

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Gašper Lesar

Dejavniki sprememb v procesih podpore in pomoči v socialnem delu

Doktorska disertacija

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Gašper Lesar

Doktorska disertacija

Dejavniki sprememb v procesih podpore in pomoči v socialnem delu

Študijski program: Humanistika in družboslovje,
področje socialno delo

Mentorica: izr. prof. dr. Nina Mešl

Ljubljana, 2024

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisani študent Gašper Lesar, vpisna številka 06180116, avtor pisnega zaključnega dela študija z naslovom Dejavniki sprememb v procesih podpore in pomoči v socialnem delu,

IZJAVLJAM

1. da je pisno zaključno delo študija rezultat mojega samostojnega dela;
2. da je tiskana oblika pisnega zaključnega dela študija istovetna elektronski obliki pisnega zaključnega dela študija;
3. da sem pridobil vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v pisnem zaključnem delu študija in jih v pisnem zaključnem delu študija jasno označil;
4. da sem pri pripravi pisnega zaključnega dela študija ravnal skladno z etičnimi načeli in – kjer je to potrebno – za raziskavo pridobil soglasje etične komisije;
5. soglašam, da se elektronska oblika pisnega zaključnega dela študija uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom FSD;
6. da na UL neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve avtorskega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja pisnega zaključnega dela študija na voljo javnosti na svetovnem spletu prek Repozitorija UL;
8. da dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v pisnem zaključnem delu študija in tej izjavi, skupaj z objavo pisnega zaključnega dela študija.

V: Trbovljah

Datum: 19. 3. 2024

Podpis študenta:

Lesar

Povzetek

Dejavniki sprememb v procesih podpore in pomoči v socialnem delu

Doktorska disertacija naslavlja spregledano tematiko procesov podpore in pomoči v socialnem delu s posebnim poudarkom na interpersonalnem prostoru, ki ga soustvarjajo socialni delavci in uporabniki. Znotraj tega sem se osredotočil na raziskovanje dejavnikov sprememb in zgodnjih izkušenj vseh vpletenih v procese podpore in pomoči. Dejavniki sprememb zajemajo vse tisto, kar lahko uporabnikom v procesih podpore in pomoči pomaga pri doseganju sprememb oz. korake v smeri želenih izidov. V delu sem se osredinil na procese podpore in pomoči v socialnem delu; zanimalo me je, kaj se dogaja v procesu sodelovanja med uporabnikom in socialno delavko, zato sem veliko prostora namenil dogajanju znotraj delovnega odnosa soustvarjanja. S tem sem prek teoretičnega dela in raziskave preučeval, kaj vse se lahko zgodi znotraj delovnega odnosa soustvarjanja, kako se delovni odnos razvija in kaj ima vpliv na doseganje želenih sprememb. Dejavnike sprememb in dogajanje znotraj procesov podpore in pomoči povežem tudi z zgodnjimi izkušnjami, ki predstavljajo vse tisto, kar so uporabniki ali socialni delavci doživeli med odraščanjem oz. v procesu vzgoje. Z raziskavo sem najprej odkrival mogoče dejavnike sprememb, ki so specifični za socialnodelovne procese, in obenem ugotavljal, kateri dejavniki se pojavljajo tudi v drugih, socialnemu delu sorodnih procesih (npr. psihoterapevtskih), saj se tudi ti procesi odvijajo znotraj odnosov, s tem pa nam nudijo dodatno znanje in nove perspektive. Prav tako sem odkrival, v kolikšni meri socialni delavci v procese podpore in pomoči vključujejo zgodnje izkušnje, na kak način to počnejo in kako je vključevanje zgodnjih izkušenj povezano z dejavniki sprememb.

Disertacija vsebuje štiri tematske enote, ki so nadalje ločene tudi po poglavjih. V prvem delu se osredinim na teoretičen okvir, pomemben za razumevanje procesov podpore in pomoči. V njem predstavim ugotovitve na področju dejavnikov sprememb, najprej v psihoterapevtski znanosti, v kateri se je to preučevanje začelo, nato še ugotovitve, ki izhajajo iz socialnega dela. Nadaljujem s predstavitvijo na odnosu utemeljenega pristopa, koncepta, razvitega v tujini, ki vsebuje teoretično znanje več različnih znanosti in pristopov (psihoanaliza, sistemska teorija in teorija navezanosti). V slovenskem prostoru se v ta okvir umešča koncept delovnega odnosa soustvarjanja, ki ga prav tako predstavim ob koncu teoretičnega dela. Znotraj na odnosu utemeljenega pristopa predstavim glavne ugotovitve psihoanalitičnih in sistemskih smeri, poleg tega pa tudi znanje, izhajajoče iz teorije navezanosti. V drugem delu predstavim metodologijo, ki sem jo uporabil v raziskavi. Vso teoretično znanje vseskozi prevajam v socialnodelovni okvir in ga medsebojno povezujem z namenom krepitve baze znanja za ravnanje. Izsledke raziskovalnih podatkov in njihovo sintezo pa predstavim v razpravi.

V teoretičnem delu prek zgodovinskega razvoja raziskovanja področja dejavnikov sprememb prikažem pot, ki so jo prehodili raziskovalci tega področja, najprej v psihoterapiji in pozneje tudi v socialnem delu. Začetek raziskovanja predstavljajo poskusi dokazovanja, da so določeni pristopi oz. smeri v psihoterapiji boljši od drugih, trenutno pa je vzpostavljen konsenz, da so najpomembnejši dejavniki sprememb v procesih podpore in pomoči (ne glede na smer, pristop ali znanost) interpersonalne sposobnosti strokovnjakov, odnos, ki ga

vzpostavijo vključeni v procese podpore in pomoči, ter zadovoljitev temeljnih človeških potreb. V delu nadaljujem s predstavitvijo znanja, povezanega s procesi socialnega dela, pri čemer posebej poudarim koncept privzetih teorij in teorij v uporabi, kar sta razvila avtorja Argyris in Schön. Ta koncept raziskuje povezovanje teorije in prakse, predvsem pa razlike med teorijami, za katere strokovnjaki verjamejo, da jih uporabljajo, ter dejanskimi teorijami in prepričanji, ki jih v praksi uporabljajo. Ker se je odnos v raziskavah izkazal za enega najpomembnejših dejavnikov sprememb, nadaljujem s predstavitvijo na odnosu utemeljenega pristopa. Znotraj tega predstavim ključne koncepte psihoanalize. To sta najprej transfer in kontratransfer, ki predstavljata povezavo zgodnjih izkušenj posameznika in njihovo ponavljanje skozi druge faze posameznikovega življenja. Predstavim tudi obrambne mehanizme in koncept odpora; oboje razlaga mehanizme, ki ščitijo posameznike pred čustvenimi stiskami, a lahko obenem ovirajo procese podpore in pomoči. Naslednje podpoglavje so razvojne teorije, ki razlagajo proces psihološkega razvoja ljudi in vpliv tega razvoja na funkcioniranje v odrasli dobi, poglavje pa sklenem s predstavitvijo načrtne in reflektirane uporabe tišine v procesih podpore in pomoči, pri čemer je pozornost usmerjena na neuporabo besed in vpliv tega na dogajanje znotraj delovnih odnosov. Naslednje poglavje predstavlja sistemska teorija in njen vpliv na povsem drugačen način razumevanja in opazovanja sveta. Ta pogled ni bil več linearen, razbit na posamezne dele, ampak se je začelo opazovanje sistemov kot celote, vseh odnosov znotraj sistema in interakcije sistema z drugimi sistemi. S tem je postala celota več kot le seštevek vseh njenih delov. Znotraj sistemske teorije podrobneje predstavim tudi sistemsko psihoterapijo, ki izhaja iz te teorije in ima pomembno mesto znotraj socialnega dela. V na odnosu utemeljenem pristopu je vključena še teorija navezanosti, ki predstavlja trajno psihološko povezanost med ljudmi, predvsem pa med primarnimi skrbniki in otroki. Ravno ta povezanost ima pomembno vlogo pri posameznikovem funkcioniranju v odnosih skozi celotno življenje. Na koncu predstavim še prispevke različnih smeri, ki se ne uvrščajo v psihoanalizo, sistemsko teorijo ali v teorijo navezanosti, a prinašajo pomembno znanje za razumevanje dogajanja znotraj odnosov. Zadnje poglavje teoretičnega pregleda namenim konceptu delovnega odnosa soustvarjanja. To je glavni koncept, na podlagi katerega delujejo socialni delavci v Sloveniji; v ospredje postavlja odnos med socialni delavci in uporabniki ter predstavlja pomemben del znanja za razumevanje dogajanja v odnosih in ravnanje znotraj delovnih odnosov.

Metodološko je moja raziskava eksplorativna oz. poizvedovalna; v njej sem uporabil več raziskovalnih metod, s čimer sem dosegel metodološko triangulacijo in triangulacijo podatkov. Raziskava je razdeljena na tri dele. V prvem delu sem uporabil metodo opazovanja, ki je temeljila na videoposnetkih procesov podpore in pomoči. Tak način raziskovanja procesov podpore in pomoči je v slovenskem raziskovanju socialnega dela inovativen. S tem sem pridobil neposredne podatke o dogajanju znotraj delovnega odnosa, ki niso bili predhodno podvrženi samorefleksiji udeležениh v procesu. Drugi del predstavlja nadgraditev opazovanja, pri čemer sem izvedel intervjuje z opazovanci (s socialnimi delavci in z uporabniki). Z intervjuji sem pridobival dodatne podatke o dogajanju znotraj delovnih odnosov. V tretjem delu raziskave sem razširil raziskovanje iz prvih dveh faz s pomočjo fokusnih skupin z uporabniki in s socialnimi delavci, ki predhodno niso bili vključeni v raziskavo.

Raziskava je pokazala, da v procesih podpore in pomoči v socialnem delu obstajajo številni dejavniki sprememb, ki sem jih ločil na tri glavne skupine. Prva so dejavniki zunaj neposrednega sodelovanja, torej vse tisto, kar se lahko med trajanjem procesov podpore in

pomoči zgodi zunaj prostora, v katerem potekajo srečanja socialne delavke in uporabnice. Druga in tudi največja skupina so dejavniki znotraj delovnega odnosa soustvarjanja, tretjo skupino, ki je podskupina druge, pa predstavljata varnost in zaupnost v delovnem odnosu. Ta elementa sta sicer neposredno povezana z dogajanjem znotraj delovnega odnosa, a sta bila med raziskovanjem iz obeh skupin udeležencev (uporabniki in socialni delavci) poudarjena kot daleč najpomembnejša.

V drugem delu raziskave sem se osredinil na pomen in vlogo zgodnjih izkušenj vseh vpletenih v procese podpore in pomoči, pri čemer so pod tem pojmom razumljene predvsem izkušnje, izhajajoče iz vzgoje in časa odraščanja. Pomembno je poudariti, da sem preučeval pomen zgodnjih izkušenj vseh vpletenih, torej ne samo uporabnikov, ampak tudi socialnih delavk. Izsledki so pokazali, da imajo zgodnje izkušnje uporabnikov velik potencial v procesih podpore in pomoči, hkrati pa skoraj niso eksplicitni del delovnih odnosov soustvarjanja. Med raziskavo so uporabniki in socialni delavci, vključeni v raziskavo, omenjali spontanost pripovedovanja o takšnih izkušnjah, torej brez facilitacije socialnih delavk. Obenem je imel pogovor o zgodnjih izkušnjah učinek na doživljanje delovnega odnosa kot zaupnega in varnega, s čimer je predstavljal dejavnik spremembe. Veliko vrzel predstavlja področje prepoznavanja pomena lastnih zgodnjih izkušenj socialnih delavk za njihovo delo, kjer se o tem dejansko ne sprašujejo, še manj z njimi sistematično delajo. Zaradi tega sem v delu raziskave, v katerem se osredinjam na zgodnje izkušnje, uspel pridobiti malo raziskovalnih podatkov, kar obenem predstavlja pomembno sporočilo, da zgodnje izkušnje skoraj niso eksplicitno uporabljen del procesov podpore in pomoči v socialnem delu. Povezava teoretičnega in raziskovalnega dela ponudi usmeritve za morebitno uporabo zgodnjih izkušenj v procesih podpore in pomoči ter hkrati opozori na pomembnost lastnega zavedanja socialnih delavk o pomenu njihovih zgodnjih izkušenj v lastnih življenjih in (ali pa še posebej) v njihovem strokovnem delu.

Doktorska disertacija znanosti socialnega dela prinaša poglobitev znanja o dogajanju znotraj delovnih odnosov soustvarjanja, temu pa dodaja tudi pomembna orodja in usmeritve za sodelovanje z uporabniki. Z delom opozarjam na pomembnost in hkrati nevarnost človeškega ravnanja v delovnih odnosih ter s tem na nujnost podpore za socialne delavce v obliki intervizijskih in supervizijskih srečanj. Ker je raziskovanje dejavnikov sprememb v socialnem delu še precej na začetku, se moji predlogi nanašajo na povečanje števila raziskav, tudi kvantitativnih, kar bi omogočalo možnost izvajanja metaanaliz. Prav tako predlagam pogostejšo uporabo raziskovalne metode opazovanja, s čimer bi pridobivali neposredne podatke ter pozneje preverjali razlike med privzetimi teorijami in teorijami v uporabi. Delo prinaša pomembno spoznanje, da se socialni delavci, vključeni v raziskavo, s tematiko zgodnjih izkušenj malo ukvarjajo. Protiutež temu predstavlja želja uporabnikov, da bi govorili o teh tematikah, kar je tistim, ki so to uspeli, prineslo veliko koristi; vidijo, da imajo takšni pogovori pozitiven vpliv na njihov proces spremembe. Tudi ob tej tematiki so moji predlogi usmerjeni v razširitev količine raziskovanja in predvsem k podpori socialnih delavcev skozi izobraževanje, supervizijo in druge oblike poklicne podpore socialnih delavcev za ravnanje z zgodnjimi izkušnjami – s svojimi in z uporabniškimi.

Ključne besede: dejavniki sprememb, delovni odnos soustvarjanja, na odnosu utemeljen pristop, zgodnje izkušnje, supervizija

Summary

Factors of Change in Processes of Support and Help in Social Work

The doctoral dissertation addresses the overlooked topic of support and help processes in social work, with a specific emphasis on the interpersonal space co-created by social workers and service users. Within this, I focused on exploring the factors of change and early experiences of all involved in support and help processes. Factors of change encompass everything that can assist users in support and help processes to achieve changes or steps towards desired outcomes. In the dissertation, I focused on the processes of support and help in social work. I was interested in understanding what occurs in the collaborative process between the user and the social worker, which is why I dedicated significant space to the happenings within the collaborative work relationship. Through theoretical work and research, I examined what can occur within the collaborative work relationship, how it evolves, and what influences the attainment of desired changes. I also connected factors of change and the occurrences within support and help processes with early experiences, which represent everything that users or social workers experienced during their upbringing or the process of nurture. Through the research, I initially explored potential factors of change specific to social work processes, while simultaneously identifying which factors also appear in other related processes within the realm of social work (e.g., psychotherapeutic processes), as these processes also unfold within relationships, thus providing us with additional knowledge and new perspectives. I also discovered to what extent social workers incorporate early experiences into processes of support and help, how they do it, and how the integration of early experiences is linked to factors of change.

The dissertation consists of four thematic units, which are further divided into chapters. In the first part, I focus on a theoretical framework essential for understanding support and help processes. I present findings on factors of change, starting with psychotherapeutic science, where this exploration began, and then the findings from social work. I continue with the presentation of the relationship-based approach, a concept developed abroad, which integrates theoretical knowledge from various sciences and approaches (psychoanalysis, systemic theory, and attachment theory). The Slovenian context encompasses the concept of a collaborative working relationship, which I also introduce at the conclusion of the theoretical section. Within the Relationship-Based Approach, I present the main findings of psychoanalytic and systemic perspectives, as well as insights derived from attachment theory. In the second part, I outline the methodology employed in the study. I continuously translate all theoretical knowledge into the framework of social work and interconnect it with the purpose of strengthening the knowledge base for practice. The research findings and their synthesis are then presented in the discussion.

In the theoretical part, I present the path of historical development in researching the factors of change in the field, starting with psychotherapy and later in social work. The beginning of research consisted of attempts to demonstrate that certain approaches or directions in psychotherapy were superior to others. Currently, a consensus has been established that the most important factors of change in support and assistance processes (regardless of the

approach, direction, or discipline) are the interpersonal skills of professionals, the relationship they establish with those involved in the help and support processes, and the fulfilment of basic human needs. In the paper, I continue with the presentation of knowledge related to the processes of social work, with a specific emphasis on the concept of assumed theories and theories in use, developed by authors Argyris and Schön. This concept explores the connection between theory and practice, especially the discrepancies between theories that professionals believe they are using and the actual theories and beliefs they apply in practice. Since the relationship has proven to be one of the most significant factors of change in research, I proceed with the presentation of the Relationship-Based Approach. Within this approach, I introduce the key concepts of psychoanalysis, namely transfer and countertransference, which represent the connection between an individual's early experiences and their repetition throughout other phases of their life. I also present defence mechanisms and the concept of resistance, explaining mechanisms that protect individuals from emotional distress but can also hinder the processes of support and assistance. The next subsection covers developmental theories, which explain the process of psychological development in individuals and the impact of this development on functioning in adulthood. I conclude this section with the presentation of intentional and reflective use of silence in help and support processes, focusing on the absence of words and its influence on interactions within working relationships. The following chapter presents systemic theory and its influence on a completely different way of understanding and observing the world. This perspective is no longer linear, fragmented into individual parts, but rather it involves observing systems as wholes, including all relationships within the system and interactions of the system with other systems. This approach considers the whole as more than just the sum of its parts. Within systemic theory, I also elaborate on systemic psychotherapy, which derives from this theory and holds a significant place within social work. In the Relationship-Based Approach, the theory of attachment is also included, representing the enduring psychological connection between people, especially between primary caregivers and children. This attachment plays a crucial role in an individual's functioning in relationships throughout their life. Finally, I present contributions from various approaches that do not fall under psychoanalysis, systemic theory, or attachment theory, but they bring important knowledge for understanding the dynamics within relationships. The last chapter of the theoretical overview is dedicated to the concept of the working relationship. This is the main concept that guides social workers in Slovenia, focusing on the relationship between social workers and clients and representing essential knowledge for understanding interactions and behaviour within working relationships.

Methodologically, my research is exploratory or inquiry-based, and I utilized multiple research methods, achieving methodological triangulation and data triangulation. The research is divided into three parts. In the first part, I employed the method of observation based on videos of support and help processes. This is innovative way of researching processes of support and help in Slovenian social work. This allowed me to gather direct data about interactions within the work relationship, which had not been previously subjected to self-reflection of participants of the study. The second part represents an enhancement of the observation, where I conducted interviews with the observers (social workers and clients). Through these interviews, I obtained additional data about interactions within the working relationships. In the third part of the research, I further enriched the data obtained from the first two phases through focus groups with clients and social workers who were not previously involved in the study.

The research has shown that there are numerous factors of change in the processes of help and support in social work, which I have categorized into three main groups. The first group consists of factors outside of direct collaboration, encompassing everything that can occur outside the space where meetings between the social worker and the client take place. The second, and also the largest group, comprises factors within the working relationship, and the third group, which is subgroup of the second, consists of safety and confidentiality within the working relationship. While these two elements are directly related to interactions within the working relationship, they were highlighted as by far the most crucial factors by participants from both groups (clients and social workers) throughout the research.

In the second part of the research, I focused on the significance and role of early experiences for all participants involved in the processes of help and support, where this term primarily refers to experiences stemming from upbringing and the period of growth. It is important to highlight that I examined the importance of early experiences for all individuals involved, not just the clients, but also the social workers. The results showed that the early experiences of the clients have significant potential in the processes of help and support, yet they are hardly explicitly integrated into the working relationships. Throughout the research, the participants, both clients and social workers included in the study, mentioned spontaneously sharing such experiences without facilitation from social workers. Moreover, discussing early experiences had an impact on the perception of the working relationship as confidential and secure, thereby acting as a factor of change. There is a substantial gap in recognizing the importance of the social workers' own early experiences for their work, where they rarely inquire about it, let alone systematically work with it. For this reason, in the part of the research focusing on early experiences, I managed to obtain limited research data, which, at the same time, sends an important message that early experiences are barely explicitly used in the processes of help and support in social work. The connection between the theoretical and research aspects of the thesis offers guidance for potential use of early experiences in the processes of help and support while emphasizing the importance of social workers' self-awareness regarding the significance of their early experiences, both in their personal lives and (perhaps even more importantly) in their professional work.

The doctoral dissertation provides social work science with a deeper understanding of the dynamics within working relationships while also offering essential tools and guidelines for engaging with users. Through this thesis, I emphasize the significance and, at the same time, the potential danger of human behaviour in working relationships, highlighting the necessity of support for social workers in the form of intervention and supervision meetings. As the research on factors of change in social work is still relatively in its early stages, my proposals focus on increasing the number of studies, including quantitative research, to enable the possibility of conducting meta-analyses. I also suggest more frequent use of the observational research method, which would gather direct data and later verify differences between assumed theories and theories in use. The thesis provides a vital insight that the social workers included in the study do not engage significantly with the topic of early experiences. In contrast, users express a desire to discuss these topics, and those who managed to do so benefited greatly, perceiving that such conversations have a positive impact on their process of change. My suggestions in this area are also directed towards expanding the quantity of research and, above all, supporting social workers through education, supervision, and other forms of professional support to address early experiences, both their own and those of the users.

Keywords: factors of change, co-creation work relationship, relationship-based approach, early experiences, supervision

Kazalo vsebine

1	Uvod	1
2	Dejavniki sprememb v procesih socialnega dela.....	5
2.1	Razvoj dognanj o dejavnikih sprememb.....	5
2.2	Raziskovanje dejavnikov sprememb v socialnem delu	11
3	Procesi podpore in pomoči v socialnem delu	18
3.1	Uporaba znanja v procesih podpore in pomoči v socialnem delu	23
4	Na odnosu utemeljena praksa	28
4.1	Na odnosu utemeljeno socialno delo	29
4.2	Znanje za ravnanje z odnosom – prispevek psihoanalize	32
4.2.1	Koncept transferja in kontratransferja.....	38
4.2.2	Obrambni mehanizmi	43
4.2.3	Odpor.....	50
4.2.4	Razvojne teorije.....	52
4.2.5	Načrtna in reflektirana uporaba tišine	60
4.2.6	Sklepne misli o prispevku psihoanalize za socialno delo	65
4.3	Znanje za ravnanje z odnosom – prispevka sistemske teorije in socialnega konstrukcionizma	66
4.3.1	Sistemska psihoterapija	69
4.3.2	Socialni konstrukcionizem	72
4.3.2.1	Kratka, k rešitvi usmerjena terapija.....	73
4.3.2.2	Narativni pristop.....	75
4.4	Znanje za ravnanje z odnosom – prispevek teorije navezanosti	78
4.4.1	Teorija navezanosti v socialnem delu	82
4.5	Znanje za ravnanje z odnosom – prispevek Carla Rogersa k znanju o odnosu	91
4.6	Koncept delovnega odnosa soustvarjanja	95
4.6.1	Dogovor o sodelovanju	97
4.6.2	Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev	98
4.6.3	Osebno vodenje	98
4.6.4	Etika udeležnosti	99
4.6.5	Perspektiva moči	100
4.6.6	Znanje za ravnanje	102
4.6.7	Ravnanje s sedanjostjo in koncept sonavzočnosti.....	102

5 Empirični del	104
5.1 Opredelitev problema.....	104
5.2 Teze z raziskovalnimi vprašanji.....	105
5.3 Vrsta raziskave.....	106
5.4 Populacija in vzorec	107
5.5 Zbiranje podatkov	109
5.6 Merski instrumenti	111
5.7 Obdelava in analiza podatkov	112
5.8 Omejitve raziskave	114
6 Rezultati.....	115
6.1 Analiza procesa sodelovanja v posameznem raziskovalnem paru	115
6.1.1 Analiza podatkov za prvi raziskovalni par	117
6.1.2 Analiza podatkov za drugi raziskovalni par	130
6.1.3 Analiza podatkov za tretji raziskovalni par.....	142
6.2 Sklepna analiza po opazovanju in intervjujih	150
6.3 Dejavniki sprememb ter zgodnje izkušnje v procesih podpore in pomoči – rezultati fokusnih skupin.....	155
6.3.1 Fokusna skupina z uporabnicami	156
6.3.2 Fokusna skupina s socialnimi delavkami	161
7 Razprava	169
7.1 Procesi podpore in pomoči v socialnem delu so povezani z različnimi dejavniki sprememb.....	169
7.1.1 Dejavniki sprememb zunaj sodelovanja s socialno delavko	172
7.1.2 Dejavniki sprememb znotraj delovnega odnosa soustvarjanja	174
7.1.3 Varnost in zaupnost v delovnem odnosu.....	178
7.2 Intersubjektivni prostor delovnega odnosa je povezan z zgodnjimi izkušnjami vseh vpletenih v proces podpore in pomoči	181
7.2.1 Pojavnost tematike zgodnjih izkušenj in odzivi nanje	184
7.2.2 Zgodnje izkušnje kot dejavniki sprememb	186
7.2.3 Zgodnje izkušnje socialnih delavk	187
7.3. Argumenti za kakovost pridobljenih podatkov.....	189
8 Sklepi in predlogi	191
9 Seznam virov	198
10 Priloge.....	229

Kazalo preglednic

Preglednica 2.1 Dejavniki sprememb v socialnem delu	12
Preglednica 3.1 Različne perspektive socialnega dela	23
Preglednica 4.1 Ugotovitve o uporabnosti tišine.....	65
Preglednica 4.2 Razdrobljenost sistemske psihoterapije.....	71
Preglednica 4.3 Raziskave navezanosti otrok v socialnem delu	84
Preglednica 4.4 Raziskave navezanosti odraslih v socialnem delu	86
Preglednica 5.1 Teme raziskovanja z opazovanjem.....	110
Preglednica 6. 1: Dejavniki sprememb pri prvem raziskovalnem paru.....	119
Preglednica 6. 2: Tematike, povezane z drugo tezo – raziskovalni par 1.....	125
Preglednica 6. 3: Dejavniki sprememb pri drugem raziskovalnem paru.....	132
Preglednica 6. 4: Tematike, povezane z drugo tezo – raziskovalni par 2.....	138
Preglednica 6. 5: Dejavniki sprememb pri tretjem raziskovalnem paru.....	144
Preglednica 6. 6: Tematike, povezane z drugo tezo – raziskovalni par 3.....	148
Preglednica 6. 7: Dejavniki sprememb – opazovanje in intervjuji.....	152
Preglednica 6. 8: Zgodnje izkušnje - opazovanje in intervjuji	154
Preglednica 6. 9: Dejavniki sprememb – fokusni skupini	165
Preglednica 6. 10: Tematika zgodnjih izkušenj - fokusni skupini.....	168
Preglednica 7. 1: Dejavniki sprememb v procesih podpore in pomoči v socialnem delu ..	171
Preglednica 7. 2 Pojavnost tematik, povezanih z zgodnjimi izkušnjami v procesih podpore in pomoči v socialnem delu	184

Kazalo diagramov

Diagram 2.1 Dejavniki sprememb v psihoterapiji	8
Diagram 2.2 Dejavniki sprememb	10
Diagram 4.1 Sistem	68
Diagram 4.2 Zaprt in odprt sistem.....	68

1 Uvod

Doktorska disertacija obravnava pomembno in obenem precej spregledano tematiko procesov podpore in pomoči v socialnem delu, predvsem dogajanje v interpersonalnem prostoru, ki ga uporabniki in socialni delavci soustvarjajo. Področje psihosocialne podpore in pomoči v socialnem delu v Sloveniji že vrsto let temelji na konceptu delovnega odnosa soustvarjanja, ki ga je utemeljila Čačinovič Vogrinčič (npr. 2008; 2015) in ki predstavlja osnovo za opravljanje socialnega dela, ki v ospredje postavlja odnos. V doktorski disertaciji se ne ukvarjam specifično z raziskovanjem koncepta delovnega odnosa soustvarjanja, ampak skušam prikazati, kaj vse se dogaja znotraj delovnega odnosa soustvarjanja (npr. transferne vsebine, obrambni mehanizmi, vpliv uporabe podpornih tehnik). Kljub temu pa posebno pozornost namenjam elementu koncepta delovnega odnosa soustvarjanja, tj. znanju za ravnanje. Na ta koncept naslanjam predstavitev znanj teorij drugih znanosti ter jih skušam vseskozi prevajati v jezik in okvir socialnega dela. Kompleksnost raziskovalnega polja skušam omejiti z dvema temama. Osredinjam se na dejavnike sprememb, torej na tisto, kar znotraj procesov podpore in pomoči uporabnikom omogoča, da dosežejo želene spremembe ali premike v smeri zelenih izidov, in na zgodnje izkušnje vseh vpletenih v procese, kar je v socialnem delu pozabljeno oz. v določenih vidikih načrtno izpuščeno polje raziskovanja (Hamilton, 1958; Woodroffe, 1971). Tematika zgodnjih izkušenj se namreč precej povezuje s psihoanalizo, ki je bila včasih pomembna teorija tudi za socialno delo, a je med razvojem, še posebej pa v postmodernem socialnem delu, izgubila mesto, o čemer podrobneje pišem v poglavju, namenjenem psihoanalitičnemu znanju. V celotnem besedilu posebno pozornost posvečam koristi uporabe zgodnjih izkušenj in prikazujem združljivost z aktualnimi teorijami za prakso socialnega dela. Koristi uporabe zgodnjih izkušenj prepoznavam zaradi veliko razlogov. K temu gotovo pripomorejo: moja dodatna izobrazba s področja psihoanalitične psihoterapije, raziskovanje teoretičnega znanja o povezovanju socialnega dela in psihoanalize ter ne nazadnje tudi osebna izkušnja s procesom psihoterapije, v kateri sem osvetljeval vpliv lastnih zgodnjih izkušenj na osebno in profesionalno življenje.

V empiričnem delu doktorske disertacije prek v socialnem delu redkega načina raziskovanja procesov podpore in pomoči, tj. z metodo opazovanja (videoposnetki procesov), neposredno preučujem dogajanje znotraj delovnih odnosov. Dogajanje znotraj delovnih odnosov je

izjemno kompleksno področje, ker je vsak posamezni proces edinstven in unikaten, v njem pa se odvija veliko vidnega in tudi manj vidnega dogajanja. Zato sem opazovanje razširil z nekaterimi drugimi, pogostejšimi metodami raziskovanja, tj. z intervjuji in s fokusnimi skupinami. Vse skupaj sledi osnovni ideji, ki je najprej vodila v izbiro teme in pozneje tudi v pisanje doktorske disertacije, tj. razširiti znanje o dogajanju znotraj delovnega odnosa, ki naj bi ga v svoji praksi uporabljal vsak socialni delavec. Ko pišem o razširjanju znanja, imam v mislih predvsem globlje razumevanje, ki lahko prispeva h kakovostnejšemu delu ter s tem mogoče k večji bližini znotraj odnosov med socialnimi delavci in uporabniki, kar obojim prinaša večje zadovoljstvo – uporabnikom kakovost življenja, socialnim delavcem pa zadovoljstvo pri opravljanju tega lepega, a težkega poklica. Z doktorsko disertacijo želim opozoriti tudi na znanje, ki nam ga nudijo druge stroke, oz. še posebej na že obstoječe povezovanje znanja drugih smeri s teorijo in prakso socialnega dela. Izbrana tema dogajanja znotraj procesov podpore in pomoči v socialnem delu je lahko hitro razumljena kot reduciranje socialnega dela na samo t. i. mikroraven. Čeprav je, predvsem v delu opazovanja, pozornost usmerjena predvsem na dogajanje znotraj posameznega delovnega odnosa, sta raziskovanje in teoretični del usmerjena tudi na preostali ravni, tj. mezo- in makrosocialno delo. Mezoravni se dotikam predvsem ob fokusnih skupinah, v katerih je imelo več udeleženk izkušnjo s skupinskim socialnim delom, makroraven pa vključujem ob raziskovanju pomena institucionalnega in družbenega okolja na procese podpore in pomoči.

Doktorska disertacija je razdeljena na štiri dele. V prvem opravi pregled literature, pri čemer kot izhodišče vzamem v tujini uveljavljeni koncept socialnega dela, usmerjen na odnos (npr. Ruch, 2009; Ruch, Turney in Ward, 2018). Znotraj tega koncepta avtorji uporabljajo znanje o teoriji navezanosti, psihoanalizi in o sistemski teoriji; vse v prvem delu besedila tudi predstavim in povežem s konceptom delovnega odnosa, kot ga poznamo v slovenskem prostoru. V drugem delu opišem metodologijo raziskovanja. Predstavim zasnovo in izvedbo raziskave, s poudarkom na metodi opazovanja procesov podpore in pomoči, ki je v slovenskem socialnodelovnem raziskovanju redkost.

V tretjem delu predstavim izsledke izvedene raziskave. Najprej prek obeh osrednjih tem prikažem tiste, pridobljene z opazovanjem procesov podpore in pomoči, ki jih pozneje razširim z izsledki intervjujev, udeleženi v opazovanju, na koncu pa dodam izsledke fokusnih skupin, v katerih sem z uporabniki in s socialnimi delavci bolj strnjeno govoril o

dogajanju znotraj procesov podpore in pomoči. V četrtem delu besedila prikažem sintezo teoretičnega in empiričnega dela in razpravo ter prispevek dela k teoriji in praksi socialnega dela.

Znotraj besedila uporabljam različno terminologijo za označevanje strokovnjakov na področju podpore in pomoči. Ker uporabljam literaturo z več področij (predvsem socialnega dela in psihoterapije), je osnovno vodilo, da znotraj posamezne smeri uporabim poimenovanje avtorjev. Kadar se naslanjam pretežno na psihoterapevtsko znanje, uporabim termin psihoterapevt ali terapevt, kadar pa pretežno na socialno delo, uporabljam termin socialni delavec. V besedilu ne uporabim vedno hkrati moške in ženske oblike, ampak zaradi lažje berljivosti uporabljam enkrat eno, drugič drugo obliko. Vsekakor v vseh primerih zapisano velja za vse spole. Prav tako v besedilu uporabljam besedo pacient, kadar pišem o psihoanalizi, saj tako uporabnike poimenujejo v tem psihoterapevtskem pristopu. V drugih primerih uporabljam besedo uporabnik. Na določenih mestih uporabljam nevtralnejše izraze, kot je strokovnjak ali pomagajoči, kar služi sintezi področij in nakazuje, da lahko zapisano velja za oba poklica, ki ju pa nikakor ne enačim. Podobno ločujem koncept delovnega odnosa soustvarjanja, ki ga je razvila Čačinovič Vogrinčič (2015), in razumevanje delovnega odnosa v psihoterapiji ter drugih procesih podpore in pomoči. Pri ločevanju si pomagam tudi z opredelitvijo terapevtskega odnosa klasičnega avtorja s tega področja, Greensona (1967). Ta terapevtski odnos razdeli na tri medsebojno povezane dele: transferni, realni in delovni odnos. Delovni odnos se po tej opredelitvi razvije, le če imajo vsi vključeni v proces sposobnost, da sodelujejo na način, ki omogoča dosego ciljev terapije. Ob tem vidimo glavno razliko med definicijama terapevtskega delovnega odnosa in koncepta delovnega odnosa soustvarjanja. V terapevtskem okolju je delovni odnos osredinjen le na opravljanje nalog oz. dosego ciljev, medtem pa je delovni odnos soustvarjanja precej kompleksnejši in obsega dejansko vse, kar se dogaja znotraj procesov podpore in pomoči v socialnem delu.

Doktorska disertacija se v največji meri dotika dveh znanosti, socialnega dela in psihoterapije (kar sledi tudi moji izobrazbi, sem socialni delavec in psihoanalitični psihoterapevt), ki ju ne enačim, skušam pa med besedilom raziskovati, kako se znanosti povezujeta. Predvsem me zanima, kako lahko znanje psihoterapije vključimo v socialno delo na socialnodelovni način, ne le kot neposredno uporabo znanja. Povezovanje in ločevanje teh znanosti je gotovo že dolgo pomembna tema, ker sta socialno delo in psihoterapija zgodovinsko povezana; od

začetkov profesionalizacije pa do sedemdesetih let dvajsetega stoletja je v socialnem delu prevladoval tradicionalni, tj. medicinski model, ki je črpal znanje predvsem iz psihoanalize, in prek tega znanja krepil lastne modele (Milošević Arnold in Poštrak, 2003). Danes je to povezovanje seveda drugačno; predvsem je drugačno socialno delo, ki ima svoje znanje, svoje metode in načine dela, ki jih ne smemo pozabljati ali zavreči za terapevtske metode; terapevtsko usmerjen model socialnega dela lahko namreč pospešuje samoodtujevanje socialnega dela kot stroke in tudi odtuja socialne delavce od prakse socialnega dela. Ravno zato potrebujemo teorijo socialnega dela, ne pa teorije, ki predlaga psihoterapijo (Lüssi, 1992). Ni pa razločevanje vedno jasno, lahko ali celo smiselno:

»Razlika med svetovanjem in terapijo namreč ni povsem jasna. Zaradi višjega statusa, ki se ga prisoja terapiji, lahko nastane občutek, da je pomoč svetovalnih centrov, kot je na primer center za socialno delo, manj vredna. Vedno bolj postaja jasno, da ne moremo govoriti o nižjem sloju (socialno delo), ki mu ponujamo spremljanje, in višjem (psihoterapija), ki mu ponujamo terapijo. Prej bi se lahko trdilo, da obstajata vzporedna kroga in da imata socialno delo in psihoterapija vsak svoj krog uporabnikov, ki imajo podobne probleme. Menimo, da je naloga svetovalcev socialnega dela, da dajejo terapevtsko pomoč, če naletijo na psihosocialne probleme. Diskusija, ali naj socialno delo ima terapevtske učinke ali ne, je torej nesmiselna. To se namreč dogaja, odkar socialno delo obstaja, poleg tega pa pomoč, ki ne deluje terapevtsko, to je pomoč, katere cilj ni povečati klientove sposobnosti reševanja problemov in izboljševati občevanja z drugimi, ni nobena pomoč, pač pa je opravljanje storitev.« (de Vries in Bouwkamp, 1995, str. 11)

Z zapisanim se strinjam tudi sam; seveda je predmet socialnega dela reševanje kompleksnih socialnih problemov. A za uspešno reševanje le teh je potrebno v socialnem delu vključevati delo na več ravneh, v tem pa bo neizbežno prišlo tudi do tematik in sprememb, povezanih s psihoterapijo.

2 Dejavniki sprememb v procesih socialnega dela

Raziskovanje dejavnikov sprememb v socialnem delu in psihoterapiji nam odpira povsem novo razumevanje, kaj deluje v procesih podpore in pomoči. Najprej se je takšno raziskovanje pojavilo na področju psihoterapije, od koder izhaja tudi ideja, da bi lahko imele različne psihoterapevtske smeri tudi skupne dejavnike, tj. za tisti čas (od leta 1920 naprej) povsem drugačna ideja, s katero so želeli raziskovalci delovati v smeri sinteze različnih smeri in integracije znanja. Razvoj je potekal v več fazah. Kot začetnika danes razumemo Rosenzweiga (1936), ki je hkrati tudi najpomembnejši avtor prve faze raziskovanja dejavnikov sprememb. Tej fazi so sledile še tri druge; vse štiri podrobneje predstavim v nadaljevanju poglavja. Prek razvoja raziskovanja danes vemo, da se učinki posameznih smeri bistveno ne razlikujejo (Kazdin, 2009; Sharpless in Barber, 2012; Christian, Safran in Muran, 2012; Greenberg in Elliot, 2012; Lundh, 2014). Na tej podlagi so se začele pojavljati tudi raziskave v socialnem delu, predvsem na področju psihosocialne podpore in pomoči. Raziskave zadnjih let (Anderson, Ogles, Patterson, Lambert in Vermeersch, 2009; Okiishi, Lambert, Nielsen in Ogles, 2003) ugotavljajo, da so eden izmed najpomembnejših dejavnikov uspešnih procesov podpore in pomoči interpersonalne sposobnosti strokovnjaka na področju nujenja psihosocialne podpore in pomoči, kar na prvo mesto postavlja predvsem odnos in zadovoljitev osnovnih, univerzalnih človeških potreb (Ekeland in Hummelvoll, 2011, str. 479).

2.1 Razvoj dognanj o dejavnikih sprememb

Potreba po znanju, kaj pripomore k lažjemu in učinkovitejšemu doseganju zelenih sprememb v psihoterapevtskih obravnavah, ter tekmovanje različnih psihoterapevtskih šol sta vodila v razvoj raziskovanja psihoterapevtskega dela, ki se usmerja na dejavnike sprememb, ki so skupni različnim psihoterapevtskim šolam. Kot prvo fazo v razvoju lahko opredelimo čas od leta 1920 do leta 1954 (Možina, 2020, str. 34). V tem obdobju so si raziskovalci prvič začeli postavljati vprašanje, ali psihoterapija deluje, termin skupni faktorji¹ pa je prvič predstavil

¹ Termin skupni faktorji je avtorjevo (Rosenzweig, 1936) poimenovanje. V besedilu sicer uporabljam termin dejavniki sprememb, ki se najpogosteje uporablja v slovenskem prostoru.

Rosenzweig leta 1936 (Rosenzweig, 1936). Avtor je bil gotovo revolucionar, ker je že takrat predvideval, da med posameznimi psihoterapevtskimi šolami ni velikih razlik v učinkovitosti. V svojem delu (Rosenzweig, 1936, str. 412–414) je kot mogoče dejavnike sprememb opredelil odnos med pacientom in terapevtom, čustveno katarzo pacienta, vpliv osebnosti terapevta in pacientov na razvoj konsistentne sheme za doseganje določene vrste in stopnje osebnostne organizacije, ne glede na terapevtovo upoštevanje specifične smeri, modela ali koncepta. V tem obdobju je deloval tudi Rogers, ki je pisal o kvalitetah dobrega terapevta, občasno pa se je skliceval tudi na Rosenzweiga (Rogers, 1942). Rogersovo delo sicer podrobneje predstavim v nadaljevanju besedila.

Sledila je druga faza razvoja, ki je potekala od leta 1955 do leta 1969 (Možina, 2020, str. 41). V prvih letih druge faze so se raziskovalci intenzivno posvečali vplivu uporabnikovih značilnosti (spol, starost, rasa, izobrazba, socialno-ekonomski status idr.) na izid terapije, temu pa so sledile še raziskave vpliva terapevtovih značilnosti (Rosenthal in Frank, 1958; Holt in Luborsky, 1958; Hersen, Michelson in Bellack, 1984). Sicer je ta faza bolj koristila razvoju raziskovalnih metod kot dejanskemu izboljšanju prakse, raziskovalci pa so odpirali veliko novih vprašanj (Orlinsky, 2010). Med odprtimi temami se mi zdi pomembno poudariti tematiko placebo, ki je postala raziskovalna tema ravno v tem obdobju. Če je placebo pridobil v medicini in farmaciji vse bolj negativen prizvok, je v psihoterapiji postajal vse pomembnejši; raziskovalci so celo iskali načine, kako ga v procesih aktivirati. Vse bolj se je razvijalo razumevanje, da morata biti za uspeh terapevt in tudi uporabnik prepričana, da počneta nekaj koristnega (Hoch, 1955; Rosenthal in Frank, 1956; Frank, 1961).

Tretja faza razvoja je trajala od leta 1970 do leta 1983 (Možina, 2021, str. 70). To je bil čas prvih metaanaliz, ki ga je začel Luborsky leta 1975 (Luborsky, Singer in Luborsky, 1975). Zbral je raziskave, ki so bile narejene med letoma 1949 in 1974, in opravil metaanalizo ugotovljenih podatkov. Njegove ugotovitve potrjujejo Rosenzweigovo tezo, da med šolami ni večjih razlik v učinkovitosti. Pozneje so te ugotovitve potrdili tudi drugi raziskovalci: leta 1977 Smith in Glas (1977) ter leta 1997 še Wampold (1997). Lahko si predstavljamo velik šok raziskovalcev tistega časa, ko je ptič Dodo izjavil, da so vsi zmagovalci in da si vsi zaslužijo nagrade – prispodoba, ki jo je oblikoval Rosenzweig; s to povedjo se je namreč začel njegov članek o dejavnikih sprememb v psihoterapiji (Rosenzweig, 1936, str. 412).

Prisposodobijo je našel v pravljici Alica v čudežni deželi². Tako lahko tretjo fazo opredelimo kot čas pozivov in poskusov standardizacije ter integracije psihoterapije.

Zadnja oz. četrta faza pa poteka vse od leta 1984 naprej in traja še danes (Možina, 2021, str.77). Do zdaj smo z raziskavami ugotovili, da med različnimi smermi sicer obstajajo razlike, a se učinki posameznih smeri med seboj bistveno ne razlikujejo (Kazdin, 2009; Sharpless in Barber, 2012; Christian, Safran in Muran, 2012; Greenberg in Elliot, 2012; Lundh, 2014). Nujno je še razumevanje, kaj je enako oziroma kaj deluje. Zelo plodna raziskovalca dejavnikov sprememb sta Lambert in Bergin. Najprej sta leta 1994 prikazala, da v učinkovitosti terapevtskih šol obstajajo zelo majhne razlike. Ugotovila sta, da se lahko posamezni cilji v psihoterapiji dosežejo na različne načine, z uporabo več tehnik in v različnih procesih. Nadaljevala sta, da mogoče obstajajo razlike v učinkovitosti šol, a še nimamo metod, ki bi to lahko izmerile. Kot zadnjo pomembno ugotovitev sta predstavila mnenje, ki se usmerja na skupne dejavnike. Te so po njunem mnenju temeljni dejavniki, ki vodijo do sprememb (Lambert in Bergin, 1994).

Za Lambertom in Berginom je skupne dejavnike definiral Goldfried (Goldfried in Terrell, 1995). Mednje uvršča terapevtski odnos, ki ga definira kot temelj psihoterapevtskega dela. Drugi dejavnik je upanje, torej prepričanje uporabnika, da psihoterapija pomaga. V skupino dejavnikov spada še perspektiva zunanjega opazovalca, ki jo skozi proces uporabnik razvija ter je vse bolj zmožen pogledati nase in na svoje težave z zunanjega vidika. Zadnja dva dejavnika pa sta pridobitev novih izkušenj in testiranje realnosti; oba omogočata ljudem, da pridobijo večje zaupanje vase, si upajo tvegati in premagovati strahove ter se vključujejo v nove odnose, ki so zanje koristni (Goldfried in Terrell, 1995).

Razvoj raziskovanja uspešnosti in učinkovitosti psihoterapije (Grencavage in Norcross, 1990; Lambert in Bergin, 1994; Goldfried in Terrell, 1995; Wampold, 2001; Wampold in Imel, 2015) je prinesel kategorije dejavnikov, ki prispevajo k dobrim izidom. Naslednji tortni diagram prikaže te dejavnike in kaže sliko (ne)pomembnosti terapevtskih tehnik ter v določeni meri tudi terapevtovih dejavnikov.

