, sodelovanje na multidisciplinarnih timih, dodatna izobraževanja itd.

- Socialne delavke, zaposlene na področju duševnega zdravja, bi si želele še dodatne podpore, in sicer v smislu večje medsebojne povezanosti znotraj kolektiva/organizacije, izboljšane možnosti izobraževanj na delovnem mestu in pa možnost individualne supervizije, kjer to sedaj ni mogoče.

7. Predlogi

- Za nadaljnje kvalitativne raziskave na to temo predlagam vključitev socialnih delavk iz več različnih organizacij (centri za socialno delo, centri za duševno zdravje ipd.), ki so financirani neposredno iz državnega proračuna, saj bi tako lahko videli razliko med podporo in pomočjo, ki jo nudijo svojim zaposlenim v nevladnih in vladnih organizacijah.
- Predlagam tudi, da bi nasploh vključili več sogovornikov, saj bi se tako z večjo gotovostjo pokazalo, kateri načini za reševanje etičnih dilem so najuspešnejši za socialne delavke, ki so zaposlene v organizacijah na področju duševnega zdravlja.
- Tretji predlog se navezuje že na samo šolanje socialnih delavk, saj se mi zdi res pomembno, da bi že med predavanji namenjali več pozornosti etičnim dilemam, ki so med delom v praksi neizogibne, ne glede na področje samega dela. To je nujno predvsem z vidika, da bodo bodoče socialne delavke znale prepoznati etične dileme in jih rešiti v korist uporabnikom.
- Končno pa predlagam, da bi socialne delavke, ki že delujejo v praksi, tudi same postale bolj samoiniciativne, ko gre za zavedanje o obstoju etičnih dilem pri njihovem delu. Zdi se mi, da bi bilo dobro, da bi se tudi zanje organizirala izobraževanja o temi etičnih dilem, ki je nikakor ne smemo spregledati, če želimo kot socialne delavke delati v korist uporabnikov, kar je naše glavno vodilo.

8. Uporabljena literatura

- Banks, S. (2001). *Ethics and values in social work*. 2nd ed. New York: Palgrave.
- Banks, S. (2003). From Oaths to Rulebooks: A Critical Examination of Codes of Ethics for the Social Professions. *European journal of social work*, 6(2). Pridobljeno 13. 10. 2022 s <https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/pdf/10.1080/1369145032000144403?needAccess=true>
- Banks, S. (2009). From professional ethics to ethics in professional life: implications for learning, teaching and study. *Ethics and social welfare*, 3(1). Pridobljeno 11. 10. 2022 s <https://dro.dur.ac.uk/5701/1/5701.pdf>
- Berlinger, A. K. (1989). Misconduct in Social Work Practice. *Social Work*, 34(1). Pridobljeno 13. 10. 2022 s <https://eds-p-ebscohost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=eb81ecee-41c4-4fd8-9d70-6fae5560f93f%40redis>
- Dragoš, S. (1994). Predstavitev osnutka kodeksa poklicne etike socialnih delavk in delavcev Slovenije. *Socialno delo*, 33(5). Pridobljeno 13. 10. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-3LGUQ960/883be06b-4c8b-453d-8e9a-5c7f12ba5834/PDF>
- Dragoš, S. (1996). Socialna etika: med prepričanjem in odgovornostjo. *Socialno delo*, 35(3). Pridobljeno 14. 4. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-0AQSE2WC/e7a63120-1225-4ee7-ab38-5bc7ceef7fc5/PDF>
- Dragoš, S. (2003). Metaetika v socialnem delu. *Socialno delo*, 42(4/5). Pridobljeno 14. 4. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-1Z9YHYL1/e9d6446f-3c72-473e-9c32-36a19a7e4860/PDF>
- Dražić, M. (2013). Odnos etike in supervizije: etično odločanje v procesu supervizije. *Šolsko svetovalno delo*, 17(1/2). Pridobljeno 28. 1. 2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-VMYSQLLF/fe96979e-026d-4413-b2ec-52c1659ccabf/PDF>
- Flaker, V. (1993). Duševno zdravje in socialno delo. *Socialno delo*, 32(5/6). Pridobljeno 8. 10. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-8EEMZZOO/9713b328-d350-4dc5-825f-571b159dac6c/PDF>
- Flaker, V., & Leskošek, V. (1995). Vpliv študija duševnega zdravja v skupnosti na socialno delo na področju duševnega zdravja. *Socialno delo*, 34(6). Pridobljeno 8. 10. 2022 s

<https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-ZE5WF1G3/8966b7ba-05ff-4d16-bb54-4579e4fd5519/PDF>