² V pravljici je ptič Dodo organiziral dirko, vendar nihče izmed sodelujočih ni vedel, kdo je zmagovalec. Na koncu je Dodo izjavil, da so vsi zmagovalci in da si vsi zaslužijo nagrado.

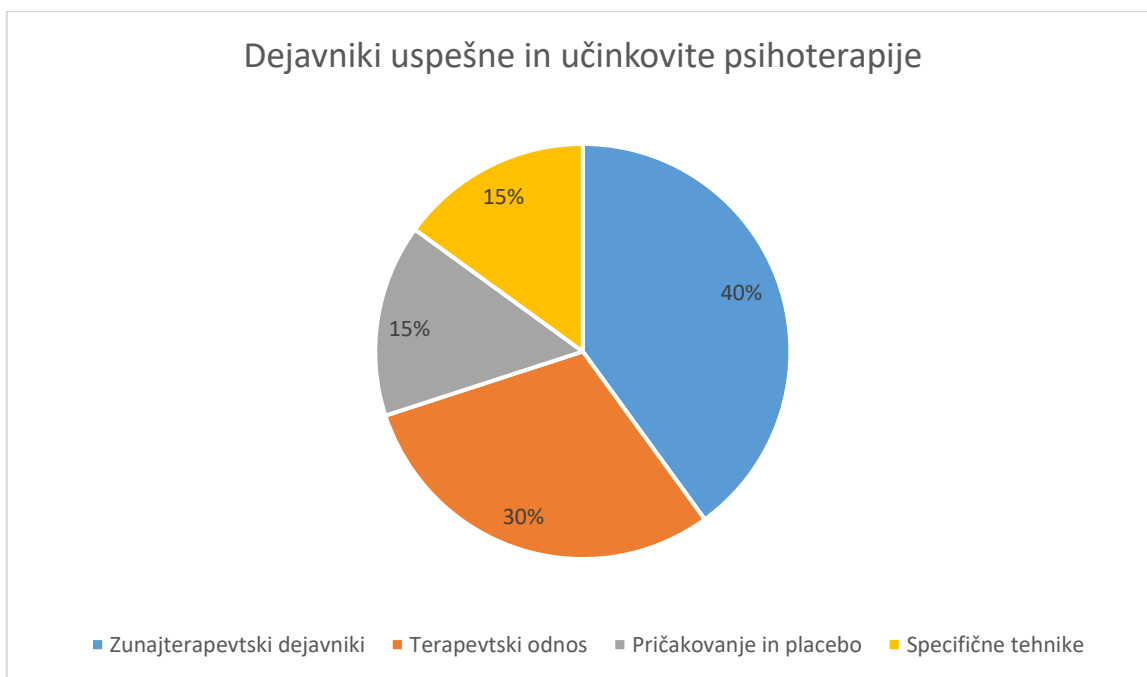


Diagram 2. 1: Dejavniki sprememb v psihoterapiji (prirejeno po Lambert, 1992)

Lambert je leta 1992 presenetil z objavo izsledkov svoje metaanalize, v kateri je tehnikam, specifičnim za posamezen pristop, pripisal le 15-odstotno pomembnost. Pred tem je kljub postopnemu razvoju raziskav še vedno prevladovalo prepričanje, da so specifične tehnike pomembnejše, predvsem pa do takrat še niso bile razvite tako natančne metode raziskovanja, s katerimi bi lahko opredelili odstotke pomembnosti posameznih dejavnikov.

Razvoj pa je šel še dlje; danes raziskave kažejo, da je lahko vpliv specifičnih tehnik še manjši, celo le 1 % (Lambert, 2007; Wampold, 2010; Duncan, Miller, Wampold in Hubble, 2010). Novejše raziskave (npr. Bateman, Campbell, Luyten in Fonagy, 2018; de Felice idr., 2019; Grenon idr., 2019; Barkowski, Schwartz, Strauss, Burlingame in Rosendahl, 2020; Finsrud idr., 2022) za pridobivanje raziskovalnih podatkov uporabljajo metaanalize ter različne vprašalnike, namenjene predvsem sprotne in stalne pridobitvi podatkov uporabnikov. Eden izmed takšnih načinov je t. i. povratno informirana obravnava (ang. *feedback informed treatment*), pri kateri terapevti in raziskovalci na sproten način pridobivajo podatke o uporabnikovih izkušnjah in sodelovanje sprotne prilagajajo skladno s temi povratnimi informacijami. Najpomembnejši dejavnik uspeha predstavljajo zunanji dejavniki. V to kategorijo spada vse, kar se med procesom podpore in pomoči ne zgodi

znotraj neposrednega sodelovanja. To so vsi zunanji dejavniki, ki se nanašajo na že omenjene nove izkušnje in testiranje realnosti. Vsaka pozitivna izkušnja, vsak »naključen« dober dogodek, človekova socialna mreža in podpora skupnosti spodbujajo uporabnike in jim sporočajo, da je vredno delati. Pri tem se mi zdi vredno omeniti, da v socialnem delu veliko bolj vstopamo v kategorijo zunanjih dejavnikov (Mešl, 2007) kot v večini psihoterapevtskih pristopov. Sodelujemo s socialnimi mrežami ljudi, jih soustvarjamo, krepimo socialno podporo, delamo v skupnosti in z njo (Drisko, 2004).

Pomembno je razumevanje, da raziskovanje skupnih dejavnikov v psihoterapiji še zdaleč ni končano. Razvoj se premika v smeri vse večjega poudarka na individualno obravnavo vsakega terapevtskega odnosa, tudi s pomočjo stalnih povratnih informacij posameznih uporabnikov, pri čemer z različnimi kratkimi merskimi instrumenti, kot sta Lestvica ocene srečanja (Duncan idr., 2000) in Lestvica ocene izida (Miller in Duncan, 2000), pridobivajo informacije v realnem času, po vsakem srečanju, in obravnavo prilagajajo sproti (Miller, 2012). Razvoj je šel v smeri prilagoditve Lambertovega modela, ki nakazuje, da so dejavniki statični in skupaj tvorijo 100 % učinka/uspeha terapije. Na podlagi dejavnikov sprememb bi lahko sklepali, da jih je mogoče razviti v model obravnave in na njihovi podlagi ustvariti terapevtske tehnike, ki jih nato uporabljamo skladno s predvidenimi učinki. Z nadgraditvijo je model dvignil vrednost prispevka uporabnikov, ki lahko aktivno vplivajo na vsako sodelovanje in ga usmerjajo, tako da jim bo koristil v kar največji meri. Dejansko stanje pa kaže fluidnost, soodvisnost in dinamičnost dejavnikov, ki so najbolj odvisni od udeležениh v proces, konteksta in od medsebojnih interakcij. Tako je Duncan (2010) predstavil nov model, prikazan z Vennovim diagramom. Ta temelji na uporabi uporabnikove povratne informacije, ki jo pridobivamo sproti in s katero preverjamo, ali se uporabnik strinja z načinom dela, ali opaža spremembe, kaj mu ustreza in kaj ne. Ravno zaradi povratne informacije so odstotki učinkov v diagramu nedefinirani in variirajo skladno s potrebami posameznega uporabnika, vsako posamezno sodelovanje pa je zastavljeno individualno.

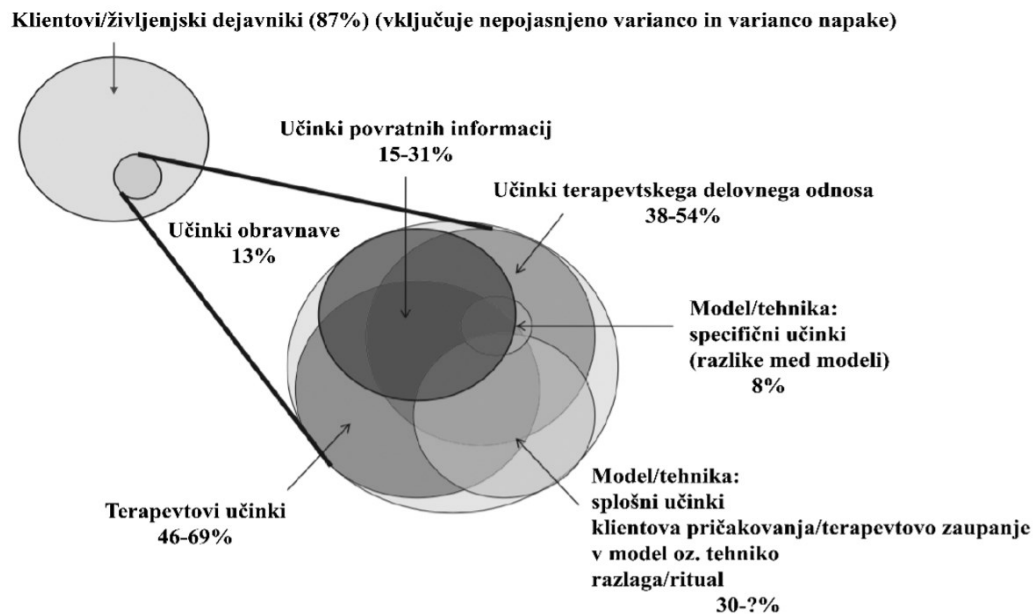


Diagram 2. 2: Dejavniki sprememb (Možina, 2021, str. 98)

Zgornji diagram uporablja več krogov, ki se medsebojno prekrivajo in zajemajo ključne dejavnike, ki so po avtorjevem mnenju najpomembnejši za uspeh terapevtskega sodelovanja. Prvi izmed krogov je terapevtski odnos, ki ga avtor opredeljuje kot ključni dejavnik, drugi krog predstavljajo uporabnikovi viri in sposobnosti, ki jih lahko uporabnik uporabi med procesom podpore in pomoči. Tretji krog so posamezne tehnike in strategije. Prisotni so še krogi, ki vključujejo vpliv povratnih informacij, učinek sodelovanja (obrnave) in učinke terapevta. Prekrivanje in ne točno definirani odstotki sporočajo pomembnost prilagodljivega načina dela, ki je prilagojen potrebam vsakega posameznika. S tem dobimo tudi v socialnem delu uporaben model, ki nas spodbuja k sodelovanju znotraj delovnega odnosa soustvarjanja, h krepitvi moči ter predvsem k uporabljanju že obstoječih sposobnosti in strategij uporabnikov. Tudi v socialnem delu delujemo s pomočjo različnih tehnik (zagovorništvo, analiza tveganja, aktivno poslušanje, povzemanje s perspektive moči, mediacija, osebno načrtovanje itn.), ki pa glede na diagram ne smejo biti najpomembnejše ali celo edini način dela, ampak morajo spremljati delo znotraj delovnega odnosa soustvarjanja in biti prilagojene vsakemu posamezniku, ob tem pa moramo ves čas pridobivati povratne informacije uporabnikov ter glede na njih prilagajati in razvijati proces podpore in pomoči.

V zgornjem podpoglavju sem predstavil razvoj raziskovanja dejavnikov sprememb, ki se usmerja na ugotavljanje, kaj v psihoterapevtskih procesih vodi do doseganja želenih sprememb. Kot sem omenil, so ob začetku raziskovanja dejavnikov sprememb različne psihoterapevtske šole med seboj tekmoval in poskušale dokazovati, da je njihova smer najučinkovitejša. Pozneje se je uveljavilo razumevanje, da tekmovanje ni smiselno, odprl pa se je prostor za bolj integrativen pristop k psihoterapevtskemu delu, ki je inkluzivnejši. K temu so ključno prispevale raziskave, ki so uporabljale metapodatke. Pomembno je tisto, kar prispeva k doseganju želenih izidov, tudi če je treba za to uporabiti tehnike, ki jih prvotno uporablja druga smer. Razvoj je bil precejšen, od prve ideje Rosenzweiga (1936), da med različnimi šolami ni razlik, do Lambertovega diagrama, ki se je spreminjal skozi čas in vseskozi manjšal pomembnost psihoterapevtskih tehnik. Trenutno pa se uveljavlja nov pogled, ki dejavnikov, ki vplivajo na uspešno delo, ne definira točno, ampak v vsakem sodelovanju upošteva individualnost vsakega posameznega uporabnika, vključuje njegovo povratno informacijo in se spreminja skladno s potrebami ljudi, kar pa vpliva tudi na odstotke različnih dejavnikov, ki vodijo do sprememb – te se tako spreminjajo glede na posameznega uporabnika in njegov proces. Raziskovanje v psihoterapiji je imelo vpliv tudi na socialno delo, pri čemer tej temi dolgo nismo posvečali pozornosti, še danes pa ostaja precej neraziskana. V naslednjem podpoglavju bom predstavil dozdajšnje ugotovitve.

2.2 Raziskovanje dejavnikov sprememb v socialnem delu

V socialnem delu o dejavnikih sprememb še ni veliko specifičnih raziskav. Prvi je tematiko dejavnikov sprememb v socialnem delu vpeljal Drisko (2004), ki je pripravil pregled psihoterapevtske literature in razpravljaj o možnostih uporabe tega znanja v socialnem delu. Na podlagi njegovega prispevka v povezavi z raziskavo o dejavnikih sprememb v psihoterapiji (Grencavage in Norcross, 1990) sta Cameron in Keenan (2009, str. 349) pripravila seznam skupnih dejavnikov prakse socialnega dela, kot lahko razberemo iz spodnje tabele. Tabela navajam v celoti, ker predstavlja začetek raziskovanja dejavnikov sprememb v socialnem delu in se mi zdi zato pomembna točka, na kateri bomo gradili nadaljnji razvoj.

Kategorija	Dejavniki
Dejavniki uporabnika/družine	– Stres zaradi trenutne situacije ali načina življenja, ki posamezniku ali družini prinaša izzive – Upanje ali pričakovanje spremembe – Aktivno iskanje podpore in pomoči – Prepoznavanje socialnega delavca kot kredibilnega
Dejavniki socialnega delavca/socialne delavke	– Dobro počutje – Sprejemanje – Pristnost – Empatija
Odnosni dejavniki	– Vključenost v odnos – Vključenost v delo na spremembah – Produktivna neposredna in posredna komunikacija – Skupni dogovor o problemu, nalogah, ciljih, o vlogah – Sodelovanje
Dejavniki socialne mreže	– Podporne vrednote in znanje socialne mreže – Financiranje, namenjeno podpori, politike, postopki in praktični napotki (na državni in lokalni ravni, znotraj ustanov), ki urejajo odnose v socialnih mrežah – Uporabnikova socialna mreža – Uporabnikova socialna podpora vidi socialnega delavca kot kredibilnega
Strategije dela	– Razlogi za spremembo – Modeliranje – Povratne informacije – Ventiliranje – Raziskovanje – Zavedanje in vpogled – Čustveno učenje – Znanje – Informiranje – Razvijanje in prakticiranje novega ravnanja – Uspeh in obvladovanje – Okrepitev – Desenzibilizacija – Sugestija – Zagovorništvo

Preglednica 2. 1: Dejavniki sprememb v socialnem delu (prevedeno po Cameron in Keenan, 2009, str. 349)

Model dejavnikov sprememb, ki ga predstavljam v tabeli 2.1, je razdeljen na več skupin dejavnikov. Med dejavnike socialne mreže sta vključena dinamika in sinergetični kontekst okolja, v katerem se odvijajo procesi podpore in pomoči. Pomembno je, kje in v kakšnem kontekstu se ti procesi odvijajo; od tega sta odvisna način sodelovanja in podpora, ki je uporabnikom na voljo. S tem se povezujejo dejavniki socialne delavke, ki potrebuje več pomembnih lastnosti, prek katerih lahko skupaj z uporabniki tvori delovne odnose. Empatija, pristnost in brezpogojno sprejemanje so lastnosti, ki jih je kot ključne dejavnike za uspeh procesov podpore in pomoči definirala že Rogers (1957). Ta je sicer začetnik humanistične paradigme v psihoterapiji in ga zaradi njegove pomembnosti podrobneje opišem v posebnem podpoglavju Znanje za ravnanje z odnosom – prispevek Carla Rogersa k znanju o odnosu. Empatijo, pristnost in brezpogojno sprejemanje so pozneje kot ključne dejavnike sprememb potrdili tudi drugi raziskovalci (npr. Norcross, 2001; Farber in Lane, 2002; Bohart, Elliott, Greenberg in Watson, 2002). Prav tako so kot pomemben dejavnik sprememb navedene lastnosti uporabnika oz. uporabniškega sistema, ki se navezujejo predvsem na motivacijo uporabnikov. Motivacijo lahko ustvarja pritisk stresne situacije, zaradi katere iščejo podporo, njihovo upanje oz. pričakovanje spremembe in njihova lastna aktivnost. Ob vsem tem pomaga tudi doživljanje socialnega delavca kot kompetentnega. Kot je razvidno iz tabele 2.1, je pri odnosnih dejavnikih v ospredju vključenost vseh vpletenih, pa naj bo to vključenost v sam odnos, delo ali soustvarjanje sprememb, vse pa se začne s skupnim dogovorom o sodelovanju. Kot zadnja skupina so opredeljene strategije dela, kar so socialnim delavcem poznane strategije dela, ki so vključene v prakso socialnega dela in ki naj bi jih uporabljali skladno s potrebami uporabnikov. Vidimo določene podobnosti dejavnikov, vključenih v ta model, in dejavnikov sprememb, ugotovljenih med psihoterapevtskim raziskovanjem. Sam vidim razlike predvsem v poudarjanju pomembnosti dejavnikov socialne mreže in okolja, v katerem se procesi odvijajo, ter seveda strategijah dela, ki so specifične za prakso socialnega dela. V socialnem delu dajemo pomembnost sistemom, v katerem oseba živi, jo torej opazujemo kot osebo v okolju, s tem pa postanejo dejavniki socialne mreže še toliko pomembnejši.

V začetku je bil model dejavnikov sprememb le teoretični koncept, z različnimi raziskovalnimi tradicijami pa je postal vse bolj empirično preverjen (npr. Reid in Colvin, 2005; Karver, Handelsman, Fields in Bickman, 2006). S tem lahko koncept uporabimo kot

model učenja praktičnih spretnosti, ki temelji na empiričnih dokazih in ki se dotika najbolj temeljnih spretnosti v socialnem delu. Model dejavnikov sprememb namreč organizira, poenostavlja in omogoča bolj koherentno prenašanje in uporabo teoretičnega znanja na področje praktičnega socialnega dela. To mu omogoča njegova transteoretična, z dokazi podprta osnova, ki je zaradi tega tudi manj abstraktna.

Model posveča veliko pozornost akcijam in procesom, obenem pa ne zanemarija kvalitet socialnega delavca in uporabnikov, ki se jih lahko hitro prepozna. Veliko študentov in praktikov socialnega dela s težavo vključi teoretično znanje v spretnosti, pomembne za praktično delo (Rosen, 1996; Cameron, 1998), pri čemer lahko model dejavnikov sprememb pomaga, predvsem s spremembo glavnega fokusa z deklarativnega k procesnemu znanju. Obenem ponuja pomoč pri razširitvi pozornosti z uporabnikovih značilnosti, duševnih in fizičnih značilnosti k aktivnostim socialnih delavcev in okoliščinam, ki so potrebne za uspeh pri uporabniku in njegovem okolju.

Ob nadaljnjem razširjanju modela dejavnikov sprememb v prakso sta avtorja Cameron in King Keenan (2010) razvila še tri dodatne konceptualizacije, ki nadgrajujejo naše razumevanje, kako pride do sprememb pri uporabnikih. Prva zajema procese in pogoje, ki podpirajo spremembe. Vanjo spadajo načini, na katere dejavniki sprememb delujejo v praksi kot pogoji in procesi sprememb. Ti se aktivirajo in izvedejo prek strategij dela, ki se usmerjajo k spremembam. Pogoji za spremembe so v tem primeru osnovne kvalitete oziroma atributi in so nujni, da delo na spremembah uspe. Procese predstavljajo vse inter- in intrapersonalne aktivnosti, izvedene prek ene ali več oseb, vključenih v sodelovanje. Praktične aktivnosti izvajamo hevristično, da olajšamo kognitivno breme odločanja (ugibanje na podlagi dejstev, poskusi in napake). Spretnosti pa so diskretne akcije, s katerimi izvajamo strategije (Cameron in Keenan, 2010, str. 65).

Druga konceptualizacija predstavlja sisteme akcije. Pogoji in procesi namreč medsebojno delujejo kot sistem, v katerem vsak dejavnik recipročno vpliva na drugega, in sinergetično ustvarjajo spremembe. Za primer avtorja navajata (Cameron in Keenan, 2010, str. 65), da čeprav so uporabnikova pozitivna pričakovanja sprememb (stanje uporabnika), sodelovanje uporabnika in socialnega delavca (odnosni proces, ki ga izvedeta oba udeležena) ter razvoj

razlogov za spremembo (praktična strategija procesa) skupni dejavniki, individualno povezani s pozitivnimi rezultati za uporabnika, interakcija med temi dejavniki ustvarja dinamiko dela na spremembah.

Tretja konceptualizacija se osredini na praktične kompetence vseh, ki so ali bi lahko bili vključeni v procese podpore in pomoči. Dejavniki sprememb ne nudijo moči le socialnim delavcem in uporabnikom, ampak tudi vsem, ki so vključeni v delo na spremembah, torej družinskim članom, neformalnim socialnim podpornikom, drugim pomagajočim, izobraževalnim in zdravstvenim ustanovam in sodnemu sistemu. Vse tri konceptualizacije skupaj predstavljajo sklenjeno celoto, ki po mojem mnenju vključi najpomembnejše značilnosti procesov podpore in pomoči, najprej predvsem odnosni in procesni del, ki predstavlja okvir, v katerem so spremembe mogoče. Nato se osredinijo na dinamiko akcij, njihov medsebojni preplet na poti doseganja sprememb, tretja pa vključi pomembno usmerjenost socialnega dela, tj. vključevanje vseh, ki bi lahko kakor koli pripomogli pri podpori uporabnikom.

Postmoderno, socialnokonstrukcionistično socialno delo tako nima veliko raziskav na področju raziskovanja procesov podpore in pomoči, čeprav pristopi poudarjajo osredinjenost na dialog, proces in na refleksijo, kar v pomembni knjigi tega področja opisujeta Parton in O'Byrne (2000). Kako socialnokonstrukcionistični pristopi pripomorejo k spremembam, je trenutno vprašanje, na katero lahko odgovorimo le teoretično, brez empiričnih podatkov. Seveda imamo na voljo podatke o učinkovitosti pristopov kot celote in posameznih elementov znotraj njih (Smith in Grawe, 2005; Kim, Jordan, Franklin in Froerer, 2019), težko pa z gotovostjo povemo, kaj je nujno potrebno za uspeh in na kak način se ta zgodi. Trenutno lahko predpostavljamo, da vsako govorjenje, še posebej pa pogovor, v katerem se udeleženci izmenjujejo v govoru, konstruira notranjo izkušnjo; ta naprej ustvarja možnosti za resnično spremembo, oboje skupaj pa povabi v življenje ljudi dejansko spremembo in jih opogumi, da pričakujejo spremembe, za katere zdaj verjamejo, da so mogoče. Ko ljudje odgovarjajo na konstruktivna vprašanja, govorijo o izjemah, pripovedujejo o mogočih spremembah v prihodnosti, se odpirajo za spremembe, kar je veliko konstrukcionistično usmerjenim socialnim delavcem dovolj. Verjamejo, da pristopi promovirajo notranjo zavzetost ljudi, s sodelovanjem ne spreminjajo ljudi, ampak le odpirajo možnosti, oblikujejo pot, jih

spodbujajo in motivirajo pri njihovem lastnem delu na spremembah (Parton in O'Byrne, 2000).

Na področju socialnega dela z družinami s številnimi izzivi je Jagrič (2016, str. 87) ugotavljala, kateri so najpomembnejši dejavniki sprememb pri sodelovanju z družinami. Dejavnike je razvrstila v štiri glavne kategorije. Mednje spadajo: dejavniki socialne delavke, odnos, vodenje pogovora in sodelovanje z otroki, ki se nato razdelijo še na podkategorije, vsaka pa vsebuje tudi dodatne dejavnike. To raziskavo navajam podrobneje, ker je ena redkih v slovenskem prostoru, ki je obravnavala to temo.

Dejavniki socialne delavke

- Lastnosti: prijazna, topla, poštena, vztrajna, zavzeta, zanesljiva, razgledana, potrpežljiva.
- Način dela: redni obiski, jasne meje, dosegljivost po telefonu, želja pomagati, čustvena podpora, čas, pozornost, trud.
- Znanje socialne delavke.

Odnos

- Vzpostavljanje odnosa: razvijanje zaupanja.
- Stabilnost odnosa: sprejeto sodelovanje, dober stik, varnost v odnosu, sproščenost, nadaljevanje stika.
- Odnos članov družine do socialne delavke: zaupanje socialni delavki, oseba, na katero se lahko obrnejo, veselje ob prihodu, del družine.

Vodenje pogovora

- Komunikacija: pogovor, poslušanje.
- Odprt prostor za pogovor: brez vsiljevanja, brez obsojanja.
- Strokovno vodenje: strokovnost, vodenje pogovora, razumevanje, osebna udeležnost, soustvarjanje rešitev, pohvale, spodbude.
- Podpora: pomoč, splošna in administrativna podpora.

Sodelovanje z otroki

- Učna pomoč.
- Igra z otroki.
- Delo z otroki: pomoč pri vzgoji, znanje za delo, pomoč, odnos.

Tudi tu vidimo veliko pomembnost odnosa in lastnosti socialne delavke, kar je vključeno v vse kategorije ter je očitno najpomembnejše pri vzpostavljanju in ohranjanju delovnega odnosa, v katerem se lahko zgodijo spremembe. To se sklada tudi z ugotovitvami drugih raziskovalcev dejavnikov sprememb v socialnem delu (Forrester, 2013; Smith, Wilkinson in Gallagher, 2013; Munford in Sanders, 2015). Ob vseh naštetih dejavnikih sprememb je lahko koristen premislek o naši vlogi. Ob pogovorih s kolegi in lastnih izkušnjah sem pogosto opazil, da socialni delavci in delavke prevzemamo ogromno odgovornosti za uspeh, si mogoče pripisujemo preveč pomembnosti (seveda z dobrimi nameni) in smo ob neuspehih pretirano osebno prizadeti, čeprav raziskave dejavnikov sprememb – jasno – dajejo največjo pomembnost uporabniškimi oz. življenjskim dejavnikom in precej manjšo dejavnikom pomagajočega (Možina, 2021, str. 98). Vse to vodi v slabo počutje in slabše delo z drugimi uporabniškimi sistemi, okrnjene odnose z bližnjimi osebami in v nadaljnje težave, povezane z neustreznimi odnosi, končna faza tega pa je lahko tudi izgorelost, ki je vse bolj prisotna v družbi. Tako nam modeli dejavnikov sprememb pokažejo, na katerih področjih se socialni delavci lahko in morajo vključiti, kje imajo največ možnosti prispevati k spremembam in na katerih področjih so nemočni, saj nanje nimajo neposrednega vpliva. S tem pa tudi lažje ocenjujemo svojo uspešnost in učinkovitost, se zavedamo uspehov in krepimo strokovne kompetence kot nasprotje zmanjševanja vrednosti nas kot strokovnjakov in oseb. Ob primerjavi ugotovitev psihoterapije in socialnega dela so opazne podobnosti v pomembnosti odnosa, pričakovanja uporabnikov, lastnosti strokovnjakov in učinkov sprotnega preverjanja, znanost socialnega dela pa je prispevala ključno vlogo socialnega okolja in dejavnikov, povezanih z njim. Dejavniki sprememb se pojavijo ter so najučinkovitejši znotraj procesov podpore in pomoči, ki je spregledana tema v socialnem delu, predvsem zaradi velike osredinjenosti na rezultate in težavnosti raziskovanja. To tematiko nadaljujem v naslednjem poglavju.

3 Procesi podpore in pomoči v socialnem delu

Razumevanje socialnega dela kot procesa nam ponudi pogled, ki predpostavlja, da je sodelovanje s posameznikom, z družino, s skupino ali skupnostjo celota, vrsta povezanih aktivnosti, odzivov, evalvacije, vsega, kar se dogaja med socialnim delavcem ali delavko ter ljudmi, ki jim želi ta pomagati. Tak pogled nam pomaga videti povezanost in integracijo raznolikih pogledov, teorij, odzivov in dogajanja, ki se odvija v kontekstu prakse in ustanove, v kateri sodelovanja potekajo.

V Slovarju slovenskega knjižnega jezika (SSKJ, b. d.) je proces definiran kot skupek medsebojno povezanih pojavov ali pravil, ki se vrstijo v času po določenih naravnih ali družbenih zakonitostih z namenom doseganja določenih ciljev. Ob tem se mi v misli prikrade ideja procesije, ljudi v uniformah, vsak s točno določeno nalogo in pozicijo; proces se v tem primeru nanaša na sprejet način delovanja. V socialnem delu nam to pomaga pri razumevanju, kaj določene vloge, ki jih imajo uporabniki in socialni delavci, prinašajo, kako to vpliva na njihovo vedenje in predstave. Vse to prihaja prek formalnih in socialnih predpisov načinov delovanja.

Prav tako proces predstavlja kompleksnost in povezanost; ne vidimo le ločenih dogodkov, ampak njihovo prepletenost. Seveda je to le človeška interpretacija dogodkov; naše razumevanje ustvarja proces. Narativi in pripovedovanje ustvarjajo povezave med na videz nepovezanimi dogodki, kar nato vpliva na ravnanje ljudi. Tako lahko uporabnik zamudo socialne delavke poveže z zanemarjanjem, ki ga je doživljal skozi odraščanje, na kar se odzove z besom ali zapusti proces podpore in pomoči. Na procese lahko gledamo tudi s časovnega vidika. Dogodki in dejavniki, ki imajo na ljudi vpliv, se dogajajo v času. Socialnemu delavcu lahko pogled z vidika procesa precej olajša razumevanje in delo. Njihovo sodelovanje ali komplet storitev niso le ločene epizode v človekovem življenju, ampak se povežejo z njegovim življenjem, imajo vpliv na razumevanje in odzive uporabnikov.

Proces je strukturiran in organiziran. Del strukture je gotovo časovni okvir, v katerem se sodelovanje odvija. Na strukturo in organizacijo pa nadalje vplivajo tudi ljudje, ki so v proces vpleteni, prostor oz. institucionalni okvir, v katerem delujemo.

Zadnje, na koncu procesa, je vedno izid, pa naj bo to končni produkt tovarne ali odločitev multidisciplinarnega tima glede najboljše mogoče poti naprej, glede odzivov socialne delavke ali storitev, ki bi uporabniku koristile. Kot lahko vidimo, je izid le eden izmed delov procesa, čeprav je velika večina raziskav usmerjena le na ta del. Osredinjenost na proces je osredinjenost na način izvajanja socialnega dela in dogajanje znotraj sodelovanj, ne le na cilje in zaključke. Na tak način pridobi proces podpore in pomoči še dodaten pomen; osredinjenost na proces lahko postane ena izmed strategij dela (kot npr. zagovorništvo ali delo s perspektive moči), proces pa postane prostor soustvarjanja nove zgodbe, novih izkušenj. Za kakovostnejšo uporabo in razvijanje procesa kot orodja lahko uporabimo snemanje sodelovanja z uporabniki, ki lahko strokovnjakom prikaže razhajanja med pričakovanimi in dejanskimi etičnimi pa tudi drugimi odločitvami in dejanji. Ob tem lahko vidimo tudi, da spretnosti niso statične, ampak se lahko razvijajo in izboljšujejo prek izkušenj (Chugh in Kern, 2016, str. 5–7). To orodje je učinkovito pri poklicih, pri katerih so v ospredju odnosne komponente (socialno delo, zdravstvena nega, psihoterapija idr.), praktične aplikacije teorije in raziskovanja (Walsh, 2002), uporaba kritičnega razmišljanja ter razvijanje interakcijskih in interpretativnih spretnosti (Medina, 2010).

Pogled na socialno delo s perspektive procesa ga opiše generično, brez opredelitve posameznega področja (zaščita otrok, skrb za stare ljudi, delo z družino itn.). Vsako področje ima svoje specifične lastnosti, posebnosti in želenne izide, a le opredelitev cilja ni dovolj. Če želimo izboljšati uporabnikove starševske spretnosti, moramo naprej spoznati človeka, kaj že zmore in česa ne, ter na tej podlagi zastaviti proces podpore in pomoči; mogoče je, da potrebuje pomoč le pri skrbi za osnovne življenjske potrebe, na čustveni ravni ali pri obeh, vsekakor pa bo proces drugačen glede na potrebe in posameznika.

Ideja, da je proces pomemben del socialnega dela, temelji na delu različnih avtorjev (npr. Hamilton, 1951; Smalley, 1967; Thompson in Kahn, 1970; Butrym, 1976; Parton in O'Byrne, 2000; Fook, 2002; Whitehead, 2010), ki ne prihajajo nujno s področja socialnega dela. V nadaljevanju bom predstavil ideje štirih, ki so imele po mojem mnenju največji vpliv na razvoj znanja o procesih v socialnem delu.

- Filozofija znanosti (Whitehead, 2010)

Whitehead je bil matematik in filozof, ki je videl proces kot kompleksno množico dejavnikov, ki prek vrste faz in sprememb dosegajo enotnost v času. Je organizirana

struktura, ki jo lahko razumemo in definiramo. V začetku dvajsetega stoletja je v nasprotju s prepričanjem tistega časa predlagal, da za človeka ni pomembno le, iz česa je sestavljen in kako je videti, ampak tudi, kaj se mu je zgodilo, kaj se mu dogaja in kaj se mu še lahko zgodi. Tako se odprejo možnosti za spremembo, namesto poudarjanja tistega, kar preprosto obstaja v sedanjosti (Rescher, 2002).

- Psihodinamične teorije socialnega dela s posameznikom (npr. razvojno socialno delo, psihoanalitično usmerjeno socialno delo, egopodporno socialno delo)

Te teorije so se močno naslanjale na Whiteheadove ideje. Med diskusijo o psihosocialnem procesu so že zelo zgodaj opisovali socialno delo kot živi dogodek, kamor so inkorporirali in integrirali posameznika, njegovo situacijo, socialne izkušnje in njihove občutke ob teh izkušnjah, proces pa so videli kot ključen v doseganju smisla in ciljev socialnega dela (Hamilton, 1951). Povezovali so uporabnike ter posredno delo z različnimi ustanovami in s pomembnimi drugimi v življenju uporabnikov (Smalley, 1967). Veliko pozornost so namenjali odnosu, s tem pa tudi potrebi po interpersonalnem kot osnovi za delo. Proces so razumeli kot cikel interakcij med socialnimi delavci in delavkami ter uporabniki, združenih s pomočjo medsebojnega razumevanja v interpersonalnem odnosu (Butrym, 1976). Sodelovanje z uporabniki zahteva več kot le lepe besede, strokovnjaki potrebujejo integriteto, torej morajo biti integrirani z njihovimi avtentičnimi, osebnimi odzivi na uporabnika in situacijo. Komunikacijo povratnih informacij na reakcije, odzive drug na drugega in misli so razumeli kot ključen del procesnega dela. Uporabniki in socialni delavci prikažejo svoje osebnosti in vedenje drug do drugega, kar vodi v interpersonalno povezavo, pri kateri se lahko pojavijo in prepoznajo težave, načini spoprijemanja z njimi, načrtovanje in izvedba dogovorjenega. Tu lahko vidimo približevanje humanističnim pristopom, predvsem Rogersu (1965), kar bom podrobneje predstavil v nadaljevanju.

- Delo s skupinami

Delo s skupinami v socialnem delu se že od samih začetkov naslanja na ideje o procesu; pomembno je, kako se ustvarjajo ideje prek interpretacije vseh udeležениh, ne le prek preprostega seštevanja. Če želimo razumeti skupinske interakcije, moramo v obzir vzeti vse individualne dele, vzorce vedenja, prispevke vseh članov in jih tretirati kot celoto, kot samosvojo psihološko entiteto, ki pa ne obstaja brez aktivnosti

vsakega posameznega člana (Thompson in Kahn, 1970). Ista avtorja (Thompson in Kahn, 1970) razumeta proces kot metaforo. To je človeška interpretacija dogajanja v kompleksnih situacijah, ko poskušamo videti dogodke kot povezane, kot da obstajajo sile, ki vplivajo na dogajanje. A ravno metafora procesa nam omogoča razumevanje, kako so dogodki povezani, in ustvarjanje zgodb, s pomočjo katerih reflektiramo dogajanje ter na površje pripeljemo več informacij. Tak pogled ima pomembno vlogo pri skupinah, katerih cilj je krepitev moči marginaliziranih skupin. Socialni delavci najprej ustvarijo skupino ter prek različnih faz pomagajo skupini, da sama prevzame vodstvo in odloča o nadaljevanju, brez prisotnosti strokovnjaka (Mullender in Ward, 1992).

– Kritične in feministične teorije

Te teorije medsebojno povežejo veliko izmed zgoraj naštetih vidikov. Feministične teorije poudarjajo integriteto in integracijo med osebnim in političnim. Politiko razumejo kot tekmovanje skupin za moč, moč pa se uporablja tudi v osebnih odnosih, kar doživljamo bolj neposredno, obenem se politična moč kaže v našem vsakdanjiku, predvsem prek diskriminacije. Socialne in politične razlike vplivajo na družbo, osebna izkušnja je lahko izraz političnih odnosov, kar vodi v politično reakcijo (začetek podporne skupine ali skupine, ki je usmerjena v dosego spremembe), to pa seveda vključuje tudi osebno angažiranost (Fook, 2002).

V socialnem delu poznamo različne perspektive, vsaka pa na proces gleda malo drugače. V spodnji preglednici so zbrani pogledi nekaterih najbolj prisotnih perspektiv v socialnem delu, ki jih kot take omenja tudi strokovna literatura (npr. Howe, 2017; Healy, 2022).

Perspektiva	Avtor	Pogled na proces
Kritično socialno delo	Healy, 2000; Fook, 2002; Garrett, 2018	Transformacija socialnih relacij prek odnosov, pri čemer se krepi dialog
Razvojno socialno delo	Smalley, 1967	Pomoč pri razvoju, »odraščanju« prek razumevanja in spretnosti

Egopodporno socialno delo	Goldstein, 1995; Holman, 2011; Cagle in Kovacs, 2009	Krepitev volje ljudi za načrtovanje in organiziranje življenja
Perspektiva krepitve moči	Richmond, 1899; Solomon, 1976; Rapp, Saleebey in Sullivan, 2006; Dragoš idr., 2008; Simmons, Shapiro, Accomazzo in Manthey, 2016	Krepitev možnosti za premostitev socialnih ovir
Na osebo osredinjeno socialno delo	Rogers, 1965; Holosko, Skinner in Robinson, 2008; Rowe, 2017	Zbuditi človeško kapaciteto za samoaktualizacijo
Usmerjenost na rešitev problema	Perlman, 1957	Pomoč pri specifikiranju in premagovanju problemov
Psihosocialno usmerjeno socialno delo	Hollis, 1964; Perttula, 2009	Pomoč pri prepoznavanju in odzivu na psihološke in socialne stresorje
Kognitivno usmerjeno socialno delo	Sheppard, Newstead, DiCaccavo in Ryan, 2000	Usmerjenost na ocenjevanje situacije in odločanje prek kognitivnih procesov
Sistemska socialno delo	Evans in Kearney, 1996, 2017; Bingle & Middleton, 2019	Razdelitev delovnih nalog na sekvence, ki se povezujejo v času
K rešitvi usmerjeno socialno delo	Berg in Miller, 1992; de Shazer, 1994; Beauchemin, 2018; Mešl, 2018	Spoštovanje posameznikovih izkušenj in zaupanje, da ima vsak človek zametke rešitev v sebi
Narativni pristopi v socialnem delu	White, 2004; Payne, 2006; Baldwin, 2013; Šugman Bohinc (2016)	Ustvarjanje bogatejših, združenih zgodb

Sodelovalno socialno delo	Berg in Miller, 1992; de Shazer, 1994; White, 2004; Payne, 2006; Mešl in Kodele, 2016	Raziskovanje dominantnih zgodb, izjem od izključujočih zgodb in soustvarjanje novih zelenih življenj
---------------------------	---	--

Preglednica 3.1: Različne perspektive socialnega dela

Iz zgornje preglednice hitro razberemo širino socialnega dela, ki znanje črpa iz najrazličnejših teorij, kar po mojem mnenju sledi izjemni raznolikosti, s katero se socialni delavci srečujemo v praksi. Nekaj, kar deluje pri delu s posameznikom, ne bo nujno delovalo tudi pri sodelovanju z družino, prav tako ne pri delu z marginaliziranimi skupinami. Vsaka teorija prinaša nekaj, kar lahko pri posameznem primeru deluje, skladno s tem pa se spreminja tudi pogled na proces podpore in pomoči. Vsako področje dela prinaša svoje posebnosti in zakonitosti; tako je ključno tudi spreminjanje pogleda na proces, ki naj se spreminja glede na vrsto dela, časovni in institucionalni okvir, predvsem pa naj ne bo statičen. Pri tem ima pomembno vlogo evalvacija prakse, ki se je začela intenzivneje razvijati v devetdesetih letih prejšnjega stoletja (Pawson in Tilley, 1997), a predvsem na podlagi zahtev financerjev storitev, ki so želeli videti, kakšne rezultate prinašajo socialne storitve (Cheetham, 1992). Tudi evalvacija praktičnega dela ima, kot omenjeno pri raziskavah (Cheetham, 1992; Pawson in Tilley, 1997), možnost, da se osredinja le na izide, ne pa na sam proces in s tem razvoj kritične perspektive na delo, na kar je najbolj vplivala ravno želja financerjev po vpogledu v rezultate. Če med evalvacijo poslušamo ljudi in uporabljamo pridobljeno znanje kot del procesa doseganja sprememb, je lahko evalvacija bistvo etičnega in učinkovitega procesa podpore in pomoči ter izziva strokovnjaka, da raste in se razvija. V nadaljevanju bom osvetlil uporabo znanja o procesu v praktičnem delu.

3.1 Uporaba znanja v procesih podpore in pomoči v socialnem delu

Uporaba znanja o procesih v socialnem delu nam v praksi prinese veliko koristi. Najprej nas usmeri v doživljanje uporabnikov kot celote, namesto ločevanja različnih vidikov njihovega

delovanja. Vidimo lahko povezave, kako posamezni vidiki vplivajo na druge in nas. S tem se osvetli kompleksnost povezav in situacij, v katerih se nahajajo uporabniki. Človek, ki ga srečamo prvič, lahko najprej spregovori le o finančni stiski ter nas šele po našem odzivu in načinu reševanja spusti bližje ter zaupa tudi druge vidike osebnega življenja, ki mu povzročajo stisko. Nazadnje pa nam znanje o procesih v socialnem delu omogoča povezovati teorijo s prakso in prakso s teorijo. Prepoznavanje procesov, ki se odvijajo v socialnem delu, nam omogoči ustvarjati razlagalne narative o uporabnikovi situaciji in našem odzivanju nanjo (Ritivoi, 2009). Ko se ustvarjanje povezav vse bolj razvija, se nam poveča tudi vidno polje, s čimer lahko kritiziramo svoje prejšnje razlage in jih prilagajamo na nove informacije. Tako same razlage procesov postanejo proces ustvarjanja pomena s pomočjo tistega, kar vidimo, in tistega, v kar smo vpleteni, ne pa le ocena na podlagi koščka informacij in poznejše odzivanje glede nanjo.

O povezovanju teorije in prakse sta razpravljala Argyris in Schön (1974), pomembna avtorja tega področja, ki sta opisala koncept dveh teorij – privzete teorije in teorije v uporabi. Privzeta teorija se nanaša na svetovni nazor in vrednote, za katere ljudje verjamemo, da jih vodijo. Teorija v uporabi pa so tisti svetovni nazori in vrednote, ki se kažejo v vedenju, torej tiste, ki dejansko vodijo strokovnjaka. Tega se lahko posameznik zaveda ali ne in težko je oceniti, kaj predstavlja večjo težavo. Ob zavedanju neskladnosti se je posameznik namreč odločil, da ne bo uporabljal veljavnih, znanstveno preverjenih teorij ravnanja, ki nudijo vodila za strokovno delo, oz. se naslanja na druge teorije. V socialnem delu se pogosto naslanjamo na teorije psihoterapevtske znanosti ali zdravorazumsko ravnanje (npr. Mešl, 2010, str. 9), na njihove življenjske izkušnje oz. intuicijo, afekt in njihovo osebnost (Moore in Gino, 2015), kar pa lahko vodi v težave za uporabnike, saj to ravnanje ni nujno skladno s koristmi za uporabnika. Pregled tožb na podlagi strokovnih napak, usmerjenih proti socialnim delavcem, ki ga je opravil Reamer (1995), nam kot najpogostejše napake pokaže nepravilnosti znotraj procesa podpore in pomoči, neprimerno spolno vedenje, zlorabo zaupanja, celo napad oz. fizično obračunavanje. Vse to se ob ravnanju skladno s strokovnimi merili ne bi moglo dogajati (Reamer, 1995, str. 598–599). Obenem lahko na napake nezavedno vplivajo njihove pretekle osebne izkušnje, ki »vodijo« sodelovanja. Če se posameznik neskladnosti ne zaveda, se pojavijo druge težave. To lahko pomeni, da ne pozna strokovno veljavnih teorij, kar je mogoče popraviti s ponovnim študijem in z osebno zavzetostjo, da se neskladnost odpravi.

Avtorja (Argyris in Schön, 1974, str. 12) pišeta o konstruiranju osebnih teorij v uporabi, ki jih posameznik temelji na njegovem vedenju, »tistem« znanju in sposobnosti, da konstruira iznajdljive eksperimente, ki lahko pokažejo njegovo vedenje v različnih situacijah, kar lahko poimenujemo tudi kot neke vrste predhodno refleksijo. Pri teorijah v uporabi je koristen tudi zunanji pogled opazovalca, ki jih lažje prepozna zaradi manjše osebne vpletenosti. Tudi pri tem se lahko zgodi, da opazovalec zamenja teorije v uporabi in privzete teorije, na kar mora biti tudi po opozorilu avtorjev izjemno pozoren.

Celoten sistem prakse socialnega dela je podvržen vplivu različnih teorij in diskurzov, s tem pa so od njih odvisni tudi procesi podpore in pomoči, ki se odvijajo znotraj sistemov. V diskurz lahko uvrstimo ključne filozofije in ideje, ki oblikujejo prakso socialnega dela znotraj ustanov in ga opredelimo kot sistem ali skupek pomenov, prek česar se konstruirajo socialni fenomeni, kot so: potrebe, znanje, intervencija (Healy, 2014, str. 3). Znotraj pogovora o diskurzih razumemo jezik kot obliko socialne prakse, namesto izključno individualne aktivnosti, refleksa ali situacijske spremenljivke (Fairclough, 1992, str. 63). Ena izmed predpostavk za socialno delo je tako materialni vpliv diskurzov na naše delo, saj ustvarjajo naše razumevanje potreb uporabniških sistemov ter oblikujejo »primerne« načine razumevanja in odzivanja na te potrebe. Obenem legitimirajo določeno znanje, spet drugo pa razvrednotijo. Kot primer lahko navedemo diskurz javnega upravljanja, ki veliko bolj ceni določene aktivnosti, kot so »terapevtske intervencije«, težje pa prepozna pomen tako imenovanih sivih con, kamor spadajo aktivnosti, povezane z gradnjo in s krepitvijo odnosa (Healy, 2014, str. 4).

Socialnodelovni proces je dogodek, ki se dogaja med ljudmi in je sestavljen iz množice elementov, socialnodelovnih aktivnosti. Vsak element pa je tudi sam po sebi proces. Socialnodelovni proces se odvija v kontekstu posameznih procesov, ki se odvijajo v življenju vseh vpletenih. Za socialnega delavca to vključuje njegovo zasebno življenje, profesionalni razvoj, okolje, v katerem delujejo, zakonodajo itn. Uporabnikov kontekst vključuje socialne odnose, okolje, v katerem živijo, njihove stiske itn. V procesu se konteksti združijo, socialni delavec in uporabnik pa ustvarjata povezave, raziskujeta različne dejavnike in ustvarjata ter razvijata odnos, ki jima pomaga pri odkrivanju in inkorporaciji pomembnih informacij. Elementi se povezujejo prek naslednjih dejavnikov:

- kontekst, v katerem se odvijajo;

- komunikacija med ljudmi, ki so vključeni v proces;
- medsebojno razumevanje, ki se ustvarja prek komunikacije;
- refleksija razumevanja;
- akcije, ki se odvijajo na podlagi reflektiranega (Healy, 2022).

Vsi elementi pa skupaj tvorijo reflektiven krog, ki je proces refleksivnih aktivnosti, vsaka pa vključuje stik s samim seboj (samoanaliza, samointerpretacija, samokritika). Vsak cikel spremeni način razmišljanja, kar sproži novega, razumevanje pa se širi in se spremeni iz kroga v spiralo.

Vsak proces vključuje tudi meje, ki so definirane glede na kontekst, nanje pa pomembno vplivajo naloge, ki jih mora opraviti organizacija/ustanova, odgovornost socialnega delavca do uporabnikov in regulativnih organov, različne osebnostne lastnosti vključenih in interesi drugih vpletenih, kot so sosedje in morebitne druge organizacije (delodajalci). Pomembno je poznati in razumeti meje, ki jih moramo jasno sporočiti tudi uporabnikom, da bodo lažje razumeli in upravljali interakcije s socialnimi delavci (Weinberg, 2004).

Pomembna je razmejitev med socialnim delavcem kot strokovnjakom in kot osebo. Neizogibno je, da bomo med procesom razkrili določene osebne značilnosti. Odkritje njihovega dela je popolnoma naravno, kot na primer odkritje načinov, na katere oseba posluša, kaže zanimanje, izraža skrb in s tem pokaže uporabniku, da ji lahko zaupa. Medtem pa je razkritje določenih delov osebne zgodbe lahko vprašljivo in se hitro spremeni v prestopanje mej. Ob tem že opažam povezavo s konceptom osebnega vodenja (Bouwkamp in de Vries, 1995), ki ga podrobneje predstavim v nadaljevanju. Tak primer so uporabnikom podobne izkušnje socialnega delavca, ki jih v procesu podeli. Takšna odprtost je uporabljena z namenom prikaza, da lahko empatično doživljamo uporabnika, ker smo šli tudi sami čez podobno zgodbo. Na drugi strani pa je lahko uporabljena tudi za korist strokovnega delavca; z deljenjem osebnih informacij se želi prikazati kot enakopravna oseba, celo kot prijatelj, čeprav se uporabnik zaveda profesionalne narave odnosa in mu takšno prestopanje mej povzroča nejasnosti. Mogoče je tudi, da socialni delavec deli zgodbo, zato ker ima ob njej še vedno določeno stopnjo stiske, ki jo na nezavedni ravni poskuša reševati prek odnosa z uporabnikom. Tu pa je prestopanje mej že škodljivo.

V vsakem procesu moramo sprejeti, da obstajajo določeni načini ravnanja, ki jih moramo upoštevati ne glede na posameznikovo doživljanje na čustvenem in praktičnem področju. V to spadajo socialne konvencije in čustvena doživljanja ter druga pričakovanja. Če določeni član družine umre, bodo žalujoči izkazovali tisto, kar se v določeni družbi od njih pričakuje (Smith, 1982). Naslednja skupina so pravne in administrativne zahteve. Vsak otrok je na primer dolžen hoditi v osnovno šolo, tudi če bi starši samohranilci želeli, da bi otrok pomagal pri domačih opravilih ali hodil v službo, da bi s tem zmanjšali finančno stisko. V tretjo skupino pa spadajo zahteve in postopki ustanove, v kateri se procesi podpore in pomoči odvijajo. Tako mora oseba slediti uveljavljenim pravilom, če želi pridobiti določeno vrsto ugodnosti ali pomoči. Vidimo lahko, kako posvečanje procesu nujno vsebuje združitev ali upoštevanje različnih vidikov življenja vsakemu, ki ima lahko vpliv na sodelovanje.

V zgornjem poglavju sem predstavil pogled na socialno delo s perspektive dogajanja znotraj procesov socialnega dela. Pri tem sem uporabil zamisli in delo številnih avtorjev, ki so pripomogli k razvoju procesnega razumevanja socialnega dela. Ob tem velja omeniti, da je socialno delo izjemno široko področje, ki izhaja in se razvija prek številnih idej, predstavljenih v prvem delu poglavja. Meni osebno najpomembnejšo razumevanje se je pojavilo v socialnokonstrukcionističnih pristopih, v katerih je delo v procesu razumljeno kot način dela, ki uporabnikom omogoča nove izkušnje. Socialni delavec in uporabnik pa prek takšnega načina dela soustvarjata novo zgodbo. Širina socialnega dela zahteva uporabo različnih perspektiv in s tem znanja; le prek širine smo zmožni ustvarjati prostor, v katerem bodo uporabniki lahko dobili nove izkušnje. V praksi se namreč srečujemo s številnimi ljudmi, vsak izmed njih pa je edinstven, drugačen in prihaja iz unikatnega sklopa življenjskih izkušenj. Poleg omenjene širine znanja pa imata ključno vlogo pri delu s procesom tudi stalno preverjanje in nadgrajevanje. V enem delu je pomembno stalno in sprotno preverjanje doživljanja uporabnikov, v drugem pa refleksija lastnega dela. V drugem delu poglavja sem tako med drugim predstavil tudi razliko med privzetimi teorijami in teorijami v uporabi (Argyris in Schön, 1974), pri čemer avtorja razmišljata o razlikah med prepričanji, katere teorije in vrednote nas pri delu vodijo, in dejanskim ravnanjem v praksi. Ravno na tej razliki lahko gradimo preverjanje in refleksijo dela ter skušamo manjšati razkorak med prepričanji in vedenjem.

4 Na odnosu utemeljena praksa

Razumevanje pomembnosti odnosa in raziskovanje te teme sta me je pripeljala do »na odnosu utemeljene« prakse [ang. relationship-based practice] (Howe, 1998; Ruch, 2009; Ruch, Turney in Ward, 2018), ki na prvo mesto postavljajo delo z odnosom in v odnosu, kar se lahko zdi preprosto, saj se odnosu ne moremo izogniti, obenem pa je to kompleksen prostor, v katerem je neskončno možnosti za nerazumevanje, zmedo, jezo in razočaranje pa tudi za veselje, pripadnost, možnosti in upanje (Ruch, Turney in Ward, 2018, str. 219). Na odnosu utemeljen pristop razlaga delo in odnose s pomočjo treh teorij, in sicer psihoanalitične, sistemske in teorije navezanosti, pri čemer se izhaja iz del klasičnih avtorjev teh smeri, posebno pozornost pa posvečajo tesnobi. Z upoštevanjem različnih pogledov, s pozornostjo na majhne, komaj izmerljive dogodke v odnosu ter z raziskovanjem dogajanja v interpersonalnem prostoru se pristop približa tudi ugotovitvam o procesih podpore in pomoči, s tem pa se povežeta glavni temi mojega dela, dejavniki sprememb, pri čemer obstoječe raziskave kot najpomembnejši dejavnik poudarjajo odnos in dogajanje znotraj procesov v socialnem delu. V nadaljevanju bom predstavil pogled vseh treh smeri na tesnobo, saj so na tem pogledu avtorji zasnovali »na odnosu utemeljeno« prakso. S tem opravi tudi uvod v predstavitev prispevka glavnih ugotovitev posameznih smeri. Glavne ugotovitve vključujem z namenom predstavitve obstoječega znanja o dogajanju znotraj odnosa kot glavnega orodja »na odnosu utemeljene« prakse in tudi socialnega dela, ki vključuje delo z odnosom in v odnosu kot enega glavnih načinov dela. S tem postavim tudi temelje za sintezo teoretičnega in empiričnega dela, saj preučujem dogajanje znotraj odnosov. Za kakovostno analizo dogajanja potrebujemo čim širše teoretično znanje, podobno kot tudi pri praktičnem delu.

Po Bionu (1962) je tesnoba neimenovana groza, ne obstoj odnosa z drugim. Teorija objektnih odnosov Kleinove zagovarja, da se dojenčkov čustveni razvoj vedno dogaja v relaciji z drugo osebo (drugi je po tej teoriji objekt kot nasprotje subjekta, katerega čustva nas v opazovani situaciji zanimajo, iz česar tudi izhaja ime teorije). Tako je tesnoba povezana z ambivalentnimi čustvi ljubezni in sovraštva do iste osebe. Zbudi se takrat, ko se ta čustva polarizirajo med strahom pred izgubo objekta ljubezni in soočenjem z objektom sovraštva. Razvojna naloga je zmožnost integracije teh nasprotujočih si čustev, pri čemer dojenčki potrebujejo nego skrbnikov in lahko razrešijo ta konfliktna čustva (Trowell, 1995). Teorija

navezanosti prepoznava podobno dinamiko (dojenček potrebuje odnos s pomembnimi drugimi), a vzroke za odraslo vedenje najde drugje. Pomembnost odnosa dojenčka z drugimi pripisuje preživetvenemu nagonu (kar se sklada s Freudovim razmišljanjem) in iskanju bližine s skrbnikom, ki mu omogoča varne temelje, kar doseže prek vedenja, ki išče navezanost (npr. jok) (Aldgate, 2009). Prek doživetja pozitivne, varne navezanosti nato dojenčki razvijejo notranji model delovanja. Varna navezanost prinaša otroku zanesljiv razvoj na vseh razvojnih linijah, fizičnem, socialnem, čustvenem, kognitivnem in moralnem, pri nevarni pa je pogosto okrnjen razvoj na vsaj eni liniji.

Medtem ko je pozornost psihoanalitičnih smeri usmerjena predvsem na intrapsihično dinamiko ter načine, na katere se odnosi ponotranjajo in oblikujejo vedenje, pa s sistemske perspektive razumemo vedenje v kontekstu interpersonalnih odnosov tukaj in zdaj. Doživljanje tesnobe v družinskih sistemih je razumljeno kot odziv na negotovost glede dogajanja znotraj sistema (dogajanja ali vzroka). Tega sicer ne pripisujejo strahu pred izničenjem, ampak negotovost razumejo v smislu grožnje proti osebnosti posameznika in njegovi odnosni mreži.

4.1 Na odnosu utemeljeno socialno delo

Razvoj socialnega dela je imel v zgodovini številne poudarke in načine dela; nič drugače ni bilo z razvojem pogleda na odnos in s tem povezanih poudarkih. V bolj klasično usmerjenih pristopih, ki so temeljili na medicinskemu pogledu na podporo in pomoč, so se strokovnjaki osredinjali na strokovnost, enostransko pomoč ter na strogo ločevanje med socialnim delavcem in uporabnikom (Payne, 2014). Tradicionalni modeli so bili podvrženi številnim kritikam, predvsem pa je bilo v ospredju pomanjkanje čustvene povezanosti med socialnimi delavci in uporabniki. Med njimi je obstajal širok prepad, ustvarjen s poudarjanjem strokovnosti in profesionalne distance. Ravno ta prepad pa je imel vpliv na učinkovitost pomoči in zadovoljstvo uporabnikov (Healy, 2005). Ravno te kritike so v drugi polovici 20. stoletja spodbudile premik k bolj človeškemu in empatičnemu socialnemu delu, ki je poudarjal pomen odnosa, vključevanja perspektive uporabnika in s tem odnos postavil kot temelj kakovostnega dela. Med razvojem je osrednji pomen odnosa v socialnem delu

pridobival vse večjo veljavo; številni avtorji so skovali nove opise, s katerimi so želeli prikazati to pomembnost. Tako sta npr. Alexander in Grant (2009, str. 6) odnos poimenovala kot temelj socialnega dela, O'Leary, Tsui in Ruch (2013, str. 137) so odnos označili za absolutni predpogoj učinkovite prakse socialnega dela, Ruch, Turney in Ward (2018) pa so postavili odnos v »srce« socialnega dela.

Na odnosu utemeljen pristop v socialnem delu poudarja vzpostavljanje in pomen globokega, osebnega in empatičnega odnosa med socialnem delavcem in uporabnikom. Temelje tega pristopa pa posledično predstavljajo: vzajemnost, spoštovanje, zaupanje in sočutnost. To pomeni, da je socialni delavec pozoren na čustvene potrebe uporabnikov in daje velik pomen osebnim izkušnjam vsakega posameznika, njihovim vrednotam in ciljem (Ruch, 2007).

Folgheraiter (2017) v svojem delu opredeli tri ključne principe na odnosu utemeljenega socialnega dela:

- Spoštovanje človečnosti: prvi princip se navezuje na sposobnost samoodločanja v socialnih situacijah. V tem principu je vključenih nekaj »aksiomov«. Socialne težave imajo pogosto mogoče rešitve, a nikoli ne morejo biti rešene. Ljudje se lahko (in se) spreminjajo, a ne morejo biti spremenjeni (Prochaska, di Clemente in Norcross, 1992). Socialni delavec ne sme manipulirati z ljudmi z namenom, da bi bila njihova življenja takšna, kot si želi sam (Folgheraiter, 2004). Noben socialni delavec ne more unilateralno odstraniti težav iz življenj ljudi le zato, ker ve, kaj bi bilo treba narediti. To ni mogoče niti z uporabo multidisciplinarnih timov, kar avtor Folgheraiter (2017) primerja s formiranjem falange za spopadanje s socialnimi problemi.
- Recipročnost: za ustvarjanje dobrega počutja v kompleksnih situacijah, kar socialne težave in stiske tudi so, mora vsak človek zapustiti vlogo uporabnika in prevzeti vlogo pomagajočega. Vlogo uporabnika razume kot vlogo manipuliranega, pogosto videnega kot žrtev, ki ji pomaga nadrejeno bitje, ne glede na to, kako zelo sočuten človek je to. V tej vlogi se nihče ne more počutiti dobro. Recipročnost v tem primeru predstavlja medsebojno pomoč. Uporabnik lahko prejme pravo pomoč, le če lahko tudi on nudi pomoč socialnemu delavcu (Freeberg, 2007; Petterson in Hem, 2011); pomoč torej izhaja iz sinergetičnega odnosa.
- Princip samopomoči pomagajočega: prevzemanje odgovornosti za druge ima avtomatičen blagodejen učinek na človeka, ki nudi pomoč. Če pomagam drugim,

pomagam tudi sebi. S prevzemanjem odgovornosti za druge samodejno sprejemamo, da tudi drugi prevzemajo odgovornost za nas. Ta princip se torej močno povezuje s prejšnjim, tj. z recipročnostjo v odnosu.

Na podlagi na odnosu utemeljenega socialnega dela rešitve socialnih težav niso posledica delovanja posameznikov, ampak se razvijajo in ustvarjajo prek socialnih omrežij (skupnosti), ki pa morajo biti dialoška, ne le funkcionalna. Kot nasprotje bolj klinično usmerjenemu socialnemu delu v tem pristopu poskušajo ustvarjati socialni kontekst, v katerem bi se lahko razvile potencialne alternative obstoječih stanj (Folgheraiter, 2017).

Ob pogostem omenjanju odnosov se hitro pojavi vprašanje, kakšni so ti odnosi, v katere vstopajo, ter jih razvijajo socialni delavci in uporabniki. Takšnih raziskav trenutno v socialnem delu še ni veliko, ena izmed njih pa je prek 15-mesečnega sledenja socialnim delavcem (Ferguson idr., 2020) prikazala štiri ponavljajoče se oblike dogajanja v odnosih, ki so jih dlje časa trajajoči odnosi prevzeli. Ena izmed oblik je bila **napeta in občasno celo sovražna**, saj je odnos vključeval neprostovoljno vključevanje staršev na podlagi ukrepov, namenjenih zaščiti otrok. Druga oblika je vključevala **cikle pomenljivih stikov med socialnimi delavci in družinami ter trenutke odcepitve oz. zmanjšanja stika med vključenimi v procese**. Tretjo obliko so predstavljali **recipročni in sodelovalni odnosi**, ki so se lahko razvili tudi iz odnosov, v katerih so bili ob začetku procesa uporabniki zadržani do sodelovanja. Med temi odnosi se je pojavila tudi četrta oblika, tj. **terapevtski odnosi**. To pomeni, da so se uporabniki in socialni delavci srečevali redno, da so bili ti stiki pomenljivi in da so na tak način pomagali uporabnikom pri doseganju sprememb. Ob takšnih odnosih se je pojavljal koncept varnega naročja (»holding«), ki ga je kot prvi predstavil psihoanalitik Winnicott (1957). Za način dela, ki vključuje varno naročje, morajo socialni delavci v proces sodelovanja vključevati štiri glavne komponente:

- socialni delavci morajo biti zanesljivi;
- poglobljati se morajo v vsakodnevno življenje uporabnikov in jim pomagati pri razvijanju spretnosti, pomembnih za življenje;
- fizično in čustveno se morajo približati uporabnikom;
- njihov način dela mora vključevati kritično in etično premišljene oblike, ki upoštevajo strukturne neenakosti in s tem različne stopnje moči v odnosih (Ferguson, 2011, str. 170–172).

Za Winnicotta (1957) je odnos med primarnim skrbnikom (v tistem obdobju je bila to pogosto mati) in novorojenčkom prototip za odnos med pomagajočim in uporabnikom. Mati postane posebej občutljiva na občutke njenega otroka ter zmore prek brezpogojne ljubezni in globoke empatičnosti ustvariti okolje, ki bo omogočalo, da otrok obstaja, ter ob tem spodbujalo otrokov razvoj (Abram, 1996, str. 261). Podobno je tudi v procesih podpore in pomoči, v katerih strokovnjaki uporabljajo koncept varnega naročja. V takšnem okolju lahko uporabniki, še posebej tisti, ki so doživeli kakšno vrsto psihološke bolečine, pridobijo izkušnjo varnosti ter prek takšnega odnosa izboljšajo svoje počutje in življenje (Abram, 1996, str. 166).

Zgornje podpoglavje predstavlja sintezo novejšega pristopa na področju socialnega dela, ki vključuje zavedanje pomembnosti enkratnosti vsakega delovnega odnosa ter empatičnega, podpornega odzivanja socialnih delavk in delavcev na izkušnje, želje in potrebe vsakega uporabnika. Odnosi so v socialnem delu trenutno gotovo ena izmed najpomembnejših tem in so tisto, kar definira in ločuje socialno delo od drugih profesij. S tem se je sicer precej lahko strinjati na površinski ravni, redkeje pa se sprašujemo, kaj vse se v odnosih lahko dogaja in kako poudarjanje odnosov vpliva na prakso socialnega dela. Ključna vloga odnosov predstavlja izziv menedžerskemu pristopu k socialnemu delu (tj. socialno delo, usmerjeno na postopke in proceduralna opravila), saj sprejema dejstvo, da so odnosi velikokrat nejasni in neurejeni, a jih kljub temu postavlja pred birokratske, bolj racionalne usmeritve za delo (Ingram in Smith, 2018, str. 12). Ob iskanju novejših literature je opaziti primanjkljaj raziskav in druge strokovne literature, predvsem pa primanjkuje raziskav, tudi metaanaliz, ki bi se ukvarjale z dokazovanjem učinkovitosti in uspešnosti na odnosu utemeljenega pristopa za socialno delo.

4.2 Znanje za ravnanje z odnosom – prispevek psihoanalize

Psihoanalizo je razvil in utemeljil Freud. Psihoanaliza ima velik pomen pri razumevanju pomembnosti raziskovanja dogodkov v otroških letih življenja, pri razvoju psihoterapevtske znanosti in tudi socialnega dela. Psihoanalitična misel je bila okoli leta 1920 pomembna pri profesionalizaciji socialnega dela, ko je ponudila teorijo osebnosti in človeških težav, s tem pa povečala razumevanje uporabnikov (Woodroffe, 1971). Hkrati so se pojavile tudi kritike,

da se socialno delo preveč posveča notranjemu življenju, zanemarja pa skupnostne, socialne vidike, ki so primarni fokus socialnega dela (Hamilton, 1958). Tako so naraščajoči klici in boji k enakosti vseh skupin ljudi, skupaj s splošnim nezaupanjem medicinskemu modelu, vodili v zaton psihoanalitične misli znotraj socialnega dela (Goldstein, 1996). Spremembe v pogledu so bile velike – iz prejšnjega velikega spoštovanja psihoanalize do oddaljenosti, skorajšnjega prezira, ki se kaže še danes (Meyer, 2000), kljub napredku psihoanalize, ki v zdajšnjem času upošteva celotnega človeka in skupnost ter se posveča transferju in odporom (kot glavnemu orodju psihoanalize) tukaj in zdaj, v kontekstu interakcij med udeleženiimi (Goldstein, 1995, 2001). S tem je socialno delo prikrajšano za pomemben del znanja.

Poglavje o psihoanalitičnem znanju je po obsegu v disertaciji gotovo širše kot druge glavne teme. Tega nisem storil zato, ker bi menil, da je psihoanalitično znanje pomembnejše od ostalih, ampak me je pri tem vodila predvsem zastopanost znanja v teoriji in praksi socialnega dela (to znanje je v socialnem delu precej manj zastopano kot druge glavne teme). S tem poglavjem želim prispevati k razvoju teorije socialnega dela ter jo s povezovanjem psihoanalize in socialnega dela okrepiti, s tem pa ponuditi dodatno znanje za socialne delavce, ki delujejo v praksi. Socialno delo je na področju pomagajočih poklicev gotovo specifično, saj smo pogosto priča nekaterim izmed najtežjih dogodkov v življenju ljudi. Socialni delavci se ukvarjamo z odvzemi otroki iz nevarnih okolij, ki so pogosto obenem tudi otrokova najosnovnejša bivalna okolja (družinsko okolje), z ljudmi sodelujemo na področju vseh vrst nasilja, z brezdomci, delujemo na področju zasvojenosti itn. Dejansko je celoten okvir dela namenjen sodelovanju z ljudmi, ki jim življenje ni prizanašalo in jih je prignalo na rob človeške izkušnje. V takšnem okolju je ključnega pomena osvetlitev dinamike odnosov, ki se razvijajo med socialnimi delavci in uporabniki ter so – v teh skrajnih razmerah – pogosto polni zelo osnovnih, primitivnih (razvojno zgodnjih) in včasih celo eksplozivnih čustev. Prisotno je veliko temeljne bolečine in krivde, čustvene rane so povsem na novo odprte, veliko je jeze, ki je posledica zavrnitev, zlorab in zanemarjanja. Močni občutki so prisotni na obeh straneh, ne samo pri uporabnikih, ne glede na sposobnost socialnih delavcev, da zdržijo ali skrijejo takšne občutke znotraj njih. Kot strokovnjaki ne moremo niti ne smemo biti imuni na takšno dogajanje in bi morali biti zavezani, da skušamo s temi občutki pa tudi z odnosi, v katerih se pojavljajo, ravnati kar se da etično in rahločutno. Pomembno je, da ima vsak strokovnjak možnost reflektirati in pregledati te procese, za kar pa najprej potrebujejo

znanje, teorijo in sposobnosti, ki jim bodo pomagale razumeti te kompleksne, čustvene dinamike in vedenje ljudi. Ravno s tem namenom bom v tem podpoglavju v čim bolj strnjeni obliki predstavil razvoj psihoanalize.

Freud je razvil dve topiki razumevanja človeške duševnosti. Prva se osredinja na ravni duševnosti, to so nezavedno, predzavestno in zavestno. Nezavedne predstave so tiste, ki jih ne opažamo, a smo pripravljeni priznavati njihovo eksistenco na osnovi drugih znamenj in dokazov; to so predvsem sanje, besedni spodrsaljaji in zareki. Medtem so predzavestne predstave tiste, ki so nezavedne, a se zlahka prikličejo v zavest, predvsem s pomočjo zunanje spodbude ali notranje motivacije za priklic. Te predstave so prosto prehodne med zavestnim in nezavednim delom. Zavestni del pa so, kot pove že ime, predstave, ki so ves čas prosto dostopne, zavestne delu duševnosti (Freud, 2012). Druga Freudova topika (teorija psihične organizacije) pa se nanaša na dele osebnosti; vpelje tri – Ono, Jaz in Nadjaz. Ono zajema instinktivne in impulzivne dele osebnosti, torej je to gonski del, ki se prepleta s fiziološkim vidikom življenjskih potreb. Je del, ki vsebuje tudi nevezano, močno življenjsko energijo. Nadjaz je del, ki nosi vest, ideale in samoocenjujoče aktivnosti. V tem delu so ponotranjene vrednote, moralni sistemi in samokritika, razvije pa se na podlagi vzgoje in družbenega okolja, v katerem oseba odrasča. Nadjaz stremi k doseganju idealov. Kot vidimo, sta si ta dela nasprotujoča: eden želi doseči takojšnjo zadovoljitev vseh potreb, drugi pa stremi k dosegu idealov, ki so pogosto nedosegljivi. V takšnem sistemu za funkcioniranje potrebujemo Jaz, ki skrbi za organizacijo psihičnega aparata in funkcioniranje osebe. Glavne naloge zajemajo kontrolo impulzov Onega, prilagajanje idealov Nadjaza in trud, da bi v čim večji meri zadostil potrebam realnosti. Je torej mediator med realnim svetom, Onim in Nadjazom (Freud, 1989).

Okoli leta 1900 je Freud ugotovil, da so nekateri izmed travmatičnih dogodkov v otroštvu, ki so jih njegovi pacienti opisovali, v resnici fantazije, kar je odprlo nova vrata v razvoju psihoanalitične misli. To ga je odvrnilo od študija medsebojnih interakcij, se je pa posvetil študiju najzgodnejših obdobj človekovega življenja. Kljub posvečanju spolnim vidikom razvoja njegovo delo razumemo kot eno prvih študij otroškega razvoja, ki je imelo revolucionarni vpliv na vzgojne vidike. V njegovi prvi gonski teoriji je nadaljeval z razumevanjem, da je libido (spolna energija) ključna sila pri nevrozah, postal pa je tudi eden

izmed dveh velikih gonov v življenju. K libidu je dodal še samopreživetveni gon. V prvi teoriji je verjel, da ta gona dominirata vedenje ljudi. Razlika pa je bila v tem, da naj samopreživetveni gon ne bi povzročal nevrotičnih težav, saj njegove potrebe ne morejo ostati dlje časa nezadovoljene (to bi povzročilo nevarnost za življenje) (Smith, 2010).

Kmalu za tem je odkril vrsto odzivov, ki jih je poimenoval Ojdipov kompleks, tj. po znanem grškem mitu. Ojdip je v tej zgodbi ubil očeta in se poročil s svojo materjo. Ko je to ugotovil, se je kaznoval z oslepitvijo. Po Freudu se kompleks odvija po podobni zgodbi. Ob opazovanju zgodb in interpretaciji sanj je ugotovil, da se začne otrok v določeni fazi razvoja (od tretjega do petega leta starosti) seksualno zanimati za starša nasprotnega spola; ob tem razvije rivalstvo s staršem istega spola. Nekaj časa je celo verjel, da vse nevroze nastanejo v tem času. Problematičen del Ojdipovega kompleksa predstavlja konflikt. Deček namreč hitro ugotovi, da je njegovo zanimanje za mamo tabu, obenem pa ravno zaradi tega čuti sovražno naravnost do očeta, ki ga razume kot rivala. Obenem ima seveda očeta rad, kar je izvor njegove stiske. Zaradi obeh naravnosti (sovražnost do očeta in seksualna privlačnost do mame) pričakuje kazen; v tem primeru je kazen, ustrezna za ta njegov »zločin«, kastracija. Podobno se dogaja tudi pri deklicah, le da pri njih kastracija ne igra pomembne vloge, saj nimajo penisa, ki bi ga lahko izgubile (Asch, 2004). Freud se ni ukvarjal s preučevanjem Ojdipovega kompleksa v netradicionalnih družinah, kot so enostarševske ali istospolne. Tudi pozneje se ni veliko avtorjev ukvarjalo s to tematiko, obstaja pa nekaj manjših in s tem težje posplošljivih raziskav (Brewaeys, Ponjaert - Kristoffersen, van Hall in Golombok, 1997; Tasker in Golombok, 1997; Farr, Forssell in Patterson, 2010; Golombok idr., 2014). Raziskovalci so ugotovili, da se stopnja istovetenja otroka s starši razlikuje glede na spol otroka, sicer pa raziskave niso izkazovale slabšega psihološkega prilagajanja otrok v teh vrstah družin v primerjavi z bolj tradicionalnimi oblikami družinskega življenja.

Ob nadaljnjem raziskovanju je postajalo vse bolj jasno, da ne izvirajo vse nevroze iz tega obdobja, ampak lahko najdemo izvor že v prejšnjih fazah. Kot posledica tega se je Freud osredinil tudi na zgodnejše faze, »seksualno« pa je dobilo nov pomen, ne več le erotična čustva, povezana z genitalnimi organi, ampak katera koli prijetna telesna doživetja, prek sublimacije pa celo čustva, ki niso bila neposredno povezana s telesnimi deli, kot na primer nežnost in naklonjenost (Asch, 2004).

Šele leta 1914 je nato postavil hipotezo, da je erotična komponenta pripeta k organom, in predlagal tri glavna področja: usta, anus in genitalije. Sledila je konceptualizacija psihoseksualnega razvoja, ki poteka po več fazah:

- Oralna faza (0–1 leta življenja): senzorično ugodje poteka okrog oralnega predela; dojenček doživlja ugodje prek sesanja, grizenja, žvečenja. V tem obdobju je požiranje razumljeno kot proces ponotranjanja. Značilno je menjavanje stanj ugodja in neugodja.
- Analna faza (1–3 let): otrok doživlja telesno ugodje na področju anusa, kar je posledica razvoja progastega mišičevja in zmožnosti kontrole izločanja, kar je izraz kontrole in moči. V tem obdobju se razvijajo agresivne investicije skozi odrekanje zadovoljitve teženj ID-a, ugodje pa se uravnava z zadrževanjem.
- Falična faza (3–6 let): v tem obdobju se pozornost usmeri na spolne organe, otrok išče spolno identiteto. Pozornost otroka se usmerja v starše nasprotnega spola, pojavi se Ojdipov kompleks, tabu incesta in tabu paricida. Otrok se poistoveti s prepovedmi in z zapovedmi, pojavi se zahteva po samoodpovedovanju.
- Faza latence (6–12 let): v tem času se razreši Ojdipov kompleks, psihoseksualni razvoj se umiri. Otrok doživlja očitne razlike med spoloma.
- Genitalna faza (12 let–konca življenja): biološki razvoj sproži ponovno močno doživljanje spolnih gonov in občutij. Interes se usmerja v vrstnike, razvijajo se ljubezenski odnosi in razmerja (Asch, 2004).

Teorija libida se je izkazala kot nezadostna tudi pri razlaganju agresije, na kar se je Freud osredinil ob začetku prve svetovne vojne, bolj specifično, potlačeni agresiji v nevrozi. Sadizem je pred tem pripisoval analnemu libidu, pri čemer otroci prvič pokažejo nagnjenja h krutosti. Medtem je mazohizem razumel kot nasprotje, sadizem, obrnjen navznoter. Tako se je del sadističnega libida združil z moškim spolnim nagonom, mazohistični del pa z ženskim spolnim nagonom. Ravno svetovna vojna in veliko nevroz, ki so jih doživljali vojaki, so vodile do Freudovega poudarjanja pomembnosti samopreživetvenega gona; vojne nevroze so očitno izhajale bolj iz tega gona. To je obenem pokazalo problem; tudi ta gon je pomemben pri nevrozi in je sposoben potlačitve. Agresija se ni več zdela le produkt libida,

ampak tudi produkt samopreživetvenega gona. Freud je opazil, da so v družbi potlačene tudi agresivne sile, in ni mogel več verjeti, da so potlačeni le spolni nagoni (Smith, 2010).

V naslednjih letih je vzpostavil dve ideji o agresiji. V prvi izvira iz libida, kar se je dogajalo v sadizmu, v drugi pa je razumel agresijo kot destrukcijo, uničevalno silo, ki nima povezave z libidom. Prva svetovna vojna je imela velik vpliv na razvoj psihoanalize tudi na področju sanj. Sanje travmatiziranih vojakov so se namreč razlikovale od prejšnjih opazovanj, pri čemer je videl le spolno zadovoljitev želja. V sanjah so vojaki podoživljali travmatične izkušnje, kar je zamajalo prej osnovno teorijo, da je glavni cilj življenja pridobiti ugodje, predvsem spolno zadovoljitev (Smith, 2010).

Med letoma 1918 in 1922 je odkril tendenco ponavljanja prejšnjih izkušenj, tudi težkih in bolečih, ki se dogaja kot kompulzija – avtomatsko ponavljanje brez upoštevanja realnih zahtev situacije. To se dogaja zaradi dveh glavnih razlogov. V upanju, da bo človek s tem razveljavil travmo, šel v čas pred takšnim dogodkom ali da bi s ponavljanjem obvladal to težko situacijo. Ta kompulzija ponavljanja se je po njegovem mnenju dobro skladala s konceptom transferja, kamor jo je vključil. Njegova nova teorija je vključevala obe novi odkritji (izvor agresije in kompulzija ponavljanja), ki sta povezani z novim gonom – gonom smrti, ki izraža željo vseh organizmov po vrnitvi v neorgansko stanje, po osvoboditvi pritiska, ki ga vključuje življenje. Predstavil je dva kontrastna gona, Eros, ki vključuje libido in del samopreživetvenega gona, ter gon smrti, katerega energija prihaja od destrukcije, agresije, usmerjene neposredno proti sebstvu (Asch, 2004).

Na žalost so bila Freudova odkritja povezana s histerijo, pri čemer so imeli veliko vlogo seksualni faktorji v takratni krepstni, viktorijanski družbi. Obenem se je obrnil tudi k organski konstituciji in zanemaril okoljske dejavnike, s tem pa minimaliziral dogajanje med ljudmi. Tako mu ni uspelo upoštevati zadnjih odkritij, da je ravno dinamična interakcija med ljudmi vzrok za težave v duševnem zdravju (Asch, 2004). Opisan razvoj začetka psihoanalitične misli je pomemben za razumevanje teorije kot celote, okolja in časa, v katerem je nastajala. Le na podlagi znanja pa se lahko vsak posamezen strokovnjak odloči, ali je to znanje uporabno za njegovo lastno delo. Pogosto se namreč zgodi, da je psihoanaliza

kritizirana, vendar za temi kritikami ni znanja ali izkušenj s psihoanalizo. Seveda pa so prisotne tudi utemeljene kritike:

- Poudarek na individualnosti: psihoanaliza je zaradi osredinjenosti na razumevanje notranjih procesov najuporabnejša in najučinkovitejša pri individualnem sodelovanju strokovnjaka in uporabnika. V socialnem delu pa je pomembno tudi sodelovanje z ožjimi in s širšimi sistemi, pri katerih psihoanaliza ni tako uporabna (Bray, 2014).
- Omejenost raziskovanja: druga kritika se povezuje s prvo. Osredinjenost na notranje, nezavedne procese posameznika lahko pogosto zanemari družbene, kulturne in strukturne kontekste posameznika ali družine, ki so v praksi socialnega dela ključnega pomena (Fontana, 2006; Bray, 2014).
- Pomanjkanje raznolikosti: zgoraj opisani kontekst razvoja psihoanalize pokaže, da je bila razvita v specifičnem okolju in času, ki se gotovo odraža v uporabnosti za sodelovanje z drugimi skupinami ljudi. Temu je namenjena tretja kritika, saj naj prevladujoči psihoanalitična teorija in praksa ne bi ustrezali potrebam in izkušnjam posameznikov iz drugih kultur ali manjšinskih skupin (Fontana, 2006).

To so najpogostejše kritike; seveda obstaja še veliko drugih, kot so na primer pomanjkanje empiričnih dokazov o učinkovitosti ali dolgotrajnost takšnega pristopa in posledično visoki stroški dela. V nadaljevanju bom predstavil najpomembnejše koncepte, ki so se razvili v psihoanalizi, hkrati pa predstavljajo pomembno znanje za prakso socialnega dela in v enem delu odgovarjajo tudi na kritike tega pristopa.

4.2.1 Koncept transferja in kontratransferja

Kot že omenjeno zgoraj, psihoanaliza največ časa posveča preučevanju notranjih, pogosto nezavednih procesov posameznikov. Ravno nezavedni procesi pa so pogosto pomembni vzroki za določeno človekovo vedenje. Njihovo razumevanje koristi socialnim delavcem pri raziskovanju globljih vzrokov za težave in vedenje uporabnikom, s tem pa uporabnikom omogočajo postopno osvetlitev in razumevanje nezavednih motivov, kar olajša proces spremembe in premikanja v smeri želenih izidov. Namen podpoglavij, v katerih predstavljam posamezne elemente psihoanalitične teorije in prakse, je informativen; s predstavitvijo prinašam novo znanje za ravnanje v procesih socialnega dela. Obenem poskušam v njih že

predstaviti uporabnost konceptov v praksi socialnega dela. Koncepta transferja in kontratransferja se izrazito povezujeta s socialnim delom, saj sta to koncepta, ki sta najbolj povezana z odnosom, ki se razvija v svetovalni situaciji. Ta koncepta omogočata socialnim delavcem globlje razumevanje dinamike odnosa ter s tem lažjo vzpostavitev empatičnega, varnega in zaupnega delovnega odnosa.

Odnos v začetku psihoterapije, v času Freudovega dela, ni bil tema pogovora, saj je bila vsa pozornost usmerjena na razlago človeškega delovanja, na uvide. Kljub temu pa je bilo dogajanje med terapevtom in takratnimi pacienti vseskozi prisotno, predvsem prek opazovanja izjemno zanimivega dogajanja, prenosa delov odnosa pacientov s primarnimi skrbniki na terapevta – transferja. Najprej je Freud transfer opazil pri Breurjevem delu, s katerim sta sodelovala pri raziskovanju histerije, nato pa je potreboval kar deset let, da je oblikoval koncept. Pri tem je zanimivo, da ga je na začetku označil kot neprijetni stranski produkt psihoanalize, ki ga je treba čim prej odpraviti, da ne bo kvaril zdravljenja, razen v primerih, ko se je vzpostavil pozitiven transfer. Ta je namreč ljudem omogočal prijetne občutke do terapevta, kar je omogočalo hitrejše, lažje in boljše delo pri raziskovanju preteklih izkušenj. Šele proti koncu delovanja je Freud razvil boljše razumevanje transferja, tj. pozitivnega in negativnega, ter ga vključil v analizo kot enega glavnih elementov psihoanalitičnih psihoterapij. Danes je razumevanje popolnoma nasprotno; transfer namreč predstavlja pomemben del terapije, ki s seboj prinaša ogromno količino informacij iz nezavednega; še več, ko se prenos ne pojavlja več, ko zmore analizant videti terapevta kot običajnega človeka, z vsemi napakami in dobrimi stranmi, se analiza konča. Pomemben cilj psihoanalitičnih psihoterapij je sposobnost samoanalize, kamor spada tudi razrešitev transferne nevroze: »Ko analiziranec ne prenaša več na analitika doživljajskih kvalitet doživljanja pomembnih oseb zgodnjega otroštva; čustva neenakosti do analitika izginejo ob spoznanju, da je tudi analitik človek z osebnostnimi kvalitetami in slabostmi; psihična energija, ki jo je investiral v transferno nevrozo, mu je spet na voljo za druge odnose« (Bohak, 2009, str. 27).

Delo s transferjem, transfernimi občutki pa ni omejeno le na psihoterapevtski prostor, ampak se pojavlja dejansko ves čas: v vsakdanjem življenju, na delovnem mestu, v partnerskem in družinskem okolju ter v procesih podpore in pomoči v socialnem delu. Natančneje je transfer

opredeljen kot prenos infantilnih vsebin v odraslo dobo. Vsebine odnosov, pomembnih v otroštvu, se tako ponovno odigravajo v odraslosti z osebami, ki spominjajo na naše primarne skrbnike. Prenos je torej opredeljen kot dvojni prenos, prenos v času (iz otroštva v odraslost) in prenos v odnosih (iz odnosov s primarni skrbniki v odnose s pomembnimi drugimi). »Ob impulzih nezavedne, nekoč potlačene težnje se prenaša tudi vse tisto, kar se je oprijelo takratnega doživljanja konfliktnih vsebin: specifični emocionalni odziv, doživljanje lastne pozicije v odnosu in pozicije drugega, tipa obrambno-varovalnega funkcioniranja in celo kognitivnega odziva« (Praper, 1999, str. 69). Freud je leta 1905 transfer opredelil kot ponovitev oziroma novo izdajo starega objektnega odnosa. Ob pojmu transferja poznamo tudi transpozicijo, ki pa v terapevtskem delu ni uporabna za raziskovanje nezavednih vsebin, in je pokazatelj hujše osebne oškodovanosti ljudi. Razlika med dvema je izključno v sposobnosti prepoznavanja. Ko se zgodi transpozicija, ljudje ne morejo prepoznati, da se ponovno odvijajo stari odnosi; pri tem so prisotne motnje v realitetni kontroli (uporabnik reče terapevtu, da je njegov oče, namesto da se obnaša kot njegov oče) in tako niti ne morejo raziskovati zgodnjih izkušenj, saj se v njihovem doživljanju to dogaja izključno tukaj in zdaj. Praper to odlično prikaže s primerom, ko je njegov pacient dejal, da se na enem področju ne bo mogel bistveno spremeniti, saj je tam ostal otrok. Hitro se je popravil in dejal: »Če sem natančen, moram reči drugače. Tukaj sem ostal otroški ali otročji, kar pomeni, da to ni isto, kot je bilo v otroštvu, ker sem sicer zdaj odrasla oseba z neko nezrelostjo na tem področju« (Praper, 1999, str. 70). Kontratransfer je zelo podoben transferju, vendar pri tem psihoterapevt prenaša svoje nezavedne vsebine na ljudi, še posebej na njihove prenose. To se v sodelovanjih na področju podpore in pomoči dogaja pogosto, je pa pomembno, da se naših prenosov zavedamo, jih čim prej osvetlimo z namenom, da ne bodo škodovali našim sogovornikom. Teh nevarnosti se je zavedal že Freud; ravno zaradi nevarnosti kontratransferja je pomembna lastna terapevtska izkušnja, ki jih omili in omogoča lažje prepoznavanje, obenem pa je na podlagi želje, da se lastnim transferjem izogne, uvedel pravilo abstinence (Greenson, 1967).

Samo teoretično poznavanje fenomena prenosa seveda ni dovolj za kakovostno delo z njim, ki našim sogovornikom prinaša nove informacije, novo znanje, ki vodi v rešitev njihovih težav. Delo s transferjem obsega najprej prepoznavanje prenosa na strani pomagajočega, ki nato z interpretacijo dogajanja pomaga sogovornikom prepoznati njihove nezavedne vsebine. Interpretacije pomagajo ljudem razumeti povezave med njihovimi interakcijami s terapevtom

in z drugimi ljudmi. Interpretacije lahko definiramo kot izjave in vprašanja, ki povezujejo preteklost s sedanjostjo, nudijo mogoče razloge (hipoteze) za trenutna razmišljanja, čustva in vedenja. Pri tem je ključno, da je čim več interpretacij usmerjenih v odnos s psihoterapevtom, saj sta le v tem prenosu prisotna oba vključena v odnos in imata vse potrebne informacije za uspešno raziskovanje (Connolly idr., 1999).

Od Freudovih pojmovanj kontratransferja naprej praktiki ugotavljajo, da imajo njihovi odzivi na uporabnike (zavestne in nezavedne, čustvene in kognitivne, intrapsihične in vedenjske) diagnostične in terapevtske učinke. Če so uporabljeni pravilno, lahko spodbujajo obravnavo (Kernberg, 1965). Takšno razumevanje predstavlja razširjen pogled, saj poleg uporabnikovih vedenj, ki prinašajo vpogled v njegove ponavljajoče se vzorce in povezane misli, čustva ter motive, vključuje tudi odzive strokovnjaka; ti namreč prinašajo vpogled v stanja, ki jih ljudje namerno ali nenamerno sprožajo v pomembnih drugih:

- Uporabniki v terapevtu spodbujajo čustva, ki jih uporabniki težko pripoznajo (Klein, 1949).
- Uporabniki »vlečejo« praktika v odigravanje uporabnikovih pričakovanj do odnosa na podlagi starih izkušenj (Ogden, 1982).
- Odziv na vlogo. Koncept, ki ga je predstavil Sandler (1976), v katerem terapevt ravna skladno z vlogo, ki je del odnosne paradigme, nezavedno poustvarjene na strani človeka nasproti njega.
- Periodična psihodinamika. Podoben koncept, pri katerem strahovi, pričakovanja in vedenja ljudi pogosto ustvarijo samoizpolnjujoče prerokbe (Wachtel, 1999).

V nadaljevanju bom predstavil raziskavo o fenomenu kontratransferja v klinični praksi, izvedeno leta 2005 (Betan, Heim, Conklin in Westen, 2005). V njej je sodelovalo 181 praktikov. Raziskovalne podatke so zbirali na različne načine. Najprej so sodelujoči posredovali demografske podatke o sebi in pacientih, nato diagnozo po DSM-IV (Diagnostični in statistični priročnik duševnih motenj). Vsi praktiki so odgovarjali tudi na vprašalnik o kontratransferju, ki ga sestavlja 79 točk in predstavlja poročilo terapevta.

Rezultati kažejo več različnih ugotovitev. Najprej so prepoznali osem dimenzij kontratransferja:

- Preplavljen/Dezorganiziran

- Nemočen/Nezadosten
- Pozitiven
- Poseben/Preveč vpleten
- Seksualiziran
- Umaknjen
- Starševski/Zaščitniški
- Kritični/Zlorablajoč (Betan, Heim, Conklin in Westen, 2005, str. 893–894)

Te dimenzije so klinično in teoretično koherentne in predstavljajo različne odzive, ki jih imajo lahko praktiki do uporabnikov. Dimenzijo najverjetneje sestavljajo terapevtove lastne dinamike, odzivi, ki jih sprožajo ljudje in interakcije med vsemi udeleženi. Faktorska struktura v tem primeru omogoča podrobnejše razlikovanje kot globalno razlikovanje med pozitivnim in negativnim kontratransferjem. Pokazala je preplavljene/dezorganizirane odzive terapevtov ob delu z ljudmi v skupini ljudi s primarno mejnimi in z narcisističnimi osebnostnimi motnjami, kar kaže podobnosti z opisi dezorganizirane navezanosti pri mlajših otrocih in vzorcih »nerešene« navezanosti pri odraslih (Cassidy in Mohr, 2006).