- Glišovič Meglič, D. (2004). Modeli supervizije: vodenje in dinamika supervizijskih skupin na slovenskih centrih za socialno delo. *Socialno delo*, 43(5/6). Pridobljeno 28. 1. 2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-6W2LFHXI/35dcdf03-3383-480d-9a04-874501b6f280/PDF>
- Grabrijan, B. (2006). Razvoj programov nevladnega sektorja na področju duševnega zdravja. *Socialno delo*, 45(3/5). Pridobljeno 9. 10. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-LCUC9SOJ/08cfb7d1-a99d-4c6e-97ec-09843d6d5cee/PDF>
- Hugman, R., & Smith, D. (ur.) (1995). *Ethical issues in social work*. London and New York: Routledge.
- Hvala, E. (2003). Etika v superviziji. *Socialna pedagogika*, 7(1). Pridobljeno 13. 10. 2022 s <https://www.revija.zzsp.org/2003/03-1-083-104.pdf>
- Jeriček Klanšček, H., & Zorko, M. (2009). Pregled nevladnih organizacij s področja duševnega zdravja. V Jeriček Klanšček, H., Zorko, M., Bajt, M., & Roškar, S. (ur.), *Duševno zdravje v Sloveniji* (str. 92–99). Pridobljeno 9. 10. 2022 s https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/datoteke/dusevno_zdravje_publikacija.pdf
- Johnson, B. W. & Koocher, G. P. (ur.) (2011). *Ethical Conundrums, Quandaries, and Predicaments in Mental Health Practice*. New York: Oxford University Press, Inc.
- Kobolt, A., & Žorga, S. (2006). *Supervizija – proces učenja in razvoja v poklicu*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* (2014). Ur. l. RS 50/2014.
- Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije* (2021). Pridobljeno 14. 4. 2022 s https://dsdds.splet.arnes.si/files/2021/03/Kodeks-etike-socialnih-delavk-in-delavcev-Slovenije_2021.pdf
- Leskošek, V. (2009). *Theories and methods of social work: exploring different perspectives*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Maučec Zakotnik, J., Švab, V., Anderluh, M., Dernovšek, M. Z., Konec Juričič, N., Dominkuš, D., Ferlan Istinič, M., Čobal, N., Zupančič, A., Vinko, M., & Makivič, I. (2019). *MIRA za duševno zdravje: Nacionalni program duševnega zdravja* [pdf]. Pridobljeno 26. 1. 2022 s https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/m.vinko_mira_npdz_brosura.pdf
- Mesec, B. (2009). *Metodologija v socialnem delu I; Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Mikuš Kos, A. (2002). *Prostovoljci in varovanje duševnega zdravja otrok: zbornik prispevkov*. Ljubljana: Slovenska filantropija, Združenje za promocijo prostovoljstva.
- Mikuš Kos, A. (2017). *Duševno zdravje otrok današnjega časa*. Radovljica: Didakta.
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2014). *Duševno zdravje*. Pridobljeno 13. 4. 2022 s <https://www.nijz.si/sl/podrocja-dela/moj-zivljenjski-slog/dusevno-zdravje>
- National Association of Social Workers. (2017). *NASW Code of Ethics*. Pridobljeno 11. 10. 2022 s <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
- Pearson, B., & Piazza, N. (1997). Classification of Dual Relationships in the Helping Professions. *Counselor Education and Supervision*, 37(2). Pridobljeno 12. 10. 2022 s <http://still-waters-counseling.com/wp-content/uploads/2017/10/Pearson-Counselor-Preparation.pdf>
- Petek, J. (ur). (2013). *Delovna terapija na področju duševnega zdravja*. Ljubljana: Psihiatrična klinika.
- Petkovšek, R. (2021). Kaj je etika in zakaj ravnati etično. *Bogoslovni vestnik*, 81(4). Pridobljeno 10. 10. 2022 s <https://www.teof.uni-lj.si/uploads/File/BV/BV2021/04/Petkovsek.pdf>
- Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva* (2003). Ur. l. RS 117/2003.
- Reamer, G. F. (2003). Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships. *Social Work*, 48(1). Pridobljeno 12. 10. 2022 s <https://www.bu.edu/ssw/files/2017/07/Reamer-F.-Boundary-Issues-in-Social-Work-Managing-dual-relationships.pdf>
- Reamer, G. F. (2018). *Social Work Values and Ethics*. [pdf]. Pridobljeno 10. 4. 2023 s https://web-s-ebsohost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTkwMjIxNI9fQU41?sid=09a589df-ace6-4aab-8e71-9fa9c877d1f0@redis&vid=0&format=EB&lpid=lp_14&rid=0
- Resolucija o nacionalnem programu duševnega zdravja 2018–2028* (2018). Ur. l. RS 24/2018.
- Scully, J. L. (2008). *Disability bioethics: moral bodies, moral difference*. New York: Rowman & Littlefield Publishers.
- Smonker, T. (2007). Perspektiva moči na področju duševnega zdravja v skupnosti. *Socialno delo*, 46(1/2). Pridobljeno 13. 4. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-QUAFC3W8/fbea02e4-bb05-4329-b326-88504acdfd8b/PDF>

- Sobočan, A. M. (2011). Etika v socialnem delu: Etična praksa in avtonomija socialnega dela. *Socialno delo*, 50(3-4). Pridobljeno 2. 11. 2021 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Etika_URN_NBN_SI_DOC-EAIJJQPM.pdf/2019012210194966/
- Videmšek, P. (2021). *Supervizija v socialnem delu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- World Health Organization. (2018). *Mental health: strengthening our response*. Pridobljeno 13. 4. 2022 s <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Zaviršek, D., Rommelspacher, B., & Staub - Bernasconi, S. (ur.) (2010). *Ethical dilemmas in social work: international perspective*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

9. Priloge

9.1. Priloga 1: Vodila za intervju

1. Koliko let ste že zaposleni na področju duševnega zdravja?
2. V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni? Kako dolgo ste že zaposleni na tem delovnem mestu?
3. Mi lahko poveste kaj o svojem delu?
4. So v vašem delu tudi kakšne posebej težke situacije? Bi kakšen primer še posebej izpostavili?
5. Se kdaj srečujete z dilemami, ste v položaju, da se je izredno težko odločiti, kako bi ravnali?
6. Bi rekli, da so kakšne takšne dileme še posebej pogoste – katere?
7. Mi lahko pomagate s primerom razumeti, kaj to pomeni v praksi – lahko opišete konkreten primer, ko ste naleteli na dilemo?
8. Kako ste uspeli dilemo razrešiti? Kako ste prišli do odločitve?
9. Ali se vam zdi, da je lahko kodeks etike v pomoč pri odločanju ali v bistvu ne?
10. Kaj pa mislite, da bi vam pomagalo v teh situacijah, ko se ne morete odločiti?
11. Imate v vaši organizaciji možnost supervizije? Kako pogosto? Imate občutek, da lahko te svoje dileme tam izpostavite in ali dejansko jih?
12. Kakšne vrste podpore še dobite znotraj organizacije, kjer delate? Kaj mislite, da bi bilo še potrebno?

9.2. Priloga 2: Transkript intervjuja E

1. Koliko let ste že zaposleni na področju duševnega zdravja?

Na področju duševnega zdravja sem zaposlena že 22 let. (E1)

2. V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni in kako dolgo ste že zaposleni na trenutnem delovnem mestu?

Toliko časa kot delam na področju duševnega zdravja, toliko časa sem zaposlena v organizaciji XX in sicer delam v pisarni za informiranje in svetovanje. (E2) Pred tem pa sem delala v enem podjetju, je bilo čisto drugo področje.

3. Mi lahko poveste kaj o svojem delu?

Poudarek mojega dela je bolj na svetovalnem delu v pisarni in na terenu. (E3) Imamo pa seveda tudi skupino za samopomoč in te ustvarjalne delavnice, ampak **bolj je namenjeno individualnemu delu, kot pa skupinskemu. (E4)** Skupinsko delo imamo v bistvu samo enkrat na teden. **Moje delo je večinoma terensko. V glavnem hodim po domovih. (E5)** Na željo uporabnika pa gremo tudi na kak sprehod, kjer se potem pogovarjamo. **Gre pa se za pogovor, podporo. (E6)** Tudi, da jim pomagam pri

čisto osnovnih pravilih, da se pogovarjamo o osnovah higiene, ravnanje s hrano in podobno. Meni se fajn zdi terensko delo, ker zelo spoznaš uporabnika, zelo. Tudi njegovo obnašanje, navade, njegovo pospravljanje, ne pospravljanje, njegove prioritete. Je čisto drugače, kot če bi hodili do mene v pisarno in bi se tukaj pogovarjali. **Je pa kar veliko ljudi. Med 50 in 60 ljudi zagotovo na mesec.** (E7) In vse informativne pisarne presegamo terensko delo, mislim da 14 ali 15 nas je že v Sloveniji. Dobiš sicer včasih kakšno javno delavko, ampak bi potreboval nekoga z znanjem, strokovnega delavca, da malo bolj pozna stvari.