Čeprav je vsak par drugačen, je študija prikazala določene podobnosti med kontratransfernimi odzivi in motnjami osebnosti. Uporabniki ustvarijo idiosinkratične odzive pri posameznih terapevtih, kar je odvisno od terapevtove zgodovine, interakcije z uporabnikom in terapevtove dinamike, obenem pa tudi »povprečne« odzive, ki so najverjetneje podobni odzivom uporabnikovih pomembnih drugih. Ravno te povezave podpirajo razumevanje kontratransferja kot diagnostičnega sredstva.

Podatki, pridobljeni od terapevtov različnih smeri, kažejo podobne rezultate, kot sem jih omenil v zgornjem odstavku. Tako lahko sklepamo, da rezultati niso le ostanki teoretičnih predispozicij. Še več, rezultati so podobni, tudi če terapevt »ne verjame« v kontratransfer ali ni bil izurjen za takšno vrsto dela. Ravno ta ugotovitev zame predstavlja razlog za vključitev tematike transferja tudi v socialno delo. Če je prenos občutkov prisoten pri različnih psihoterapevtskih smereh in se pojavlja v vsakdanjem življenju, lahko sklepamo, da procesi podpore in pomoči v socialnem delu niso izjema. Menim, da z ne vključitvijo tematike izpuščamo pomemben del človeških odnosov, s tem pa podpora uporabnikom ni tako učinkovita, kot bi bila lahko.

Verjamem, da se velika večina socialnih delavcev in delavk večkrat sprašuje, zakaj se določeni uporabniki zapletajo v odnose, ki jim škodujejo, zakaj se do določenih ljudi (vključno z njimi) odzivajo na specifičen način, ki prinaša konflikte, in zakaj se – v končni fazi – socialni delavci sami na določene uporabnike odzivajo z nejevoljo, jezo, s frustracijo. Ravno razmislek in osebna refleksija v povezavi z raziskovanjem uporabnikov lahko pripeljeta do elementov transferja in kontratransferja, ki so bili do takrat neznani. Uporaba konceptov transferja in kontratransferja v socialnem delu je mogoča na več različnih načinov; včasih je dovolj le vprašanje, usmerjeno v raziskovanje trenutnega dogajanja (npr. ali vas to dogajanje spominja še na kak drug čas v vašem življenju, ste kaj podobnega že doživeli). Drugič se lahko takšno raziskovanje zgodi »le« v notranjosti socialnih delavcev ter na tak način spremeni doživljanje uporabnikov ali njihovih odločitev in odzivanja. Ker je socialno delo usmerjeno tudi na širše raziskovanje okolja, v katerem se procesi odvijajo, so lahko vprašanja, povezana s transferjem, usmerjena tudi na okolje in institucionalni okvir. Tako lahko tukaj in zdaj preverjamo, s katerimi pričakovanji uporabniki vstopajo v delovni odnos in ustanovo, v kateri se proces podpore in pomoči odvija, ter ta pričakovanja povežemo z dejanskimi možnostmi in s preteklimi pričakovanji do za uporabnike pomembnih oseb. Ob tem razmisleku se navezujem tudi na osebne izkušnje, ki sem jih pridobil med lastno izkušnjo s psihoanalitično psihoterapijo (kot uporabnik in pozneje psihoterapevt). V naslednjem podpoglavju se osredinim na obrambne mehanizme, še eno pomembno temo znotraj psihoanalize, ki pa je skupna vsem ljudem.

4.2.2 Obrambni mehanizmi

Koncept obrambe je predstavil Freud leta 1894, ideja, da lahko človeški um zavaja in slepi samega sebe, pa je od takrat pridobila splošno sprejetost. Znano nam je, da se ljudje branimo z neuspehom prepoznavanja bolečih dogodkov ali čustev in da smo lahko obrambno naravnani ob izrazih lastnih šibkosti. Kljub temu splošnemu razumevanju nekateri pojmi potrebujejo dodatno obrazložitev. Pomembno je razlikovanje med konceptom obrambnih mehanizmov ter obrambnimi vedenji in ravnanji (Wallerstein, 1985). Obrambni mehanizmi so konstrukti, ki zavajajo način delovanja uma, medtem ko so obrambe specifična ravnanja, afekti ali ideje, ki služijo obrambnim namenom (Wallerstein, 1985). Splošno sprejeto je, da

je namen obramb preprečiti, da bi bile ostale egofunkcije motene ali dezorganizirane zaradi pretiranih negativnih afektov, kot sta tesnoba ali krivda (Cramer, 2012). Pomembnost razlikovanja med obrambni mehanizmi kot način duševnega funkcioniranja in obrambnim ravnanjem postane očitna v povezavi z drugo težavo, tj. ali so obrambe oz. obrambni mehanizmi zavedni. Ta težava je pomembna v kontekstu razumevanja delovanja obrambnih mehanizmov. Če je njihov smisel zavajanje, slepitev z namenom zavarovanja ega, je lahko takšna slepitev učinkovita, le če se posameznik ne zaveda tega dogajanja (torej je obramba nezavedna). Ravno razlikovanje med obrambni mehanizmi in obrambnimi delovanji s svojimi teoretičnimi abstrakcijami o delovanju človeškega uma priskrbi dokaze, da so obrambni mehanizmi nezavedni (Cramer, 2012).

Dodatne dokaze pa nam je v zadnjih letih s hitrim razvojem priskrbel nevroznanost, in sicer s pomočjo funkcionalne magnetne resonance, ki preučuje možganske kapacitete za procesiranje afektivnih informacij zunaj običajnega zavednega poznavanja. S tem so povezali refleksivne in nezavedne funkcije avtonomnega živčnega sistema z nezavednim procesiranjem informacij in prikazali, da obrambni mehanizmi v manj kot optimalnih življenjskih razmerah nezavedno ločujejo grozeče informacije. V težkih situacijah so se celo naučili upravljati grožnje prek uporabe preveč ali premalo vzburjenosti (Berlin in Koch, 2009). Skladno s tem se obrambni mehanizmi delijo na parasimpatično gnane (asketstvo, zanikanje, disociacija, inhibicija), ki uporabljajo manjšo vzburjenost, in simpatično gnane (vzdejanje, regresija, eksternalizacija, projekcija), ki – nasprotno – iščejo višjo vzburjenost (Montgomery, 2013). Prilagoditveni obrambni mehanizmi (altruizem, asertivnost, potlačevanje) pa nimajo preferenčne veje avtonomnega živčnega sistema, ampak so fleksibilnejši v izražanju vzburjenosti – glede na kontekst situacije. Posledično imajo prilagoditveni mehanizmi tudi večji zavedni nadzor (Montgomery, 2013).

Kljub vsem tem dokazom pa nezavedna narava obrambnih mehanizmov potrebuje še nadaljnjo klasifikacijo, saj se to lahko kaže v treh oblikah:

- oseba se ne zaveda dejanskega vedenja, ki tvori obrambo (se ne zaveda misli);
- oseba se zaveda vedenja, a ne njegovega obrambnega smisla;
- oseba se ne zaveda impulza ali afekta, ki je sprožil obrambo (Gill, 1963; Wallerstein, 1967).

Katera koli oblika je lahko nezavedna (lahko so tudi vse tri hkrati), a če želimo, da obramba postane zavedna, mora zavedna postati vsebina ravnanja, smisel, impulz ali afekt, ne pa delovanje uma, ki je produciralo to vsebino, torej obrambni mehanizem. Seveda pa s tem, ko namen vedenja oz. osnovni impulz ali afekt postaneta zavedna, obramba nima več svoje zakrivajoče funkcije in bo najverjetneje zavržena; oseba je ne bo več uporabljala. Raziskovalec lahko najlažje opazuje funkcioniranje obrambnih mehanizmov takrat, ko sta prisotni vsaj druga in tretja oblika. Čeprav se oseba, ki kaže obrambno delovanje, tega ne zaveda, je obrambna funkcija lahko vidna drugemu, tj. opazovalcu. S tem razložimo vprašanje, kako je lahko obramba hkrati nezavedna in vseeno subjekt opazovanja. Kot pri vseh duševnih procesih teoretično predvidevanih operacij ne moremo opazovati neposredno, ampak to predvidevanje uporabimo za razumevanja produktov operacij. Tako je obrambno delovanje na voljo za zavedno opazovanje, medtem ko so lahko namen obrambe, afekt in gon nezavedni. Seveda pa obstajajo tudi nekatere zavedne obrambne reakcije, kot so poskusi, da ne razmišljamo o neprijetnih stvareh, prikrivanje vznemirjajočih čustev ali samokontrola. Na zavedni ravni te reakcije služijo podobni funkciji kot obrambni mehanizmi in nam ponujajo vpogled v njihovo naravo ter so do določene mere homologni (Loewenstein, 1967).

Prvo sistematično teorijo obrambnih mehanizmov je pripravila Anna Freud v letu 1936, v kateri je združila očetove zgodnje in poznejše poglede na temo obrambnih funkcij. V knjigi Ego in mehanizmi obrambe (1936) je razložila, da obrambe proti bolečim občutkom in afektom ter obrambe proti gonom temeljijo na istih motivih in služijo istemu namenu, da zaščitijo ego ter odganjajo tesnobo in občutke krivde.

Ta motiva za obrambo nadalje razloži Fenichel leta 1945, ko obsežno razpravlja o obrambnih mehanizmih z razvojnega pogleda. Začne z izkušnjo primarne tesnobe, ki se pojavi zelo zgodaj v razvoju, ko je organizem preplavljen z razburjenjem ali nenadzorovanim izbruhom instinktualne energije. V tem zgodnjem stadiju je ego pasiven in to preplavljenost doživlja kot paniko. Pozneje v razvoju, ko je ego že zmožen pričakovanja možnosti izbruha instinktualnega impulza, se pojavi ocenjevanje možnosti nevarnosti v obliki signala tesnobe. Ta prikaže, da je treba začeti obrambno akcijo. Če ta ne deluje, tesnoba postane neobvladljiva, po tem pa sledi panična reakcija (Cramer, 2012).

Drugi motivi za obrambo, občutki krivde, so manj povezani s teorijo gonov. V določenem obdobju zgodnjega razvoja dete doživi izgubo narcisističnih zalog na strani pomembne

zunanje osebe, kar zgodnji ego doživi kot lakoto ali izgubo določenih čustev ugodja (npr. dobro počutje, zaščita, varnost), ki uravnavajo občutke kohezivnosti in samopodobe. Izguba teh zalog je grožnja občutku kohezivnosti, ki je v najhujši obliki doživet kot občutek izničenosti. Pozneje v razvoju ego uporablja te občutke kot signale, ki kažejo potrebo po obrambnih akcijah. V času pred razvojem superega je signal doživet kot izguba ljubezni oz. narcisističnih zalog od zunaj, po razvoju superega pa so signali doživeti kot krivda, ki izvira iz ponotranjene zavesti, ki nadzira in lahko zadrži narcisistične zaloge. Če obramba ne zmore zaščititi ega pred tesnobo ali občutki krivde, afekt preplavi osebo, kar se kaže v izgubi samopodobe in ekstremnih primerih, občutkih izničenosti. Glede na ta pogled je funkcija obrambnih mehanizmov dvojna. Varuje ego pred notranjimi (instinktualne nevarnosti) in zunanjimi nevarnostmi (oz. duševnimi reprezentacijami zunanjih prepovedi) (Cramer, 2012).

Pri razumevanju in preučevanju obrambnih mehanizmov je pomemben poudarek o njihovi naravi. Če izhajamo iz Freudovih zgodnejših del (1894, 1896), jih lahko razumemo kot patološke fenomene, kar so spodbujali tudi nekateri poznejši avtorji (A. Freud, 1936; Wallerstein, 1967; Cramer, 2012). A že v začetku so obstajala opozorila, da obrambni mehanizmi niso nujno patološki, ampak bolj duševni mehanizmi (Glover, 1937). Taylor in Brown (1988) sta pozneje predlagala, da jih razumemo kot prilagoditvene procese, ki spodbujajo duševno zdravje. Podobnega mnenja je tudi McWilliams, ki je trenutno ena izmed najpomembnejših avtoric na področju psihoanalitične psihoterapije. Po njenem mnenju se obrambe v odrasli dobi začnejo kot globalno, neizbežno in prilagoditveno doživljanje sveta (McWilliams, 2011). V nadaljevanju bom predstavil nekaj obrambnih mehanizmov, ki jih je omenjena avtorica zbrala. Deli jih na dve skupini, primarne in sekundarne.

Primarne obrambne mehanizme je težje opisati kot sekundarne, kar izhaja iz časa njihovega nastanka. Primarni se namreč pojavijo zelo zgodaj v razvoju in so predverbalni, predlogični, imaginarni in magični.

- Ekstremen umik. Dete, ki je preveč stimulirano ali v prevelikem stresu, bo pogosto preprosto zaspalo. S tem se umakne v drugačno stanje zavesti, kar se zgodi avtomatično z namenom samozaščite. Odraslo različico tega dogajanja pa lahko opazujemo pri ljudeh, ki se odmaknejo od socialnih ali interpersonalnih situacij, stimulacijo pa nadomeščajo z notranjim, s fantazijskim svetom. V tem smislu lahko razumemo tudi uporabo kemikalij za spreminjanje zavesti. Poleg ekstremnega umika

se pojavlja tudi termin avtistična fantazija, ki opisuje splošno nagnjenost k skrčenju pred osebnim stikom.

- Zanikanje. Dojenčki se lahko pred neprijetnimi doživetji branijo tudi tako, da ne priznajo, da se ta doživetja sploh dogajajo. V nadaljevanju življenja je zanikanje prisotno v vseh nas, predvsem kot prvi odziv na katastrofično dogajanje (odziv na sporočilo, da je umrl nekdo pomemben, je pogosto v smislu: o, ne). To je senca arhaičnih procesov, ki koreninijo v otroškem egocentrizmu – če nečesa ne priznam, se to ne dogaja.
- Ekstremna idealizacija in razvrednotenje. Mlajši otroci za življenje in spopadanje s svetom potrebujejo idealno sliko skrbnikov, ki so vsemogočni in ga bodo vedno branili pred vsemi nevarnostmi sveta. Tudi pozneje vsi ljudje do določene mere idealiziramo, to je osnova za zrelo ljubezen, vsi pa tudi zmanjšujemo vrednost ljudem in stvarim. Težava se lahko pojavi, ko idealiziramo na veliko področjih v življenju, stremimo k perfekciji in iskanju najboljšega. Ker svet ne omogoča take perfekcije, začetni idealizaciji ob težavah nujno sledi razvrednotenje; večja kot je idealizacija, večje je razvrednotenje. Temu procesu menjave in razočaranja pa pogosto sledita bes in jeza.
- Projekcija in introjekcija. Ta obrambna mehanizma izvirata iz časa, ko otrok še ni zmožen ločevati med tistim, kar je znotraj njega, in tistim, kar prihaja od zunaj. Projekcija je proces, pri katerem oseba zmotne razume tisto, kar prihaja od znotraj, kot nekaj zunanjega. V najosnovnejši obliki je ta proces osnova za empatijo, v bolj škodljivi pa prinaša številne nesporazume in interpersonalno škodo, saj lahko projekcije resno popačijo sliko druge osebe, predvsem kadar so projekcije sestavljene iz nesprejetih, negativnih delov sebe. Introjekcija je proces, pri katerem zunanost napačno razumemo, tj. kot da prihaja od znotraj. V osnovni obliki je to primitivna identifikacija s pomembnimi drugimi. Mlajši otroci namreč med odraščanjem sprejmejo veliko načinov obnašanja, afekte, naravnost in drugo, kar vidijo in doživijo na strani primarnih skrbnikov, pri čemer imajo, kot kažejo zadnje raziskave, vlogo zrcalni nevroni. Prav tako kot pri projekciji pa ima lahko tudi introjekcija negativne vidike; najbolj znana je identifikacija z agresorjem, ko ljudje v težkih in strašljivih situacijah prevzamejo značilnosti oseb, ki jih zlorablajo. S tem niso nemočne žrtve, ampak močni storilci (McWilliams, 2011, str. 113–124).

Druga skupina obrambnih mehanizmov so sekundarni, ki so – razvojno gledano – starejši kot primarni, ki sem jih opisoval zgoraj. Pomembno je zavedanje, da so lahko dejansko vsi duševni procesi v določenih situacijah uporabljeni obrambno. Zaradi tega razloga literatura navaja ogromno število teh procesov, sam pa bom naštel le nekaj najosnovnejših.

- Potlačitev. Ta obrambni mehanizem je bil prvi, ki je navdušil Freuda. V to skupino štejemo vsa motivirana pozabljanja in ignoriranja, pri čemer so lahko potlačeni in pozabljeni le afekt, povezan s težko, travmatično situacijo, fantazije in želje, povezane z dogodkom, ali dogodek v celoti.
- Regresija. Ta obrambni mehanizem je sorazmerno lahek za razumevanje. Človeški razvoj ne poteka v ravni liniji od ene razvojne naloge do druge, ampak človek napreduje in se vrača po razvojnih linijah. Ob stiski, težkih in stresnih dogodkih se lahko zgodi regresija v prejšnje razvojno obdobje.
- Izolacija afekta. Izolacija je še eden izmed načinov, na katerega se ljudje spopadamo s tesnobo in z drugimi bolečimi dogodki, pri čemer v tem primeru izoliramo občutje od spoznanja. Tako je čustven del izoliran od kognitivnega vidika doživetja. Ta obrambni mehanizem ima lahko veliko koristi v poklicih, ki jih s konstantnim zavedanjem čustvenih vidikov ne bi zmogli opravljati. Na primeru kirurga nam je lahko hitro razumljivo, da ob stalnem zavedanju stresa, fizične agonije, lastnega sadizma in drugih spremljajočih doživetjih ta ne bi bil zmožen zarezati v drugo človeško bitje.
- Intelektualizacija. Ta obrambni mehanizem razumemo kot višjo obliko izolacije afekta, pri čemer ljudje o čustvih govorimo na racionalen način. Tak način da poslušalcu občutek, da oseba skoraj nima čustev. Tako na primer oseba pove, da ga določena situacija brez dvoma jezi. A to stori na pripovedni način, kot da bi bral vremensko poročilo. Jeza je v tem primeru osebi teoretično sprejemljiva, dejansko čustvo pa je še zavrto (McWilliams, 2011, str. 134–140).

Glede na vseprisotnost obrambnih mehanizmov in njihovo pomembno vlogo v različnih smereh, ki se ukvarjajo z ljudmi, ni presenečenje, da so o obrambnih mehanizmih pisali tudi avtorji, ki izhajajo iz socialnega dela (npr. Payne, 2004; Healy, 2005; Ife, 2008). V socialnem delu ni preprosto prepoznati, kdaj oseba uporablja obrambne mehanizme in kdaj je njihov

odziv povsem ustrezen glede na njihovo življenjsko situacijo. Pomembno ob tem je, kot običajno v socialnem delu, upoštevati širši kontekst. V to gotovo spada tudi okolje, v katerem se procesi podpore in pomoči odvijajo. Če socialni delavec na srečanje z uporabnikom zamudi, je hodnik izjemno glasen ali so v prostoru ves čas prisotni motilci, je človekova zadržanost, jeza, povsem običajen odziv na neprimerno okolje, nikakor pa ne obrambni mehanizem. Medtem pa so lahko pozabljanje pomembnih dogodkov v posameznikovem življenju, pretirana ustrežljivost, izjemno zgodnja prihajanja na srečanja (ali stalna zamujanja), izpuščanje dogovorjenih terminov, predčasno končevanje srečanj, skrivnostnost itn. znaki delovanja obrambnih mehanizmov (Trevithick, 2011, str. 401–402). Seveda je pomembno vedno upoštevati tudi druge pomembne dejavnike, ki bi lahko vplivali na takšno vedenje, a ob odsotnosti razlogov v okolju in predvsem konstantnosti pojavljanja določenih oblik vedenja je sklep na obrambni mehanizem veljaven. S poznavanjem obrambnih mehanizmov socialni delavec pridobi možnost za nov način razmišljanja o dogajanju znotraj procesa, s tem pa tudi možnost za drugačen način odzivanja. V kolikor se pri socialnemu delavcu pojavi ideja, da bi lahko določeno vedenje predstavljalo obrambne procese, lahko s tem dobi informacijo, da je tisto področje vredno dodatnega raziskovanja. Uporabnike lahko povabi k pogovoru o temi ali to poveže tudi z dogajanjem izven srečanj, npr. v drugih pomembnih odnosih. Dodatno ima prepoznavanje obrambnih mehanizmov vlogo pri lažjemu razumevanju vedenj uporabnikov, s tem pa vpliva tudi na sam proces dela. Če socialni delavec vidi določeno ravnanje kot obrambno (npr. zgoraj omenjeno zamujanje in izpuščanje srečanj), ga bo to mogoče manj jezilo, s tem bo lahko do uporabnika bolj empatičen in ga lažje povabil k skupnemu raziskovanju tega ravnanja. Uporabnik ob takšnem ravnanju dobi občutek, da je socialnemu delavcu mar, poveča se občutek varnosti in lažja opustitev takšnega obrambnega vedenja. To pa seveda vodi naprej v lažje doseganje sprememb. Za podrobnejše opise, kako prepoznavati obrambne mehanizme, njihove vzroke, posledice in strategije ter izzive, s katerimi se socialni delavci v praksi spoprijemajo, sta uporabna prispevka Payne (2004) in Healy (2005); zadnji še posebej opozarja na pomembnost prilagajanja izobraževalnega sistema v socialnem delu, ki bi socialne delavke bolje opremil za obravnavanje izzivov, povezanih z obrambnimi mehanizmi.

Obrambni mehanizmi so skupna značilnost vseh ljudi, njihov izraz pa je različen. Na pojav vplivajo dejavniki, kot so: družbene in socialne značilnosti, čas, v katerem oseba živi,

družinske vrednote, razvojne posebnosti in pozneje tudi skupek vseh vplivov, individualna osebnost odrasle osebe. Največjo prednost koncepta obrambnih mehanizmov (in tudi drugih prispevkov psihoanalize) vidim v njihovi univerzalnosti; osnovne značilnosti delovanja so namreč iste, vedno pa so upoštevane tudi posebnosti, ki izhajajo iz zgoraj omenjenih razlik v družbi, družini, v posamezniku. V socialnem delu imamo veliko znanja ravno o teh razlikah med ljudmi, smo nanje občutljivi in jih znamo nagovoriti v kontekstu sodelovanja z uporabniki, manjka pa nam globlje razumevanje psihološkega delovanja. Obrambni mehanizmi so prisotni pri ljudeh tudi v teh kontekstih, mi pa jih zaradi pomanjkanja strokovnega znanja ne znamo uporabiti tako, da bi uporabniki lažje dosegli želene spremembe in pridobili večjo širino poznavanja samega sebe. Seveda večina pozna vsakdanje razumevanje obramb, a za strokovno delo to ni dovolj (Healy, 2005; Trevithick, 2011). Obrambni mehanizmi so močno povezani z naslednjim konceptom, ki ga želim predstaviti – odporom.

4.2.3 Odpor

Medtem ko so obrambe nezavedni procesi, ki ščitijo osebo pred nevarnostmi zunaj in znotraj osebe, je odpor operacija obrambe, ki se pojavlja v analitični situaciji, a po mojem mnenju ni omejena le nanjo, ampak se lahko odpor pojavi vsepovsod, kjer se dogajajo spremembe (torej tudi v socialnem delu). Ta situacija predstavlja proces poti v globino analizanta in analitika. Analizantov notranji svet fantazij in čustev postaja postopoma vse bolj osredinjen na figuro analitika, kar se dogaja, ko prihaja v stik s prej nedostopnimi vidiki notranjega sveta. V službi razumevanja pa oživlja tudi notranji svet analitika. Odpor predstavlja načine, na katere oba oz. vsi vključeni nasprotujejo in upravljajo s temi novimi globinami in nevarnostmi, ki se s tem zbujajo. Interpretacija in zmožnost preseganja odporov tako postaneta centralni del analitičnega dela in imata velik del pri doseganju dolgotrajnih sprememb (Gabbard, Litowitz in Williams, 2012).

Zaradi specifične situacije, ki nastane v vsakem procesu, so se pojavile tudi različne razlage odporov. S perspektive individualne psihologije, ki razume analizanta kot individuum, je odpor viden kot način, na katerega analizant mobilizira obrambe z namenom upravljanja želja in tesnobe, ki se pojavijo v procesu. Druga perspektiva pa upošteva tudi analitika in poskuša

razumeti načine, na katere medsebojno delujeta. V tem primeru so odpor načini, na katere vsi vpleteni uporabljajo drugega z namenom upravljanja nevarnosti, ki se v posamezniku pojavljajo. To se seveda pogosteje dogaja na strani analizanta kot na strani analitika, a vendar tudi to ni izključeno. Tretja perspektiva pa upošteva polje analize, načine, na katere vpleteni delujejo kot analitična enota. V tem primeru so odpor delovanja, s katerimi ta enota poskuša preprečiti grožnje, ki bi zmotile ekvilibrij enote. Vsaka izmed perspektiv ne izključuje druge, ampak se dopolnjujejo pri razumevanju kompleksne situacije procesa analize (Gabbard, Litowitz in Williams, 2012). Koncept odpora ni omejen le na psihoanalizo, ampak ga poznajo tudi v drugih smereh. Za socialno delo je lahko uporabna razlaga k rešitvi usmerjene terapije, pri kateri pa odpor ni uporaben koncept (Selekman, 1993, str. 141). De Shazer (1994) ugotavlja, da koncept odpora hendikepira strokovnjaka, saj je v njem vključena ideja, da uporabnik ne želi spremembe. Meni, da bo strokovnjak, če išče negativno reakcijo na strani uporabnika, to tudi našel in jo še okrepil. Tako je v k rešitvi usmerjeni terapiji začetek odnosa posvečen skupno iskanju in postavljanju ciljev, s čimer naj bi že v začetku nevtralizirali odpor. Dodatno je lahko odpor posledica človekovih naravnih varovalnih mehanizmov in želje po postopnem, previdnem ali po počasnem napredku oz. je lahko tudi posledica terapevtove napake, tj. terapevtov odziv, ki ni skladen z uporabnikovo trenutno situacijo (de Shazer, Dolan, Korman, Trepper, McCollum in Berg, 2006). Koncept odpora lahko povežemo tudi s konceptom homeostaze, ki prvotno izhaja iz fiziologije ter se nanaša na vzdrževanje stabilnosti in ravnovesja v živih organizmih. Tudi v kontekstu procesov podpore in pomoči pa je vzdrževanje ravnovesja in stabilnosti ključno za učinkovit potek procesov in doseganje korakov v smeri želelnih izidov. Ljudje in tudi skupnosti so namreč odpornejše, ko so v stanju homeostaze, kar je mogoče, ko imajo na voljo ustrezne vire, strategije in podporo za spoprijemaje s stresom, prilagajanje ter za doseganje sprememb pa tudi ohranjanje funkcionalnosti in splošne blaginje (Hettema, Steele in Miller, 2005; Miller in Rollnick, 2012).

Tudi v socialnem delu so sodelovanja z uporabniki osredinjena na doseganje sprememb. Vsaka sprememba, še tako zaželena, s seboj nujno prinaša določeno stopnjo nelagodja, povezanega z nečim novim. Zato odpor ne more biti omejen le na analitično situacijo. Posebno pozornost velja usmeriti tudi k spremembam v družini, ki s seboj najprej prinašajo nevarne novosti, a ne le za posameznika, ampak celotno skupino. S tem se pojavi skupek

odporov, tj. med posamezniki in družino kot celoto. Verjamem, da to prinaša frustracijo družinskim članom (ki si želijo sprememb, a jih ne zmorejo) in socialnim delavcem, ki so vzpostavili prostor za raziskovanje, odkrili vire moči družine, skupaj z družino ubesedili železne izide in še marsikaj drugega, a družina ostaja na istem mestu, včasih celo predčasno prekine sodelovanje. Ravno koncept odpora lahko ponudi določene odgovore, pomaga pri napredku in tudi zmanjša frustracijo, nalaganje odgovornosti nase ob neuspehu, kar je dejavnik pri izgorelosti strokovnih delavcev in še dodatno otežuje že tako težaško delo.

Zgoraj predstavljeno teorijo Freuda (1989, 2012) in psihoanalitične koncepte povezujejo razvojne teorije, predvsem prispevek Klein (1949, 1960), ki je v primerjavi s Freudom mlajša avtorica, obenem pa ima še danes pomembno vlogo v psihoanalitičnih krogih in pristopih, temelječih na odnosu. Razvojne teorije služijo kot osnova razumevanja človeškega razvoja in delovanja, za prepoznavanje morebitnih neugodnih dogodkov v življenju uporabnikov, vplivov teh dogodkov in mogočih načinov pomoči.

4.2.4 Razvojne teorije

Razvojne teorije si niso edine in se usmerjajo na različne vidike človeškega razvoja. Tradicije lahko v grobem razdelimo na tri modele, ki se medsebojno dopolnjujejo in prekrivajo, za najuspešnejše delo pa naj bi strokovnjak presodil, kateri model bo v določenem trenutku pomagal:

- Psihologija ene osebe. Tu govorimo o klasični psihoanalizi (Freud in podobno misleči), ki se usmerja na notranji psihični svet osebe, analitika pa vidi kot objektivnega opazovalca procesa, ne vključenega v odnos. Model vidi glavne težave v konfliktu med gonskimi težnjami in obrambami ega, iz česar izhajajo tudi glavni cilji. Ti so ozaveščanje nezavednega in odkrivanje ter rekonstruiranje preteklosti, kar dosega prek interpretacij.
- Psihologija ene in pol osebe. Če je v prvem modelu izvor težav v otroku, je pri drugem izvor težav v primanjkljaju, ki so ga osebe doživele v zgodnjih odnosih, ko primarni objekti niso uspeli zagotoviti ustreznih pogojev za otrokov razvoj. S tem postane glavni cilj terapije zagotoviti korektivno čustveno izkušnjo, tj. tisto, česar primarni skrbniki niso zmogli, kar se dogaja predvsem prek empatičnega sprejemanja

uporabnikove subjektivne resnice. Terapevti so pri tem veliko aktivnejši, še vedno pa to lahko poimenujemo kot model ene in pol osebe, saj terapevt ne deli svojih izkušenj, ampak deluje v vlogi potrjevanja uporabnikovega doživljanja.

- Psihologija dveh oseb. Pri tem modelu sta terapevt in uporabnik enakovredno vključena in vplivata drug na drugega. Povsem drugače razume koncepta transferja in kontratransferja, pri čemer odzivi niso le rezultati notranjih dinamik, ampak tudi reakcije na realne dele dogajanja v odnosu. Odnos je v tem modelu tisto, kar »zdravi«, glavni cilj terapije pa je ravno razvoj kapacitet za odnos (Stark, 2000, str. 16–24).

Ta postopni premik s psihologije ene osebe do psihologije dveh oseb je med drugim tudi premik od poudarjanja naravnih, bioloških značilnosti razvoja do zavedanja pomembnosti vzgojnih in s tem odnosnih značilnosti. Ob tem so v ospredje postopoma prihajale potrebe otrok po empatičnemu odzivanju, potrjevanju, občudovanju, pomirjanju in psihološki negi; vse to otroci potrebujejo od staršev ali skrbnikov. To pa so hkrati tudi značilnosti strokovnjakov, ki se pogosto pojavljajo kot dejavniki sprememb, oz. so to usmeritve, kaj vse naj bi strokovnjaki v procesu podpore in pomoči nudili uporabnikom. Velik prispevek k temu znanju ima teorija objektnih odnosov, ki je pomembna teorija v razvoju psihoanalize in psihoterapije ter gradi na predpostavki, da se psihični aparat razvija v otroštvu na podlagi odnosov s pomembnimi osebami, kar so največkrat primarni skrbniki (Praper, 1999). Doživljanje in izkušnje iz teh odnosov otrok ponotranji, s čimer postanejo te izkušnje introjekti, notranji objekti, saj teorija objektnih odnosov preučuje odnose z zunanjimi in notranjimi osebami. Ponotranjeni objekti imajo vpliv na čustveno stanje, vedenje in na vzpostavljanje odnosov z drugimi (sporočajo, kaj so drugi ljudje in kaj lahko od njih pričakujemo); so sheme sobivanja z drugo osebo (Stern, 1995). Objektni odnosi so v najširšem pomenu odnosi z zunanjimi in notranjimi drugimi, prav tako pa tudi odnos med zunanjim in notranjim objektnim svetom. S pojmom objektni odnosi opisujemo:

- odnose z drugimi;
- odnose posameznika z notranjimi objekti (reprezentacijami);
- sodelovanje med notranjim svetom in zunanjo realnostjo (Greenberg in Mitchell, 1983, str. 39–42).

Teorija objektnih odnosov ni koherentna celota; razvijali so jo številni avtorji, ki se medsebojno dopolnjujejo, včasih pa si tudi nasprotujejo. Eden izmed glavnih pomislekov je

povezanost s Freudovo teorijo gonov, na podlagi katere se je teorija razvijala in pri kateri objekt predstavlja cilj, h katerem se usmerja gon. Na tej podlagi predpostavljamo, da otrok ne bi razvil kapacitete za objektivne odnose, če bi bila zadovoljitev gonskih teženj mogoča brez objektov. A vendar raziskave ne potrjujejo, da so objektivni odnosi sekundarni glede na gonske težnje, ampak jih prikazujejo kot sorazmerno neodvisne od njih (Eagle, 1984). Te različne poglede je mogoče zaslediti tudi v prispevkih posameznih avtorjev. Nekateri (Mahler, Kernberg, Jacobson) vidijo svoje teorije kot nadgradnjo in dopolnitev Freudove (1989) gonske teorije, drugi (Fairbairn, Kohut) pa svoje teorije menjajo s Freudovo, se usmerjajo na relacijski model in predstavljajo kot glavno psihologijo selfa in objektivnih odnosov (Eagle, 1984).

V teoriji objektivnih odnosov sta se kot glavni razvili dve šoli, britanska in angleška. Glavna predstavnika britanske sta Fairbairn (1986/1941) in Winnicott (1957), angleške pa Klein (1949, 1960); vse prispevke bom podrobneje predstavil v nadaljevanju z namenom prikaza razvoja znanja in posledično tudi širitve količine znanja za ravnanje.

Fairbairn (1986/1941) je s svojo teorijo izpodbijal Freuda ter njegovo teorijo psihosocialnega razvoja in libida s transformacijo v razvojno teorijo, ki temelji na objektivnih odnosih. Glavna sprememba se je zgodila v funkciji libida, ki po Fairbairnu ne išče ugodja, ampak objekt – iskanje stika. Osebnost se razvija prek stika in odnosov z drugimi, prav tako težav in stisk, ki so posledice težav v odnosih. Fairbairn je razvoj objektivnih odnosov opisal v treh fazah:

- Infantilna odvisnost. Primarna identifikacija z objektom, popolna odvisnost otroka od objekta v fizičnem in psihološkem smislu, doživljanje zlivanja s primarnim skrbnikom, otrok sprejema in se poistoveti z drugimi. Otrokova glavna potreba v tem obdobju je biti resnično ljubljen od staršev, ki poleg tega še sprejemajo njegovo ljubezen. S to izkušnjo otrok pridobi dovolj varnosti, kar mu omogoči opustitev te faze in začetek diferenciacije. Obenem frustracije v tem obdobju predstavljajo najtežje travme, odnosi so obarvani s separacijsko anksioznostjo, kar preprečuje opustitev te faze, saj bi otrok s tem opustil tudi upanje, da bo kdaj zadovoljil svoje potrebe. Zaradi slabih odnosov z zunanjimi objekti se otrok obrne k notranjim, kar Fairbairn vidi kot izraz obupa in razočaranj nad pomembnimi zunanjimi osebami.
- Prehod med infantilno odvisnostjo in zrelo odvisnostjo. V tej fazi je značilen konflikt med progresivnimi (opustitev infantilne identifikacije) in regresivnimi (ohranitev

odvisnosti) težnjami. Pojavljata se navidezna neodvisnost in ambivalenca do objekta; oboje s seboj prinaša tesnobo. Odvajanje oz. umik straši z izpraznjenostjo, ohranjanje odvisnosti pa z razpočenostjo.

- Zrela odvisnost. Za Fairbairna je ego na začetku celosten, integriran s svojo energijo, ki mu omogoča iskanje odnosov z zunanjimi objekti. Ob zadovoljivih odnosih ego ostane celosten, nezadovoljivi pa povzročijo fragmentacijo s pojavom ponotranjenih objektov, pri čemer se deli ega povežejo z notranjimi objekti. Pomemben del teorije je namenjen tudi odnosu z materjo, ki ima po njegovem mnenju dve glavni značilnosti; lahko je gratificirajoč ali negratificirajoč. Drugega nadalje razdeli, saj poleg zavračanja vsebuje tudi obljubo upanja. V otroštvu imamo tako lahko več izkušenj mame, ki je lahko gratificirajoča, vabeča ali zavračajoča. Ob nezadovoljivem odnosu z mamo pride do treh različnih ponotranjenih objektov, ločenih od osrednjega ega. Prvi je idealni, ki vključuje pozitivne vidike mame, drugi je vzburjajoči, kamor spadajo vidiki mame, ki obljublja in vzburja, tretji pa je zavračajoči, ki se povežejo s odmaknjenimi deli matere. V povezavi s ponotranjenimi objekti se pojavijo tudi različni deli ega. Ti so libidalni, antilibidinalni in osrednji del, vsak povezan z drugim ponotranjenim objektom. Libidinalni del si želi povezanost z drugimi, jo išče in hrepeni po njej ter je povezan z vzburjajočim objektom, teži k povezanosti z drugimi, saj še vedno ohranja infantilno željo po združitvi. Antilibidinalni del lahko poimenujemo tudi notranji saboter, saj je povezan z občutki zavračanja, frustracije in agresije; prisotni sta sovražnost in destruktivnost, ki izhajata iz nezadovoljene težnje po stiku. Bes je usmerjen k vzburjajočemu objektu (zaradi lažnih obljub) in libidinalnemu delu, ker ta goji naivno upanje. Ker so to vse medsebojno povezani notranji objekti, se sovražnost in bes kažeta v samodestruktivnem, samokaznovalnem vedenju. Antilibidinalni del sovraži libidinalni del zaradi poskusov vzpostavitve stikov, druge osebe pa zato, ker te možnosti ponuja (Fairbairn, 1986/1941).

Tako vidi razvoj kot proces, v katerem je otrok najprej infantilno odvisen od objekta, kar se dogaja v dveh podfazah (zgodnja in pozna oralna faza). Prehod je sestavljen iz analne in zgodnje genitalne faze, zrela odvisnost pa iz genitalne.

Po Fairbairnu (1986/1941) se iz zavesti primarno potisnejo slabi ponotranjeni objekti, ne pa občutki krivde ali slabi spomini (razen če so povezani s slabimi objekti). Ob tem se zastavlja vprašanje, zakaj ponotranjiti objekte, če so slabi. A ob upoštevanju specifike otroštva in dejstva, da so primarno ponotranjeni primarni skrbniki, takšno ponotranjenje ni nenavadno. Zunanji objekti (skrbniki) imajo nad otrokom veliko moč, obenem pa je otrok od njih odvisen in jih potrebuje za preživetje. Ponotranjanje je tako poskus kontrole zunanjega sveta; otrok poskuša zunanje objekte v okolici napraviti dobre, torej prevzame njihovo krivdo. Svet postane znosen, trpi pa lastna, notranja gotovost, saj je ego prepuščen notranjim napadalcem. V procesu osvobajanja – terapije – je pomemben dober objekt, v tem primeru terapevt, pri katerem ljudje pridobijo varno povezanost z zunanjim objektom, kar jim omogoči dovolj varnosti, da lahko ponotranjeni in potlačeni slabi objekti vzniknejo in so nato izgnani.

Winnicott je bil po osnovni izobrazbi pediater, kar je odločilno vplivalo na njegovo teorijo, v kateri se je intenzivno posvečal odnosu ter interakcijam med materjo in dojenčkom, s poudarkom na interakcijah, ki vzpodbujajo rast in zdrav razvoj otroka. Po njegovem mnenju dojenček kot samostojna oseba sploh ne more obstajati; vedno obstaja le v odnosu z materjo, ki mu omogoča okolje za zdravo rast in razvoj, kar se dogaja prek empatične povezanosti, ko se mati odziva na dojenčkove spontane gibe (Blatt in Lerner, 1983). Pomembna je materina predanost otroku, prostovoljna ponudba skrbi za razvoj otroka, kar Winnicott poimenuje kot »primarna materinska preokupacija«. Ta proces se začne že v obdobju nosečnosti, ko se mati poveže z dojenčkom in prek projekcijske identifikacije (kar se dogaja tudi določen čas po rojstvu) razume, kaj otrok potrebuje. To obdobje pospešuje razvoj infantilne vsemogočnosti, halucinatorno stanje, ko si otrok predstavlja objekt, ki bo zadovoljil njegove potrebe, dovolj dobro uglasena mati (skrbnik) pa mu to v pravem trenutku omogoči, kar daje dojenčku občutek, da je objekt ustvaril sam; njegova halucinacija je enaka objektu matere (Winnicott, 1969).

Tak občutek vsemogočnosti je osnova za zdrav razvoj; materina uglasenost na njegove potrebe in želje spodbuja njegov razvoj lastnega občutka sebe. Pomembno vlogo igra tudi neaktivna prisotnost v trenutkih brez otrokovih potreb, ko je mati prisotna, a se ne vsiljuje v otrokovo doživljanje, kar omogoči občutek kontinuiranosti obstajanja in razvijanje občutka biti sam s seboj. Kadar se prehitro zgodi nasprotno (materina nezmožnost uglasenosti), je otroku onemogočeno prepričanje, da je ustvarjal in močen. Kot prehitro razumemo takšne

izkušnje pred vzpostavitvijo dobrega občutka vseomogočnosti, ki pa se v razvoju počasi omiljuje; otrok se začne počasi zavedati svojih omejitev, vse to pa se dogaja prek materinih »napak« pri oblikovanju sveta glede na dojenčkove potrebe. Mati namreč počasi opušča okupiranost, zanima se za druge vidike življenja, otrok pa se s tem začne zavedati svojih omejitev, obenem pa tudi otrok sam doživlja težnje k separaciji od primarnega objekta in začne diferencirati sebe od skrbnika. Napake, povezane z vmešavanjem v otroka med neaktivnostjo ali neustreznim odzivanjem na njegove potrebe, vodijo v prekinitev občutka kontinuiranosti obstoja, to pa v občutke izničenja. Lahko je vržen iz stanja mirovanja ali se mora odpovedati svojim željam, potrebam in se tako prehitro uglaši na potrebe drugih ljudi, posledično pa izgubi stik s svojim notranjim svetom potreb in želja. Zgodi se razcep med pravim in lažnim sebstvom; pravi se odcepi in postane ločen, lažni pa se podreja potrebam drugih (s tem zaščiti pravi del). Lažni del postane slika materinih potreb; oblikovan je na podlagi njenih pričakovanj ali zahtev (Winnicott, 1969).

Winnicott prepoznava tri dimenzije človeškega prebivanja, tj. notranji svet subjektivnih objektov, nad katerimi ima človek kontrolo, zunanji svet samostojnih, ločenih in od človeka neodvisnih ljudi ter potencialni medosebni prostor, ki se razvija prek interakcije med subjektivnim svetom in svetom, v katerem oseba živi. Za tretjo dimenzijo so pomembni prehodni oz. tranzitorni objekti, vmesni prostor med prvima dvema kategorijama. Prehodne objekte najpogosteje predstavljajo plišaste igrače, odejice, druge igrače in podobno; otroku omogočijo lažji prehod od stanja vseomogočnosti (otrok kot središče sveta) k spoznanju, da je prisoten med drugimi ljudmi. Prehodni objekt ni pod magično (notranjo) kontrolo, obenem pa niti ni pod zunanjo kontrolo; s tem omogoča razmišljanje in testiranje realnosti v varnem okolju, v katerem realni svet ne omejuje, notranji svet pa ne preplavi (ne izgubimo zunanjega sveta) (Winnicott, 1986/1953).

Klein je kot osnovo vzela Freudovo teorijo dveh gonov, libida in agresije, z večjim poudarkom na agresiji, saj je kmalu spoznala, da je ta gon izvor konflikta in anksioznosti, s katerimi se razvijajoči ego spoprijema. Ravno večje posvečanje pozornosti agresiji kot veliki determinanti človekovega razvoja je vodilo k večjemu poudarku na »negativna« čustva. Še bolj se je odmaknila od Freuda, ko je predpostavila obstoj osnovnega egojedra že ob rojstvu in poimenovala njegove osnovne funkcije kot fantazije (za Freuda je to funkcija ida) ter obrambne mehanizme razcepa, projekcije in introjekcije. Kombinacija teh operacij

predstavlja osnovo za najzgodnejše objektne odnose. Klein gre celo tako daleč, da hipotetizira predpostavljeno, nezavedno zavedanje otroka, da mama obstaja (Klein, 1960).

Avtorica Klein (1960) razume fantazijo kot psihičnega predstavnika instinkta oziroma operativno povezavo med instinktom in egomehanizmom, nikakor pa kot nekaj, kar se razvije pozneje in ne v primarno obrambni funkciji. Je le način, na katerega psiha doživlja instinktivne vzgone, obrambe in objektne odnose. Introjekcija objektnega odnosa je tako najprej doživeta kot fantazija sesanja in/ali požiranja matere, še posebej med oralno fazo, ko je zunanja realnost največkrat doživeta v oralnih pojmi.

Freudovemu psihoseksualnemu razvoju po fazah Klein dodaja pozicije, ki se lahko medsebojno prekrivajo in so specifične konfiguracije objektnih odnosov, anksioznosti in obramb. Ti trije elementi se nato spreminjajo v povezavi s pozicijo, v kateri se človek nahaja. Prva pozicija je paranoidno-shizoidna, druga pa depresivna. Značilnost prve pozicije so delni objektni odnosi, ko ima sebstvo primarne odnose le z delom objekta (kot na primer z dojko) in ne s celotno osebo. Obrambni mehanizmi te pozicije so: razcep, projekcija in introjekcija. Agresivni impulzi v oralni fazi vodijo do fantaziranja sadističnega grizenja in trganja dojke, v analni fazi pa do fantaziranja o postavljanju izločkov na dele materinega telesa. Te agresije se poskuša otrok znebiti s projekcijo na delne objekte, s predstavljanjem, da mu ti deli želijo škoditi. Ob tem pa mora otrok te škodljive dele objekta kontrolirati. Za to uporablja introjekcijo in tako postanejo zunanji napadalci zdaj notranji preganjalci, s tem pa se dvigne paranoidna anksioznost. Anksioznost glede preganjanja in vseobsegajoči strahovi pred uničenjem lahko povzročijo razkroj krhkega ega, pri čemer pomaga razcep, ko ego aktivno razcepi slab objektni odnos, da se znebi izvora nevarnosti. Ob tem je del psihične realnosti razcepljen, ego pa je s tem v shizoidnem in paranoidnem stanju. Razcep poleg odstranitve nevarnosti tudi ohrani dober objekt. Dobre izkušnje in fantazije so zdaj razcepljene od slabih in ponotranjene, z možnostjo idealiziranja, ko jim otrok daje onipotentne moči proti preganjalnim strahovom. Ponotranjen primarni dober objekt sestavlja jedro ega, enotnost tega objekta pa gradi koheziven, integriran ego, ki je lahko v veliki nevarnosti, če ostane anksioznost prevelika (ob izjemno slabih odnosih s primarnimi skrbniki, ob zanemarjanju itn.) (Burch, 1988).

Ob dosegu kapacitete za celoten objekt se paranoidno-shizoidna pozicija umakne depresivni poziciji, ki je naslednja v razvojni vrsti. Objekti v tej fazi postanejo ljudje, ne več njihovi

deli. Ob tem se umakne tudi razcep. Primarna anksioznost v tej poziciji je depresivna, ko otrok s krivdo doživlja, da je objekt njegovih agresivnih fantazij obenem tudi objekt, ki ga ljubi. S časom agresijo nadomesti libido, zanimanje za objekt dobi nov pomen, otrok se za starše ne zanima več le zaradi njihove nenadomestljive vloge pri ohranjanju njegovega življenja, ampak tudi zaradi samega sebe, za njegovo dobro. Občutki ljubezni in sovraštva do ene osebe so v tej fazi pretočni, se ves čas menjavajo in ustvarjajo ambivalentne odnose. Otrok v tej poziciji namenja več zanimanja objektu kot sebstvu, primarni obrambni mehanizem postane potlačevanje, obenem pa tudi poskusi reparacije. Če se pojavijo težave pri predelovanju depresivne anksioznosti, se vključijo manične obrambe omnipotence, ki dvigajo strahove pred izgubo objekta (Burch, 1988).

Obe poziciji se pojavita že v prvem letu življenja; prva je prisotna takoj ob rojstvu in traja do treh, štirih mesecev, ko se pojavi depresivna pozicija, ki vztraja naslednje tri do štiri mesece. Poziciji ne nadomeščata oralne faze, ampak jo le razdelita in podrobneje opišeta. Čeprav je postavljen osnovni časovni okvir, poziciji po preteku tega časa ne izgineta. V življenju posameznika je veliko premikanja med eno in drugo pozicijo, elementi vsake pa vztrajajo čez celotno življenje. Ob neuspešnem prehodu čez posamezni anksioznosti se pojavijo hujše oškodovanosti, ob uspešnejšem prehodu pa lahko dogodki sprožijo regresijo v eno izmed pozicij. Zelo »lep« primer nam ponuja nezmožnost posameznika, da konča žalovanje ljubljene osebe in nadaljuje svoje življenje, ker ga smrt vrne nazaj v zgodnje doživljanje izgube v depresivni poziciji (Burch, 1988).

Znanje o razvojnih teorijah je pomembno za vse poklice, ki se ukvarjajo z ljudmi, saj je bil vsak izmed nas enkrat otrok, s tem pa smo šli vsi tudi skozi osnovne faze razvoja, fizičnega in psihičnega. V psihičnem razvoju smo vsi ljudje podvrženi skrbi drugih ljudi, po navadi staršev ali skrbnikov, s tem pa smo že od samega začetka življenja vpeti v odnose. V besedilu skušam prikazati razvoj znanja o psihološkem razvoju, ki se je ob začetku usmerjal na biološke značilnosti posameznikov in razvil do razumevanja pomembnosti odnosov, v katerih se razvoj dogaja. Če želimo danes človeka razumeti kot celoto, pa je seveda pomembno upoštevati oba vidika kot pomembna za človekov razvoj. V prispevkih različnih avtorjev, predstavljenih v tem poglavju, je vidna povezava potreb, ki jih imamo kot otroci, in potreb, ki jih izražamo kot odrasli. Predvsem v procesih podpore in pomoči so v ospredju potrebe po empatičnem odzivanju strokovnjaka, zmožnosti poslušanja in upoštevanja potreb

uporabnikov ter enakovrednost v odnosih. Vse to že kot otroci potrebujemo za čim bolj optimalen razvoj, če te potrebe niso izpolnjene, pa jih nosimo s seboj skozi celotno življenje in čakamo, da jih bo izpolnil nekdo drug. Ravno zato kot socialni delavci potrebujemo to znanje, saj se lahko le z njim v polnosti vključujemo v delovne odnose na način, ki bo kar najbolj optimalen za uporabnike; s tem je sodelovanje uspešnejše, obenem pa je lažje tudi socialnim delavcem, ki ob zastojih in težavah v odnosih bolje razumejo dogajanje in se zmorejo prilagoditi uporabnikom. Tako lahko združujemo notranje dogajanje ljudi z upoštevanjem širšega družbenega konteksta, kar pa je specifičnost socialnega dela.

4.2.5 Načrtna in reflektirana uporaba tišine³

Predpisana abstinenca v povezavi z načinom dela v psihoanalitičnem okolju je prinesla pomembno vlogo tišini, ki se pojavlja v sodelovanjih, a vendar tišina ni omejena le na psihoanalitično okolje. Menim, da se lahko pojavi v vsakem procesu podpore in pomoči ter je lahko za proces koristna oz. mu lahko seveda tudi škodi, če z njo ne znamo ravnati. S študijem socialnega dela se naučimo pomembne lekcije, da so za spremembe potrebne besede, da je sprememba mogoča le v dialogu, v sodelovanju dveh enakovrednih sogovornikov. A vendar za besede najprej potrebujemo prostor, čas in sogovornika, ki nam pogovor omogoča, v tem primeru prek tišine, ki ustvarja okolje, v katerem lahko ljudi slišimo. Tišina je namreč komplementarna govorjeni besedi, je kontejner besed (Sabbadini, 2004). V trenutnem sistemu, v katerem sta hitrost in učinkovitost na prvem mestu, si je v procesih podpore težko vzeti dovolj časa, kljub raziskavam, da sta tišina in čas nujna za poslušanje, za resnično prisotnost v procesu (Savett, 2011). Bravesmith (2012) pravi, da je včasih zgodba šele v nastajanju, za to pa je potreben čas. Čas je pomemben tudi za vzpostavljanje in rast odnosa, ki je eden izmed glavnih dejavnikov uspešnih procesov podpore in pomoči (Kogstad, Ekeland in Hummelvoll, 2011). S podaljšanim časom sodelovanja se lahko pri nas pojavijo tudi občutki nemoči. Lahko se nam zdi, da predolgo traja, da se nič ne spreminja, a včasih je za besede celo prepozno in je vse, kar lahko ponudimo, prav čas (Tornøe, Danbolt, Kvigne in Sørlie, 2014).

³ Del besedila tega podpoglavja je bil že objavljen v reviji Socialno delo. Naslov članka je Načrtna in reflektirana uporaba tišine v socialnem delu (Lesar, 2020).

Razumevanje tišine se je skozi čas spreminjalo. V psihoterapiji je tišina že od začetka sestavni del teoretičnega znanja, posledično pa obstaja veliko znanja in različnih interpretacij, ki jih lahko, z upoštevanjem specifičnosti socialnega dela, koristno uporabimo. V preteklih desetletjih so bile v socialnem delu v ospredju besede, ustvarjanje jezika, ki nam omogoča sodelovanje, pogosto pa za besede najprej potrebujemo tišino, razmislek, refleksijo. Freud (Freud, Strachey, Freud, Strachey in Tyson, 2001) je razumel tišino uporabnika kot odpor, ki je med prostim asociiranjem indicirala uporabnikovo zavedanje prisotnosti analitika, zaskrbljenost glede njegovih interpretacij in posledično zaustavila asociacije, kar je poimenoval kot samocenzuro. Tako tišina uporabnika ni bila razumljena kot koristna, ampak bolj kot del procesa, ki ustavlja delo. Nasprotno pa je bila tišina strokovnjaka nujna, »predpisana«, kot metoda za spodbujanje prostih asociacij (Langs, 1978).

Pozneje so se začeli raziskovalci bolj sistematično ukvarjati s tišino; Trad je leta 1993 (str. 169) predstavil tri namene uporabe tišine.

- Tišina omogoči delitev globoke interpersonalne izkušnje; uporabnik s tem omogoči terapevtu bližji »dostop« k njegovemu jedru.
- Tišina omogoči vsem vpletenim v proces prostor za trenutke jasnosti in samorazkritja.
- Tišina omogoči terapevtu občutje uporabnikove osebnosti in čas za analizo kontratransferja, tj. vsa občutja terapevta, pozitivna in negativna, glede uporabnika.

Razvoj in raziskovanje tišine sta nam do danes prinesla večje število pomenov načrtne in reflektirane uporabe tišine. Poslušanje tišine drugega spodbuja globoko komunikacijo (Wilmer, 1995); čeprav je pogosto neprijetna, namenska uporaba pomaga pri efektivni komunikaciji (King, 1995). Današnje znanje nam omogoča razumevanje, da ni enega samega pojmovanja tišine, s tem pa se razširijo tudi nameni uporabe tišine (Ladany, Hill, Thompson in Obrien, 2004), ki jo lažje uporabljamo z izkušnjami (Barber, 2009). Sočutna tišina, ki sporoča našo prisotnost in pristnost, naše zanimanje, omogoča komunikacijo, ki spodbuja celjenje oz. omogoča spremembe (Back, Bauer - Wu, Rushton in Halifax, 2009). Pomembno je tudi zavedanje, da tišina koristi, ko smo z nekom drugim, kajti takrat odsotnost besed ni odmik od sveta, odmik v samoto, ampak ima brezbesedna prisotnost možnost krepitev moči (Himmelstein, Jackson in Pegram, 2001) in tolažilni učinek (Tornøe, Danbolt, Kvigne in Sørli, 2014).

Prispevek tišine se po mojem mnenju v socialnem delu ne razlikuje veliko. Ko kot socialni delavci usmerjamo pozornost na delovni odnos, ga vzdržujemo in razvijamo, želimo ravno povečati bližino, pri čemer lahko za krepitev delovnega odnosa uporabimo tudi tišino (Hill, Thompson in Ladany, 2003). Želimo si globlje povezanosti in razumevanja uporabnikovega bistva. Ker se največkrat ukvarjamo z izjemno težkimi življenjskimi situacijami, kot so: revščina, nasilje, težave v duševnem zdravju in podobno, vsem vpletenim koristijo trenutki za razmislek, pri čemer postaja zgodba jasnejša, uredimo lahko svoje misli in odzive. Analiza kontratransferja sicer ni del socialnega dela, a nam čas za preverjanje lastnih občutkov do uporabniških sistemov vsekakor lahko pomaga, predvsem pri izogibanju odzivom, ki so potencialno škodljivi in izhajajo iz naših ran.

Obenem so trenutki tišine zaščitni procesi, ki ohranjajo zasebnost in ščitijo osebnost uporabnikov. V novejši literaturi o tišini lahko najdemo večji poudarek na nebesedni komunikaciji, tekočih pogovorih in na ustvarjanju odnosa (Loewenthal in Samuels, 2014; Basset, Bingley in Brearley, 2018). Da lahko pogovor teče, mora socialni delavec znati poslušati tišino, razviti kompetence za »poslušanje« nebesedne komunikacije, predvsem v trenutkih tišine, in se o tišini tudi pogovarjati, da lahko udeleženi v procesu soustvarjajo razumevanje tišine. Ena pomembnejših nalog vseh socialnih delavcev je prepoznati pomen za besedami in trenutki odsotnosti besed. Pomembno je zavedanje, da ima v sodelovanju vse nekakšen pomen in zahteva enakomerno pozornost (Blue, Darou in Ruano, 2015).

Tišino je v procesih podpore in pomoči izjemno težko opredeliti; je večfunkcijska in se uporablja za veliko različnih namenov (Ladany, Hill, Thompson in O'Brien, 2004). Definicija oziroma pomen tišine se razlikuje med posameznimi poklici, (psihoterapevtskimi) smermi, ti pomeni pa so velikokrat medsebojno izključujoči. Tako obstaja v psiholoških besedilih veliko konfliktnih razumevanj namena in funkcije tišine ter premorov. Tišina je razumljena kot nekaj, kar omogoči komunikacijo, ki spodbuja celjenje (Back, Bauer - Wu, Rushton in Halifax, 2009); tišina lahko krepi terapevtski odnos (Hill, Thompson in Ladany, 2003), usmerja pripoved k življenjski zgodbi (Bunkers, 2013) in sodeluje pri krepitvi moči (Himmelstein, Jackson in Pogram, 2001).

Dolgo časa tišina v procesih podpore in pomoči ni bila definirana in kategorizirana kot homogen proces, ki lahko vsebuje tudi več medsebojno različnih pomenov (Levitt, 2001).

Levittova se je zato osredinila ravno na to in ustvarila sistem za kategorizacijo premorov, kar lahko koristi predvsem nadaljnjim raziskavam. Definirala je naslednje (Levitt, 2001):

- premore z namenom umika, pri čemer je najpogostejši razlog za tišino izogibanje tesnobi oz. čustvom, vzpostavitev ponovnega stika s seboj, zmanjšati pozornost terapevta ali kar popoln odklop od srečanja;
- čuteče oz. premik v bolj čuteče stanje in stik s posameznimi čustvi, najpogosteje strahom, z negotovostjo, nemočjo, žalostjo, z bolečino;
- premore, povezane s terapevtom; ti so rezultat sogovornikove skrbi za terapevta, ljudje dajejo prostor terapevtu, da premisli o povedani izkušnji; ljudje se odpravijo v tišino zaradi premisleka o njihovih čustvih, da jih nato lažje artikulirajo, če so negotovi glede kakšnega komentarja, ki ga je terapevt izrekel; tišina je lahko tudi sredstvo za varovanje delovnega odnosa, z njo iščejo odobravanje, preverjajo, kako jih terapevt doživlja, ali upravljajo z lastnimi čustvi do osebe nasproti njih;
- reflektirajoči premori so trenutki, ko uporabniki razmišljajo o idejah, razvijajo zavedanje kompleksnosti težave ali ustvarjajo povezave med njihovimi doživetji;
- ekspresivni so najbolj povezani z iskanjem pravih besed, ki kar najbolje opisujejo ali simbolizirajo njihova počutja;
- asociacijski premori so predhodniki preskokov na druge teme, a brez vidne povezave s prejšnjo zgodbo;
- mnemonični služijo boljšemu spominjanju; v teh trenutkih tišine ljudje brskajo po spominu, iščejo podrobnosti, ki bi lahko osvetlile trenutne vzorce, zgodbe, o katerih se pogovarjajo.

Kljub številnim psihoterapevtskim virom, ki si v opredelitvi tišine niso edini, lahko spoznamo pomembnost vključevanja načrtne in reflektirane uporabe tišine v procese podpore in pomoči. Neenotnost v literaturi pripisujem razlikam v smereh in osebnostnih lastnostih, kar pa ni nujno slabost. S tem namreč pridobimo veliko znanja, ki ga lahko prilagodimo in uporabimo glede na naše lastnosti, okolje, v katerem smo, in značilnosti procesa ter uporabniških sistemov.

Pripravil sem tudi preglednico, v kateri povzemam glavne ugotovitve (predvsem) novjših raziskovalcev tišine. Ločnica med meriloma »uporaba tišine« in »practiciranje tišine« zaradi

težavnosti ločevanja ni popolnoma jasna. Merilo »uporaba tišine« se nanaša na ugotovitve, ki opredeljujejo, zakaj, kako in s katerim namenom jo uporabljamo. Merilo »practiciranje tišine« pa se nanaša na ugotovitve, ki se dotikajo praktičnih vidikov, predvsem tega, kako vpliva na sodelovanje in kaj lahko vključenim v proces prinaša. Preglednico sem oblikoval na podlagi metaanalize (Bassett, Bingley in Brearley, 2018). V tej analizi so avtorji uporabili 18 raziskav iz različnih pomagajočih poklicev, v katerih se lahko pojavlja tišina, torej v kliničnih, spiritualnih in tudi v verskih poklicih, s čimer so želeli interdisciplinarno preučiti pojavljanje tišine v procesih podpore in pomoči.

Povezava med tišino in besedami	Uporaba tišine	Practiciranje tišine
Tišina prispeva k integriteti pogovora (Bravesmith, 2012)	Tišina je uporaben fenomen, ki ga lažje uporabljamo z izkušnjami (Barber, 2009)	Sočutna tišina omogoči komunikacijo, ki spodbuja celjenje (Back, Bauer - Wu, Rushton in Halifax, 2009)
Tišina je sprejemanje omejitev empatičnega jezika in diferenciacija psihičnih razlik s ponujanjem teološke celosti (Capretto, 2015)	Terapevti uporabljajo tišino za krepitev terapevtskega odnosa (Hill, Thompson in Ladany, 2003)	Tišina usmerja izpoved, pripoved k življenjski zgodbi (Bunkers, 2013)
Uporaba tišine omogoča razločevanje figura – ozadje, kar vodi v notranjo povezanost (Denham - Vaughan in Edmond, 2010)	Tišina je pogosto neprijetna, a ko je uporabljena namenoma, lahko pomaga pri učinkoviti komunikaciji (King, 1995)	Tišina je, podobno kot meditacija, »spuščanje« ega (Hill, Thompson in Ladany, 2003)
Dominanten diskurz v na človeka usmerjenih terapijah lahko terapevtom onemogoča nebesedne intervencije in uporabo tišine (Harris, 2004)	Tišina je večfunkcijska in ima več pojmovanj, uporabljena zaradi različnih namenov (Ladany, Hill, Thompson in Obrien, 2004)	Brezbesedna prisotnost krepi moč, a jo je težko obvladati (Himelstein, Jackson in Pegram, 2001)
Tišina je komplementarna govoru, je kontejner besed (Sabbadini, 2004)		Tišina je kraljevska pot k odkrivanju boga; odkritje božjega delca v sebi in uporabniku spremeni sodelovanje (Rajski, 2003)

		Tišina je nujna za poslušanje (Savett, 2011)
		Tišina z nekom drugim ima močen tolažilni učinek (Tornoe, Danbolt, Kvigne in Sørlie, 2014)
		Poslušanje tišine drugega spodbuja globoko komunikacijo (Wilmer, 1995)

Preglednica 4.1: Ugotovitve o uporabnosti tišine (prirejeno po Bassett, Bingley in Brearley, 2018)

Načrtna in reflektirana uporaba tišine v procesih podpore in pomoči odstira številne potencialne pozitivne vidike vključevanja tišine v prakso socialnega dela. Ta omogoča našim sodelavcem prostor in čas za razmislek, refleksijo, za globlje razumevanje in čutenje, obenem pa s tem vsi skupaj pridobimo večjo jasnost, bolje spoznamo življenjski svet uporabnikov in s tem lažje soustvarjamo zelene rešitve. Strokovnjaki socialnega dela nismo vsevedni ocenjevalci ljudi in njihovih življenj, nismo posredovalci nasvetov ali modrosti, vsekakor pa nismo strokovnjaki za življenja ljudi. Smo strokovnjaki v soustvarjanju okolja, ki omogoča raziskovanje, spoznavanje in rojevanje novih zgodb. Lahko ponudimo osnovno usmeritev pogovora in smo v oporo, pri čemer nam pomagata tudi razumevanje in uporaba tišine. Živimo v svetu, v katerem sta pogosto na prvem mestu uspešnost in učinkovitost, kar sili posameznike in skupine v nikoli dokončano pehanje za uspehom, kar se prevaja tudi v naša sodelovanja in nas sili v – po kvantitativnih ocenah – koristno izrabljanje časa ter ne dopušča časa za vzpostavljanje in razvijanje odnosa, ključnega orodja socialnega dela in enega izmed najpomembnejših dejavnikov sprememb. Del preseganja takšnega mišljenja in dela je gotovo uporaba tišine, pri čemer se na prvi pogled ne dogaja nič, a to nikakor ni tako.

4.2.6 Sklepne misli o prispevku psihoanalize za socialno delo

V zgornjem podpoglavju sem poskušal na strnjen in razumljiv način predstaviti psihoanalitična spoznanja, kompleksno in obsežno teorijo razumevanja človeka in njegovega delovanja. Začel sem z razvojem, pri čemer je imel najpomembnejšo vlogo Freud. Prav tako se je precej nadaljnjih ugotovitev nanašalo na njegovo delo, tj. kot strinjanje in nadgradnja

ali kot nasprotovanje. Freud je s svojo teorijo nedvomno spremenil razumevanje in pogled na naše delovanje. Postavil se je nasproti veliko uveljavljenim družbenim normam, nekaterim pa se je seveda uklonil. Tako je njegova teorija postala pretirano objektivna, hladna, na prvo mesto pa je postavljala »vsevednega« analitika, ki bo pozdravil trpljenje pacienta. Ob nadaljnjem razvoju in pojavu drugih pomembnih avtorjev (Klein, Fairbairn, Winnicot idr.) ter s prihodom postmodernizma pa se je spremenilo tudi psihoanalitično gledanje na svet ter ljudi v njem. Kot pri drugih smereh je tudi v psihoanalitičnem pristopu pomemben odnos med dvema enakima, ki se razvija znotraj procesa psihoterapije; vsak človek je doživet kot unikatni, poseben, predvsem pa se v ospredje ne postavlja spreminjanje osebe, ampak odstranitev tančic, ki onemogočajo razvijanje osebnega potenciala in sposobnosti. S tem se že močno približa socialnemu delu, pri čemer so prav tako pomembni: odnos, enkratnost človeka, doživljanje ljudi kot strokovnjakov za lastna življenja ter zmanjševanje razlik v družbeni moči med socialnim delavcem in uporabnikom. Seveda še vedno obstajajo pomembne razlike, predvsem v oblikah sodelovanja, tematiki in mandatu, vse to pa prinaša tudi drugačne oblike dela. Ker je psihoanalitična misel usmerjena na spoznavanje in razumevanje globin človeškega doživljanja, so po mojem mnenju njeni prispevki univerzalni in nikakor omejeni le na odnose znotraj psihoanalitičnega procesa, s tem pa tudi uporabni v praksi socialnega dela. S poznavanjem zgodovine lahko razumem prejšnje neodobravanje in umik od tega znanja, menim pa, da je prišel čas za revidiranje našega odnosa do celotne zbirke znanja, ki ga v socialnem delu ne uporabljamo oziroma ga uporabljamo v izrazito omejenem obsegu. Povsem nasprotno je z naslednjo temo, tj. s prispevkom sistemske teorije, ki ima v socialnem delu pomembno mesto.

4.3 Znanje za ravnanje z odnosom – prispevka sistemske teorije in socialnega konstrukcionizma

Socialno delo se že od samih začetkov bojuje z iskanjem organizacijskega okvira za prakso, ki bi zajela naravo vsega, s čimer se ukvarja. Mnogi (Hearn, 1969; Siporin, 1980; Meyer, 1983) so ta okvir našli ravno v sistemske teoriji, ki jo lahko razumemo kot način razlage izjemno kompleksnih sistemov, ki zajemajo posameznikov svet (Anderson, Carter in Lowe, 1999). Termin »sistem« izhaja iz Durkheimove študije socialnih sistemov in Parsonovih del,

v socialnem delu pa je bil še vplivnejši Bertalanffy in pozneje Bronfenbrenner, ki je Bertalanffyjevi sistemski teoriji dodal še ekološko komponento (Robbins, Chatterjee in Canda, 2006).

Bertalanffy je bil po osnovni izobrazbi teoretični biolog, ki je postal nezadovoljen z linearnimi teorijami, ki so za razlago uporabljale vzroke in posledice, prvotno pri rasti in spremembah živih organizmov. Njegov občutek je bil, da se spremembe dogajajo zaradi interakcij med deli organizma, kar je bila za njegov čas radikalna predpostavka. S tem je spremenil okvir, skozi katerega opazujemo svet, iz prejšnjega razbitja na posamezne dele na novo gledanje sistema kot celote, odnose in interakcije z drugimi sistemi. Po njegovem mnenju je celota več kot le seštevek vseh delov, predpostavka, ki je še danes pomembna pri razumevanju procesov socialnega dela. Skupaj s to spremembo se je spremenil tudi jezik, pojavili so se izrazi, kot so: odprti in zaprti sistemi, meje, povratna informacija, homeostaza in veliko drugih (Bertalanffy, 1968).

Bronfenbrenner je bil sin nevropatologa in je svojo mladost preživel na velikanskem posestvu ustanove, v kateri je bil zaposlen njegov oče, pozneje pa se je izobrazil iz psihologije. Bertalanffyjev model je predvideval eno samo dimenzijo odnosa med sistemom in njegovim okoljem, s čimer pa je imel Bronfenbrenner težave, saj ni do potankosti ujel kompleksne dinamike, ki se je pojavljala med socialnimi sistemi. Opazoval je dodatne okoljske dejavnike, ki jih je poimenoval kot ekološko okolje; človeški razvoj ne more biti doživet v izolaciji, ampak znotraj konteksta posameznikovih odnosov z okoljem. Na posameznika lahko vplivajo celo dejavniki, pri katerih sploh ni prisoten, kar se rado zgodi pri otrocih, na katere vpliva stres, ki ga starši doživljajo v službi, ali celo transgeneracijski prenos travmatičnih izkušenj (svetovna vojna, ki je današnji otroci niso doživeli, ima prek vzgoje in drugih mehanizmov še vedno vpliv na njihov razvoj). Ko v človeški razvoj vključimo koncept ekološkega okolja, dobimo kompleksno matrico za preučevanje vedenja, ki ne vključuje le časa tukaj in zdaj, ampak vključuje tudi razumevanje historičnih in kulturnih dejavnikov, obenem pa tudi biološke lastnosti, iz česar izhaja bio-/psihosocialna narava ekoloških sistemov (Bronfenbrenner, 1979). Zgoraj opisana prispevka avtorjev sta omogočila osnovni koncept, znotraj katerega so se razvijale sistemska teorija pa tudi teorija in praksa socialnega dela.

Za razumevanje systemske teorije je pomembnih nekaj ključnih terminov, s katerimi avtorji opisujejo svoje ideje. Prvi je seveda sistem, ki ga v tej teoriji opišemo kot entiteto z mejami, znotraj katere se izmenjuje fizična in psihična energija, in sicer v večji količini, kot jo izmenjuje zunaj svojih meja.

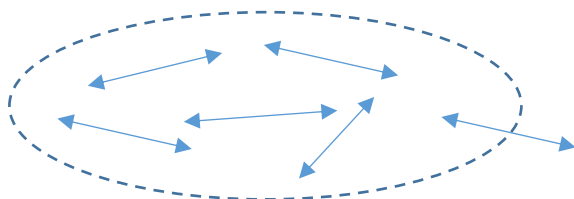


Diagram 4.1: Sistem (Payne, 2014, str. 191)

V tem kontekstu med energijo štejemo dejanja, vire in informacije. V systemski teoriji ima pomembno mesto tudi stopnja sistema; poznamo večje makrosisteme, ki vključujejo manjše mezosisteme, ti pa vsebujejo še manjše mikrosisteme. Poznamo pa tudi zaprte in odprte sisteme; zaprti nimajo nobene izmenjave zunaj svojih meja, pri odprtih pa energija prestopa meje.

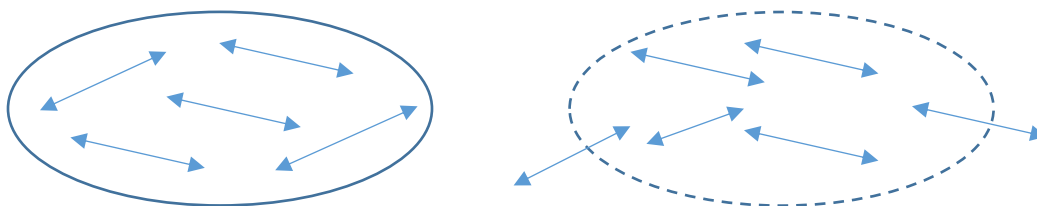


Diagram 4.2: Zaprt in odprt sistem (Payne, 2014, str. 191)

Naprej je pomemben termin »input«, vložek energije, ki jo vstavimo v sistem prek meje; v socialnem delu so lahko to informacije, finančna sredstva in podobno. Sistem, ki ta vložek prejme, se zaradi njega spremeni. Znotraj sistema je pomemben pretok, kako se energija premika znotraj mej sistema. Poznamo še »output«, izhod energije zunaj sistema v okolje. Ko izhodna energija vodi do novih vložkov nazaj v prvotni sistem, nastane zanka povratne informacije.

V socialno delo je sistemsko teorijo kot prvi vpeljal Hearn (1958, 1969), največ vpliva na teorijo socialnega dela pa sta imela poznejša avtorja Pincus in Minahan, ki sta v letu 1973 objavila interpretacijo vpeljave sistemskih idej v prakso socialnega dela. To je imelo močen mednarodni vpliv; Siporin (1975) in Germain (1979) sta dodala predvsem ekološko sistemsko teorijo Bronfenbrennerja. Te ideje so imele močen vpliv predvsem v ZDA in Kanadi, medtem pa se v Združenem kraljestvu niso uveljavile v teoriji in praksi socialnega dela. Za nadaljnji razvoj sistemske teorije in pozneje povezovanja s psihoterapijo, predvsem družinsko, ima pomembno vlogo tudi kibernetika teorija, ki jo je razvil Wiener (1954). Ta predpostavlja, da vsak organizem, kamor spada tudi človek, poskuša nadzorovati stopnjo dizorganizacije znotraj sistema (težnja po čim manjši dizorganizaciji), predvsem na podlagi povratnih informacij, ki vplivajo na funkcioniranje organizmov. Njegovo delo je razvil, povezal s splošno sistemsko teorijo in jo integriral v družinsko psihoterapijo Bateson (1979), s tem pa ponudil nov način razumevanja, kako družine funkcionirajo (zunaj okvira individualno usmerjenih psihoterapij). V zgornjem uvodu in kratkem zgodovinskem prikazu razvoja sistemske teorije opisujem predvsem glavne prispevke avtorjev, ki so s svojimi deli sooblikovali in razvili sistemsko teorijo. Ta se je pozneje seveda ves čas razvijala in širila na različna področja, pomembno mesto je našla tudi v poklicih, ki se ukvarjajo s podporo in pomočjo, sistemsko-ekološka teorija pa je danes ena izmed osnovnih teorij, na katerih sloni teorija in praksa socialnega dela (Payne, 2014). Znanje za ravnanje v socialnem delu pa je precej oplemenitila tudi sistemska psihoterapija, ki jo predstavljam v nadaljevanju.

4.3.1 Sistemska psihoterapija

Splošna sistemska teorija je močno vplivala na teorijo in prakso sistemske psihoterapije, smeri, ki se zaradi skupnih osnov, predvsem pa upoštevanja širšega konteksta uporabnikov, močno približa socialnemu delu in ima tudi v slovenskem socialnem delu pomembno mesto. V procesu izobraževanja študentje socialnega dela spoznavamo različne podzvrsti sistemske psihoterapije in posamezne elemente vključujemo v prakso socialnega dela. Prvo, kar stopi v ospredje ob raziskovanju sistemske psihoterapije, je njena razdrobljenost, ki izhaja iz dejstva, da je ni razvil in utemeljil le en avtor. Tako poznamo več različnih sistemskih psihoterapij, ki so zaradi lažjega razumevanja in večje preglednosti združene v krovni pojem

(Možina, Štajduhar, Kačič in Šugman Bohinc, 2011, 517–518). V grobem lahko sistemske psihoterapije razdelimo na tri večje modele:

- Kibernetika prvega reda
- Kibernetika drugega reda
- Socialnokonstrukcionistični in postmoderni pristopi (von Schlippe in Schweitzer, 2003).

Pri razumevanju te razdelitve in vseh pristopov si lahko pomagamo z naslednjo preglednico, ki so jo pripravili avtorji (Možina, Štajduhar, Kačič in Šugman Bohinc, 2011), z namenom predstavitve približnega razvoja sistemskih psihoterapij, obenem pa je vanjo vključen vir, ko je bil posamezen pristop prvič omenjen in lahko služi kot osnova za nadaljevanje raziskovanja posamezne smeri.

Pristop in avtorji	Koncepti	Osrednje metode
Kibernetika prvega reda		
Strukturna družinska terapija (Minuchin, 2018)	Struktura, meje, hierarhije	Pridruževanje, destabilizacija, meje, stabilizacija podsistema starši – otroci
Strateška družinska terapija (Haley, 1963; Madanes, 1992)	Družina kot kibernetika regulacijska zanka	Paradoksi, težki preizkusi, domače naloge
Milanska sistemska družinska terapija (Selvini Palazzoli, Boscolo, Ceccin in Prata, 1974)	Družinske igre	Krožnost, hipoteze, nevtralnost, paradoks, milanski družinski ritual
Modeli kibernetike drugega reda		
Kratka terapija, usmerjena na problem (Weakland, Fisch, Watzlawick in Bodin, 1974)	Problem kot ironični proces stopnjevanja poskusa reševanja	Paradoksi (strateške kontraintuitivne sugestije), usmerjeni na prekinitev poskusov reševanja
Sistemska konstruktivistična terapija (Boscolo, Ceccin, Hoffman in Penn, 1987)	Družinske igre kot jezikovne igre	Krožna in hipotetična vprašanja, deljenje hipotez z uporabniki
Reflektirajoči tim (Andersen, 1987)	Ustvarjanje veliko resničnosti	Reflektirajoči tim, sodelovanje, neintervencija
Socialnokonstrukcionistični in postmoderni pristopi		

Konstruktivni in pomagajoči dialogi (Anderson in Goolishian, 1988)	Socialna konstrukcija socialnih resničnosti z jezikom	Multipli dialogi, reflektirajoči tim, sodelovalni konteksti
Narativna terapija (White in Epston, 1990)	Sistemi, sestavljeni iz zgodb, ljudje, pripovedovalci zgodb	Eksternalizacija, izjeme, enkratni izidi
K rešitvi usmerjena kratka terapija (de Shazer, 1985)	»Iz jezika se ni mogoče rešiti«	K rešitvi usmerjen pogovor, vprašanje čudeža, izjeme, izoblikovanje ciljev

Preglednica 4.2: Razdrobljenost sistemske psihoterapije (Možina, Štajduhar, Kačič in Šugman Bohinc, 2011, str. 435–436)

Zaradi tako velike razdrobljenosti sistemske psihoterapije, ki jo zgornja pregledica le še poudari, sem se odločil, da vseh pristopov ne bom opisoval podrobno. Poleg kompleksnosti, ki bi jo imelo takšno delo, je razlog tudi v veliki povezanosti socialnega dela in sistemskih psihoterapij; tako so vsaj najpomembnejši pristopi del kurikulum socialnega dela, s tem pa poznani veliko generacijam socialnih delavcev.

Predstavil bom glavne značilnosti, ki so jih sistemske psihoterapije prispevale k psihoterapiji kot celoti pa tudi k socialnemu delu, ki gradi na njihovem znanju. Prvi prispevek je gotovo dosledno vključevanje uporabnikovih bližnjih oseb oz. vseh tistih, ki bi lahko pomagali pri doseganju sprememb v smeri želenih izidov. Od samega začetka psihoterapije so bili v sodelovanje vključeni posamezniki, pari in pozneje družine. Z razvojem sistemskega znanja pa so se začeli v psihoterapevtske procese vključevati tudi drugi sorodniki, prijatelji, znanci ali sosedi, vsi, ki so lahko vir moči za uporabnika, čeprav se je ta v proces prvotno vključil sam. Druga pomembna značilnost je vključevanje socialnega konteksta, v kar poleg zgoraj omenjenih bližnjih oseb spada tudi sistem pomoči kot celota. Pomembni so: organizacija, timsko delo, socialno okolje, na splošno širša mreža, v kateri se (ali se ne) nahaja človek. Tretji prispevek predstavlja usmerjenost na vire in izvajanje procesov podpore in pomoči s perspektive moči, kar strokovnjake usmerja v iskanje sposobnosti, spretnosti, potencialov, z vsem tem pa krepi občutke lastne vrednosti pri ljudeh, s katerimi sodelujemo. Četrta značilnost je odprtost za ljudi iz različnih socialnih okolij. S tem je mogoče ponuditi podporo tudi ljudem, ki sicer nimajo dostopa do psihoterapije; predvsem so to ljudje iz revnih, manj spodbudnih okolij. Sistemska terapija ne gradi na idealu zdrave, funkcionalne osebnosti, cilji pa se prilagajajo (tudi omejujejo) glede na posameznega človeka. Primer je lahko postavitve cilja omejitve škode pri zasvojenosti, ne le popolne abstinence. Zadnja pomembna lastnost

sistemske psihoterapije pa je njen poudarek; ta ni več primarno na patogenezi, »vedi o boleznih«. Ob naslanjanju na psihopatološke teorije in predpisovanju bolezni lahko hitro pride do samoizpolnjujočih se prerokb, te pa postanejo del problema, torej se težave ljudi še povečajo. Njihovi modeli zdravja temeljijo na samoorganizaciji, premik od patogeneze pa je vodil do salutogeneze, »vede o nastanku zdravja«. Verjamejo, da je raznolikost funkcionalnih vzorcev zdravja veliko večja od vzorcev bolezni (Schiepek, 2001).

4.3.2 Socialni konstrukcionizem

Socialni konstrukcionizem za socialno delo predstavlja pomembno teorijo, ki se dotika načinov dela in razumevanja socialnega dela. Osrednjo temo predstavlja predpostavka, da ne obstaja splošno veljavna resničnost, ampak je svet sestavljen iz besed, slik, idej ter daje izjemno veliko pozornosti na načine komuniciranja in dialoge. Besede in način komunikacije naj bodo dostopni in preprosti, da bodo razumljivi širši množici, kar je za socialno delo ključnega pomena.

Socialni konstrukcionizem izhaja iz več različnih smeri, ki imajo svoje korenine v različnih teorijah in vedah. Vplivi prihajajo iz eksistencialno fenomenološke psihologije, socialne zgodovine, hermenevtike in socialne psihologije (Watzlawick, 1984). Mnogo glavnih tem se je sicer pojavilo že skozi čas v delih Giambattista Vica, Immanuela Kanta in Karla Marxa. Socialni konstrukcionizem je v osnovi teorija o znanju v sociologiji in komunikaciji, ki raziskuje razvoj konstruiranja razumevanja sveta. To je perspektiva, ki verjame, da velik del človeškega življenja obstaja kot posledica socialnih in interpersonalnih vplivov (Gergen, 1985). Teorija pripoznava hkratno delovanje genetično podedovanih faktorjev in socialnih vplivov, a se v svojem raziskovanju osredinja na preučevanje socialnih vplivov na individualno in družbeno življenje. Širina teorije prinaša raznolike poudarke, ki se razlikujejo od avtorja do avtorja, lahko pa prepoznamo dve glavni značilnosti. Prva označuje zavrnitev predpostavk o naravi človeškega uma in teorij kavzalnosti, s tem pa daje poudarek na kompleksnosti in medsebojni povezanosti različnih pogledov na posameznike znotraj skupnosti. Druga značilnost je izzivanje znanja o nas samih in svetu, v katerem živimo, ki temelji na zdravem razumu. S tem ne nudi le nove analize, ampak spreminja celoten okvir,

skozi katerega razumevamo vsak vidik socialnega in psihološkega sveta (Burr, 1995). Skladno s to teorijo vsak otrok funkcionira v povezavi s svojim okoljem, v katerem konstruira, modificira in interpretira informacije, s katerimi se srečuje v svojem odnosu s svetom (von Glaserfeld, 1995). Vsaka vrsta govora je interpretirana kot socialna konstrukcija, ki izhaja iz kulturnega konsenza. Verjetno še najpomembnejša sprememba je premik od razumevanja objektivnega sveta k modelu pluralnosti svetov (Sandu in Ponea, 2011; Cojocaru, Bragaru in Ciuchi, 2012).

Če si skušamo predstavljati, kaj pomeni biti človek, si samodejno predstavljamo odnose, v katere kot ljudje vstopamo. Vse, kar smo, vse, kar doživljamo in čutimo, se odvija znotraj odnosov, kar je tudi najosnovnejša predpostavka predstavljenega pristopa. Ob tem verjetno ni nenavadno, da je socialni konstrukcionizem našel svoje pomembno mesto znotraj socialnega dela in tudi znotraj te naloge. Vsako preučevanje procesov podpore in pomoči ter dejavnikov sprememb neizbežno pripelje do odnosa, ob tem pa pomembno vlogo predstavlja razumevanje tega pristopa. V sklopu podpoglavja bom opisal še Kratko, k rešitvi usmerjeno terapijo in narativno terapijo, ki sta trenutno glavna pristopa v slovenskem socialnem delu. Oba sicer temeljita na sistemski psihoterapiji, a sta opravila precejšen razvoj in imata v trenutni obliki posebnosti socialnega konstrukcionizma (Nichols, 2010).

4.3.2.1 Kratka, k rešitvi usmerjena terapija

Kratka, k rešitvi usmerjena terapija je eden izmed pristopov, ki se je razvil na podlagi idej socialnega konstrukcionizma. S socialnim delom deli usmerjenost na moč in sposobnosti, ki jih uporabniki že imajo ter jih prinašajo v procese podpore in pomoči, predvsem pa jima je skupno spodbujanje sodelovanja uporabnikov v procesih podpore in pomoči. Ker je pristop v zadnjih letih pridobil pomembno mesto v študiju in posledično tudi v praksi socialnega dela, ima pomembno mesto ob preučevanju procesov podpore in pomoči. Elementi pristopa pa se lahko pojavljajo tudi kot dejavniki sprememb. V začetku sta ga primarno razvijala Insoo Kim Berg in Steve de Shazer, skupaj s kolegi in z uporabniki. Pristop se osredinja na prihodnost in je usmerjen na doseganje ciljev, predvsem pa je bolj kot teoretičen praktično pragmatičen (Berg in Miller, 1992; de Shazer, 1994). Pristop so namreč razvijali prek opazovanja stotin ur terapevtskih srečanj in si ves čas zapisovali vprašanja, načine vedenja

in čustvovanja, ki so uporabnike vodili do konceptualizacije in dosege ciljev oz. rešitev. Med razvojem so razili nekaj glavnih principov pristopa.

- Če ni pokvarjeno, ne popravljaj. Vse teorije, modeli in filozofije intervenc so popolnoma nepomembne, če je uporabnik že rešil problem. V tem principu je zajeta predvsem usmeritev, da ni potrebne terapije, če uporabnik nečesa ne dojema kot problem. Delo ni usmerjeno v nekaj samo za to, da bi dosegli osebnostno rast ali pridobili globlji pomen.
- Če deluje, delaj tega še več. Terapevt naj bi v procesu podpore in pomoči spodbujal uporabnike, da počnejo več tistega, kar zanje že deluje, brez ocenjevanja kakovosti rešitev. Pomembno je le, da je rešitev učinkovita.
- Če ne deluje, poskusi nekaj novega. Tretji princip razširja drugega v tem, da ne glede na to, kako dobra se zdi rešitev, to ni rešitev, če ne deluje. S tem nagovarjajo značilnost človeške narave, da poskušamo reševati težave s ponavljanjem istih stvari, ki ne delujejo.
- Majhni koraki lahko vodijo do velikih sprememb. Ta princip sledi minimalističnemu pogledu. Rešitev lahko dosežemo skozi vrsto majhnih, dosegljivih korakov. Ko uspemo doseči prvo majhno spremembo, bodo tej sledile druge in skozi čas prinesle večje, sistemske spremembe (Shazer idr., 2021, str. 1–2).
- Rešitev ni nujno neposredno povezana s problemom. Večina drugih pristopov na področju podpore in pomoči deluje po principu, da problem vodi do rešitve. Kratka, v rešitev usmerjena terapija pa deluje na način, pri katerem terapevt z uporabnikom najprej opiše, kaj bo drugače, ko bo problem rešen, in nato raziskujeta od te točke nazaj. Ob tem natančno opazujeta življenjske izkušnje in iščeta trenutke, ko so rešitve že obstajale. Na tak način ostajata v sedanjosti ali prihodnosti, zelo malo, če sploh, pa v preteklosti ob iskanju izvora problema.
- Jezik za razvoj rešitev je drugačen od tistega za opisovanje problemov. Avtorji tega pristopa verjamejo, da se o rešitvah govori na drugačen način kot o problemih. Ne uporabljajo negativnih besed ali besed, ki so osredinjene na preteklost; namesto tega uporabljajo pozitivni jezik, ki izraža upanje in je osredinjen na prihodnost.
- Noben problem ni prisoten ves čas; obstajajo izjeme. Ta princip sledi prepričanju, da pri ljudeh vedno obstajajo izjeme v njihovih problemih, čeprav zelo majhne. Te izjeme je mogoče uporabiti za dosego majhnih sprememb.

- Prihodnost je ustvarjena in o njej se je mogoče pogajati. Ljudje niso zaklenjeni v načinih delovanja na podlagi njihove zgodovine, socialnega statusa ali psihiatričnih diagnoz. Na tem mestu stopijo v ospredje socialnokonstrukcionistične ideje, kar vodi do mnenja, da je prihodnost upanja poln kraj, na katerem lahko ljudje sami kreirajo svoj svet (Shazer idr., 2021, str. 2–3).

Pristop daje pomembno znanje o hitrih načinih pomoči, kar v socialnem delu zaradi načina dela v ustanovah pogosto potrebujemo. Obenem spodbuja k ostajanju na tukaj in zdaj ter daje velik poudarek na jezik, ki ga uporabljamo. Seveda tudi ta pristop ni čaroben ali vsemogočen; podobno kot pri vseh drugih so tudi tukaj prisotne kritike. Pojavljajo se vprašanja, zakaj ignorirajo probleme ljudi in kako jim sploh lahko pomagajo, če o njih ne govorijo; pojavlja se vprašanje, koliko se ukvarjajo s čustvi ljudi in kako je lahko zaradi manjše stopnje teh pogovorov pristop sploh označen kot psihoterapija. Prav tako se pojavljajo vprašanja, kako ravnaajo z obrambnimi mehanizmi, ki marsikdaj preprečujejo pojav pomembnih tematik. Pomembna kritika se nanaša tudi na hitrost tega pristopa in učinkovitost v daljšem časovnem obdobju; lahko namreč deluje v trenutku, ko je človek vključen v proces podpore in pomoči, a se pozneje težave hitro vrnejo.

V opisanih temeljnih principih kratke, v rešitev usmerjene terapije hitro opazimo veliko podobnosti s prakso in teorijo socialnega dela. Najbrž ima pomembno vlogo pri tem tudi prisotnost socialnega dela ob ustvarjanju pristopa, saj je bil Steve de Shazer po izobrazbi socialni delavec. V besedah in načinu dela lahko prepoznamo veliko spoštovanje do vsakega posameznika in njegovih izkušenj, skupaj z zaupanjem, da vsak človek zmore najti rešitve in posledično tudi rešiti problem.