4. So pri vašem delu tudi kakšne posebej težke situacije? Bi lahko izpostavili kakšen primer?

Ja, se zgodi. Mislim težke situacije, odvisno, kako jih vzameš. **So bile tudi grožnje, no bolje bi bilo reči agresija na primer.** (E8) **Tudi sem enkrat že v pisarni imela takšnega agresivnega uporabnika in se mu povedala, da s takim obnašanjem, grožnjami, ne bo kaj dosegl.** (E9) Sem mu rekla, da lahko pokličem policijo ali pa da mirno odide iz pisarne. Sploh za štirimi stenami, a ne. **Marsikdo mi reče, če si upam iti na dom k takšnim uporabnikom.** (E10) Jaz hodim k dvema takima, ki sta oba psihiatrična, tudi eden je že s sekiro okoli hodil. Ampak dobiš potem... Seveda v času poslabšanja res ne veš, res ne veš. Včasih iz centra hodita dve h kakšnemu uporabniku, jaz pa sem sama zaposlena. Ampak sem se kar navadila in zgleda dobila trdo kožo.

5. Se pri svojem delu srečujete z dilemami, oziroma ste v položaju, da se je izredno težko odločiti, kako bi ravnali?

Ja, potem jaz po navadi kdaj pokličem našo vodjo. Se obrnem na vodjo. (E11) Ali pa, če je kaka taka dilema tudi na psihiatrinjo. (E12) Zdaj odvisno kaka je dilema. **Recimo tudi ti multidisciplinarni timi, ko so. Tudi tam podamo mnenja, neke dileme, ki jih imaš in da dobiš nazaj povratno informacijo.** (E13) Saj se potem obrneš na pravega, zdaj pač odvisno v kakem smislu si v dilemi. **Jaz se pač velikokrat na vodjo obrnem.** (E14) Na konec koncev tudi oni odgovarjajo, če je kaj narobe. **Tako, da jaz se, veliko večino se na njo obrnem. Ali pa tudi na koga drugega, osebnega zdravnika ali koga. Res odvisno je za kaj se gre.** (E15)

6. Bi rekli, da se kakšne takšne dileme še posebej pogoste, bi lahko katere izpostavili?

Ne vem, da bi tako kaj izstopalo. Sto stvari je, da bi rekel, da je nekaj tako posebej izstopajoče, bi rekla, da niti ne. Nič kaj posebej. (E16)

7. Bi lahko pomislili na primer iz prakse, ko ste naleteli na etično dilemo in ga opisali?

Ja ravno to, recimo kakšna agresija. A je prav, da se ti obrneš kar na policijo, ali sam poskušaš. To mene bi rekla tako neprijetno preseneti. (E17) Danes recimo sem imela eno tako situacijo. **Ljudje velikokrat ne razumejo, ali ne želijo razumeti, da niso oni edini, ki imajo težave.** (E18) Uporabnik mi je na primer dal v oskrbo eno rožo in danes me je nahrulil, kakšna je njegova roža, kako jaz skrbim za rožo in to ob sedmih zjutraj me je že tako ozmerjal. Sem mogla se prav zadrževati, da nisem nazaj povzdignila tona. Sem si mislila, jaz tukaj skrbim za tvojo rožo, ti pa tako. Potem pač ja ga poskušaš nekak umiriti, ampak sem ga težko umirila. Pa se meni ni zdelo kaj takega, sem čisto lepo skrbela. **So tudi neki pokloni daril iz strani uporabnikov.** (E19) **Jaz to sprejemam čisto po neki intuiciji.** (E20)

Na primer ena uporabnica ima višek hrane, ker jo prejema iz strani občine, kar so viški hrane iz trgovin in se razdelijo med socialno šibke ljudi. Potem ona kdaj prinese in reče ali vrže v smeti sendvič ali pa ga da meni ali pa jaz dam mogoče drugemu uporabniku naprej. Ker ona je muslimanka in nekaterih stvari pač ne je. In potem razmislim, da je bolje, da ta sendvič dobi nekdo drug. Tudi potem, **ko grem na teren, do uporabnikov na dom in potem skuhamo kavo, meni se zdi pač to okej, pač vzameš, če ti ponudijo, bi bili užaljeni, če ne bi jaz kave pila.** (E21) **Da bi pa mi dali, kako verižico na primer ali kaj večje vrednosti potem bi pa jaz rekla, da tega pa res ne morem sprejeti, da ne smem vzeti, da tudi nimam namena.** (E22) Ali pa za praznike, da kdo prinese kako čokoladico, pa saj po navadi potem razdelimo. Jaz tudi veliko jim urejam kakšne vloge za izredno denarno pomoč ali kaj podobnega, potem pa če jo dobijo so tako veseli in prinesejo kakšno čokoladico. To pač rečem okej, **tu pa tam, mogoče enkrat na leto pa potem sprejemem, ker bi bili drugače res že užaljeni.** (E23) **Sprejmeš res čisto po nekem občutku.** (E24) **Drugače pa mogoče tudi to, da nekateri uporabniki kličejo po dvajsetkrat na dan in kako jim razložiti, da se ne moreš z vsakim pogovarjati pol ure, saj je delovnik samo osem ur.** (E25) **Ena uporabnica me je en dan klicala kar dvainpetdesetkrat, to je tudi neka dilema.** (E26) **Kako jim to dopovedati, da niso edini s težavami, saj je število uporabnikov veliko.** (E27)

8. Kako pa uspete te dileme razrešiti, kako pridete do rešitve v takšnih situacijah?

Kaj bi lahko rekla, da se obrnem na vodjo. (E28) **Mogoče tudi v domačem krogu, seveda ne govorim o osebnih podatkih, ampak mogoče samo, da se razbremenim in dobim mogoče drug uvid, potrditev.** (E29) Ker včasih si res tako, da ne veš ali je prav ali ni prav. **No po takih letih bi lahko rekla, da že kar veš.** (E30) Pa ko ljudi spoznaš, ko stopiš v njihovo domačo okolje. **Po toliko letih jih zelo poznaš, njihove reakcije. Kilometrino je tu zelo pomembna.** (E31) Jaz sem tudi že večkrat opozorila na poslabšanje, da se ponudim, da pokličem zdravnika jim omenim, da bi bilo dobro, da bi se oglasili pri njemu.

9. Ali se vam zdi, da je lahko tudi kodeks etike v pomoč pri odločanju v situacijah, ko pride do etičnih dilem?

Ja, sigurno. Kot neka opora. (E32) Sigurno, da ti znaš z uporabniki. **Vidiš potem, da lahko na odločen, spoštljiv način veliko stvari odpreš in poveš.** (E33) Pa vidiš, da se tudi tako obnaša. **Se mi zdi, da lepa beseda vedno lepo mesto najde.** (E34)

10. Nisva še omenjali supervizije. Ali imate v vaši organizaciji možnost le-te in kako pogosto?

Mhm, **mi imamo enkrat na mesec supervizijo in je enkratna.** (E35) **To pa res sem rekla, menda pa nam ja ne bojo tega vzeli.** (E36) Zelo je dobra. Moram reči, da imamo dobro supervizorko. Velikokrat se zgodi, da situacije posežejo na privatno življenje in ti potem še drugi zraven naložijo in potem ne zmoreš več. Ker se privatno tudi prepleta z..., ti kake globoke korenine iz otroštva privleče na plan. **Vidiš potem koliko stvari vlečeš za sabo in lahko izpostaviš potem na teh supervizijah, da predebatiraš.** (E37) **Jaz vem, da če človek ne bi na sebi toliko delal, lej ali pregoriš, ali ne zmoreš več takega dela.** (E38) Jaz se ne čudim kakim sodelavkam, ki gredo, ker ne zmorejo več. Ker je težko.