4.3.2.2 Narativni pristop

Narativno terapijo sta razvijala Michael White in David Epston; podobno kot kratka, v rešitev usmerjena terapija temelji na povsem novih predpostavkah in se odmika od bolj tradicionalnih pristopov k psihoterapiji, vendar brez implikacij, da so tradicionalne ideje slabe ali napačne (White, 2004). Za socialno delo so narativni pristopi pomembni z več vidikov. Predvsem je pozornost usmerjena na jezik, ki glede na pristop konstruira in ohranja probleme. Z jezikom ustvarjamo zgodbe o življenjskih izkušnjah, ki pa pogosto vključujejo

posameznikovo dožemanje samega sebe kot problem ali kot nezadostnega zaradi kakršnega koli vidika. Z narativnega vidika so problemi ustvarjeni v socialnem, kulturnem in V političnem kontekstu (White in Epston, 1990) ter morajo biti na tak način tudi razumljeni in z ljudmi na novo definirani. Vse to pa se lahko zgodi le v odnosu; glavni cilj narativno usmerjenih terapevtov je ustvarjanje delovne zveze z uporabniki, s čimer nato spodbujajo in krepijo odnose uporabnikov s seboj in z drugimi.

Narativni pristopi si delijo določene osnovne predpostavke z veliko drugimi pristopi in je tako pristop, ki ga lahko uporabljajo terapevti, izobraženi iz drugih smeri, prav tako pa tudi drugi strokovnjaki s področij podpore in pomoči, tudi socialni delavci. Tako lahko vidimo, da si deli spodbujanje znanja, sposobnosti in kapacitet za življenje z na človeka usmerjenim pristopom. Pri obeh je terapevt v vlogi facilitatorja procesa in ne eksperta, ki ve, kaj človek potrebuje, kar je pomembno tudi pri vlogi socialnega delavca. Narativna teorija deli nekaj osnov tudi s psihoanalitičnim načinom dela. Psihoanalitiki ne morejo naslavljalati surovih, dejanskih izkušenj ljudi, ampak so vedno omejeni na vsebine, ki jih pove človek, te zgodbe pa so le delne, selektivne, nekonsistentne, nanje pa vedno vpliva tudi družba, v kateri živijo. Podobno tudi psihoanalitični psihoterapevti te zgodbe razumejo na podlagi družbene klime in sprejetih družbenih konsenzov ter seveda na podlagi lastnih izkušenj. Z vsem tem se strinjajo tudi narativni terapevti. Podobno je tudi s terapijo, ki sledi Adlerjevemu prispevku, v katerem je osrednja tema odnos moči med posamezniki in v družbi, skupaj s pomembnostjo socialnega konteksta. Narativna terapija deli določene osnove tudi s kratko, v rešitev usmerjeno terapijo. To so predvsem nepatologiziranje posameznikov in iskanje ter uporabljanje izjem oz. trenutkov, ko problem ni prisoten (Payne, 2006).

Kot je razvidno že iz poimenovanja pristopa, se narativni pristop ukvarja z narativi oz. zgodbami in spodbuja k ustvarjanju bogatejših, združenih zgodb, ki ob prvem pripovedovanju izhajajo iz povsem različnih izkušenj. Terapevti dajejo pozornost na vse tisto, kar je za človeka netipično. Vsako netipično izkušnjo skupaj z uporabnikom detajlno preučijo, saj verjamejo, da lahko prek netipičnih izkušenj ljudje zbežijo pred dominantnimi zgodbami in doživljanji v njihovem življenju. Stereotipični opisi postanejo manj fiksirani in imajo posledično manj vpliva na posameznikovo življenje. Pomemben del zgodb so tudi besede, v narativni terapiji uporabljajo specifično terminologijo, ki je skrbno izbrana, a obenem pogosto nepoznana. Ob tem White (2004) spodbuja vse strokovnjake, da teh besed

ne prevajajo v lasten jezik, njim bolj domač, saj bi s tem spremenili njihov pomen. Avtorji v tem pristopu se namreč zavedajo, da je jezik poln ambivalentnih besed; veliko je nesporazumov in predpostavk, ki izhajajo iz posameznih besed.

Narativni pristopi temeljijo na nekaj glavnih predpostavkah. Vsak človek postane tisto, kar je, znotraj odnosov in prek konstruiranja pomenov dogajanja znotraj odnosov. V vsaki družbi obstajajo določeni prevladujoči diskurzi, ki imajo močen vpliv na to, kaj prevzamemo v svojo zgodbo in kako. Svoja življenja in osebne identitete pa organiziramo ravno skozi zgodbe. Terapevti ljudem pomagajo pri umeščanju problemov v določen diskurz, kar ljudi najprej loči od njihovih problemov, lahko se uprejo diskurzu ali se odločijo, da bodo svoje odnose zgradili skladno z drugim, njim ljubšim diskurzom (Freedman in Combs, 2009).

Tudi ta pristop je bil podvržen kritiki. Največkrat so mu očitali, da terapevti tega pristopa ne sodelujejo v zadostni meri s tistimi, ki narativne prakse ne uporabljajo ob svojem delu (Crago in Crago, 2000; Weingarten idr., 2000). Kritike so prihajale tudi na račun sodelovanja oz. nesodelovanja z družinami, narativnim praksam so očitali premik z dela z družino na delo s posameznikom (Minuchin, 1998). Pojavljale so se sicer tudi kritike jezika, ki ga uporabljajo narativni pristopi, predvsem na račun ustvarjanja lastnega jezika, ki ni združljiv s splošno uveljavljenimi pojmi, kar naj bi bilo pretiravanje, čemur je sledilo tudi očitaneje sektaštva oz. celo ustvarjanja nove religije (Doan, 1998).

Narativni pristopi imajo pomembno mesto v socialnem delu ter nudijo pomembno dopolnilo obstoječi teoriji in praksi socialnega dela. Podobno kot pri kratki, v rešitev usmerjeni terapiji je tudi tu pomemben jezik, ki ga pomagajoči uporabljamo. Obenem je velika pozornost usmerjena na odnose in dogajanje v družbi; vse troje ima pomembno mesto tudi v socialnem delu. Narativni pristopi ponujajo tudi določene tehnike, ki jih lahko inkorporiramo v naša sodelovanja z uporabniki (eksternaliziranje, ponovno pisanje zgodbe, zemljevid stališč). Prav tako pomemben prispevek vidim v usmerjenosti k socialnemu, k kulturnemu in k političnemu kontekstu, kar predstavlja prostor, v katerem delujemo tudi v socialnem delu. Vse te vidike narativno usmerjeni strokovnjaki pretresajo, preučujejo in na novo pišejo v odnosu z uporabnikom, s čimer se s socialnim delom povežejo tudi v pomenu odnosov med socialnimi delavci in uporabniki pa tudi uporabniki in njihovimi bližnjimi.

V zgornjem podpoglavju sem predstavil znanje za ravnanje, ki ga lahko v socialno delo prinaša sistemska teorija. Ta je sicer v trenutnem socialnem delu našla svoje pomembno mesto, precej drugače kot prej predstavljeno znanje psihoanalize. Temu primerna je tudi dolžina tega podpoglavja, ki je občutno krajše od podpoglavja, namenjenega psihoanalitičnemu znanju. S tem ne želim kateri koli smeri večati ali manjšati pomembnosti ali veljave, ampak je moj glavni cilj predstaviti znanje, ki ga lahko zaradi ne vključenosti v teorijo socialnega dela imenujemo kot novo (čeprav to – zgodovinsko gledano – ni novo), sistemska teorijo pa predstavljam v manjšem obsegu, saj je po mojem mnenju med socialnimi delavci trenutno znana in posledično ni tolikšne potrebe po podrobnejšem predstavljanju.

4.4 Znanje za ravnanje z odnosom – prispevek teorije navezanosti

Teorija navezanosti je v na odnosu utemeljenem pristopu navedena in uporabljena kot ena izmed glavnih teorij, iz katere strokovnjaki črpajo znanje. S tem namenom jo želim podrobneje predstaviti, se osrediniti predvsem na zgodovinski razvoj teorije, prikaz najnovejših dognanj znotraj teorije ter na njen prispevek znotraj teorije in prakse socialnega dela. Teorija navezanosti je močno podkrepljena s številnimi merskimi in z raziskovalnimi pripomočki (npr. vprašalniki in lestvicami), kar prav tako podrobneje predstavljam v upanju, da bodo raziskovalci s področja socialnega dela v njih našli koristne pripomočke, ki jih lahko uporabijo za nadaljnje razvijanje znanja v socialnem delu. Teorijo navezanosti je kot prvi začel raziskovati in razvijati Bowlby okoli leta 1952. V tistem času je deloval kot otroški psihiater; opazoval je otroke, ki so izkazovali močno stisko ob ločitvi z njihovimi materami. Prav to ga je vodilo do raziskovanja povezave med dojenčkom in njegovo materjo skladno z njihovim socialnim, čustvenim in kognitivnim razvojem (McLeod, 2009). Navezanost je definiral kot »trajno psihološko povezanost med človeškimi bitji« (Bowlby, 1969, str. 194). Za Bowlbyja je navezanost predstavljala globoko in trajno čustveno vez, ki povezuje dve bitji čez čas in prostor (Bowlby, 1969). Teorijo navezanosti je nadalje razvijala Ainsworth. Začela je merjenje navezanosti prek protokola za opazovanje dojenčkov in njihovih mater (Ainsworth, Blehar, Waters in Wall, 2015). To merjenje kakovosti navezanosti je poimenovala paradigma nenavadne situacije (»Strange Situation Paradigm«) in je temeljila na neposrednem opazovanju interakcij med mamo in otrokom; te je nato kategorizirala.

Paradigmo nenavadne situacije predstavljam podrobneje, ker predstavlja začetek vsega nadaljnjega raziskovanja navezanosti in s tem osnovo, ki jo mora poznati vsak raziskovalec, ki se ukvarja s teorijo navezanosti. Varna navezanost, termin, ki se uporablja še danes, je označevala otrokovo zavedanje, da je figura, ki podpira in nudi varni temelj za raziskovanje, na voljo ter da se bo odzvala na njegove potrebe in spodbude. Medtem pa je termin nevarna navezanost označeval otrokovo pričakovanje zavrnitve in nekonsistentnega odzivanja v trenutkih, ko dojenček poskuša sprožiti približevanje in bližino. Tak način merjenja in opazovanja navezanosti je še vedno razumljen kot standard, a ima starostno omejitve. Uporablja se lahko le do otrokovega prvega oz. drugega leta. V zadnjih desetletjih se je zato merjenje navezanosti razširilo tudi na obdobja po tej starosti z osredinjanjem na mentalne reprezentacije navezanosti in metodologijo, ki ne vključuje opazovanja. Razvoj je šel v tri metodološke smeri:

- Vedenjsko merjenje navezanosti prek opazovanja, ki je dostopno le v zgodnjem obdobju.
- Reprezentacijsko merjenje navezanosti v zgodnjem in srednjem otroštvu prek narativnih tehnik. Tak način je mogoč še v adolescenci s pomočjo intervjuja za ocenjevanje navezanosti otroka (»Child Attachment Interview«; Target, Fonagy in Shmueli - Goetz, 2003).
- Merjenje s pomočjo vprašalnikov v srednjem otroštvu, adolescenci in v odrasli dobi (Armsden in Greenberg, 1987; Kerns, Aspelmeier, Gentzler in Grabill, 2001).

Danes poznamo pet osnovnih tipov navezanosti. Prvi, ki predstavlja tudi najugodnejši stil, je varna navezanost. Preostali štirje spadajo v skupino nevarnih. Ti so: odklonilen, plašljiv, preokupiran in ambivalenten stil navezanosti. V slovenski literaturi obstaja več različnih prevodov izvirnih poimenovanj. Sam sem se odločil za poimenovanje, ki izhaja iz poimenovanja prevajalcev priročnika *Blizu doma* (Bouwkamp in Bouwkamp, 2020, str. 27), ki so želeli s prevodom ostati čim bližje izvirnim poimenovanjem. Sicer poznamo tudi druga poimenovanja, kot npr. varna, izogibajoča, ambivalentna in dezorganizirana navezanost (Lampe, 2009) ali varna, anksiozna/zaskrbljena, izogibajoča/zavračajoča in nerazrešena/dezorganizirana navezanost (Mrevlje, 2022).

Zlasti v zadnjih tridesetih letih se je merjenje navezanosti razširilo prek opazovanja dojenčkov in staršev. S tem se je razširilo tudi zavedanje o vplivih navezanosti na različna področja življenja. Navezanost ima vpliv na širše področje bioloških, psiholoških in socialnih fenomenov, kot so: socialno funkcioniranje, strategije preživetja, odziv na stresne situacije, psihološko blagostanje, vedenja, povezana z zdravjem in obolelostjo, s tem pa se je fokus premaknil še na raziskovanje psihosomatskih dejavnikov (Ravitz, Maunder, Hunter, Sthankiya in Lancee, 2010). Teorija navezanosti se na tej podlagi precej povezuje s tematiko dejavnikov sprememb, predvsem v njenem vplivu na vzpostavljanje in razvijanje odnosov ter s tem povezanim socialnim in splošnim življenjskim funkcioniranjem.

V nadaljevanju podrobneje predstavljam nekaj merskih instrumentov za merjenje navezanosti. **Paradigma nenavadne situacije** je prvi merski instrument, s katerim so začeli meriti vzorce navezanosti med dojenčki in starši. S tem postopkom opazovanja ocenjujejo ravnoesje med dojenčkovo navezanostjo in raziskovanjem ali stopnjo, do katere dojenček uporablja skrbnika kot varno bazo, iz katere se nato odpravi raziskovati svet. Pri prototipni varni navezanosti otrok doživlja nelagodje ob ločenosti od skrbnika in to nelagodje sporoči takoj ob vrnitvi skrbnika. Ob stiku pa se nato takoj pomiri. Ambivalentno navezan otrok prav tako pokaže nelagodje ob separaciji, ga sporoča, a se nato upira stiku ob vrnitvi skrbnika. Tak otrok lahko pokaže vedenjske znake nelagodja ali ne, kljub temu pa fiziološki indici pokažejo visoko reaktivnost. Otrok na koncu ob ponovnem srečanju ignorira skrbnika in pokaže zelo malo zunanjih indikacij nelagodja. Ti začetki opazovanja so pomembni za razumevanje, saj so spodbudili razvoj veliko drugih instrumentov za merjenje navezanosti v vseh obdobjih človekovega življenja (Ainsworth, Blehar, Waters in Wall, 2015).

Merjenje navezanosti v odrasli dobi se je začelo z **intervjujem za ocenjevanje navezanosti v odraslosti** (»Adult Attachment Interview« – AAI). V začetku je bil ta intervju razvit z namenom napovedovanja vzorcev navezanosti dojenčkov in posledično uporabljen za odgovarjanje na številna raziskovalna vprašanja. Kodiranje se fokusira na napovedovalne namige v narativu intervjuja, kot sta koherentno pripovedovanje pri varno navezanih posameznikih in idealizacija skrbnikov pri izogibajoče navezanih ljudeh. AAI ima štiri kategorije, ki so podobne kategorijam navezanosti pri dojenčkih. Te so: varna/avtonomna, izogibajoča/zavračajoča, anksiozna/preokupirana in četrta, pri kateri navezanosti ni mogoče klasificirati (na to ima lahko vpliv tudi izguba, travma ali zloraba). Pri tem intervjuju

raziskujemo mentalne reprezentacije navezanosti odraslih, kot se kažejo prek pogovora o doživetjih v otroštvu. Dobesedne prepise pogovorov raziskovalci kodirajo za vsakega od staršev in nato uporabijo lestvico vedenja odraslih, ki vključuje naslednja vedenja: ljubeče, zavračajoče, zanemarjajoče, vključeno in obremenjujoče. Uporabljena je tudi lestvica koherentnosti v pripovedovanju, ki se posveča idealizacijam, nezmožnosti ponovnega privzetja spomina, aktivni jezi, zaničevanju staršev, strahovom pred izgubo in pasivnosti v pripovedovanju. Na koncu kodirajo tudi celovito koherentnost prepisa in razvrstijo ljudi v kategorije. Strogo psihometrično testiranje in metaanalize intervjuja prikazujejo stabilnost ter napovedovalno veljavnost pri klinični in neklinični populaciji (George, Kaplan in Main, 1996).

Pri merskem instrumentu **projekcija navezanosti v odraslosti** (»The Adult Attachment Projective« – AAP) udeležencem pokažejo osem risb navezanosti, ki prikazujejo bolezen, samoto, separacijo, izgubo in zlorabo, skupaj z nevtralno situacijo. S tem želijo v spraševancih aktivirati njihove sisteme navezanosti. Narativni opisi teh risb so nato prepisani in kodirani. V fazi točkovanja raziskovalci evalvirajo kakovost govora, vsebino in obrambne procese ter udeležencem pripišejo varno, odklonilno, preokupirano ali ambivalentno navezanost. Zanimivo je, da je konvergenca med AAI in tem kar štiriindevetdesetodstotna (George in West, 2001). AAP so veliko uporabljali v študijah, v katerih so udeležencem ob pripovedovanju izvajali tudi funkcijsko merjenje možganov (MRI) (Buchheim idr., 2006; Buchheim idr., 2008), pri čemer so prikazali dokaze za potencialno prisotnost nevronske mehanizme travme navezanosti pri pacientih z mejno osebnostno motnjo (George in West, 2001).

Raziskovanje in načrtovanje merskih instrumentov je za **seznam navezanosti in objektivnih odnosov** (»Attachment and Object Relations Inventory« – AORI) potekalo v fazah. Na podlagi dela Bowlbyja in Ainsworthove sta Hazan in Shaver (1987) razvila instrument za merjenje navezanosti pri odraslih s pomočjo treh opisnih vinjet, sestavljenih na podlagi originalnih opisov stilov navezanosti. Nato sta Sperling in Berman (1991) s podobno tehniko razvila »Attachment Style Inventory« (ASI), pri kateri sta s pomočjo štirih vinjet opisovala različne stile navezanosti, vsak udeleženec pa je proces opravil štirikrat, enkrat za prijatelje, partnerje in za vsakega od staršev. S pozornostjo na vsako izmed teh skupin je ASI že služil kot instrument objektivnih odnosov. Na tej podlagi sta nato Bartholomew in Horowitz (1991)

razvila kategorični kazalnik, ki je temeljil na Bowlbyjevih dimenzijah pozitivnih in negativnih shem o sebi in drugih.

Na podlagi zgoraj omenjenih raziskav in merskih instrumentov (ter nekaterih drugih) so Buelow, McClain in McIntosh (1996) razvili AORI. Avtorji verjamejo, da na navezanost vplivajo: družinsko funkcioniranje, vloge v družini in odpornost posameznikov. Na podlagi tega so navezanost v odrasli dobi razumeli precej kompleksnejše in bolj sestavljeno iz različnih dejavnikov kot navezanost v zgodnjem obdobju. Ta kompleksnost izhaja iz daljšega časovnega obdobja, ki so ga odrasli preživeli, kamor spada tudi faza adolescence, v kateri se pojavljajo potrebe po čustveni neodvisnosti in pomembnost drugih. Tako so vključili točke, ki se nanašajo na odnose v drugih skupinah (sovrstniki, partnerji, prijatelji). Naprej so gradili na prej omenjenih dimenzijah sebe in drugih ter vključili točke, ki reflektirajo notranje in zunanje dimenzije. Želeli so vključiti tudi lestvico samoporočanja s širino (pogled nase in na druge) in globino (pomenljivost in pomembnost različnih odnosov), ki raziskuje soodvisnost ter psihološko neodvisnost v odnosih. Na koncu AORI predstavlja uporabno merjenje notranjih reprezentacij pomembnih drugih in pogledov nase (Buelow, McClain in McIntosh, 1996). Zgoraj predstavljena teorija navezanosti predstavlja pomembno znanje pri razumevanju vpliva zgodnjih izkušenj na načine ravnanja in čustvovanja v odrasli dobi, predvsem na dogajanje znotraj odnosov, kar posledično predstavlja pomembno znanje za socialne delavce, ki so dejansko ves čas vključeni v odnose s svojimi uporabniki.

4.4.1 Teorija navezanosti v socialnem delu

Teorija navezanosti in z njo povezane raziskave so ustvarile nove načine razumevanja človeškega razvoja in kliničnega dela tudi za socialno delo, najbolj na področju zgodnjih odnosnih izkušenj, ki vplivajo na razvoj osebnosti in prekinejo ugoden psihološki razvoj (Bowlby, 1947). Ob začetku se je socialno delo osredinjalo predvsem na razumevanje, kako odnos med materjo in otrokom vpliva na otrokov celosten čustven in psihološki razvoj, s posebnim poudarkom na rejniških namestitvah, travmatičnih ločitvah in na zanemarjanju, nasilju nad otroki. Okoli leta 1970 se je teorija navezanosti počasi začela integrirati v prakso, skupaj s tem pa so sledile tudi objave v socialnodelovni literaturi, kmalu pa so socialni

delavci in delavke začeli tudi načrtovati, implementirati in objavljati študije navezanosti (McMillen, 1992).

Večina raziskav v socialnem delu skuša povečati vpogled z namenom napredovanja praktičnega dela, področja implementacije pa so zelo široka, od rejništva do hujših težav v duševnem zdravju. Vse skupaj je vodilo do uporabe odzivov, ki temeljijo na teoriji navezanosti. Raziskave so vključevale otroke, mladostnike in odrasle. Glavne ugotovitve predstavljam v preglednici, ki sem jo prilagodil in prevedel po avtorjih Bettmann in Jasperson (2011). Avtorja sta v svojem prispevku opravila pregled obstoječe literature ter zbrala raziskave, ki so ustvarile kvalitativne ali kvantitativne podatke, dodatno pa sta jih razvrstila še po populaciji, ki je bila v raziskavah vključena z namenom predstavitve širine področja.

Raziskave navezanosti otrok

Avtor	Populacija	Metodologija	Rezultat
Andersson, 2005	Otroci, nameščeni v »otroški« dom okoli leta 1980, longitudinalna študija	Polstrukturirani intervjuji, standardizirani vprašalniki, pregled spisov, opazovanje	Otroci z »dobro« socialno prilagoditvijo so imeli z rojstnimi materami varno navezanost, z njimi so ohranjali stik tudi med izkušnjo rejništva Otroci s »srednjo« in »slabo« socialno prilagoditvijo niso bili varno navezani in z materami niso ohranjali stikov med izkušnjo rejništva
Cole, 2005	46 dojenčkov in rejnikov	Intervjuji, standardizirani vprašalniki, opazovanje	Večina opazovanih je bila varno navezana, otroška travma rejnikov je bila pokazatelj nevarne navezanosti (skupaj s stopnjo vključenosti rejnika), pokazatelj varne navezanosti je bilo organizirano okolje in učni

			pripomočki, prilagojeni starosti otroka
Bennett, 2001	15 homoseksualnih parov žensk z enim posvojenim otrokom	Poglobljeni intervjuji	Vsi otroci so razvili navezanost do obeh mater, večina je kazala primarno vez do ene Homoseksualni in heterospolni pari s podobno izkušnjo kažejo izrazito podoben proces navezave odrasel – otrok
Page in Bretherton, 2003	27 deklic pred vstopom v osnovnošolsko izobraževanje; kot del večje študije so primerjali dve skupini deklet, tiste z nizkimi in tiste z visokimi frekvencami reprezentacij navezanosti do očetov	Intervjuji, vprašalniki	Dekleta, ki so kazala močno navezanost do očetov, so kazala tudi plašljiv stil navezanosti do mater, isto skupino so vzgojitelji ocenili kot socialno manj kompetentno

Preglednica 4.3: Raziskave navezanosti otrok v socialnem delu (prirejeno in prevedeno po Bettmann in Jasperson, 2011, str. 219–222)

Raziskave navezanosti mladostnikov

V socialnem delu je bilo opravljenih tudi nekaj raziskav o navezanosti mladostnikov. Hahm je s sodelavci (2003) raziskoval 714 ameriških mladostnikov azijskih korenin z vidika akulturalizacije, navezanosti in uporabe alkohola. Večja kot je bila akulturalizacija, več so mladi uporabljali alkohol. Tisti, ki so bili močneje navezani na starše, pa tudi ob večji akulturalizaciji niso bili bolj podvrženi tveganju za zlorabo alkohola, ampak so bili na podobni stopnji kot manj akulturalizirani vrstniki. Povezavo z alkoholom sta odkrivala tudi Jones in Benda (2004); rezultati so kazali večje tveganje za uporabo alkohola, če oče ni bil prisoten, če se mladostnik z njim ni mogel povezati ali je bil manj navezan.

Turnage je leta 2004 na vzorcu 105 afroameriških mladostnic pokazal neposredno pozitivno povezavo med globalno oceno samopodobe in oceno zaupanja v mater. Schofield in Brown (1999) sta ob študiji petih primerov prikazala, da je za socialne delavke in delavce ključnega pomena poznati tematiko navezanosti v mladostništvu in vzeti v obzir njihovo lastno vlogo varne baze za mladostnike v stiski. Schwartz pa je s sodelavci (2004) raziskoval noseče mladostnice in tiste, ki so že postale mame. Tretjina takšnih mladostnic ni imela pomembnega odnosa z odraslim, ki bi lahko imel starševsko vlogo. Obenem so udeleženske prikazovale močno željo po romantičnih odnosih, ki pa so bili tipično nevarni ter zaznamovani z nasiljem in nevarnimi spolnimi praksami. Udeleženske so imele tudi nizko samopodobo in so se spopadale z depresijo.

Raziskave navezanosti odraslih

Daleč največ raziskav pa je bilo opravljenih na odrasli populaciji, ki jo bom zaradi večje preglednosti prav tako predstavil v preglednici. To sem prav tako priredil in prevedel na podlagi dela avtorjev Bettmann in Jasperson (2011).

Avtor	Populacija	Metodologija	Rezultat
Ben - Ari in Lavee, 2005	248 judovskih in arabskih parov	Standardizirani vprašalniki	Trije tipi diadične navezanosti (varna, plašljiva, nevarna – mešana) in štirje tipi diadičnega nevroticizma (nizek partnerski, visok partnerski, ženin in možev); odkrili so pomembne povezave med navezanostjo, nevroticizmom in kakovostjo zakona.
Bond in Bond, 2004	41 parov	Standardizirani vprašalniki	Pomembnejši pokazatelj nasilja v družini je kombinacija ženske anksiozne in moške zavračajoče navezanosti v kombinaciji s slabšo sposobnostjo

			komuniciranja in reševanja težav
Rodell, Benda in Rodell, 2003	188 moških vojnih veteranov v programih pomoči pri zlorabi substanc	Standardizirani vprašalniki	Zgodnja navezanost na skrbnike je v obratni povezavi s samomorilnimi mislimi, z nizko samopodobo, depresijo, »neporočenostjo«; spolna zloraba pred 18. letom je imela pozitivno povezavo s samomorilnimi mislimi; navezanost in spolna zloraba imata pomembno povezavo z intenzivnostjo in trajanjem zlorabe alkohola in drugih substanc
Lyn in Burton, 2004	184 zapornikov (144 zaprtih zaradi spolnih zločinov)	Samoporočanje, standardizirani vprašalniki	Nearna navezanost je pomembno povezana s statusom spolnega zločinca; nearna navezanost vpliva le na starost žrtve, ne pa na karakteristike zločina.

Preglednica 4.4: Raziskave navezanosti odraslih v socialnem delu (prirejeno in prevedeno po Bettmann in Jaspersen, 2011, str. 225–227)

Kot kaže ta kratek pregled prispevka socialnega dela k teoriji navezanosti, smo pomembno obogatili polje raziskovanja. Razvidno je nekakšno »naravno ujemanje« socialnega dela in koncepta navezanosti; teorija se lepo ujema s perspektivo socialnega dela – človek v okolju (Bettmann in Jaspersen, 2010), z izvirnimi članki in načrti za raziskave pa se krepi celota teorije navezanosti. V socialnem delu so študije razširjene prek vseh obdobij življenja. V otroštvu je največ raziskav usmerjenih na področje rejništva, vpliva staršev, navezanosti ob razvezah ali ločitvah. Mladostništvo zaznamujeta družina in socialno okolje, raziskave pa se usmerjajo na napovedovanje vzorcev navezanosti in duševno zdravje. V odrasli dobi imajo pomembno vlogo: nasilje v družini, zlorabe substanc in kazniva dejanja. Med pregledom

literature sem opazil primanjkljaj pri delu s starimi ljudmi, na kar opozarja tudi literatura (Bettmann in Jaspersen, 2011, str. 245).

Teorija navezanosti je v praktičnem delu uporabna v številnih situacijah, predvsem ob spoznavanju življenjskega sveta uporabnikov, njihovih vedenj in oblik čustvovanja ter ravnanja v odnosih, na tej podlagi pa omogoča boljše poznejše sodelovanje pri reševanju psihosocialnih težav. Socialni delavci smo usposobljeni za pridobivanje informacij, ki jih lahko interpretiramo v kontekstu teorije navezanosti, nato pa na tej podlagi načrtujemo učinkovite strategije za sodelovanje v smeri razvoja varne navezanosti. Ob kombinaciji informacij glede dinamike osebnosti vsakega posameznika in vključevanjem okoljskih dejavnikov lahko pridobimo holističen pogled na življenjski svet uporabnikov, te pridobljene informacije pa združimo s trenutnim dogajanjem v okolju posameznika. Z znanjem in s spretnostmi o vzpostavljanju in razvijanju delovnega odnosa pa se lahko pripravimo na morebiten pojav težav, povezanih z nevarno navezanostjo uporabnikov in posledično s projekcijo v delovni odnos, in jih tudi uspešno rešujemo. S pozornostjo na odtenke v odnosu lahko postanemo varni temelj vsakemu uporabniku. Ob tem velja omeniti pomembnost pogovora o zgodnjih izkušnjah uporabnikov, saj lahko le tako pridobimo informacije, povezane z navezanostjo uporabnikov v otroštvu in posledično vstopanjem v odnose v trenutni situaciji tukaj in zdaj. Bartholomew in Horowitz (1991, str. 241) predlagata, da se vsak odnos začne s pridobivanjem podatkov o zgodnjem življenju uporabnikov, pri čemer vključimo raziskovanje mehanizmov navezanosti, še posebej pa je to pomembno, ko uporabnik očitno kaže znake nevarne navezanosti. Ob tem so pomembna vprašanja glede uporabnikovega doživljanja sebe in drugih, o odnosih s primarnimi skrbniki, sorojenci in drugimi pomembnimi osebami, prav tako pa opazovanje uporabnikovega doživljanja socialnega delavca in načina povezovanja z njim (Sonkin, 2005). Pomembne osebe v otrokovem zgodnjem življenju predstavljajo figure navezave. K njim se otrok zateče po varnost, tolažbo in po podporo; so njihov varen temelj (Bretherton, 1992, str. 759). Na ločitev od teh figur navezave se lahko otrok odzove na dva glavna načina: s hiperaktivacijo (intenzivno zahtevanje pozornosti) ali z deaktivacijo (samopomirjanje). Zgodnje zanemarjanje otrok pogosto pripelje do hiperaktivacije in večjih čustvenih stisk (Mikulincer in Shaver, 2007). Pri ugotavljanju vseh elementov navezanosti nam lahko pomagajo tudi vsi zgoraj omenjeni vprašalniki in testi, ki jih lahko po potrebi vključujemo tudi kot del procesa podpore in pomoči. Med prednosti teorije navezanosti štejemo njeno izrazito kompleksno

teorijo razvoja osebnosti, ki temelji na odnosih in psihološkem razvoju skozi življenje (Howe, Brandon, Hinings in Schofield, 1999). Odnosi navezanosti ne obstajajo v socialni izolaciji, ampak se razvijajo znotraj širšega konteksta skupinske in predvsem družinske dinamike, s tem pa teorija navezanosti potrjuje premik k psihologiji več oseb (Diamond in Marrone, 2003). Pomemben prispevek ima tudi razlaga obrambnih procesov, ki se pojavijo ob travmatičnih dogodkih, kot so: izgube, zanemarjanje ali zavrnitve pomembnih oseb, s čimer se v socialnem delu pogosto srečujemo (Cortina in Mallone, 2003).

Ob vseh prednostih ima tudi ta teorija svoje slabosti oz. do zdaj še ne dovolj raziskana področja. Eden takšnih je gotovo vloga matere in ženske. V naši zahodni kulturi je najpogostejše prvotna figura navezanosti otrokova mati. Ravno na podlagi teorije navezanosti je pogosto mogoče slišati argumente, da naj mati ostane doma po rojstvu otroka, namesto da bi se vrnila na delo. A vendar je zaželeno, da bi imela oba otrokova starša možnost preživeti dovolj časa s svojim novorojenim otrokom. Ob takšnih argumentih postane teorija navezanosti še eno orodje, ki materam nalaga krivdo in veliko skrb za otroka (Cole, 2004). Prav tako težavo predstavlja transformacija specifičnega diadnega odnosa v splošno značilnost posameznika, ki se prenaša prek vseh drugih odnosov, kar teorija navezanosti predpostavlja, a glede tega še ni znanega veliko (Rutter in O'Connor, 1999). Veliko je namreč še treba ugotoviti glede dejanske narave notranjih delovnih modelov, predvsem v povezavi s faktorji posameznikove psihološke odpornosti, ki veliko ljudem omogoči, da presežejo zgodnje stiske. Pomembno je torej zavedanje, da teorija ni nekaj objektivnega, kar človeka določa za vsa obdobja življenja. Vsekakor je teorija navezanosti dober temelj za razumevanje posameznikov, a – kot večina psiholoških teorij – ne nudi razumevanja vsega človeškega vedenja in ravnanja; nujno je, da jo kot takšno tudi uporabljamo. Je torej dobro orodje, nikakor pa ni edina ali temeljna teorija, na podlagi katere bi postavljali vse svoje profesionalno ravnanje.

Na podlagi teoretičnih osnov, opisanih v zgornjih poglavjih, lahko podrobneje spoznamo in razumemo »na odnosu utemeljeno« prakso socialnega dela. V socialnem delu se praktiki na dnevni osnovi srečujejo s težkimi interpersonalnimi situacijami in z ljudmi v stiskah. Ti doživljajo socialne in čustvene težave, pri katerih potrebujejo podporo in pomoč, pri tem pa se dotaknemo edinstvenosti socialnega dela, ki stoji na preseku psihološkega in socialnega konteksta življenja. Ob skrbnem posvečanju socialnemu kontekstu se socialni delavci in

delavke simultano naslanjajo na notranje, pogosto nezavedne dinamike, kar jim pomaga pri ustvarjanju smisla njihovih srečanj z ljudmi. Ob tem postane še jasneje, kako kompleksno in zahtevno je delovati na načine, ki so utemeljeni na odnosu, hkrati pa je lažje razumeti, zakaj je tako težko ohranjati pozornost na odnosu in se je lažje zateči k poenostavljenemu načinu, pri katerem je na prvem mestu usmerjenost v postopke. Takšno ravnanje je preprosto razumeti, če se zavedamo, da se strokovnjaki vsakodnevno srečujejo s stresnimi situacijami, ki sprožajo tesnoba stanja in so obenem locirane v okolju, v katerem ni niti osnovnih potrebščin za življenje. Pomemben izziv tako predstavlja braniti in ohranjati kompleksnost, še posebej kompleksnost človeškega ravnanja, in to kljub močnim pritiskom, da ga poenostavimo (Burke in Cooper, 2007).

Čustveno napeto okolje socialnega dela od praktikov zahteva reflektiranje, kako njihovo ravnanje vpliva nanje kot posameznike in kako na delo, ki ga opravljajo. Ravno zaradi takšnega delovnega okolja v povezavi z okoljem, v katerem je omejen dostop do osnovnih dobrin, je pomembnost odnosa še toliko pomembnejša; odnos lahko postane ključna dobrina in vir moči. Ob tem se pojavi politično vprašanje, ali odnos nadomesti življenjske potrebščine oz. ali zadostna količina gmotnih dobrin zmanjša pomembnost odnosa. Sam menim, da nobena pozicija ni primerna; pripisovanje pomembnosti odnosa ne sme zmanjšati truda za osnovno preskrbljenost ljudi, obenem pa gmotna preskrbljenost ne more rešiti vseh psiholoških, čustvenih stisk. Premišljena in čustveno odprta drža do uporabnikov ima moč ustvarjati spremembe, ne da bi naredili kaj zares posebnega. Ob takšni poenostavljeni izjavi je pomembno poudariti, da delo v odnosu ni lahko ter da od strokovnih delavcev in delavk zahteva primerno usposobljenost za razumevanje kompleksnih dimenzij takšnega dela. Za to socialni delavci potrebujejo konstantno profesionalno podporo, le ob takšnih pogojih pa lahko uporabnikom zagotavljajo in omogočajo materialne in čustvene potrebe (Bower, 2005, str. 14).

Tak model dela nikakor ni nov. Temelji na delu z otroki in duševnem zdravju; na obe vrsti dela je močno vplivala psihoanalitična misel, predvsem od leta 1940 naprej. Obenem se naslanja na psihosocialni model (Hollis, 1964). Ključni elementi tega zgodnjega modela so:

- prepoznavanje, da imajo prejšnje izkušnje vpliv na zdajšnjo naravnost in vedenje;

- razumevanje, da zavestno ne vemo vedno, kako te izkušnje vplivajo na nas;
- realizacija, da so profesionalni odnos in občutki, ki jih sproža, povezani z drugimi izkušnjami, ki niso vedno neposredno povezani in zavestni (Stevenson, 2005, str. 579–580).

Te ideje so pomemben gradnik modela, a je psihoanalitično znanje v želji po inkluzivnem teoretičnem pristopu komplementarno nadgrajeno z idejami sistemske teorije in teorije navezanosti. S tem pridobimo načine razmišljanja in razumevanja kompleksnosti ter variabilnosti načinov, na katere posameznik razvija odnose, in to, kako se povezuje z drugimi v različnih socialnih kontekstih, pozornost pa usmerjamo na njihove prejšnje in zdajšnje odnose (McCluskey in Hooper, 2000). Sprejemanje dveh na videz tako različnih perspektiv, psihoanalitične in sistemske, odklene kreativni potencial, ki ga obe teoriji prinašata. Socialno delo lahko razumemo kot idealen teren, na katerem se lahko ustvari dialog med sistemsko in psihoanalitično teorijo. Od samih začetkov poskušamo zmanjšati razmik med teoretiziranjem in prakso, pri čemer se prepleta osebno in socialno. Ob implementaciji obeh smeri lažje razumemo, kako širši socialni kontekst oblikuje subjektivnost in osebne odnose. Če nobena smer ni izvzeta iz razmišljanja, če se ustvarja dialog in ne le iskanje banalnih podrobnosti (ali razlik), je naše razmišljanje lahko obogateno (Burke in Cooper, 2007).

Ob tem premiku k bolj teoretično inkluzivnemu pristopu je model odgovarjal tudi na ključne kritike, da pretirano patologizira uporabnike, individualizira težave in postavlja socialnega delavca ali delavko v vlogo eksperta. Nekaj bolj radikalno usmerjenih kritikov je v ospredje postavljajo tudi pomanjkanje priznanja širše socialnih, ekonomskih in političnih kontekstov, v katerih ljudje živijo, ter podcenjevanje vpliva strukturnih problemov (revščina, rasizem, homofobija itn.) na življenje posameznikov. Čeprav so kritike utemeljene, so vodile do neželenih premikov v smeri dominantnosti socialnih vplivov, ki pa ne posveča dovolj pozornosti psihološkim dimenzijam. S tem se je izgubilo kritično pomembno ravnotežje med socialno in psihološko perspektivo. Trenutno model »na odnosu« utemeljene prakse naslavlja ravno ta prepad med dvema poloma in je karakteriziran kot (Ruch, Turney in Ward, 2010, str. 21):

- človeško vedenje in profesionalni odnos je integralna komponenta kateregakoli profesionalnega odziva;

- človeško vedenje je kompleksno in večfaktorsko; ljudje nismo le racionalna bitja, ampak imamo afektivne (zavestne in nezavedne) dimenzije, ki hkrati obogatijo in otežijo odnose;
- notranji in zunanji svet posameznika sta prepletena, integrirana (psihosocialno), nismo enodimenzionalna bitja, odgovori na socialne probleme so kritično pomembni za prakso socialnega dela;
- vsak stik v socialnem delu je enkraten, neponovljiv, zato morajo biti tudi odzivi prilagojeni na specifično situacijo vsakega posameznika, družine;
- sodelovalni odnos in spoštovanje posameznika vključujeta prakticiranje inkluzivnih načinov dela in posvečanje delu s perspektive moči.

Verjetno v današnjem času ni socialnega delavca ali delavke, ki ne bi poznala pomena, ki ga ima odnos v procesih podpore in pomoči, vendar se na odnosu utemeljena praksa odnosa loteva na nov, drugačen način. Kot sem predstavil v besedilu, vsaka teoretična smer razume odnos na svojstven način. Ker socialno delo deluje v kompleksnih razmerah, v času, ko je postopkovnost postavljena v ospredje dela, v izrazito interdisciplinarnem okolju, je s tem pogosto podvrženo menjavam političnih in drugih ideologij, ki vplivajo tudi na profesionalno identiteto socialnih delavcev. Ravno zato je tako pomembno ustvarjati teoretična in praktična znanja za delo z odnosi in v odnosih, ki vsebuje znanje širokega spektra področij in teoretičnih smeri, saj je s tem manjša možnost, da bodo zunanji vplivi zamajali naš način dela. Le na tak način bodo lahko socialni delavci ves čas konstantno omogočali podporno in razumevalno okolje, v katerem bodo lahko skupaj z uporabniki soustvarjali rešitve in korake v smeri zelenih izidov.

4.5 Znanje za ravnanje z odnosom – prispevek Carla Rogersa k znanju o odnosu

Rogers je predstavnik in začetnik humanističnih usmeritev v psihoterapiji; za razvoj znanja o odnosu je ključnega pomena tudi njegov prispevek. V nasprotju s Freudom ta namreč ni bil zdravnik in težav posledično ni poskušal zdraviti, ampak se je posvečal osnovnim potrebam, ki jih moramo ljudje nujno zadovoljevati, jih potrebujemo in brez katerih je proces podpore obsojen na neuspeh. V tej kategoriji osnovnih potreb je glavna biti ljubljen. Rogers je menil, da bodo težave ljudi, ki so lačni ljubezni, ki izkušnje biti ljubljen niso imeli, samodejno in

brez težav izginile, ko bodo takšno izkušnjo prejeli. Ob tem je imel v mislih ljubezen, ki so jo v antični Grčiji imenovali Agape, kot nasprotje Erosa. Eros je bil po mnenju Grkov želja po nečem, kar bo osebo izpolnilo in ki vključuje željo po posredovanju ljubljenega objekta. Agape v tem primeru predstavlja nasprotno, torej izpolniti željo ljubljenega, brez pričakovanja oddolžitve, brez obveznosti ljubljenega; vključuje le željo po rasti in izpolnitvi osebe, ki jo ljubimo (Rogers, 1957). Rogers je bil prvi, ki je zvočno snemal srečanja z ljudmi in jih skupaj z učenci analiziral, preučeval ter znanstveno raziskoval proces. Po nešteto urah dela je ugotovil, da stil oziroma smer ni pomembna; pomembno je le posredovanje sporočila uporabnikom, da so končno ljubljene. To sporočilo se najlažje posreduje, če ves čas sodelovanja vključujemo tri elemente. Smo pristni, brezpogojno sprejemamo ljudi in se odzivamo empatično; vse tri je v svoj koncept pomagajočih dejavnikov vključil tudi Drisko (2004), kar sem prikazal v preglednici 2.1.

Empatija oziroma empatično doživljanje je prvi v vrsti ključnih dejavnikov za uspešno delo z ljudmi. Empatija pomeni sposobnost vživljanja v uporabnikova čustva, občutja in doživljanje sveta, sposobnost videti njihovo zgodbo z njihovega zornega kota. To ne pomeni izgubljanja v uporabnikovih občutkih, kot da so naša; pomembna sestavina empatije je diferenciacija naših in njihovih dogajanj; če se izgubimo v tujih občutkih, proces podpore ne more biti uspešen. Diferenciacija nam omogoča, da uporabnikom predstavimo svoje razumevanje njihovega sveta, ki jim običajno manjka. Ob tem je pomembno, da poskušamo prek načina in tona pogovora ves čas sporočati uporabnikom, da odnos jemljemo resno, se zavedamo, razumemo njihove občutke in to tudi sporočamo na način, ki je čim bolj uglasen z ljudmi in njihovimi doživljanji, razpoloženji in vsebino pogovorov, ob razumevanju pa poskušamo tudi razjasniti in razširiti njihova doživljanja.

Avtorji Farber, Brink in Raskin (1996, str. 9) opisujejo Rogersovo delo kot aktivno fokusiranje na osebne pomene besed, kar je konsistentno prinašalo smisel in jasnost v vsa, še tako zmedena sporočila uporabnikov ob iskanju njihove resnice. Ravno s tem je doživljal vse (tudi zmedene) uporabnike kot artikulirane, kar je zelo koristna pozicija za pomagajočega.

Vsa ta tankočutnost nam omogoča hitro zavedanje in popravljanje napak v odzivih, brez pretirane pozornosti nanje in brez zavzemanja obrambne drže. Vse skupaj naj sporoča uporabnikom, da smo z njimi (Rogers, 1957), Najbrž najkoristnejši učinek ohranjanja

empatičnega stika z ljudmi je lažanje porajanja več perspektiv znotraj posameznika. Narativno usmerjenim strokovnjakom (psihoterapevtom in socialnim delavcem) to omogoča pojav edinstvenih izidov in alternativnih zgodb, za k rešitvi usmerjene pa pojav izjem in ciljev, ciljnih izjav (Walker, 2001, str. 42–43).

Brezpogojno pozitivno sprejemanje je drugi izmed dejavnikov in predstavlja prototip ljubečih staršev, ki otroka sprejemajo ne glede na njihova dejanja. Večina, če ne celo vsi, imamo izkušnje, da smo bili pri primarnih skrbnikih sprejeti le v posebnih okoliščinah. Ko smo čutili tisto, kar je bilo zaželeno, ko smo se obnašali skladno s pričakovanji, ko smo izražali želje in impulze, ki niso bili v nasprotju s predstavami skrbnikov. Vse to vodi v naučeno selekcijo in vrednotenje nas samih; če določeno ravnanje ni sprejeto na strani najpomembnejših oseb v naših življenjih, od katerih smo vse življenjsko odvisni, je nesprejemanje le majhen korak stran od ocene naših občutkov kot slabih in nezaželenih, s tem pa postanemo, vsaj deloma, slabi tudi mi. Opisovanje teh dejavnikov seveda predstavlja popolno osebo, ki je zmožna ves čas upoštevati vse omenjene nasvete. To je v nasprotju z nami kot ljudmi, s svojimi občutki, težavami, stališči in s prepričanji, ki jih ves čas prinašamo v odnose z ljudmi. Zato je Rogers vse dejavnike razumel kot kontinuum, ne kot absolutne zapovedi. Kot socialni delavci se ves čas premikamo po kontinuumih posameznih atributov – enkrat se odzivamo boljše, drugič slabše. Učenje vseh pomagajočih poklicev pa v samem bistvu predstavlja naše izboljševanje vseh treh atributov, po Rogersovem mnenju predvsem prek osebne izkušnje s terapijo, pri kateri se spoznavamo s svojimi občutki (Rogers, 1957).