Moraš zelo paziti na sebe. Drugače pa ja kot sem že rekla **imamo supervizijo enkrat mesečno po uro in pol.** (E39) zdaj so nas razdelili na dve skupini, ker nas je bilo že 14, 15 no. **Imamo pa ja informativne pisarne za sebe supervizijo.** (E40)

11. Ali imate občutek, da lahko vedno izpostavite svoje dileme na supervizijah in ali tudi jih?

Ja, ja, ja to pa. To pa sploh ni dileme. (E41) **Vedno se naprej zmenimo, katera bo izpostavila problem, če pa je še kak bolj aktualen, na primer se potem tudi supervizorka pripravi na ta problem.** (E42) Če pa je kaka taka huda jo pa tudi rešujemo. Celo smo imeli tudi dva primera in smo potem oba reševali. Če se res tako zgodi, da je nujno, da katera izpostavi. **Tako, da ja to pa je taka enkratna zadeva.** (E43) Pa tako smo res tako zelo povezane, tako, da si lahko tudi, če je kaj privatnega ali pa kakorkoli, tako da ni problem. (E44) Se tudi vmes kaj pokličemo med sabo, kako bi to, kako bi tisto. (E45)

12. Kakšne vrste podpore pa še dobite znotraj organizacije in kaj mislite, da bi bilo še potrebno?

Ja, lej, jaz pač tako mislim, da **kar se tiče naših pisarn, da nimam nobenih problemov.** (E46) In tudi vem, da je vodja vedno na razpolago, da se lahko vedno obrnem na njih. (E47) Pogrešam pa, ker imamo več programov in stanovanjsko in dnevne centre. **Pogrešam večjo povezanost, to pa pogrešam. Včasih smo imeli kolegije na tri mesece, zdaj pa tega ni,** (E48) ker pač potni stroški in bla bla bla. Je škoda, to pa bom rekla, da pogrešam. Pogrešam, da smo bolj povezani. Zdaj imamo neko strokovno ekskurzijo sicer tri dni, kar je malo rešilo situacijo, ampak ni to rešeno. Bi mogli večkrat imeti. Tudi covid je bil, to razumem, ampak že prej nismo bili toliko povezani. **Tako da to pa res pogrešam večjo povezanost, pa da se večkrat srečujemo, da izmenjamo kaka mnenja in izkušnje pa tako naprej.** (E49) **Mogoče tudi izobraževanja, jih je res premalo.** (E50) Prej, ko smo imeli med covidom preko Zooma bi lahko rekla, da jih je bilo več, zdaj pa je tega malo. **V bistvu imamo enkrat na leto kako izobraževanje.** (E51) Drugače pa če je v okolici, zdaj imamo na primer ta posvet za duševno zdravje, to se tudi vedno prijavim. **Zdaj, če je kaj takega v okolici, potem se tako sama prijavim na izobraževanje kar je brezplačno.** (E52) Drugače pa, da bi mi kaj posebej imeli, to pa enkrat na leto. To je vse tako plačljivo. Če pa je kaj v prestolnici pa, da je brezplačno pa je spet problem, spet vožnja pa potni stroški. Si poskušam najti v bližini pa da se prijavim sama. To tudi ni dobro. Za moje pojme to ni dobro. Več bi potrebovali tega, res več.

9.3. Priloga 3: Odprto kodiranje

E1	Na področju duševnega zdravja sem zaposlena že 22 let.	Trajanje zaposlitve	Zaposlitev na področju duševnega zdravja	/	Duševno zdravje
E2	Toliko časa kot delam na področju duševnega zdravja, toliko časa sem zaposlena v organizaciji XX in sicer delam v pisarni za informiranje in svetovanje.	Trenutna zaposlitev	Zaposlitev v nevladni organizaciji	/	Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja
E3	Poudarek mojega dela je bolj na svetovalnem delu v pisarni in na terenu.	Večji del svetovalnega dela	Opis dela	/	Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja
E4	...bolj je namenjeno individualnemu delu, kot pa skupinskemu.	Večinoma individualno delo	Metode dela	/	Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja
E5	Moje delo je večinoma terensko. V glavnem hodim po domovih.	Večinoma terensko delo	Metode dela	/	Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja
E6	Gre pa se za pogovor, podporo.	Podpora uporabnikom skozi pogovor	Metode dela	/	Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja
E7	Je pa kar veliko ljudi. Med 50 in 60 ljudi zagotovo na mesec.	Številni uporabniki na mesečni ravni	Potreba po podpori in pomoči	Težave v duševnem zdravju	Duševno zdravje
E8	Ja, se zgodi...So bile tudi grožnje, no boljše bi bilo reči agresija na primer.	Pojav agresije pri uporabnikih	Težke situacije pri delu	/	Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja
E9	Tudi sem enkrat že v pisarni imela takšnega agresivnega uporabnika in se mu povedala, da s takim obnašanjem, grožnjami, ne bo kaj dosegel.	Primer agresivnega uporabnika v pisarni	Težke situacije pri delu	/	Nevladne organizacije na področju duševnega zdravja
E10	Marsikdo mi reče, če si upam iti na dom k takšnim uporabnikom.	Vprašanje poguma pri obisku uporabnikov	Težke situacije pri delu	/	Duševno zdravje

E11	Ja, potem jaz po navadi kdaj pokličem našo vodjo. Se obrnem na vodjo.	Obračanje na vodjo v primeru dilem	Debatiranje s sodelavci	Medsebojna komunikacija	Medsebojno sodelovanje
E12	...če je kaka taka dilema tudi na psihiatrinjo.	Obračanje na specialiste v primeru specifičnih dilem	Sodelovanje z zunanjimi akterji	/	Medsebojno sodelovanje
E13	Recimo tudi ti multidisciplinarni timi, ko so. Tudi tam podamo mnenja, neke dileme, ki jih imaš in da dobiš nazaj povratno informacijo.	Pomembnost multidisciplinarnih timov pri reševanju dilem	Razreševanje dilem	Etične dileme	Reševanje etičnih dilem
E14	Jaz se pač velikokrat na vodjo obrnem.	Obračanje na vodjo v primeru dilem	Debatiranje s sodelavci	Medsebojna komunikacija	Reševanje etičnih dilem
E15	Tako, da jaz se, veliko večino se na njo obrnem. Ali pa tudi na koga drugega, osebnega zdravnika ali koga. Res odvisno je za kaj se gre.	Obračanje na strokovne delavce, ki so relevantni za situacijo	Podpora zunanjih akterjev	/	Medsebojno sodelovanje
E16	Ne vem, da bi tako kaj izstopalo. Sto stvari je, da bi rekel, da je nekaj tako posebej izstopajoče, bi rekla, da niti ne. Nič kaj posebej.	Raznolike dileme	Dileme na delovnem mestu	/	Etične dileme
E17	Ja ravno to, recimo kakšna agresija. A je prav, da se ti obrneš kar na policijo, ali sam poskušaš. To mene bi rekla tako neprijetno presenet.	Ukrepanje v primeru agresivnega obnašanja	Konkreten primer	/	Etične dileme
E18	Ljudje velikokrat ne razumejo, ali ne želijo razumeti, da niso oni edini, ki imajo težave.	Preobremenjenost	Težave na delovnem mestu	/	Duševno zdravje
E19	So tudi neki pokloni daril iz strani uporabnikov.	Prinašanje daril	Sprejem uporabnikovega darila	/	Etične dileme
E20	Jaz to sprejemam čisto po neki intuiciji.	Uporaba intuicije pri sprejemu darila	Sprejem uporabnikovega darila	/	Etične dileme
E21	...ko grem na teren, do uporabnikov na dom in potem	Morebitna užaljenost ob zavrnitvi poklona	Sprejem uporabnikovega darila	/	Etične dileme