Skladno s postmoderno paradigmo kot pomagajoči nismo oz. ne bi smeli biti motivirani za pomoč uporabnikom pri spremembah. Celoten koncept spreminjanja namreč vključuje določeno mero nezadovoljstva in nesprejemanja tistega, kar je. Namesto tega je naša naloga v konstantni osredinjenosti na proces ustvarjanja prostora za tisto, kar je. S te perspektive je nato uporabnik odgovoren za začetek, usmerjanje in za ohranjanje spremembe. Seveda je to eden izmed najtežjih konceptov za razumevanje, še bolj pa za prakticiranje. Na splošno postmoderni pristopi veliko bolj cenijo uporabnikove izkušnje, prednosti, vire, znanje in moči. Postmoderno usmerjeni strokovnjaki se na te vire naslanjajo, jih krepijo in se osredinjajo na pozitivno, na tisto, kar je mogoče. A znotraj procesa se lahko kažejo tudi težave takšne usmerjenosti na pozitivno, ki kljub dobrohotnosti vključuje tudi določeno mero direktivnosti socialnega delavca. Rogerjanska perspektiva v vsakem trenutku predvideva

odzive terapevta na zgodbo, tj. na tisto, kar je za uporabnika v tistem trenutku pomembno, kar vključuje tudi deficite, pomanjkanje virov, omejujoče kulturne diskurze, negativne občutke skupaj z izjemami, edinstvenimi izidi, z alternativnimi zgodbami. Ob tem lahko hitro pomislimo, da je takšna direktivnost neškodljiva, a vseeno obstaja določen del direktivnosti. Ravno Rogerjanska drža omogoča paradigmatški premik stran od direktivnosti. V teh pristopih je uporabnik stoodstotno odgovoren za ustvarjanje vsebine, pozornosti in smeri pogovora, kar je v kontrastu z usmerjenostjo na moči, vire, emancipacijo postmodernih pristopov. To je ključna točka, ker pozornost, domišljija in dialog, ki so pomembni za ohranjanje konstantnega empatičnega stika, pridobitev globokega razumevanja sveta drugega, za kreativno refleksijo našega razumevanja, ne omogoča časa ali kognitivnega prostora za našo kakršno koli drugo agendo ali interpretativni okvir (Walker, 2001, str. 48, 49).

Pristno odzivanje pomeni, da ves čas preverjamo svoje počutje, občutke, misli, stališča in druga notranja dogajanja, kar lahko povežemo s pozornostjo na kontratransferne občutke in opazimo, da govorimo o istem dogajanju z drugimi besedami. V pristnost spada tudi sporočanje naših notranjih dogajanj z nekaj pomembnimi opozorili. To nikakor ne pomeni, da vsak svoj občutek podelimo z ljudmi, ker se lahko v takšnih primerih obrne pozornost uporabnika na nas, kar pa je ravno popolno nasprotje namena naših srečanj. Pomembnejše je, da ohranjamo naravno mimiko, ki sledi našim mislim, in da se teh zavedamo, jih ob primernih trenutkih sporočamo na način, ki bo krepil odnos, o vztrajnejših slabih občutkih do ljudi pa spregovorimo na superviziji ali lastni terapiji (Rogers, 1957).

Večje število avtorjev (Anderson, 2001; Snyder, 2002; Bott, 2001) povzema Rogersove ugotovitve in jih aplicira v postmoderno paradigmo dela z družinami. Anderson (2001, str. 356) meni, da bi Rogers s svojo strastno navdušenostjo nad alternativami za tradicionalnimi metodami znanstvenega poizvedovanja gotovo šel v smeri postmoderne, socialnega konstruktivizma. Znotraj družinskih terapij še danes ostajajo žive ideje Rogersa. Strokovnjaki naj bi sistematično asistirali uporabnikom pri razvijanju sposobnosti poslušanja drug drugega z nepogojnim pozitivnim upoštevanjem, s spoštovanjem in z natančnim empatičnim razumevanjem. Uporabniške sisteme spodbujajo k izražanju njihove lastne perspektive s pristnostjo (skladnostjo), subjektivnostjo (z vidika ne vedeti), sočutnim dialogom in z radovednostjo. Uporabnike vodijo k pogovoru na medsebojno empatičen

način, usmerjen na reševanje, raztapljanje problemov, z medsebojno preoblikujočim dialogom vse do takrat, ko družine znajo in zmorejo same (Snyder, 2002, str. 318).

O koristnosti in uporabnosti Rogersovih metod sta pisala tudi O'Hanlon in Beadle (1994), ki sta poudarjala, da je priznanje uporabnikove realnosti prvi korak pri odpiranju novih možnosti. Andersonova (1997, str. 152–160) pa na prvo mesto postavlja aktivno poslušanje, razumevanje, vzdrževanje povezanosti in sledenje uporabnikovemu vodstvu, pridruževanju njegovi zgodbi na mestu, na katerem je. Pomembno se ji zdi ustvarjati prostor za zgodbo, poglobitev vanjo in ji nato seveda slediti, s čimer se ohranja povezanost. Prav povezanost pa ima pomembno vlogo pri preseganju fiksiranih pozicij in oplemenitenju dialoga. Vse to je konceptualno podobno Rogersovim metodam. Odziv na uporabnikovo zgodbo pa nato omogoča soustvarjanje novih pomenov (Anderson in Goolishian, 1992).

Kot lahko vidimo, je Rogersov prispevek še vedno pomemben, in to ne le z vidika »nasprotja« hladnejšega, medicinskega jezika psihoanalize, ampak tudi kot osnova veliko postmodernih pristopov, ki jih danes uporabljamo v socialnem delu in psihoterapiji. Ob spoznavanju njegovih idej in idej njegovih naslednikov opazim jezik in osnove socialnega dela (predvsem sodelovanja z družinami), pa naj bo to sprejemanje uporabnikovega sveta z njegove pozicije, ne od tam, kjer mi mislimo, da bi moral biti, spodbujanje (odkrite) komunikacije ali poslušati z vidika ne vedeti.

4.6 Koncept delovnega odnosa soustvarjanja

Ob ukvarjanju z odnosi v procesih podpore in pomoči, vsem dogajanjem znotraj njih ter vseh različnih teoretičnih opredelitvah in pogledih je pomembno predstaviti tudi slovenski koncept delovnega odnosa soustvarjanja. Koncept predstavlja temeljno znanje o ravnanju, ko sodelujemo s posamezniki, z družinami ali s skupinami, in okvir delovanja v socialnem delu v Sloveniji. Utemeljila ga je Čačinovič Vogrinčič (npr. 2008, 2011, 2015) ter ga med svojim delovanjem s sodelavci ves čas razvijala in nadgrajevala. »Odnos med socialno delavko in uporabnico definiramo kot delovni odnos, ki je opora socialni delavki, da vzpostavi pogovor, ki omogoči raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov« (Čačinovič Vogrinčič 2008, str. 17). Kot je razvidno iz citata, je delovni odnos znotraj tega koncepta razumljen kot opora, ki

omogoča socialni delavki, da z uporabniki sodeluje in raziskuje. Uporabniki in socialni delavci so v konceptu delovnega odnosa definirani kot sodelavci v skupnem projektu z nalogo, da soustvarijo deleže v rešitvi; vsako sodelovanje je definirano kot izviren delovni projekt pomoči. Koncept delovnega odnosa je osnova, na kateri temelji socialno delo, in služi socialnim delavcem kot opora za vzpostavljanje pogovora, pri čemer sta mogoča raziskovanje in soustvarjanje rešitev ter premikov v smeri želenih izidov. Koncept delovnega odnosa soustvarjanja slovenski socialni delavci doživljajo kot njihovo temeljno privzeto teorijo delovanja (Mešl, 2010, str. 9).

Delovni odnos soustvarjanja pa dopolnjuje koncept izvirnega delovnega projekta pomoči. Vsak proces podpore in pomoči lahko poimenujemo kot projekt, vsak projekt sodelovanja pa je izviren, saj ga skupaj z udeleženi soustvarimo v delovnem odnosu. Upoštevamo značilnosti uporabnikov, vpletene in nevpletene v proces, želje ter potrebe udeleženi. Nikakor ne moremo delati na isti, vnaprej predviden način z dvema različnima uporabnikoma. »Projekti so delovni, ker konkretizirajo v vsakdanjem jeziku in v vsakdanjem življenju ljudi dogovorjene spremembe, naloge, delež posameznika in roke skupaj z dogovorom za naslednji sestanek. Poudarek je na delu, torej na sodelovanju, na aktivnostih, ki sledijo iz opravljenega dela v delovnem odnosu« (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 24).

Vsako sodelovanje opisujemo s projekti; ker potekajo kontinuirano, niso le enkratna srečanja, tečejo torej v času. Ključna pri tem je predvsem naša usmerjenost, naše refleksije opravljenega dela; vsakič znova delamo in zapisujemo konkretne naloge v smeri želenih izidov, obenem pa vedno tudi ugotovljene razlike, rezultate svojega skupnega dela, ki težijo proti želenim rešitvam. Vse to soustvarjamo skupaj s svojimi sogovorniki, s tem tudi njim omogočimo boljši vpogled v učinke našega sodelovanja. Pri vsem tem pa se moramo najprej dogovoriti, kam želimo priti, kaj se mora spremeniti, da se bodo naši projekti lahko končali. Vsakič znova torej preverjamo, kaj so želeni izidi, kateri so cilji našega sodelovanja, končni cilj pa je vedno ta, da uporabnik zmore naprej sam (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 24–25).

Vsak delovni odnos soustvarjanja je sestavljen iz več medsebojno povezanih konceptov, ki jih najprej naštejemo, nato pa vsakega posebej predstavim.

- Dogovor o sodelovanju
- Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev (Lüssi, 1990)

- Osebno vodenje (Bouwkamp in de Vries, 1995)
- Etika udeležnosti (Hoffman, 1994)
- Perspektiva moči (Saleebey, 1997)
- Znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993; Čačinovič Vogrinčič, 2005)
- Ravnanje s sedanjostjo in koncept sonavzočnosti (Andersen, 1994)

Tekom razvoja je koncept delovnega odnosa soustvarjanja pridobil: »Značilnosti transteoretičnosti oz. specifične nespecifičnosti, sistematične nesistematičnosti.« (Šugman Bohinc, 2016, str. 118) in tako postal transteoretični konstrukt teorije prakse (Šugman Bohinc, 2016, str. 125).

4.6.1 Dogovor o sodelovanju

Dogovor o sodelovanju je prvi korak v vsakem delovnem odnosu, ki ga ni mogoče začeti brez dogovora. Dogovor o sodelovanju si lahko predstavljamo kot ritual, s katerim ustvarimo prostor za soustvarjanje, s tem, da postavimo okvire, v katerem se bo delovni odnos odvijal. Vsak dogovor mora vključevati nekaj osnovnih elementov. Vsi udeleženi z dogovorom privolijo v sodelovanje, se torej strinjajo s tem, da so vključeni v proces podpore in pomoči ter da bodo vanj enakovredno vključeni. Strinjajo se, da sodelovanje poteka tukaj in zdaj. Prav tako sta vključena časovna komponenta (koliko časa imamo na voljo) in način, na katerega bomo delali. Naloga socialne delavke je tudi predstaviti vlogo vseh vključenih v proces, torej vlogo socialne delavke in vlogo uporabnikov (Čačinovič Vogrinčič, 2008). Te osnovne elemente pa seveda vsaka socialna delavka predstavi na svoj način, ki je prilagojen njej in uporabniku ter ni scenarij, ki bi ga vsakič le prebrala. Pomembno je, da vključuje jezik socialnega dela, osebni jezik socialne delavke in – če je že mogoče – tudi jezik uporabnika. V dogovor o sodelovanju lahko vključimo veliko različnih sestavin, odvisno od načina dela socialne delavke in njenih preferenc. Skladno s temo mojega dela lahko že v sam dogovor o načinu sodelovanja vključimo razmisleke o dejavnikih sprememb, predvsem kot osnovno pozornost na vse, kar pripomore h korakom v smeri zelenih izidov. Uporabnike lahko povabimo k sprotni refleksiji in rednemu deljenju njihovih lastnih ugotovitev o procesu podpore in pomoči. Pri tem lahko pomaga vključevanje sprotne refleksije procesa podpore

in pomoči, že v dogovoru pa uporabnikom to povemo in jih tudi s tem že usmerimo na večjo refleksijo lastnega doživljanja procesa.

4.6.2 Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev

Instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev sta gotovo koncepta, na katerih temelji vsak delovni odnos, povzeta pa sta po Lüssijevem delu (1990). Lahko si predstavljamo uporabnika, ki vstopi v proces podpore in pomoči z nekim bolj ali manj definiranim opisom problema. Če sodelovanje poteka z družino, je teh definicij toliko, kot je članov družine. K vsem tem definicijam se nato pridruži še socialni delavec, ki doda svoj strokovno podkrepjen pogled na predstavljen problem. Prek dialoga in sodelovanja je nato mogoče soustvariti skupno definicijo problema in tudi definiranje udeležnosti vsakega posameznika pri soustvarjanju rešitev (Čačinovič Vogrinčič, 2008). S sprejetjem takšne, skupne definicije problema postane vsaka oseba udeležena v rešitvi zaradi operacionalnosti instrumentalne definicije problema, ki skupaj s strinjanjem določa tudi delne cilje in korake na poti reševanja problema. Vsak udeleženec s tem dobi svoje naloge ravnanja (Lüssi, 1990). Takšna, skupno definirana in sprejeta, postane tudi instrument v procesu podpore in pomoči, s katerim udeleženi rešujejo problem. Vanjo torej vključimo tudi cilje in naloge, instrumentalno definicijo problema pa ves čas prilagajamo novim situacijam in razvoju dogodkov (Lüssi, 1992). Prav tako lahko v instrumentalno definicijo problema vključimo uporabo zgodnjih izkušenj, uporabnike povabimo k pripovedovanju o njihovem življenju, brez omejitev glede časa in dela življenja, prav tako lahko že razložimo pomembnost določenih faz življenja in njihov vpliv na zdajšnje življenje, s tem pa odpiramo raziskovanje na drugi ravni.

4.6.3 Osebno vodenje

Osebno vodenje je koncept, ki sta ga razvila Bouwkamp in de Vries (1995); predstavlja enega izmed zahtevnejših konceptov za ravnanje v praksi. Dejansko vsako sodelovanje socialne delavke in uporabnika je, vsaj do določene mere, osebno. Vsako srečanje dveh oseb je osebno. To pomeni, da se socialna delavka v proces podpore in pomoči vključuje tudi osebno,

ne le strokovno oz. z ohranjanjem neke figure strokovnjakinje, katere edino delo je sledenje formalnopravnim smernicam. Socialna delavka, ki proces vodi osebno, si ustvari svojo podobo uporabnikovega življenja, problemov, s katerimi je prišel, vzrokov za probleme in tudi načinov, na katere bi lahko prišli do rešitev. To pomeni, da uporabnikove razlage seveda posluša in sprejema, si pa ustvari tudi svojo sliko, ki temelji na strokovnem znanju in izkušnjah. Ob tem je socialna delavka ves čas odprta za izmenjevanje mnenj, opazanj, misli in občutkov. S tem lahko vsi vključeni raziskujejo razhajanja v njihovih doživljanjih, socialne delavke pa se lahko ustavi in raziskuje svoje občutke in misli ter jih uporabi v delovnem odnosu (Bouwkamp in de Vries, 1995). Osebno vodenje pa je tudi deljenje osebnih zgodb in izkušenj socialne delavke, ki jih podeli uporabnikom z namenom razširitve pogleda in ponujanja alternativnih možnosti za rešitev (Čaćinović Vogrinčič, 2008). Osebno vodenje je zame koncept, ki je najpomembnejši za delo z odnosom, saj je ravno to srečanje dveh oseb, vsake s svojo zgodbo in izkušnjami. Ravno ta koncept je tisti, ki daje osnovo pomembnosti razumevanja in vključevanja zgodnjih izkušenj vseh vpletenih. Ob tem se sprašujem, kako naj socialna delavka uporabi in raziskuje svoje občutke, če ni odprta za lastno raziskovanje, če tudi sebe ne pozna dovolj dobro. Ob vključevanju osebnih izkušenj in občutkov pa še toliko bolj stopi v ospredje pomembnost podpornih mehanizmov, intervizije in supervizije, s čimer lahko socialne delavke raziskujejo, na kak način deliti zgodbe, zakaj jih podeliti, kako to vpliva nanje in na delovni odnos; iščejo odgovore na veliko drugih vprašanj, ki se pojavijo ob takšnem načinu dela.

4.6.4 Etika udeležnosti

Koncept etike udeležnosti sledi idejam socialnega konstrukcionizma; avtor Hoffman (1994) s tem konceptom opozarja na razmerja moči v procesih socialnega dela. Socialnim delavkam predlaga, da odstopijo od prepričanja, da imajo strokovnjaki v rokah vse resnice in rešitve ter da s tem odstopijo od moči, ki jim ne pripada. Šele s takšnim odstopom moči lahko socialna delavka resnično postane sogovornica in soustvarjalka v procesu, namesto moči pa uporablja raziskovanje skupaj z uporabniki (Čaćinović Vogrinčič, 2008). Etika udeležnosti nadomešča iskanje vzrokov, ki so plod univerzalnih resnic, s čimer se skuša dotakniti tudi skritih razmerij moči, ki se lahko skrivajo v takšnem početju. V konceptu je vključeno tudi

mnenje, da naj bi bila vloga strokovnjaka v svobodni družbi omejena le na prinašanje tehničnih informacij, ki jih uporabniki potrebujejo, da se lahko na njihovi podlagi odločajo svobodno in skladno z lastnimi vrednotami (Freidson, 1972, str. 382), s čimer se v nadaljevanju prispevka strinja tudi avtor koncepta etike udeležnosti Hoffman (1994, str. 22). Ta koncept se mi zdi izjemno kompleksen in zahteven, saj prinaša pomembne informacije, ki pa so lahko razumljene na različne načine. Ideja odstopanja od moči, ki nam ne pripada, je zame ena izmed najpomembnejših; le tako lahko sodelovanje poteka v enakovrednem odnosu, na drugi strani pa je zame osebno sporen drugi del, v katerem iz sodelovanja izključuje iskanje vzrokov in omejuje strokovnjaka na prinašanje informacij. Iskanje vzrokov namreč razumem kot sodelovalen proces in nikakor ne način, prek katerega ljudem sporočimo, kaj mi menimo, da so vzroki. Prek takšnega načina krepimo moč uporabnikov in spodbujamo uporabo orodij, s pomočjo katerih si lahko pomagajo sami. Tako krepimo odnos ter ob priznanjih, da tudi mi ne poznamo vzrokov, vključimo sebe in svojo človečnost. Pusto podajanje informacij pa je zame povsem v neskladju z vsem, kar predstavlja koncept delovnega odnosa soustvarjanja in vso literaturo, ki kot enega izmed glavnih dejavnikov sprememb navaja odnos. Če smo samo podajalci informacij, nas uporabniki niti ne potrebujejo, s tem izgubimo človečnost in smo bolj podobni spletnemu iskalniku kot socialnemu delavcu.

4.6.5 Perspektiva moči

Avtor koncepta perspektive moči je Saleebey (1997); podobno kot etika udeležnosti zahteva nov način razmišljanja. Perspektiva moči je skoraj diametralno nasproten način delovanja; od osredinjenosti na probleme se usmerimo na tisto, kar je mogoče, v težkih in bolečih izkušnjah pa iščemo upanje in možnosti za spremembo. V tem lahko vidimo izraz začetkov tega koncepta, ki je bil prvotno razvit za delo na področju duševnega zdravja, pozneje pa se je zaradi poosebljanja vrednot socialnega dela razširil tudi na druga področja. Tako je namesto zapletenih pogovorov o težavah in diagnozah ljudi, pozornost namenjena podpori in pomoči pri prepoznavanju in spoštovanju virov moči, ki jih ljudje že imajo. Proces pogovora pa je namenjen odkrivanju moči in iskanju načinov, na katere jih lahko uporabijo (Weick, Rapp, Sullivan in Kisthardt, 1989, str. 354). Na podlagi koncepta smo v prakso prenesli veliko načinov dela. Sledimo optimističnemu pogledu in ločujemo ljudi od

problemov; osredinjamo se na tisto, kar ljudje že imajo in lahko uporabijo, gradimo sodelovalne odnose, spodbujamo ljudi k prevzemanju nadzora nad lastnim življenjem in pomagamo ustvarjati skupnosti, ki bodo ljudem v oporo (Healy, 2005). Na tak način lahko cenimo pozitivne značilnosti in sposobnosti, ki jih uporabniki izražajo. Obenem pa smo pozorni, kako lahko vire posameznika in družbe razvijamo in vzdržujemo (Weick, Rapp, Sullivan in Kisthardt, 1989, str. 352). Saleebey pa je razvil tudi zelo znani in uporabni leksikon moči, v katerega je vključil sedem načel:

- opolnomočenje oz. krepitev moči – podpora uporabnikom pri odkrivanju lastnih virov moči;
- včlanjenost/članstvo – vključevanje ljudi v družbo;
- odpornost oz. okrevanje – vsak človek je zmožen okrevati po bolečih izkušnjah in pridobiti sposobnosti za lažje spoprijemanje z nadaljnjimi težkimi situacijami;
- celjenje in celovitost – to načelo se nanaša na človeško, naravno sposobnost za ozdravljenje;
- dialog in sodelovanje – temeljni princip sodelovanja z uporabniki in glavno orodje krepitev moči;
- odpoved ne verjetju – odločitev, da bomo ljudem verjeli tisto, kar pripovedujejo (Saleebey, 2009, str. 9-15)

Delo s perspektive moči je uveljavljen način opravljanja socialnega dela in ima pomembno mesto tudi pri dejavnih sprememb. Že osnovno načelo, podpora uporabnikom pri odkrivanju lastnih virov, je usmerjena v odkrivanje dejavnikov sprememb, v tem primeru dejavnikov, specifičnih za vsakega uporabnika posebej. Tudi naslednja načela so po mojem mnenju povezana s temo mojega dela v več pogledih. Vključenost v družbo gotovo spodbuja dejavnike sprememb, predvsem tiste, ki so povezani z dogajanjem zunaj sodelovanj socialnih delavcev in uporabnikov. V preostalih načelih pa lahko najdemo osnovo, zakaj so dejavniki sprememb sploh prisotni, saj prek teh načel verjamemo, da so ljudje zmožni okrevati in spreminjati svoj življenjski svet. Zadnji dve načeli pa zame opredelita pomembnost kakovostnega odnosa, ki je mogoč samo v dialogu in sodelovanju na način, pri katerem ima uporabnikovo pripovedovanje ključno mesto.

4.6.6 Znanje za ravnanje

Znanje za ravnanje je naslednji izmed elementov, ki sestavljajo koncept delovnega odnosa soustvarjanja. Za vsebino mojega dela se mi zdi še posebej pomemben element, saj je nekaj poglavij teoretičnega dela namenjenih tudi predstavitvi teorij, ki nas lahko podprejo kot znanje za ravnanje. Sicer je koncept znanja za ravnanje razvil Rosenfeld (1993), z njim pa opisuje znanje, ki ga v socialnem delu pretvarjamo oz. prevajamo v akcijo. Posebnost znanja v socialnem delu je izjemna širina, saj poleg specifičnega, socialnodelovnega znanja uporabljamo tudi obsežno znanje z drugih področij, kar izhaja iz posebnosti socialnega dela, ki upošteva človeka kot celoto, s tem pa posega tudi na področja psihologije, sociologije, filozofije in na veliko drugih. Vse to znanje, pridobljeno iz drugih strok, pa moramo pretvoriti v jezik socialnega dela in osebni jezik uporabnikov; le na tak način lahko znanje postane tudi znanje za ravnanje. To je bilo tudi zame pomembno vodilo pri predstavljanju znanja, ki trenutno ni močno vključeno v teorijo in prakso socialnega dela, saj sem želel prikazati, da je to mogoče in da lahko s tem socialni delavci pridobimo nova orodja, ki bodo koristila uporabnikom.

4.6.7 Ravnanje s sedanjostjo in koncept sonavzočnosti

Še zadnji izmed elementov koncepta delovnega odnosa soustvarjanja je ravnanje s sedanjostjo, v katerega sodi tudi koncept sonavzočnosti, ki ga je opredelil Andersen (1994). Tudi ravnanje s sedanjostjo je element, s katerim sem se precej ukvarjal v tem delu, saj sem pomemben del namenjal preteklosti. Sedanjest je sicer v procesih podpore in pomoči čas, ko smo skupaj z uporabniki; to je čas, namenjen sodelovanju. V sedanjosti raziskujemo socialno mrežo ljudi, iščemo vire moči in soustvarjamo spremembe. Na podlagi tega elementa je preteklost pomembna za odkrivanje preteklih pozitivnih izkušenj in izjem v ravnanju. Ob tej definiciji sem imel sicer sam največ težav. Raziskoval sem namreč zgodnje izkušnje vpletenih v procese podpore in pomoči, ki pa so, poleg pozitivnih izkušenj, sestavljene tudi iz bolj neprijetnih, tudi travmatičnih izkušenj, ki – kot sem prikazal v besedilu – močno vplivajo na človeka in njegovo življenje v sedanjosti. Anderson (1994, str. 66) opredeljuje koncept sonavzočnosti kot navzočnost v poslušanju, pri čemer smo na voljo za sočutnost in pogovor. To pa vsebuje sočutnost tudi za težke in boleče izkušnje, o katerih želijo ljudje

govoriti. Pomembna sta zavedanje dragocenosti procesa tu in zdaj ter omogočanje izkušnje odnosa uporabnikom v danem trenutku. Zdi pa se mi, da ob ravnanju v praksi včasih zmanjka zavedanje, da v ta trenutek vstopa tudi preteklost, za katero moramo znati odpreti prostor. Tako želim opozoriti na ravnanje s sedanjostjo, pri čemer lahko preteklost uporabljamo kot orodje, s katerim lahko izboljšamo sedanjost, vendar brez pretiranega poudarjanja pozitivnih izkušenj in ne ukvarjanja z bolj neprijetnimi, ampak sprejemanja, da smo ljudje kot celota kompleksna bitja z raznolikimi izkušnjami, s čimer se moramo kot socialni delavci naučiti ravnati, če resnično želimo biti v sedanjosti s človekom kot celoto.

Koncept delovnega odnosa sem predstavil zaradi ključne vloge, ki jo ima v slovenskem socialnem delu, in ker se povezuje z eno izmed ključnih tem te doktorske disertacije, odnosom. Skozi celoten teoretični del sem poskušal sistematično predstaviti dozrajšnja spoznanja o dogajanju v odnosu, njegovi pomembnosti in o kompleksnosti, ki jo nosi ta pogosto uporabljen termin. Kakovosten odnos je eden izmed glavnih dejavnikov sprememb, ki se povezuje tudi z drugimi dejavniki; veliko jih je medsebojno zaradi izjemne prepletenosti dejansko nemogoče ločiti. Pomembno mi je opozoriti na prepletenost glavnih predstavljenih teorij s socialnim delom, predvsem pa veliko skupnih točk psihoanalize in socialnega dela. Obe znanosti v ospredje postavljata pomembnost kakovosti odnosa, ki se razvije med strokovnjakom in uporabnikom. Čeprav uporabniki pogosto ne pridejo do socialnih delavcev z željo po iskanju odnosa, ampak iščejo bolj praktično podporo, kot socialni delavci razumemo pomembnost nudenja podpore v odnosu, kar prek izkušnje cenijo tudi uporabniki. Prav tako želijo strokovnjaki obeh smeri razumeti človeška bitja in dogajanja med njimi, pri čemer sta si lahko v medsebojno pomoč, saj ena posveča veliko pozornost notranjim dogajanjem, druga pa se bolj osredinja na socialno dogajanje. Kot tretjo veliko podobnost pa vidim v razumevanju pomembnosti komunikacije, torej pridobivanja razumevanja o dogajanju prek besednega in nebesednega komuniciranja. S tem se ustvarjajo povezave med ljudmi, obenem pa sam pogovor prinaša spremembe in prispeva k celjenju uporabnikov. Raziskovalni del doktorske disertacije sledi v naslednjem poglavju.

5 Empirični del

5.1 Opredelitev problema

Raziskovanje dejavnikov sprememb nam lahko omogoči večje razumevanje, kaj v procesih podpore in pomoči deluje, s tem znanjem pa lahko sodelovanje z uporabniki bolje prilagodimo potrebam uporabnikov (Elliott in James, 1989; McLeod, 2003; Norcross, 2011). Dejavnike sprememb je smiselno raziskovati, da ugotovimo, kaj prispeva k učinkovitosti in uspešnosti procesov podpore in pomoči, s tem pa lahko izboljšamo tudi uporabniško izkušnjo in delujemo v smeri prilagoditve potrebam uporabnikov. V socialnem delu so dejavnike sprememb raziskovali: Drisko (2004), Forrester (2013), Smith, Wilkinson in Gallagher (2013), Munford in Sanders (2015), Jagrič (2016). V teh raziskavah se kot glavna dejavnika sprememb pojavljata odnos in lastnosti socialne delavke. V odnosu so pomembna medsebojna čustva in naravnost udeležencev procesa (Gelso in Carter, 1985), na kar pa v veliki meri vplivajo zgodnje izkušnje (Asch, 2004; Bohak, 2009; Aldgate, 2009; Ruch, Turney in Ward, 2018).

Avtorico Klein (1949, 1960) razumemo kot eno začetnic teorije objektnih odnosov, ki se ukvarja z razvojem osebnosti v povezavi z zgodnjimi medosebnimi odnosi in izkušnjami (Žvelc, 2011), kamor spadajo izkušnje v primarni družini (kot najpomembnejši dejavnik) (Unicef, 2007; Shonkoff in Philips, 2004), izkušnje s skupnostjo, šolo in drugi pomembni dogodki v razvoju (Hertzman, 2010). Psihoanalitična misel je bila okoli leta 1920 pomembna pri profesionalizaciji socialnega dela, ko je ponudila teorijo osebnosti in človeških težav, s tem pa povečala razumevanje uporabnikov (Woodroffe, 1971). Hkrati so se pojavile tudi kritike, da se socialno delo preveč posveča notranjemu življenju, zanemarja pa skupnostne, socialne vidike, ki so primarni fokus socialnega dela (Hamilton, 1958). Tako so naraščajoči klici in boji socialnih delavcev k enakosti vseh skupin ljudi, skupaj s splošnim nezaupanjem medicinskemu modelu, vodili v zaton psihoanalitične misli znotraj socialnega dela (Goldstein, 1996). Spremembe v teoriji in praksi socialnega dela so bile velike – iz prejšnjega velikega spoštovanja psihoanalize do oddaljenosti, skorajšnjega prezira, ki se kaže še danes (Meyer, 2000), kljub napredku psihoanalize, ki v zdajšnjem času upošteva celotnega človeka in skupnost ter se posveča transferju in odporom (kot glavnemu orodju psihoanalize) tukaj in

zdaj, v kontekstu interakcij med udeleženi (Goldstein, 1995, 2001). Z umikom znanja in izkušenj psihoanalize je socialno delo prikrajšano za pomemben del znanja, predvsem del o dogajanju znotraj odnosa med strokovnjakom in uporabnikom ter poznavanjem povezav med dogajanjem tukaj in zdaj ter preteklimi izkušnjami.

Na podlagi primanjkljaja raziskav o dejavnikih sprememb v socialnem delu sem želel raziskati, kaj so dejavniki sprememb v socialnem delu, v povezavi s tem pa intersubjektivnost med socialno delavko in uporabnikom, ki je ključna za razvijanje delovnega odnosa. Pri tem mi je bilo pomembno tudi, kako in koliko socialni delavci ter delavke pri vodenju procesov podpore in pomoči vključujejo znanje o vplivih zgodnjih izkušenj na sodelovanje z uporabniki.

5.2 Teze z raziskovalnimi vprašanji

Na področju psihoterapije so raziskovanju dejavnikov sprememb posvečali veliko pomembnost: Luborsky, Singer in Luborsky (1975), Lambert (2007), Kazdin (2009), Sharpless in Barber (2012), Christian, Safran in Muran (2012), Greenberg in Elliot (2012), Lundh (2014), v socialnem delu pa te teme nismo dovolj raziskali. V slovenskem okolju je bila izvedena ena raziskava na področju socialnega dela z družino (Jagrič, 2016); tudi v tujini takšnih raziskav primanjkuje, saj obstaja le nekaj študij, ki se ukvarjajo s to tematiko (Drisko, 2004; Forrester, 2013; Smith, Wilkinson in Gallagher, 2013; Munford in Sanders, 2015). V socialnem delu raziskovalci ugotavljajo veliko pomembnost odnosa in lastnosti socialne delavke za doseganje želenih izidov (Forrester, 2013; Smith, Wilkinson in Gallagher, 2013; Munford in Sanders, 2015; Jagrič, 2016). Pomembno vlogo pri doseganju sprememb ima tudi placebo, prepričanje ljudi, da proces podpore deluje (Kirsch, 2005; Benedetti, 2014; Wampold in Imel, 2015). Na podlagi pregleda obstoječih raziskav sem postavil prvo tezo:

Teza 1: Procesi podpore in pomoči v socialnem delu so povezani z različnimi dejavniki sprememb.

Na podlagi prve teze sem si kot izhodišče zastavil dve raziskovalni vprašanji:

RV 1: Kateri so dejavniki sprememb v procesih podpore in pomoči ter kako so povezani z vzpostavljanjem in vzdrževanjem delovnega odnosa?

RV 2: Ali socialni delavci in uporabniki prepoznavajo dejavnike sprememb in kako je prepoznavanje povezano z nadaljnjim sodelovanjem?

Posvečanje zgodnjim izkušnjam krepí razumevanje načinov, na katere se je gradila uporabnikova preteklost (Joseph, 2013), ki je ves čas prisotna v nezavednih fantazijah (O'Shaughnessy, 2013), vpliva na odnos in doživljanje vpletenih. Pomembna sta razumevanje transferja, tesnobe, obramb in pričakovanj, kar temelji na zapuščini Klein (Harris, 2005), in pogovor o transferju okolja, ki vključuje razumevanje pričakovanj, ki jih imajo uporabniki do socialne delavke in ustanove, v kateri sodelovanje poteka (Coren, 2001; Karpetis, 2010).

Na tej teoretični podlagi sem postavil drugo tezo:

Teza 2: Intersubjektivni prostor delovnega odnosa je povezan z zgodnjimi izkušnjami vseh vpletenih v proces podpore in pomoči.

Na podlagi druge teze sem si kot izhodišče zastavil tri raziskovalna vprašanja:

RV 3: Kako so zgodnje izkušnje vseh vpletenih v proces podpore in pomoči povezane z dejavniki sprememb?

RV 4: Kako se kažejo povezave zgodnjih izkušenj z vzpostavljanjem in razvijanjem osebnega stika?

RV 5: Ali socialni delavci in delavke prepoznavajo teme, ki so povezane z njihovimi in uporabniškimi zgodnjimi izkušnjami, ter kako se na njih odzivajo?

5.3 Vrsta raziskave

To je raziskava združenih metod (Creswell, 2003), pri čemer sem uporabil metodološko triangulacijo in triangulacijo podatkov (Denzin, 1978, str. 291–305). Je eksplorativna oz. poizvedovalna raziskava v obliki poglobljene študije primerov procesov in postopkov pomoči. Je pluralna oz. komparativna študija primera (Mesec, 1998). V prvem delu raziskave

sem uporabil metodo opazovanja, s čimer sem pridobil neposredne podatke o dogajanju znotraj delovnega odnosa, ki niso bili predhodno podvrženi samorefleksiji uporabnikov. V drugem delu sem z intervjuji pridobil podatke, temelječe na dogajanju znotraj opazovanih procesov. V tretjem delu raziskave sem nadgradil pridobljene podatke iz prvih dveh faz s pomočjo fokusnih skupin z uporabniki in s socialnimi delavci, ki predhodno niso bili vključeni v raziskavo.

5.4 Populacija in vzorec

Populacijo raziskave predstavljajo vsi socialni delavci in socialne delavke v Republiki Sloveniji, ki so bili med trajanjem raziskave (raziskava je potekala med novembrom 2020 in junijem 2022) zaposleni na področjih, ki se ukvarjajo s podporo in pomočjo ljudem in ki samostojno izvajajo svetovalne pogovore, ter uporabniki socialnovarstvenih storitev v Republiki Sloveniji, ki so bili med trajanjem raziskave vključeni v procese podpore in pomoči. Za vzorčenje sem uporabil priložnostni, neslučajnostni vzorec socialnih delavk in delavcev ter uporabnikov, ki so bili pripravljeni sodelovati v raziskavi. Prostovoljna izbira za sodelovanje v raziskavi (s poznavanjem obveznosti, ki jih je to sodelovanje prineslo) mi je omogočila motivirane udeležence, s tem pa sem pridobil tudi kakovostnejše podatke. Ob tem se zavedam manjše posplošljivosti podatkov na populacijo, saj lahko sklepam, da tisti, ki so želeli sodelovati v raziskavi, več časa namenjajo razmisleku, refleksiji in raziskovanju njihovega dela. Posplošljivost sicer ni bila namen moje raziskave, ampak je bil namen predvsem bolj poglobljeno razumevanje opredeljene teme, osvetljene z več različnih zornih kotov in z različnimi merskimi instrumenti.

V raziskovanje sem želel vključiti strokovnjake, ki delujejo na različnih področjih v vladnem sektorju (CSD, domovi za stare ljudi, vzgojno-izobraževalni zavodi) in nevladnem sektorju (nevladne organizacije), ter s tem preveriti, kako je institucionalni kontekst povezan s temami raziskovanja. Institucionalni kontekst oblikuje okolje, v katerem izvajamo socialno delo, ter je povezan z metodami in s tehnikami dela (Healy, 2001). V vladnem sektorju sem vključil socialne delavke, ki delujejo na področju storitev in vzpostavljajo daljša sodelovanja z uporabniki. V nevladnem sektorju mi je bilo prav tako pomembno, da socialne delavke

delujejo na področju psihosocialne podpore in pomoči v dlje časa trajajočih sodelovanjih, ne glede na področje dela.

Vzorec je manjši, kot sem prvotno načrtoval zaradi težav pri pridobivanju socialnih delavcev, ki bi bili pripravljeni sodelovati v raziskavi. Za opazovanje in intervjuje so vzorec predstavljali: socialni delavec z manj kot petimi leti izkušenj na področju socialnega dela, ki je bil zaposlen v dijaškem domu; socialna delavka s približno dvajsetimi leti delovnih izkušenj na področju socialnega dela, zaposlena na srednji šoli, poleg izobrazbe iz socialnega dela pa ima izobrazbo tudi na področju psihoterapije in supervizije; tretja socialna delavka je imela prav tako približno dvajset let delovnih izkušenj na področju socialnega dela in je bila zaposlena na centru za socialno delo; dva uporabnika sta bila mladostnika – eden je prebival v dijaškem domu, druga pa je obiskovala srednjo šolo; tretja uporabnica je bila srednjih let (okoli 35 let), njena celotna družina pa je bila vključena na centru za socialno delo v proces podpore in pomoči družini; ta uporabnica ni želela sodelovati v intervjuju po analizi posnetkov, preostala dva pa sta sodelovala. Do vzorca sem prišel prek osebnega oz. elektronskega stika. V prvi fazi pridobivanja udeležencev raziskave sem stopil v stik s kolegi, ki jih osebno poznam (prek študija, študijske prakse in zaposlitve). Pozneje pa sem stopil v stik tudi s potencialnimi udeleženci, ki so mi jih predlagali drugi kolegi (profesorice, supervizorji, kolegi, ki niso mogli ali želeli sodelovati v raziskavi). Natančnih podatkov o številu socialnih delavcev, s katerimi sem stopil v stik, nimam, gotovo pa je številka višja od 50. Glavni razlogi za zavrnitev so bili: nedejavnost na področju socialnega dela, pomanjkanje časa, prevelika neprijetnost ob snemanju, delo na področju, ki ne vsebuje dlje časa trajajočih delovnih odnosov, in občutek, da nimajo uporabnikov, ki bi bili pripravljeni sodelovati v raziskavi.

Vzorec fokusne skupine je predstavljalo pet socialnih delavk; vse so bile bolj na začetku profesionalne poti (manj ali okoli pet let delovnih izkušenj na področju socialnega dela). Nobena izmed udeleženk ni imela dodatne izobrazbe s področja psihoterapije. Prva udeleženka je bila zaposlena v nevladnem sektorju na področju duševnega zdravja, druga je bila zaposlena na osnovni šoli, tretja v srednji šoli, četrta na centru za socialno dela in peta na področju zasvojenosti. Od sodelujočih ni bila prej nobena vključena v opazovalni del raziskave. Tudi pridobivanje socialnih delavk za sodelovanje v fokusni skupini sem začel prek stika s poznanimi kolegi, med katerimi jih je bilo več pripravljenih sodelovati. Prek

metode snežne kepe so potem prve udeleženke k sodelovanju povabile svoje kolegice. Zaradi tega razloga so udeleženke fokusne skupine socialne delavke mlajše generacije.

V fokusno skupino za uporabnice je bilo prav tako vključenih pet uporabnic. Tri so bile srednješolke, izkušnjo s socialno delavko so pridobile že v osnovni šoli (šolska socialna delavka), sodelovanje pa se je nadaljevalo tudi v srednji šoli. Vse tri so bile v določenem času vključene tudi v isto podporno skupino, ki jo je vodila šolska socialna delavka. Četrta je bila srednjih let (okoli 45 let) z izkušnjo na centru za socialno delo, peta je bila še malo starejša (okoli 55 let), imela je izkušnjo s šolsko socialno delavko kot del celostne podpore in pomoči družini v osnovni šoli. Podobno kot pri socialnih delavkah tudi nobena izmed uporabnic ni sodelovala pri prvih dveh fazah raziskovanja.

5.5 Zbiranje podatkov

Podatke sem zbiral s pomočjo opazovanja (snemanje s kamero, brez moje prisotnosti na srečanjih), sodelovanja socialnih delavk/delavcev z uporabniki, s podrobno analizo posnetkov in poglobljenim intervjujem z udeleženci po tem, ko sem sam opravil prvo analizo posnetkov. Opazoval sem srečanja treh raziskovalnih parov (socialna delavka in uporabnik), pri vsakem raziskovalnem paru sem opazoval dve srečanju. Tak način raziskovanja procesov podpore in pomoči je v slovenskem prostoru poseben in redek. Pomembnost opazovanja vidim v kakovosti pridobljenih podatkov, saj opazovanje prinaša neposredne podatke dogajanja znotraj delovnega odnosa in ne le poročil o dogajanju. V teh poročilih so podatki nujno presejani skozi lastno subjektivno doživljanje (primer raziskovanja s pomočjo vprašalnikov, intervjujev in drugih metod, v katerih so udeleženci sporočali, kaj delajo). Socialni delavci pa podatke dodatno presejejo še skozi trenutne teorije in prepričanja, kaj in na kak način bi morali delovati (Arkowitz, 1995). Intervjuji po opazovanju pa predstavljajo ravno ta sekundarna poročila in prinesejo možnost primerjave dejanskega dogajanja in mnenja udeležencev o dogajanju ter dodatnih, bolj poglobljenih raziskovalnih podatkov.

Teme opazovanja so bile povezane z dejavniki sprememb (npr.: kako poteka pogovor, odnosna drža socialne delavke, nebesedna komunikacija, trenutki srečanja, ki spodbujajo razmislek in refleksijo, premiki v smeri želelnih izidov) in zgodnjimi izkušnjami (npr.:

nebesedna komunikacija, transferne vsebine, kompulzije ponavljanja). Teme raziskovanja za večjo razvidnost predstavljam tudi v spodnji preglednici. Teme raziskovanja sem opredelili na podlagi teoretičnih osnov, povezanih z dejavniki sprememb in dogajanjem znotraj delovnih odnosov, ki sem jih predhodno predstavil v teoretičnem delu.

Dejavniki sprememb	Zgodnje izkušnje
Potek pogovora	Pogovor o dozdajšnjem življenju
Delovni odnos	Način vpeljevanja pogovora o dozdajšnjih izkušnjah
Nebesedna komunikacija	Obrambni mehanizmi
Trenutki srečanja/zamujene priložnosti	Transferne vsebine
Premiki v smeri zelenih izidov	Kompulzije ponavljanja
Tehnike socialnega dela	Osebne zgodnje izkušnje SD
Motnje v delovnem odnosu	Nebesedna komunikacija
Dogodki zunaj srečanj s SD	
Osebno vodenje SD	

Preglednica 5.1: Teme raziskovanja z opazovanjem

Z intervjuji po analizi sem preveril, kako so udeleženci doživeli dogodke, pojave, posebnosti, ki sem jih označil kot pomembne, ter kaj oni označujejo kot dejavnike sprememb in vplive zgodnjih izkušenj. S tem sem pridobil razširitev opazovalnih podatkov in tudi nove podatke, namenjene dopolnitvi opazovanega. Analiziral sem srečanja treh parov socialnih delavk in uporabnikov. Vsak par sem označil kot študijo primera. Pri vsaki študiji primera sem analiziral dve srečanja, ki sta se zgodili v razmiku nekaj mesecev. Na tak način sem lahko opazoval, kako se proces podpore in pomoči razvija in spreminja s časom ter količino opravljenih srečanj.

Prek načina raziskovanja z opazovanjem sem pridobil relevantne podatke, ki so mi pozneje omogočili preveriti obe tezi ter odgovoriti na vsa raziskovalna vprašanja. Snemanje srečanj je izjemno občutljiv način raziskovanja, zato sem se v proces podpore in pomoči z opazovanjem (s snemanjem srečanj) vključil šele pozneje, med procesom, in ne takoj ob začetku, torej sta socialni delavec in uporabnik že opravila nekaj srečanj. Na tak način je bil odnos med socialnim delavcem in uporabnikom že vzpostavljen in varen. Tako so tudi uporabniki, vključeni v raziskavo, lažje zaupali, da bodo podatki uporabljeni le za potrebe

raziskave in potencialno za njihov napredek v smeri doseganja želelnih sprememb. Raziskovanje s pomočjo opazovanja in snemanja predstavlja tudi veliko etičnih vprašanj in dilem, povezanih predvsem z ravnanjem s pridobljenimi podatki. Vse dileme sem naslovil in za izvedbo raziskave 20. 5. 2020 pridobil etično soglasje Komisije za etiko Fakultete za socialno delo s številko 033-5/2020-4. Vsi uporabniki, vključeni v raziskavo, so podali tudi informirano soglasje. V pisni obliki so najprej prejeli vse potrebne podatke o načinu pridobivanja podatkov, ravnanju s pridobljenimi podatki in o možnostih za naslovitev morebitnih vprašanj. Dodatno so jih ustno informirali tudi socialni delavci, imeli pa so tudi možnost postavitve dodatnih vprašanj meni neposredno.