	skuhajo kavo, meni se zdi pač to okej, pač vzameš, če ti ponudijo, bi bili užaljeni, če ne bi jaz kave pila.				
E22	Da bi pa mi dali, kako verižico na primer ali kaj večje vrednosti potem bi pa jaz rekla, da tega pa res ne morem sprejeti, da ne smem vzeti, da tudi nimam namena.	Zavrnitev daril večje vrednosti	Sprejem uporabnikovega darila	/	Etične dileme
E23	...tu pa tam, mogoče enkrat na leto pa potem sprejemem, ker bi bili drugače res že užaljeni.	Redko sprejemanje daril	Sprejem uporabnikovega darila	/	Etične dileme
E24	Sprejmeš res čisto po nekem občutku.	Uporaba intuicije pri sprejemu darila	Sprejem uporabnikovega darila	/	Etične dileme
E25	...mogoče tudi to, da nekateri uporabniki kličejo po dvajsetkrat na dan in kako jim razložiti, da se ne moreš z vsakim pogovarjati pol ure, saj je delovnik samo osem uren.	Nerazumevanje uporabnikov o številu uporabnikov	Preobremenjenost	/	Skrb zase
E26	Ena uporabnica me je en dan klicala kar dvainpetdesetkrat, to je tudi neka dilema.	Dileme ob številnih klicih uporabnikov	Preobremenjenost	/	Etične dileme
E27	Kako jim to dopovedati, da niso edini s težavami, saj je število uporabnikov veliko.	Številni uporabniki, ki potrebujejo pomoč	Preobremenjenost	/	Etične dileme
E28	Kaj bi lahko rekla, da se obrnem na vodjo.	Obračanje na vodjo v primeru dilem	Razreševanje dilem	/	Reševanje etičnih dilem
E29	Mogoče tudi v domačem krogu, seveda ne govorim o osebnih podatkih, ampak mogoče samo, da se razbremenim in dobim mogoče drug uvid, potrditev.	Razbremenilni pogovori z domačimi v primeru dilem	Podpora družine	/	Reševanje etičnih dilem
E30	No po takih letih bi lahko rekla, da že kar veš.	Dolgoletne izkušnje na področju	Podpora v primeru dilem	/	Reševanje etičnih dilem

		duševnega zdravja			
E31	Po toliko letih jih zelo poznaš, njihove reakcije. Kilometrina je tu zelo pomembna.	Pomembnost dolgoletnih izkušenj	Podpora v primeru dilem	/	Reševanje etičnih dilem
E32	Ja, sigurno. Kot neka opora.	Etični kodeks kot opora	Etični kodeks kot pomoč pri reševanju dilem	/	Reševanje etičnih dilem
E33	Vidiš potem, da lahko na odločen, spoštljiv način veliko stvari odpreš in poveš.	Odprt in odkrit pogovor kot ključ do dobrih rezultatov	Etični kodeks kot pomoč pri reševanju dilem	/	Reševanje etičnih dilem
E34	Se mi zdi, da lepa beseda vedno lepo mesto najde.	Pomembnost vljudne komunikacije z uporabniki	Uspešno razreševanje dilem	/	Reševanje etičnih dilem
E35	...mi imamo enkrat na mesec supervizijo in je enkratna.	Supervizija enkrat na mesec	Pogostost supervizije	/	Intervizija/ supervizija
E36	To pa res sem rekla, menda pa nam ja ne bojo tega vzeli.	Strah pred ukinitvijo supervizije	Pomembnost rednih supervizij	/	Intervizija/ supervizija
E37	Vidiš...koliko stvari vlečeš za sabo in lahko izpostaviš potem na teh supervizijah, da predebatiraš.	Izpostavljanje sebe na supervizijah	Pomoč v primeru dilem	/	Intervizija/ supervizija
E38	Jaz vem, da če človek ne bi na sebi toliko delal, lej ali pregoriš, ali ne zmoreš več takega dela.	Pomembnost dela na sebi	Preobremenjenost	/	Skrb zase
E39	...imamo supervizijo enkrat mesečno po uro in pol.	Supervizija enkrat na mesec	Pogostost supervizije	/	Intervizija/ supervizija
E40	Imamo pa ja informativne pisarne za sebe supervizijo.	Supervizija na ravni informativnih pisarn	Supervizijski krog	/	Intervizija/ supervizija
E41	Ja, ja, ja to pa. To pa sploh ni dileme.	Izpostavljanje dilem na superviziji	Občutek varnosti	/	Intervizija/ supervizija
E42	Vedno se naprej zmenimo, katera bo izpostavila problem, če pa je še kak bolj aktualen, na primer se potem tudi supervizorka pripravi na ta problem.	Dogovor o poteku in priprava na supervizijo	Potek supervizije	/	Intervizija/ supervizija

E43	Tako, da ja to pa je taka enkratna zadeva.	Supervizija kot nepogrešljiva podpora v primeru dilem	Pomembnost rednih supervizij	/	Intervizija/supervizija
E44	...smo res tako zelo povezane, tako, da si lahko tudi, če je kaj privatnega ali pa kakorkoli, tako da ni problem.	Izpostavljanje privatnih tem na superviziji	Občutek varnosti	/	Intervizija/supervizija
E45	Se tudi vmes kaj pokličemo med sabo, kako bi to, kako bi tisto.	Prošnja za pomoč v primeru dilem	Podpora drugih strokovnih delavk	Medsebojna komunikacija	Medsebojno sodelovanje
E46	...kar se tiče naših pisarn, da nimam nobenih problemov.	Na voljo so vse vrste podpore	Podpora v primeru etičnih dilem	/	Reševanje etičnih dilem
E47	...vem, da je vodja vedno na razpolago, da se lahko vedno obrnem na njih.	Vodja vedno na voljo	Debatiranje s sodelavci	/	Medsebojno sodelovanje
E48	Pogrešam večjo povezanost, to pa pogrešam. Včasih smo imeli kolegije na tri mesece, zdaj pa tega ni...	Pomanjkanje povezanosti med različnimi programi organizacije	Želja po večji povezanosti	/	Medsebojno sodelovanje
E49	Tako da to pa res pogrešam večjo povezanost, pa da se večkrat srečujemo, da izmenjamo kaka mnenja in izkušnje pa tako naprej.	Pomanjkanje povezanosti in želja po srečevanju	Želja po večji povezanosti	/	Medsebojno sodelovanje
E50	Mogoče tudi izobraževanja, jih je res premalo.	Pomanjkanje izobraževanj	Izobraževanje na delovnem mestu	/	Reševanje etičnih dilem
E51	V bistvu imamo enkrat na leto kako izobraževanje.	Izobraževanja le na letni ravni	Izobraževanje na delovnem mestu	/	Reševanje etičnih dilem
E52	Zdaj, če je kaj takega v okolici, potem se tako sama prijavim na izobraževanje kar je brezplačno.	Samoiniciativnost pri izobraževanju	Izobraževanje na delovnem mestu	/	Reševanje etičnih dilem

9.4. Priloga 4: Osnovno kodiranje

DUŠEVNO ZDRAVJE

ZAPOSLOITEV NA PODROČJU DUŠEVNEGA ZDRAVJA

- Trajanje zaposlitve (A1, B1, C1, D1, E1, F1)
- Prejšnja zaposlitev (F2)

DELOVANJE NA PODROČJU DUŠEVNEGA ZDRAVJA

- Vpetost v področje duševnega zdravja (A2)

OPIS DELA

- Raznolikost in pestrost dela (A5)

TEŽAVE NA DELOVNEM MESTU

- Preobremenjenost (A6, E18)
- Vprašanje strokovnosti (A7)

DOBRE STRANI DELOVNEGA MESTA

- Veselje do dela (A8, A9)

RAVNI DELA

- Skupinsko in individualno delo (A10)
- Poudarek na skupinskem delu (A11)

TEŽKE SITUACIJE PRI DELU

- Zgodbe uporabnikov (A12)
- Preobremenjenost (A13)
- Stiska ob poslušanju zgodb (A22)
- Težave s hudimi primeri (B8)
- Potreba po razmejitvi svojega dela in osebnega doživljanja (B9)
- Težka situacija v primeru sodelovanja z uporabnico (C7)
- Razmišljanje o pristopu (C8)
- Obstoje težkih situacij (F10)
- Obstoje hujših situacij (F18)
- Skrbno izbiranje besed (F22)
- Pomagajoči pravzaprav ne pomagajo (F23)
- Iskanje pravih in možnih poti (F33)
- Občutek nemoči (F34)
- Občutek nezadostne pomoči (F39)
- Občutek po večjih možnostih (F40)

OPIS TEŽKE SITUACIJE

- Težave v duševnem zdravju uporabničinega sina (F11)

- Dogovor o obisku na domu (F12)
- Prvi obisk pri uporabniku (F13)
- Urejanje pravic na centru za socialno delo (F14)
- Izpolnjevanje vlog (F15)
- Poslabšanje duševnega zdravja in hospitalizacija (F16)
- Prisilno zdravljenje (F17)

PROBLEMI S KADROM

- Nezmožnost posvetovanja (A14)

PREOBREMENJENOST

- Opravljanje več vlog hkrati (A16)
- Najtežja situacija (A17)
- Strah pred zaostankom od dela (A18)

PREUSMERJANJE UPORABNIKOV

- Občutki ob zavračanju uporabnikov (A19)

INTERVENCIJE

- Nezmožnost preprečitve intervencij (D7)
- Potreba po izvedbi intervencije (D8)
- Hospitalizacija proti volji uporabnika (D9)

TEŽKO PODROČJE DELA

- Potreba po timskem sodelovanju (D49)

POTREBA PO PODPORI IN POMOČI

- Številni uporabniki na mesečni ravni (E7)

PODROČJE DELA

- Delo z odraslimi s težavami v duševnem zdravju in s starostniki (F3)

TEŽAVE OSEB S TEŽAVAMI V DUŠEVNEM ZDRAVJU

- Nezmožnost opravljanja nalog (F8)
- Motiviranje uporabnikov (F9)

SVOJCI OSEB S TEŽAVAMI V DUŠEVNEM ZDRAVJU

- Pogled svojcev na situacijo je drugačen od pogleda socialnega delavca (F21)

NEVLADNE ORGANIZACIJE NA PODROČJU DUŠEVNEGA ZDRAVJA

ZAPOSLOITEV V NEVLADNI ORGANIZACIJI

- Trenutna zaposlitev (A3, C2, D2, E2)
- Trajanje trenutne zaposlitve (A4)
- Zaposlitev v organizaciji Altra (B2)

PROGRAM SVETOVALNICE IN DNEVNEGA CENTRA

- Strokovni vodja programa in pomemben položaj v društvu (B3)

- Obseg dela vodje programa (B4)
- Vsebina dela v svetovalnici (B5)

OBSEG DELA NA VIŠJEM POLOŽAJU

- Situacije so bremenilne predvsem za svojece (F19)
- Promocija in preventiva na področju duševnega zdravja (B6)

TEŽKE SITUACIJE PRI DELU

- Zahtevno sodelovanje v izvršnem odboru (B11)
- Obstoje težkih situacij (C6)
- Težje usklajevanje vseh zadolžitvev (C13)
- Težje vodljive situacije (C14)
- Pomanjkanje laičnega kadra (C15)
- Težke situacije ob intervencijah (D5)
- Stalna pripravljenost (D6)
- Težke situacije pri motiviranju uporabnikov (D13)
- Pojav agresije pri uporabnikih (E8)
- Primer agresivnega uporabnika v pisarni (E9)
- Vprašanje poguma pri obisku uporabnikov (E10)

OPIS DELA

- Pestrost na delovnem mestu (C3)
- Zadolžitve na delovnem mestu (C4)
- Metode socialnega dela (C5)
- Naloge na delovnem mestu (D3, D4)
- Večji del svetovalnega dela (E3)

PRAVILA V STANOVANJSKI SKUPINI

- Poslabšanje diagnoz zaradi substanc (D18)
- Svoboda uporabnikov v stanovanjski skupini (D19)
- Potreba po upoštevanju pravil v stanovanjski skupini (D21, D22)

PRESTOPANJE MEJA IN NEUPOŠTEVANJE PRAVIL

- Ravnanje strokovnih delavcev izven delovnega časa (D20)
- Zavedanje o prestopu meje (D30)

METODE DELA

- Večinoma individualno delo (E4)
- Večinoma terensko delo (E5)
- Podpora uporabnikom skozi pogovor (E6)

ETIČNE DILEME

RAVNANJE V PRIMERU ETIČNIH DILEM

- Srečevanje z dilemami (A20)

PREDNOST PRI SREČEVANJU Z ETIČNIMI DILEMAMI

- Kilometrina pri delu (A21)

ETIČNE DILEME NA PODROČJU KULTURE

- Prisotnost dilem (A24)
- Doživljanje dilem na prejšnjih delovnih mestih (A25)

SPECIFIČNE ETIČNE DILEME

- Etične dileme na področju duševnega zdravja (A26)

SAMOSTOJNOST UPORABNIKOV

- Pričakovanja svojcev (A28)

DVOJNE VLOGE

- Največja dilema (A29)
- Opravljanje več nalog hkrati (A30)
- Premislek o dilemi (A33)
- Vloga hčerke in strokovne delavke (A35)
- Pristopna izjava s kontaktom osebe za primer poslabšanja (A36)
- Stiska zaradi dvojne vloge (A37)
- Dogovor z mamo (A38)
- Razmislek o predstavljanju mame (A39)
- Prepletanje vlog v programih (B21)
- Prepletanje profesionalnih in osebnih vlog (C11)
- Pomanjkanje laičnega kadra in prepletanje vlog (C12)

PREPLETENOST VLOG

- Spraševanje o svoji strokovnosti (A31)

TEŽKE DILEME

- Mama v vlogi uporabnice dnevnega centra (A32)
- Zavrnitev možnih bodočih sodelavcev (B18)
- Soočanje uporabnika s problemsko situacijo (B19)
- Razmišljanje o pristopu kot dilema (C10)
- Dilema pri motiviranju uporabnikov (D11, D12)

DILEME NA DELOVNEM MESTU

- Srečevanje z dilemami (B12)
- Različne etilne dileme pri delu (D10)
- Raznolike dileme (E16)
- Odklanjanje pomoči (F29)

POSEBEJ POGOSTE DILEME

- Dileme kadrovanja (B16)
- Sprejemanje odločitev glede kadrov (B17)
- Dileme, ki se tičejo postopanja ob intervencijah (D14)
- Obstoj etičnih dilem (F20)

KONKRETEN PRIMER

- Postavljanje mej in iskrenega odnosa (B20)
- Ukrepanje v primeru agresivnega obnašanja (E17)

SPREJEM UPORABNIKOVEGA DARILA

- Prinašanje daril (C16, E19, F35)
- Vztrajnost uporabnika pri prinašanju daril (C17)
- Majhne pozornosti (C18)
- Razmišljanje o pravilnem ravnanju (C19)
- Darila večje vrednosti in pravilno ravnanje (C21)
- Uporaba intuicije pri sprejemu darila (E20, E24)
- Morebitna užaljenost ob zavrnitvi poklona (E21)
- Zavrnitev daril večje vrednosti (E22)
- Redko sprejemanje daril (E23)
- Poklon darila kot del naše kulture (F36)
- Uporabniki ne sprejmejo zavrnitve (F37)
- Darilo kot izraz hvaležnosti (F38)

MEJE V ODNOSIH

- Potreba po obstoju mej (C20)

DILEME O PSIHIATRIČNI TERAPIJI

- Zavedanje o "slabih" straneh terapije (D15)
- Dileme pri motiviranju uporabnikov k jemanju terapije (D16)
- Osebna svoboda uporabnikov in potreba po upoštevanju pravil (D17)

PREOBREMENJENOST

- Številni uporabniki, ki potrebujejo pomoč (E27)

REŠEVANJE ETIČNIH DILEM

SUPERVIZIJSKO SREČANJE

- Izpostavljanje dilem na superviziji (A34, A40)

USPEŠNO RAZREŠEVANJE DILEM

- Dogovor o razmejitvi vlog (A41)
- Iskren pogovor z uporabniki (A42)
- Pomembnost vljudne komunikacije z uporabniki (E34)

POSTAVLJANJE VLOGE

- Vloga strokovne delavke (A43)

ETIČNI KODEKS KOT POMOČ PRI REŠEVANJU DILEM

- Morala kodeksa (A45)
- Kodeks etike je lahko v pomoč pri razreševanju dilem (B26)
- Smernice kodeksa so jasno zapisane (B27)
- Etični kodeks kot opora (C30, E32)
- Vpogled v etični kodeks ob dilemah (C31)
- Etični kodeks kot usmeritev (D26)
- Etični kodeks kot zaščita uporabnikov in strokovnega delavca (D27, D28)
- Potreba po ščitenju uporabnika dokler je to v njegovo korist (D29)
- Odprt in odkrit pogovor kot ključ do dobrih rezultatov (E33)
- Brez vpogleda v kodeks (F49)
- Preveč umeten kodeks etike (F50)

DOSTOPNOST KODEKSA UPORABNIKOM

- Kodeks na vidnem mestu (A47, A48)

PODPORA V PRIMERU ETIČNIH DILEM

- Pomen kilometrine (A49)
- Izobraževanje (A50)
- Samorefleksija kot pomoč v situacijah dilem (D32)
- Dolgoletne izkušnje na področju duševnega zdravja (D33, E30)
- Pomembnost dolgoletnih izkušenj (E31)
- Na voljo so vse vrste podpore (E46)

POMEN SPROTNEGA REŠEVANJA DILEM

- Sprotno reševanje dilem in težav (A51, A53)

OHRANJANJE STROKOVNOSTI

- Strokovnost in zagovarjanje stališč ob nastanku problema (B22)

POMEMBNOST PRAVILNIKOV

- Pravilniki, zakoni in kodeks kot pomoč v situacijah dilem (B28)

DOSTOPNOST KODEKSA

- Večkratni vpogled v kodeks (B29)

RAZREŠEVANJE DILEM

- Vpogled vase (B34)
- Intervizijsko reševanje dileme (D40)
- Pomembnost multidisciplinarnih timov pri reševanju dilem (E13)
- Obračanje na vodjo v primeru dilem (E28)
- Pogovor sama s sabo (F41)

- Ni vedno vpliva na situacijo (F42, F46)
- Pomembno je ustaviti se in premisliti (F47)

IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

- Možnost olajšanja dela z izobraževanji (B42)
- Pomembnost predavanj (C28, F71)
- Samoiniciativnost pri izobraževanju (C29, D46, E52)
- Odprte možnosti za razna izobraževanja (D42)
- Strokovni delavci lahko predlagajo vsebine izobraževanj (D43)
- Manjša skupina kot prednost pri izobraževanju (D44)
- Preverjanje interesa za posamezna izobraževanja (D45)
- Pomanjkanje izobraževanj (E50)
- Izobraževanja le na letni ravni (E51)
- Dostopnost izobraževanj (F64)
- Omejenost pri izobraževanjih zaradi finančnih sredstev (F65)
- Neobstoj slabe izkušnje (F66)
- Brezplačna izobraževanja v času pomanjkanja finančnih sredstev (F67)
- Zanimanje za druga izobraževanja (F68)
- Izobraževanja pomagajo (F69)
- Potreba po obnovitvi znanja (F70)

PODPORA DRUŽINE

- Razbremenilni pogovori z domačimi v primeru dilem (E29)

SKRBI ZASE

ZAVEDANJE O POMEMBNOСТИ SKRBI ZASE

- Odklop od službe (A23)

DELO NA SEBI

- Srečanje s psihoterapevtom (A60)
- Delo na sebi kot pomoč ob dilemah (B33)

PREOBREMENJENOST

- Nerazumevanje uporabnikov o številu uporabnikov (E25)
- Pomembnost dela na sebi (E38)

SODELOVANJE Z UPORABNIKI

POSLABŠANJE SITUACIJ

- Pogovori z uporabnikom (A27)
- Zanikanje težav uporabnikov (F32)

ODKRIVANJE TEŽKIH PRIMEROV

- Za stiske večinoma izvejo od bližnjih ljudi (F4)

PRVI STIK Z UPORABNIKI

- Povabilo na prvi pogovor (F5)

DELOVNI PRISTOP

- Vsiljevanje svojih idej nima smisla (F6)
- Razdelitev nalog med socialnim delavcem in uporabnikom (F7)
- Pogovor z uporabniki in njihovimi svojci (F45)
- Težko delovanje skupaj z uporabniki (F52)

ZAUPANJE V ODNOSU

- Zavedanje o pomembnosti uporabnikovega zaupanja (F24)
- Vzpostavljjanje zaupnega odnosa (F25, F27)

UPORABNIKOVA PERSPEKTIVA

- Pomembnost pogleda skozi uporabnikove oči (F26)
- Uporabnikove želje se razlikujejo od želj bližnjih (F28)

VZTRAJNOST V DELOVNEM ODNOSU

- Vztrajanje tudi, ko ne vidimo napredka (F30)
- Preobračanje uporabnika (F31)

OBČUTEK ZA DELO Z LJUDMI

- Obstoj etike in občutka za delo z ljudmi (F51)

MEDSEBOJNO SODELOVANJE

PODPORA DRUGIH STROKOVNIH DELAVK

- Sodelovanje z drugimi strokovnimi delavkami (A52)
- Timsko delo s strokovnimi delavci (B7)
- Pomembnost podpornega tima (C25)
- Prošnja za pomoč v primeru dilem (E45)

TEŽKE SITUACIJE PRI DELU

- Zahtevnost sodelovanja s kadri (B10)

PODPORA PREK INTERVIZIJE

- Pogovor v krogu sodelavcev (B13)

DEBATIRANJE S SODELAVCI

- Pridobitev različnih mnenj (B15)
- Razčiščevanje dilem z nadrejeno in s kolegi (B41)
- Odprtost vodje in možnost pogovora z njo (C35)
- Prednost v številu zaposlenih in njihovem specifičnemu znanju (D47)
- Debatiranje o primerih ob kavi (D48)
- Obračanje na vodjo v primeru dilem (E11, E14)

- Vodja vedno na voljo (E47)
- Pogovor s sodelavkami (F43, F44, F53)
- Podpora med sodelavci s podobnimi težavami (F55)

SODELOVANJE Z DRUGIMI ORGANIZACIJAMI

- Povabilo ostalim strokovnjakom k sodelovanju (B23)
- Povabilo ostalim strokovnim delavcem k sodelovanju (B24)
- Vključevanje koordinatorja obravnave v skupnosti (C9)

POMEN MULTIDISCIPLINARNEGA SODELOVANJA

- Multidisciplinarno sodelovanje kot prednost (B25)

POMEMBNOST KOMUNIKACIJE

- Potreba po komuniciranju (B43)
- Predajanje informacij (D39)

POMEMBNOST VKLJUČEVANJA VSEH ZAPOSLENIH

- Pomembnost delovnih sestankov z vsemi (B44)

SLABŠE SODELOVANJE KOLEKTIVA

- Pešanje povezovanja celotnega tima (B45)

NEZMOŽNOST UVIDA REŠITVE

- Prevelika vpetost v problem in zaslepitev (C24)

MULTIDISCIPLINARNI TIMI

- Pomembnost sodelovanja z različnimi akterji (C37)
- Pomembnost timskega sodelovanja (C38)

SODELOVANJE Z ZUNANJIMI AKTERJI

- Pomembnost sodelovanja s širšo skupnostjo (C36)
- Velik pomen v zunanji podporni mreži (D34)
- Dobra koordinacija in sodelovanje ter podpora zunanje mreže (D35)
- Obračanje na specialiste v primeru specifičnih dilem (E12)

ŽELJA PO VEČJI POVEZANOSTI

- Pomanjkanje povezanosti med različnimi programi organizacije (E48)
- Pomanjkanje povezanosti in želja po srečevanju (E49)

OBSTOJ POMOČI

- Pomoč je na voljo (F62)

INTERVIZIJA/SUPERVIZIJA

POGOSTOST SUPERVIZIJE

- Supervizija enkrat na mesec (A54, B30, D36, E35, E39)

SUPERVIZIJSKI KROG

- Supervizija v krogu dnevnih centrov (A55)

- Supervizija na nivoju organizacije (B39)
- Supervizija kot največja pomoč v primeru dilem (D25)
- Supervizija s strokovnimi delavci iz več programov (D37)
- Skupna supervizija kot prednost zaradi prepletanja uporabnikov (D38)
- Supervizija na ravni informativnih pisarn (E40)

OBČUTEK VARNOSTI

- Odprta možnost izpostavljanja dilem (A56)
- Občutek slišnosti (A57)
- Občutek povezanosti in podpore (A58, D24)
- Lahko izpostavlja dileme na supervizijah (B35, C32)
- Občutek varnosti supervizijske skupine zaradi zaupnosti (C34)
- Brez zadržkov pri izpostavljanju dilem (D41)
- Izpostavljanje dilem na superviziji (E41)
- Izpostavljanje privatnih tem na superviziji (E44)

POMEMBNOST REDNIH SUPERVIZIJ

- Redne supervizije (A61)
- Supervizija je nujno potrebna (B31)
- Reševanje strokovnih dilem na supervizijah (B32)
- Strah pred ukinitvijo supervizije (E36)
- Supervizija kot nepogrešljiva podpora v primeru dilem (E43)

PODPORA PREK SUPERVIZIJE

- Pomoč supervizije (B14)

IZPOSTAVLJANJE ETIČNIH DILEM

- Dileme, ki jih je težje izpostaviti na superviziji (B37)

INDIVIDUALNA SUPERVIZIJA

- Možnost individualne supervizije (B38, F63)

INTERVIZIJA KOT PODPORA

- Intervizija z nadrejeno (B40)
- Intervizija v krogu sodelavk (D23)

PODPORA OSTALIH STROKOVNIH DELAVCEV

- Intervizija in supervizija kot pomoč v primeru etičnih dilem (C22)
- Debatiranje o problemih s sodelavkami (C23)
- Podobnost intervizije in supervizije (C26)

POTEK SUPERVIZIJE

- Izpostavljanje dilem na supervizijah (C27)
- Dogovor o poteku in priprava na supervizijo (E42)

OBČUTEK NEZADOSTNE ZAUPNOSTI

- Nezmožnost izpostavljanja osebnih stvari (C33)

POMOČ V PRIMERU DILEM

- Intervizija in supervizija kot glavni podpora v primeru dilem (D31)
- Izpostavljanje sebe na supervizijah (E37)
- Intervizija kot največja pomoč (F54)

SUPERVIZIJSKA SREČANJA

- Prostovoljne supervizije (F56)
- Vključenost v supervizijo v preteklosti (F57)
- Izključenost iz zadnje supervizijske skupine (F58)
- Nezmožnost sodelovanja zaradi neprilagodljive supervizorke (F59)
- Poskusi prilagajanja in sprememb (F60)
- Izpostavljanje etičnih dilem je v ozadju (F61)

9.5. Priloga 5: Odnosno kodiranje