Po opravljeni analizi posnetkov in intervjujih sem opravil še dve fokusni skupini: eno s skupino socialnih delavk in eno s skupino uporabnic. Namen fokusnih skupin je bil pridobitev dodatnih odgovorov na raziskovalna vprašanja, s katerimi sem lahko razširil podatke, pridobljene z opazovanjem, in dodatno vključil več pogledov različnih ljudi. Na vsaki izmed fokusnih skupin sem udeležencem postavil vprašanja o dveh glavnih temah, ena so bili dejavniki sprememb in druga zgodnje izkušnje vseh vpletenih, med pogovorom pa sem postavljaj dodatna podvprašanja, povezana z raziskovalnimi vprašanji. Intervjuje po analizi opazovanih srečanj in obe fokusni skupini sem avdio posnel in jih dobesedno prepisal.

5.6 Merski instrumenti

Za namene analize pridobljenih videoposnetkov sem na podlagi strokovne literature (Lambert, 2004; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005; Možina, 2013; Ruch, Turney in Ward, 2018) pripravil raziskovalni obrazec, na katerem sem opredelil teme opazovanja. Obrazec je vnaprej predpostavljaj nekaj opazovalnih kategorij, obenem pa omogočal dodajanje novih na podlagi pridobljenih podatkov. S tem sem zagotovil osnovno strukturo analize in prostor za nova spoznanja. Teme opazovanja so bili dejavniki sprememb in zgodnje izkušnje vseh vpletenih. Dejavnike sprememb sem nadalje razdelil na opazovanje dogodkov med srečanji, dogodke zunaj srečanj (o tem so se udeleženci pogovarjali med opazovanimi srečanji) in odzive na dejavnike sprememb. Temo zgodnjih izkušenj sem razčlenil na opazovanje, ali se sploh dogajajo pogovori o zgodnjih izkušnjah in na kak način, elemente, ki izhajajo iz psihoanalitične teorije (transfer, kompulzije ponavljanja, obrambni

mehanizmi), odzive in osebne zgodbe socialnih delavcev ter nebesedno komunikacijo, ki sledi tematiki, povezani z zgodnjimi izkušnjami. Raziskovalni obrazec prilagam v poglavju Priloge (Priloga 1: Raziskovalni obrazec).

Intervju z udeleženci raziskave po opravljeni analizi je bil nestrukturiran, sledil pa je nekaj osnovnim načelom; sestavljen je bil namreč iz vprašanj, povezanih z analizo opazovanih srečanj, ter vprašanj glede dogodkov in izkušenj, ki se niso zgodili med opazovanimi srečanji, a so povezani z raziskovalnimi vprašanji. S temi intervjuji sem želel pridobiti dodatne in bolj poglobljene podatke, s katerimi sem lahko razširil opazovalne podatke ter preveril nejasnosti in vprašanja, ki so se mi porodila ob analizi posnetih srečanj. Pridobil sem nove poglede udeleženi v proces podpore in pomoči s pomočjo odgovorov na vprašanja, ki so bili povezani z analizo in tezama ter z raziskovalnimi vprašanji, pri čemer so lahko udeleženi podali svoje izkušnje glede dogodkov, ki se niso zgodili med opazovanimi srečanji, a so imeli po njihovem mnenju vseeno vpliv na proces.

V fokusnih skupinah sem uporabil tehniko prostih asociacij (Spears, Brown in Dacin, 2006; Lahlou in Abric, 2011); postavil sem dve glavni temi, ki sledijo postavljenim tezam. Udeležencem raziskave sem torej povedal, o kateri temi se bomo pogovarjali, a brez vprašanj. Prva tema so bili dejavniki sprememb, druga pa zgodnje izkušnje. Po vpeljavi vsake teme sem pustil udeležencem, da so prosto razpravljali o tematiki, njihovi odgovori pa so bili tako produkt prostega pripovedovanja o temi. Pozneje pa sem na podlagi odgovorov udeleženk postavljaj dodatna podvprašanja, s čimer sem pridobil raziskovalne podatke, potrebne za odgovor na raziskovalna vprašanja. Podvprašanja sem postavljaj na podlagi raziskovalnih vprašanj in do takrat zbranih podatkov z raziskovanjem (opazovanja in intervjuji).

5.7 Obdelava in analiza podatkov

Zbrano gradivo sem analiziral na dva različna načina, odvisna od vrste zbranih raziskovalnih podatkov. Posnetke srečanj med socialnimi delavkami in uporabniki sem pridobil po metodi naturalističnega opazovanja. Najprej sem opazoval procese podpore in pomoči v socialnem delu v obliki, kot se dogajajo običajno, ko ni prisotnega raziskovalca; s svojo prisotnostjo nisem želel vplivati na dogajanje znotraj opazovanih srečanj (Nutbrown in Carter, 2010).

Srečanja sem posnel z namenom minimaliziranja »paradoksa opazovalca« (Dwyer, 2010). Na tak način nisem bil prisoten, pri čemer nisem motil naravnega toka procesa in sem lahko tudi analiziral srečanja v čim bolj običajni obliki. Po opazovanju pa sem dogajanje znotraj opazovanih srečanj sistematsko prikazal. Pred začetkom ogleda posnetkov sem si pripravil raziskovalni obrazec, temelječ na glavnih poudarkih svoje disertacije in teoretičnem znanju tega področja. Posnetke sem si ogledal večkrat in najprej zapisal dogajanje na vsakem srečanju v obliki zgodbe, pri čemer sem opredelil in opisal dogodke, ki se nanašajo na raziskovalno področje. V analizi sem označil tudi čas na srečanju, ko se je posamezni dogodek zgodil. Ob poznejših ogledih sem s pomočjo raziskovalnega obrazca označil vse, kar sem opazil, da se je v posameznem srečanju zgodilo (na raziskovalnem področju).

Drugi del analize je predstavljala metoda kvalitativne analize (Mesec, 1998). Z njo sem analiziral intervjuje z udeleženci po ogledu posnetkov in fokusni skupini. To je bila interpretativna fenomenološka analiza, ki sem jo uporabil z namenom pridobitve vpogleda v doživljanje procesov podpore in pomoči udeležencev. Predvsem me je zanimal razvoj pomembnih odnosov, torej delovni odnosi med socialnimi delavci in uporabniki (Reid, Flowers in Larkin, 2005; Larkin, Watts in Clifton, 2006). Po opravljenih intervjujih sem ponovno pregledal posnetke in prvotno analizo primerjal z novimi podatki ter jo na tej podlagi nadgradil. Vključil sem razlago intervjuvancev glede dogajanja znotraj odnosa in posameznih opažanj ter njihov pogled na proces podpore in pomoči v celoti. Podvprašanja v fokusni skupini sem nato zastavljal z namenom potrditve oz. zavrnitve pridobljenih spoznanj in pridobitve dodatnih vidikov, torej razširitve spoznanj. V poglavju Priloge na koncu doktorske disertacije prilagam kvalitativne analize intervjujev po opazovanju in fokusnih skupinah.

Ker sta pomembna dela raziskave moje opazovanje in analiza dogajanja znotraj procesov podpore in pomoči v socialnem delu, želim opredeliti tudi mojo vlogo opazovalca, predvsem vse znanje in izkušnje, ki so verjetno vplivale na analizo opazovanih procesov, čeprav je bil moj cilj opraviti analizo skladno s kriteriji kakovosti kvalitativne analize: da ima raziskava kredibilnost in notranjo veljavo, da je zunanje veljavna, zanesljiva in čim bolj objektivna (Frambach, van der Vleuten in Durning, 2013). Moje teoretsko ozadje je sestavljeno iz dveh večjih delov: prvi del je postmoderna teorija socialnega dela s poudarkom na znanjih psihosocialne podpore in pomoči, drugi del pa predstavlja psihoanalitična teorija. Znanje

socialnega dela sem pridobil na vseh treh bolonjskih stopnjah študija socialnega dela, v vmesnem času pa sem končal tudi specialistični študij psihoanalitične psihoterapije. Ta študij je vključeval tudi obsežno osebno izkušnjo (tj. lastna individualna in skupinska psihoterapija). Moje profesionalno delo zadnjih pet let obsega kombinacijo dela v osnovnih šolah (kot socialni delavec) in izvajanja individualnih psihoterapij. Obenem sem ves čas vključen tudi v supervizijske procese, namenjene spremljanju predvsem lastne psihoterapevtske prakse.

5.8 Omejitve raziskave

Naslov doktorske disertacije že v osnovi nakazuje izjemno širino raziskovalne tematike; dejavniki sprememb v procesih podpore in pomoči socialnemu delu lahko zajemajo resnično veliko dejavnikov, ki se razlikujejo glede na področje dela, ustanove, v katerih se procesi odvijajo, ter seveda tudi povsem osebne značilnosti socialnih delavk in uporabnikov. Prav tako sem raziskoval dejavnike sprememb v procesih podpore in pomoči, kar je kompleksen prostor, ki ga je težko preučevati, predvsem pa je težko opisovati vse odtenke dogajanja znotraj posameznega procesa, kaj šele več procesov hkrati. Tako je bila neizogibna omejitev števila udeležencev in raziskovalnih metod, s tem pa tudi opis dogajanja znotraj raziskovanih procesov. S temi omejitvami so raziskovalni podatki manj posplošljivi na celotno populacijo. Omejitev je predstavljal tudi čas, v katerem sem izvajal raziskavo, saj je bilo to ravno obdobje zdravstvene krize (covid-19) in z njo povezanih omejitev. Tako so bila opazovana srečanja deloma opravljena na daljavo, težje pa je bilo tudi organizirati sodelovanje in pridobiti udeležence raziskave. Že sam dogovor za sestanek ali pogovor je predstavljal velik organizacijski zalogaj. Gotovo je to vplivalo tudi na daljši čas, ki je minil med vsakim opazovanim srečanjem in poznejšim pogovorom o opravljenih srečanjih. V vmesnem času so namreč udeleženci pozabili marsikatero podrobnost. Obenem bi lahko dele srečanj pogledal tudi skupaj z udeleženi socialnimi delavkami. Oboje (krajši čas in skupen ogled posnetkov) bi prispevalo dodatne koristne in dragocene raziskovalne podatke.

6 Rezultati

6.1 Analiza procesa sodelovanja v posameznem raziskovalnem paru

V tem podpoglavju bom predstavil ugotovitve analize posnetih srečanj in intervjujev za vsak posamezen raziskovalni par posebej. Ugotovitve predstavljam v kontekstu dveh postavljenih tez:

- Teza 1: »Procesi podpore in pomoči v socialnem delu so povezani z različnimi dejavniki sprememb.«
- Teza 2: »Intersubjektivni prostor delovnega odnosa je povezan z zgodnjimi izkušnjami vseh vpletenih v proces podpore in pomoči.«

Na začetku opišem okoliščine vsakega raziskovalnega para in nato za vsak raziskovalni par s preglednico prikažem kategorije dejavnikov sprememb. Kategorije znotraj preglednic sem postavil na podlagi raziskovalnega obrazca za analizo srečanj, ki sem ga predstavil v podpoglavju Merski instrumenti, in ga prilagam v poglavju Priloge (Priloga 1: Raziskovalni obrazec). V preglednicah s ključnimi besedami predstavim dogajanje znotraj analiziranih srečanj, spodaj pa nato z opisom podrobneje predstavim pomen teh ključnih besed in dodam kontekst, v katerem so se srečanja odvijala. Ob opazovanju in presojanju, ali določeno dogajanje in posamezni dogodki sodijo med dejavnike sprememb, sem si pomagal z vso, pred tem prebrano strokovno literaturo. V kolikor sem opazil podobnosti z dejavniki, opredeljenimi v literaturi, sem najprej preveril, ali bi to lahko predstavljalo tudi dejavnik sprememb v primeru posameznega opazovanega srečanja. V kolikor sem lahko temu pritrdil, sem dogajanje uvrstil med dejavnike sprememb. Obenem sem med dejavnike sprememb uvrstil tudi dogajanja, ki so se kot taka zdela udeleženi v opazovanih procesih (socialnim delavcem in uporabnikom) in so jih omenjali tekom srečanj ali kasneje med intervjuji. Zadnje merilo je predstavljalo moje opažanje; če sem opazil, da je določen dogodek vplival na dinamiko procesa, odnosa ali na korake v smeri zelenih izidov, sem to opredelil kot dejavnik sprememb.

Tudi ugotovitve za drugo tezo najprej predstavim s pomočjo preglednice, v katero sem zapisal ključne ugotovitve, ki jih pozneje v besedilu podrobneje opišem. Namen te

preglednice je večja razvidnost pridobljenih podatkov. Pri temi zgodnjih izkušenj je raziskovalnih podatkov precej manj kot pri prvi. Razloge za to osebno pripisujem predvsem načinu delovanja socialnih delavcev, ki tematike zgodnjih izkušenj pogosto ne vključujejo v procese podpore in pomoči oz. to počnejo v zelo omejenem obsegu (te razloge navajajo tudi socialni delavci v poznejših fazah raziskovanja, pri intervjujih in v fokusni skupini). Posledično teh tematik nisem mogel opazovati; največkrat sem lahko le sklepal, da bi se v določenih temah pogovorov lahko odprla tema zgodnjih izkušenj, pri čemer izhajam iz izkušenj z lastnim, sicer predvsem psihoterapevtskim delom.

Prvotnih ciljev intervjujev po analizi posnetkov je bilo več. Prvi cilj je bil pogovor z vsemi udeleženci prvega dela raziskave, torej opazovanja posnetih procesov podpore in pomoči. S temi intervjuji sem želel spoznati pogled udeležencev na posneta srečanja, obenem pa razširiti pogled tudi na celoten proces podpore in pomoči, ki se je odvijal pred srečanji, ki sem jih lahko opazoval, med njimi in po njih. Med intervjujem sem želel tudi raziskati določena dogajanja med posnetimi srečanji, ki so mi bila nejasna ali sem želel o njih izvedeti več. Kot zadnji cilj sem si zadal tudi spoznanje pogleda socialnih delavcev na splošno dogajanje znotraj procesov podpore in pomoči, torej tudi zunaj sodelovanja z uporabniki, ki sem jih imel priložnost opazovati. Cilje sem delno dosegel. Ni mi uspelo opraviti intervjuja z eno izmed uporabnic; okoliščine tega sem opisal v podpoglavju Opis in predstavitev raziskovalnih parov. Uspelo mi je pridobiti razširjen pogled udeležencev raziskave na celoten proces podpore in pomoči, delno pa mi je uspelo spoznati specifična dogajanja znotraj posnetih srečanj; v večini primerov se udeleženci namreč niso več spomnili točnega dogajanja, še manj pa njihovih misli ali občutkov ob teh dogajanjih. S pridobljenimi podatki med intervjuji sem dobil vpogled v vsak posamezen proces podpore in pomoči ter v vsak posamezni delovni odnos, ki so ga udeleženci uspeli zgraditi; spoznal sem tudi njihove razloge za določena vprašanja uporabnikom ali načine ravnanja med procesom. S to razširjeno sliko sem lažje opisal posamezna srečanja in razširil podatke, ki sem jih pridobil z opazovanjem, obenem pa sem pridobil podatke, ki jih v nadaljevanju predstavljam in ki služijo predstavitvi pogleda udeležencev na dogajanje znotraj procesov podpore in pomoči.

Med intervjuji sem želel pridobiti gradivo, s katerim bi lahko odgovoril na pet raziskovalnih vprašanj. Zanimalo me je:

- Kateri so dejavniki sprememb v procesih podpore in pomoči ter kako so povezani z vzpostavljanjem in vzdrževanjem delovnega odnosa?
- Ali socialni delavci in uporabniki prepoznajo dejavnike sprememb in kako je prepoznavanje povezano z nadaljnjim sodelovanjem?
- Kako so zgodnje izkušnje vseh vpletenih v proces podpore in pomoči povezane z dejavniki sprememb?
- Kako se kažejo povezave zgodnjih izkušenj z vzpostavljanjem in razvijanjem osebnega stika?
- Ali socialni delavci in delavke prepoznajo teme, ki so povezane z njihovimi in uporabniškimi zgodnjimi izkušnjami, ter kako se na njih odzivajo?

Na vsa raziskovalna vprašanja sem uspel v določeni meri odgovoriti, razlikujejo pa se količina in kakovost odgovorov. Udeleženci so precej lažje in več odgovarjali na vprašanja, povezana z dejavniki sprememb, manj pa na vprašanja, povezana z zgodnjimi izkušnjami, kar je skladno tudi z rezultati opazovanja, v sklopu katerega sem o tej temi pridobil precej manj podatkov.

6.1.1 Analiza podatkov za prvi raziskovalni par

Prvi raziskovalni par sta bili socialna delavka, zaposlena na srednji šoli, in dijakinja te šole. Socialna delavka ima okoli dvajset let delovnih izkušenj; poleg izobrazbe iz socialnega dela je opravila tudi študij ene izmed psihoterapevtskih smeri. Dijakinja je bila vključena v zadnji letnik krajšega srednješolskega izobraževalnega programa in je bila zaradi osebnih okoliščin nekaj let starejša od svojih vrstnikov na šoli. Imela je težave v duševnem zdravju, bila je obravnavana v bolnišnici, poleg sodelovanja s socialno delavko pa je še vedno obiskovala tudi pedopsihiatra. Dijakinji je bila diagnosticirana depresija, imela pa je tudi težave v čustvenem izražanju. V šoli jo je to oviralo pri doseganju zastavljenih standardov, med snemanjem pa jo je dodatno ovirala tudi njena starost, saj je bila bolj pripravljena na učenje kot njeni sošolci.

Sodelovanje socialne delavke in dijakinje je bilo ob začetku snemanja vzpostavljeno eno leto, vendar ni bilo ves čas enakomerno. To pomeni, da so bila v težjih obdobjih srečanja redna (na tedenski ravni), ob mirnejših obdobjih pa so potekala po potrebi. Uporabnica je

sodelovala prostovoljno. Namen srečanj je bil nudenje podpore in pomoči uporabnici pri opravljanju šolskega dela in lažjem spopadanju z življenjsko situacijo pri uporabnici doma.

Socialna delavka je povedala, da v šolstvu supervizija ni sistemsko organizirana, čeprav bi jo po njenem mnenju šolske svetovalne delavke in tudi učitelji nujno potrebovali za razbremenitev, poklicno ozaveščanje, rast in reševanje težav, povezanih z vsakodnevnim dogajanjem. Sicer so imeli na njihovi organizaciji dve leti organizirano supervizijo, nato pa so se s sodelavkami organizirale v intervizijsko skupino, ki jim daje vir medosebne podpore pri strokovnem delu.

Organizacijsko kulturo v njihovi organizaciji ocenjuje kot dobro, od nje pa vodstvo poleg opravljanja rednih delovnih nalog pričakuje tudi uporabo njenih dolgoletnih delovnih izkušenj pri aktivnem soustvarjanju organizacijske klime. Je članica številnih delovnih teles (komisija za kakovost, svet zavoda, projekti) in ves čas daje pobude za izboljšave, kot je npr. izvajanje coachinga za vodstvene kadre in izvajanje delavnic za učitelje.

Prvo posneto srečanje sta izvedli 7. 4. 2021; namen prvega posnetega srečanja je bil obnovitev sodelovanja (pred tem srečanjem dva meseca nista imeli srečanj). Do naslednjega posnetega srečanja sta se srečali dvakrat. Drugo posneto srečanje sta izvedli 14. 5. 2021; namen tega srečanja je bil doseči dogovor glede dodatnih obveznosti za uporabnico na podlagi njenega neopravljanja rednih nalog ter začetek pogovora glede uporabnišine šolske prihodnosti. Obdobje snemanja srečanj je bilo obdobje težke zdravstvene situacije zaradi virusa covid-19. Posledično sta bili srečanja opravljeni prek ene izmed platform za videoklice. Prvo posneto srečanje je trajalo 41.46 minut, drugo pa 33.15 minut.

6.1.1.1 Dejavniki sprememb v procesih socialnega dela – prvi raziskovalni par

Povratne informacije	Podporne tehnike za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja	Empatično sprejemanje in prisotnost SD	Dogajanje znotraj odnosa	Zamujene priložnosti in motnje	Dogodki zunaj srečanj	Kaj je sledilo dejavnikom sprememb?

Pogovor glede napredka	Kartice čustev	Pogrešanje srečanj	Sodelovanje obeh	Nevključevanje uporabnice v pogovor	Količina svetlobe v dnevu	Odprtje nove teme pogovora
Pogovor glede delovnega odnosa	Lestvica	Pohvala uporabnice	Prispevek odnosa k spremembam	Ni bilo preverjanja uporabničinega trenutnega počutja ob njeni zadržanosti	Vpliv teme	Povečala se je motivacija za korake v smeri želelnih izidov
	Razjasnjevanje	Odziv ob telesni poškodbi	Spreminjanje odnosa		Vpliv spanja	Ubeseditev spremembe
	Iskanje novih rešitev	Deljenje osebnih izkušenj	Krepitev odnosa		Slabokrvnost	
	Metafore	Empatična nebesedna drža			Sprememba v načinu razmišljanja ob bolnišničnem zdravljenju	
	Vedenjsko-kognitivna tehnika	Osebnostno vodenje				
	Humor					
	Utrjevanje novih vzorcev					
	Uporaba elementov kratke, k rešitvi usmerjene terapije					

Preglednica 6. 1: Dejavniki sprememb pri prvem raziskovalnem paru

Na začetku prvega srečanja je imela socialna delavka pripravljen dokument, v katerem so bile prilepljene slike kartic čustev, kar je prek deljenja zaslona pokazala uporabnici; ta jih je nekaj izbrala. Na karticah so bile napisane različne besede. Uporabnica si je vzela čas in izbrala tri. O izbranih karticah sta se nato pogovorili. Prva je bila beseda jutri, saj se je zjutraj zbudila s težkimi občutki in se je s to besedo spomnila, da bo jutri bolje. Druga kartica je bila

beseda družba, kar ji predstavlja druženje s socialno delavko. Tretja pa je bila čustva, ki se je prav tako navezovala na trenutno neprijetno počutje. Ta uvod je trajal približno šest minut in se razvil v nadaljnje teme. Osrednji del pogovora je potekal do zadnjih dveh minut srečanja (do 39. minute srečanja). V zaključku sta se poslovili in se dogovorili za termin naslednjega srečanja.

Med srečanjem sem opazil več dogodkov, ki bi lahko predstavljali dejavnike sprememb. Večjo skupino predstavlja uporaba podpornih tehnik za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja, med katere lahko uvrstim že omenjene kartice čustev, ki so služile pogovoru o trenutnem počutju ter so omogočile lažjo vzpostavitev odnosa in bolj sproščen začetek srečanja. Ob tem sem opazil, da se je pri uporabnici povečala motivacija za začetek dela na rešitvah. Kartice predstavljajo uporabo tehnik socialnega dela z umetnostjo (fizični pripomočki, namenjeni odprtju in poglobitvi pogovora). Uporabnica je izbrala nekaj kartic, nato pa sta se o vsaki pogovorili (socialna delavka je postavljala dodatna vprašanja). Na podlagi tretje izbrane kartice je socialna delavka uporabljala vprašanja v lestvici (kje na lestvici je trenutno, kako je prišla do sem, kaj bi se moralo zgoditi, da bi prišla višje), preverjala je lastno razumevanje (z dodatnimi vprašanji in s povzemanjem je preverila, ali pravilno razume pripovedovanje, in obenem ustvarjala prostor za refleksijo uporabnice) in iskanje novih rešitev (kaj bi lahko uporabnica še storila ob določeni situaciji). Opazil sem tudi pogovor o njunem odnosu, predvsem glede vmesnega časa, ko nista imeli srečanj (pred posnetim srečanjem se nekaj časa nista videli). V tem pogovoru sta sodelovali obe, socialna delavka je povedala svoje videnje njunega odnosa in postavljala vprašanja uporabnici. Uporabnica pa je predvsem odgovarjala na vprašanja. Na podlagi tega pogovora je uporabnica navedla, da so ji srečanja manjkala in da so bila prej stalnica. Meni, da ji redni pogovori dajejo povezanost s socialno delavko in sproščenost ter prispevajo tudi k njenemu splošnemu boljšemu počutju. O tem sta spregovorili tudi ob koncu srečanja.

Zasledil sem nekaj dogodkov, ki jih lahko uvrstim med dogodke, ki so se zgodili zunaj sodelovanja socialne delavke in uporabnice. Med te spada pogovor o vplivu svetlobe in teme v povezavi z daljšanjem količine dnevne svetlobe. Drugi dejavnik je spanje, ki se je izboljšalo in podaljšalo, kar je imelo vpliv na boljše počutje (iz pogovora ni bilo mogoče razbrati, ali je imelo spanje vpliv na počutje ali počutje vpliv na spanje). Uporabnica je omenjala tudi povezavo s slabokrvnostjo ob prihodu v Slovenijo, ki je po njenem mnenju vplivala na

spanje. Menim, da je ta pogovor socialni delavki pomagal predvsem pri boljšem spoznavanju uporabnice, obenem pa je uporabnica dobila prostor za pripovedovanje o lastnem dogajanju; oboje ima koristi pri vzpostavljanju in krepitevi odnosa ter s tem procesa.

Socialna delavka in uporabnica sta del pogovora namenili napredku. Obe sta se strinjali, da uporabnica dobro napreduje, socialna delavka je uporabnico pohvalila, v čimer vidim uporabo elementov kratke, k rešitvi usmerjene terapije. Pohvali je sledil nasmech uporabnice. Ta izmenjava je bila precej kompleksna z vidika analize opazovanja, saj je bil preplet dejavnikov sprememb (pogovor glede delovnega odnosa, pohvala) in obenem odziva na dejavnike sprememb, ki je bil v tem primeru ubeseditiv spremembe. Socialna delavka je vprašala, kako je prišlo do tega, uporabnica pa povedala, da se ji je v eni noči spremenil način razmišljanja. Bila je v bolnišnici in se vprašala, kaj je naredila, da je do tega prišlo. Usmerila je pogled vase; zdaj lahko govori o čustvih, spremenila se je, ne da bi za to vedela. Pred tem o čustvih ni zmogla govoriti in se je umikala. Govorili sta tudi o uporabničini jezi in načinih, na katere se ta izraža. Uporabnica je povedala, da trenutno ni več jezna, da se lahko postavi na mesto drugega in z razumevanjem vstopa v situacije. Socialna delavka je uporabila tudi metaforo nahrbtnika, tj. simbolna predstavitev bremen, ki jih ljudje nosimo. Pozneje je uporabila tudi metaforo simbolne prve pomoči, s katero sta raziskovali, kaj lahko uporabnica ob ponovitvi težav stori (stik s socialno delavko, psihiatrom, hladen tuš, svež zrak, štetje); socialna delavka se je tukaj osebno vključila in povedala, kaj je v njeni simbolni prvi pomoči. Podobno se je osebno vključila ob pogovoru o pogrešanju srečanj, ko je uporabnici povedala, da je tudi njej manjkalo srečanje. V tem ravnanju sem opazil osebno vodenje. Proti koncu srečanja je uporabnica pokazala opeklino, na katero se je socialna delavka empatično odzvala in preverila, kako si je pri oskrbi pomagala. Tudi sicer sem opazil empatično držo socialne delavke skozi obe srečanja. Socialna delavka je bila malo nagnjena naprej, glavo je imela malenkost nagnjeno v stran.

Tudi drugi posnetek tega raziskovalnega para je zaradi zunanjih okoliščin potekal prek platforme za videoklice, med prvim in drugim srečanjem pa so minili približno štirje tedni. Na prvem srečanju je uporabnica dajala vtis sproščenosti, veselja, energije, povsem nasprotno pa je bilo pri drugem srečanju, na katerem je bila zelo mirna, skoraj poklapana. To se je izražalo v načinu sedenja in začetku pogovora. V prvem pogovoru je bila uporabnica aktivna, v drugem pa je mirno sedela na stolu in ni veliko govorila. Tudi na tem srečanju je

uvod trajal približno pet minut; socialna delavka je preverila uporabničino počutje med sproščenim klepetom. Sledil je osrednji del pogovora in v zadnjih dveh minutah ponovno zaključek, v katerem je socialna delavka preverila uporabničino počutje ob koncu srečanja; ponovno je sledil dogovor glede nadaljnjih srečanj.

Na začetku srečanja je socialna delavka veliko govorila, uporabnica pa je bila bolj tiha, odgovarjala je s kratkimi odgovori (ja, ne). Ob tem socialna delavka pri uporabnici ni preverjala trenutnega počutja ali razlogov za njeno zadržanost. Srečanje je potekalo v času, ko se je bližal zaključek šolskega leta; uporabnica je omenjala težave z eno izmed učiteljic, ob čemer je socialna delavka uporabila podporno tehniko za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja, ki izhaja iz vedenjsko-kognitivnega pristopa; to je bilo sicer vprašanje, kaj je najhujše, kar se ji lahko zgodi, in se seveda uporablja tudi pri drugih pristopih, ki v proces podpore in pomoči vključujejo racionalno-čustvene elemente. Sledila je tematika branja in odnosa uporabnice do slovenščine, ki jo predstavim pri rezultatih druge teze. Naslednji del pogovora je bila tema, ki je bila težka za socialno delavko, kar je pred odprtjem uporabnici tudi povedala. Tema je bila povezana s sošolko uporabnice, ki je zaradi izostanka od praktičnega pouka dobila dodatno delo, uporabnica pa ne, čeprav sta manjkali na isti dan. Učiteljice, ki so bile vključene v to dogajanje, so socialni delavki dodelile nalogo, da se z uporabnico o dogodku pogovori in uredi situacijo, saj je bila uporabničina sošolka jezna zaradi neenake obravnave. Sledila sta pogovor o tem dogodku in dogovor, da bo tudi uporabnica opravila dodatne zadolžitve. Ob tem je socialna delavka pogovor izkoristila tudi za krepitev odnosa med njima; poudarjala je zaupanje med njima in možnost dogovarjanja. Temu dejavniku je sledilo odprtje nove teme pogovora s strani socialne delavke, to je bilo umikanje stran od obveznosti, čemur se uporabnica ni pridružila, ampak je ostajala pri obveznostih, ki jih mora nadomestiti.

Po tej temi je socialna delavka vprašala, ali bi želela uporabnica odpreti kakšno temo, na kar je sledil pogovor o praksi, nadaljevanju šolanja in o urejanju dokumentov. Uporabnica je omenjala opravičila zaradi odsotnosti na določen dan, za katerega ni vedela, da je manjkala. Uporabnica je ob koncu te tematike tudi povedala smešno zgodbo, ki sta se ji obe nasmejali. Po tej zgodbi je socialna delavka povedala, da sta srečanje končali. Uporabnico je vprašala, kako je, ta pa je odgovorila, da je dobro. Vzeli sta si še nekaj trenutkov in se dogovorili, da naslednje srečanje izvedeta, ko ga bo uporabnica potrebovala.

6.1.1.2 Dejavniki sprememb v procesih socialnega dela – intervjuja za prvi raziskovalni par

V intervjujih po analizi srečanj sem najprej vsem zastavil vprašanje, ali so se (in kako) posneta srečanja razlikovala od preostalih, ki jih nisem videl in analiziral. V pogovoru s socialno delavko sem prejel odgovor, da se srečanja niso pretirano razlikovala; povedala je, da je bila uporabnica zelo sproščena, kar je navajala kot razlog za podobnost posnetih in neposnetih srečanj.

Drugačna pa je bila uporabniška perspektiva. Uporabnica je navajala, da so bila srečanja precej drugačna, tematika je bila težja.

»Zbrala je tisto, ki imam, ki je najbolj mračna v mojem življenju. Po navadi sva se enkrat pogovarjali o tem, pol smo šle pa na bolj pozitivne stvari. In pol spet mal nazaj smo se vrnile.« (U1 I1)

Nadaljevanje intervjujev je bilo namenjeno dejavnikom sprememb. Socialna delavka je v sodelovanju opazila več različnih dejavnikov, ki so vplivali na premike v smeri želenih izidov. Omenjala je dejavnike zunaj sodelovanja, opredeljene kot vse, kar se med procesom podpore in pomoči ne zgodi znotraj neposrednega sodelovanja. V te lahko vključimo ocene oz. šolski uspeh, ki je v populaciji mladostnikov pomemben motivator. V to skupino pa je vključila tudi obiskovanje zunanjih strokovnjakov, v tem primeru pedopsihiatra.

Dejavniki sprememb, ki so del delovnega odnosa soustvarjanja med socialnimi delavci in uporabniki, so številni. Kot pomembne socialna delavka navaja podporne tehnike za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja, specifično kartice počutja, ki služijo začetku pogovora in večanju stika uporabnice s seboj. Prav tako je omenjala tudi način njenega dela, ki je bil usmerjen v krepitev moči uporabnice z namenom prevzemanja osebne odgovornosti za dosego ciljev in reševanje konfliktov, torej predvsem premik v razmišljanju od drugih k sebi in globlji pogled vase.

»To tudi, da je lahko ozavestla, na kaj ima vpliv, da je ona tista, ki ima možnosti za spreminjanje, in lahko vpliva, da bo bolj al al slabš, da dela v smeri svojega duševnega zdravja, ker ji tudi to velik pomeni.« (SD1 I10)

Pri tem sta pomagala tudi načrtovanje in uresničevanje akcijskih načrtov v okviru izvirnega delovnega projekta pomoči. Pomemben dejavnik je tudi omogočanje prostora in časa za

pogovor, razmišljanje in za raziskovanje. To je prostor, v katerem se lahko pogovarjajo o tematikah, o katerih se sicer ne, v katerem govorijo o občutkih in lahko postopoma opuščajo obrambne mehanizme ter se srečajo s seboj. Pri tem pomagajo odprta vprašanja, usmerjena v lastno refleksijo. H krepitvi takšnega prostora so prispevali tudi sproščenost in humor ter uporabljanje več tistega, kar so socialne delavke zaznale kot tisto, kar deluje. Pri omogočanju prostora se pojavljajo tudi dejavniki, ki lahko onemogočajo, velik vpliv pa imata predvsem čas in zasedenost socialnih delavcev. Zaradi tega težko nudijo uporabnikom dovolj časa za srečanja in ohranjanje stika.

Ob začenjanju odnosov je v ospredju gradnja varnosti in zaupanja s počasnim vzpostavljanjem delovnega odnosa, preverjanjem počutja uporabnice, z nežnim pristopom in tudi ranljivostjo socialne delavke, kamor spadata deljenje lastnih osebnih izkušenj in priznanje, da tudi oni ne vedo vsega, torej osebno vodenje socialnih delavcev. Tako uporabniki dobijo izkušnjo enakovrednosti v odnosu, postanejo sodelavci v procesu.

Pri intervjujih z uporabniki glede dejavnikov sprememb je bilo težje pridobiti podatke. Uporabnici je bilo ob začetku intervjuja precej težko ubesediti tisto, kar ji je pomagalo pri doseganju korakov v smeri zelenih izidov. Nekaj časa sprememb niti ni prepoznavala, rekoč, da mora počakati na rezultate psiholoških testov (izvedenih zunaj sodelovanja s socialno delavko).

»Ja zdej pač to gre, boljše in boljše. Zdej ne vem, kje sem, ker hočem narediti še te psihološke teste in bomo vidli, do kje sem glede psihičnega zdravja in tko naprej. Ker je ful stvari oškodovanih. Koncentracija, motorični refleksi, delovni spomin.« (U1 I5)

Ob mojem nadaljnjem raziskovanju je uspela povedati, da ji je pomagal odprt prostor za pogovor s socialno delavko, ki se je ustvaril s časom prek pogovarjanja in podobnosti v njunem značaju. S tem je postala bolj sproščena, razmišljala je bolj pozitivno, v stresnih situacijah se je zmogla ustaviti in razmisliti. Vse to je prenesla tudi na dogajanje zunaj srečanj s socialno delavko. Ustvarili sta tudi prostor, v katerem se je lahko razbremenila in izražala jezo. Meni, da jo socialna delavka preprosto razume, z njo ima celo boljši odnos kot s svojo lastno materjo. Uporabnici so pomagali tudi nasveti, poleg tega pa še deljenje osebnih izkušenj socialne delavke in pohvale. Ob osebnih izkušnjah ima občutek, da imajo še

prijateljski odnos, in se s tem še dodatno sprosti, ob pohvalah pa ji je zelo lepo, saj jih redko sliši.

6.1.1.3 Zgodnje izkušnje vseh vpletenih v procese podpore in pomoči – prvi raziskovalni par

Tematike, povezane z drugo tezo			
Transferne vsebine	Obrambni mehanizmi	Razvojne vsebine	Vsebine socialne delavke
Odnos socialna delavka – uporabnica	Projekcija	Izražanje oz. neizražanje čustev	Lastna izkušnja z odnosom z učiteljico
Odnos uporabnice s sošolko	Razcep	Otroško ravnanje	Lastna težka izkušnja
Odnos uporabnice z učiteljico	Izolacija	Kralj Ojdip	
	Umik	Kletvice	
	Humor	Opravičilo, ko se nečesa ni spomnila	

Preglednica 6. 2: Tematike, povezane z drugo tezo – raziskovalni par 1

Na prvem srečanju sta se socialna delavka in uporabnica pogovarjali o njunem odnosu (ta pogovor sem že opisal v prvem delu). Na tem mestu se o drugih uporabničinah izkušnjah z odnosi nista pogovarjali. Socialna delavka je pri tem pogovoru povedala svoje videnje njunega odnosa in postavljala vprašanja uporabnici. Uporabnica pa je predvsem odgovarjala na vprašanja. Opazil sem, da na tak način uporabničino doživljanje ni bilo močno vključeno. Ob pogovoru o uporabničinem napredku je uporabnica povedala, da se je njen način razmišljanja spremenil v eni noči na spontan način; pred to nočjo uporabnica ni zmogla govoriti o čustvih in se je iz situacij umikala. Na tem mestu nista govorili o vzrokih za neizražanje čustev ali umikanje iz odnosov. Prisotna je bila tudi tematika odnosa s sošolko, pri kateri je po pripovedovanju pri uporabnici prisotne veliko frustracije in jeze. SD na tem mestu ni poglobljala raziskovanja ali izpostavila kakšne povezave. Omenila je možnost obrambnega mehanizma projekcije, pri čemer je preverjala, ali uporabnica prenaša na sošolke

tisto, kar pri sebi doživlja kot napake. Govorili sta o obnašanju in ravnanju ob začetku njunega sodelovanja. Uporabnica je povedala, da se je takrat obnašala otroško, da je imela neomejeno energijo, da je doma nihala med pozitivnim in negativnim počutjem, kar je lahko znak obrambnega mehanizma razcepa. Meni, da jo je energija pripeljala v bolnišnico. SD se je odzvala z njenim pogledom na uporabnico takrat in danes, ni pa se osredinila ne mnenje uporabnice, da je ravnala otroško, in tega ni dodatno raziskovala.

Na drugem opazovanem srečanju je bila pomembna tema odnos uporabnice z eno izmed njenih učiteljic, ob kateri je uporabnica občutila strah, da je učiteljica ne bo poslušala in da jo bo prekinila. Ob tem je socialna delavka predvsem spodbujala uporabnico, da se vseeno oglasi pri učiteljici, in povedala svojo lastno izkušnjo s to učiteljico, nista pa raziskovali uporabničinih vzrokov za takšno počutje. Uporabnica je omenila tudi, da je za zabavo brala Kralja Ojdipa, kar mi je kot opazovalcu vzbudilo pozornost. Kralj Ojdip namreč predstavlja osnovno zgodbo, na podlagi katere je Freud predstavil Ojdipov kompleks. SD ni raziskovala naprej, ostajala je pri pogovoru o ljubezni uporabnice do slovenščine. Zadnja tema na drugem opazovanem srečanju je bila bolezen uporabničinega očeta. Njen oče je v času pogovora okreval po hujši bolezni in večino časa ni mogel govoriti. Uporabnica je omenila, da oče govori le v trenutkih, ko je jezen. Povedala je tudi, da je oče v enem trenutku ni prepoznal, prepoznal pa je vse druge družinske člane. Tudi pri tej temi se pogovor ni razvil v uporabničino doživljanje vsega tega dogajanja ali v raziskovanje njenega odnosa z očetom. To bi lahko ocenil kot obrambni mehanizem izolacije, pri čemer je prisotna ločitev med vsebino in občutki; uporabnica torej prepozna to temo, vendar so pripadajoči občutki ločeni, jih ne prepozna; to je seveda le moja interpretacija dogajanja. Pogovor se je razvil v možnost opravljanja dela bolničarja in krvi, sledila pa je osebna zgodba SD o njenem doživljanju krvi. Na koncu je uporabnica povedala, da odhaja z motivacijo, ni pa povedala, kako in na kak način jo je dobila. SD je še enkrat poudarila, da se krepi njun odnos, s čimer se je uporabnica na kratko strinjala.

Ob opazovanju nebesedne komunikacije sem ob pogovoru o uporabljanju »grdih besed« (kletvic) opazil, da je uporabnica postavila roko na usta. Uporabnica je povedala, da jih včasih uporablja, nato je pogled usmerila navzdol, ko je povedala, da je kletvice uporabljala predvsem doma. Ob pogovoru o spremembi v bolnišnici se je uporabnica praskala po vratu, ob njeni izjavi, da se je prej umikala, pa je skoraj nezaznavno odkimavala z glavo. Ko je

socialna delavka povedala zgodbo o lastni izkušnji z učiteljico, je uporabnica usmerila pogled navzdol. Ob za socialno delavko težki temi je ta gledala navzgor in se premikala na stolu. Osebnost sem dobil občutek, da je pod stresom. Več nebesednih odzivov je bilo tudi ob pogovoru o uporabničinem očetu. Ob tem pripovedovanju je dala uporabnica roko na vrat, socialna delavka pa je šla z roko čez obraz. Že pred tem dogodkom je uporabnica enkrat dala roko na vrat, ko se je socialni delavki opravičila, ker se nečesa ni spomnila, kar bi lahko nakazovalo na razvojne vsebine, od kod bi lahko prihajala potreba, da se opraviči, če se nečesa ne spomni. Socialna delavka se je sicer tudi nasmehnila, ko je uporabnica povedala, da oče govori, le ko se jezi. Ta nasmeh je sledil načinu pripovedovanja uporabnice, ki je zanj težko temo predstavila na humoren način, pri čemer lahko opazimo tudi obrambni mehanizem humor.

6.1.1.4 Zgodnje izkušnje vseh vpletenih v procese podpore in pomoči – intervjuja za prvi raziskovalni par

Prva socialna delavka razume zgodnje izkušnje kot pomembne za kontekst, v katerem se odvija proces podpore in pomoči, kot orodje za delo tukaj in zdaj, ki se ji zdi pomembnejše. V preteklih izkušnjah iščejo tisto, kar uporabnikom ni bilo prijetno, in tisto, kar so »opravili dobro«, z namenom ponovitve v sedanjosti. To je pogostejše ob začetku sodelovanja, ko je pozornost usmerjena na raziskovanje in spoznavanje. Ob pogovoru o zgodnjih izkušnjah se pogosto zgodi, da se uporabniki spomnijo tudi travmatičnih dogodkov. Ob tem je socialni delavki pomembno, da uporabniki dobijo podporo ob bolečih in težkih spominih, občutek, da niso sami, včasih tudi z uporabo tišine, pri čemer človek dobi izkušnjo slišnosti, pomembnosti in stika s socialno delavko v tej izkušnji. Ob tem omenja nevarnost takšnih pogovorov. Socialna delavka ima izkušnjo lastne psihoterapije, pri kateri je imela občutek, da je bila secirana, z njeno zgodbo pa se ni zgodilo nič. Iz te izkušnje deluje tudi z uporabniki, kar pomeni stalno preverjanje počutja uporabnikov, refleksijo povedanega in spodbujanje k skrbi zase.

»Pol morš neki tam, zato sm jst tko v teh izkušnjah previdna tok, da res tud vedno rečem, itak bojo ljudje dozirali, jst itak tud rečem, sej boš sama dozirala. Tok ko se boš varno počutla, tok boš tud dozirala in čustev in izkušenj in tko je prav. Ti kar povej. Če ti ni okej, povej, ker je bolje, da pol ne greš, če ne čutiš tega. Tko, ves čas nekaj reflektiram, tud v pogovoru. Ves čas, pač.« (SD1 I29)

Socialna delavka opaža dvojnost pogovorov o zgodnjih izkušnjah. Pozitivne izkušnje imajo lahko vlogo krepiteve moči, ponujajo mogoče rešitve, uporabnikom pa lahko predstavljajo tudi nujno, imajo torej občutek, da morajo nujno govoriti o teh njihovih zgodnjih izkušnjah. V varnem in zaupnem odnosu namreč ljudje sami od sebe, brez vprašanj socialnih delavk, začenjajo takšne teme in povedo njihove najbolj boleče spomine. To lahko strokovne delavke tudi preseneti in jim da občutke nemoči – »kaj pa zdaj«.

»So tud, ne, in včasih so kakšne težke izkušnje in potem ko človek to nekaj da ven in podoživi, okej kaj pa nej zdej s tem, ne. To je tisto, kar je najbl pomembno meni, ne. Am, da lahko u bistvu se včasih v kšnih razgovorih je tud tko, da k je boleče in je težko, se mi zdi ful pomembno, da se tud ne vem, da v tistem trenutku samo sem s tisto izkušnjo in da rečem hvala ti za to izkušnjo, ne vem. Bodiva zdej mogoče malo v njej, da te podprem tuki, samo to.« (SD1 I26)

Ob tem se je pojavila tema pomembnosti supervizije, pri kateri imajo socialni delavci možnost razbremenitve in krepiteve moči za delo v takšnih razmerah ter s takšnimi temami, ki se jim ni mogoče izogniti. V supervizijskem procesu je prostor za samoodkrivanje lastnih zgodnjih izkušenj, refleksijo in za tudi pogovor s kolegi (kar je mogoče tudi v kontekstu intervizije). Ob tem udeleženka navaja pomembnost znanja, ki ga imajo kot svetovalci in ga glede teme zgodnjih izkušenj nima veliko. Nezanje socialnih delavcev glede načinov ravnanja z zgodnjimi izkušnjami predstavlja nevarnost, saj lahko zaradi tega pri uporabnikih povzročijo škodo. Pojavi se lahko retravmatizacija uporabnikov, sekundarna travmatizacija socialnih delavcev ali se celo oskruni odnos, ki ne predstavlja več priložnosti za rast.

Del intervjujev, v katerem sem uporabnico spraševal o temi zgodnjih izkušenj, ni bil dolg in ni prinesel veliko informacij. To pripisujem več razlogom. Najprej je pomembna starost uporabnice, ki je še mladostnica in so njene zgodnje izkušnje delno še vedno tudi trenutne izkušnje. Pomembno vpliva tudi dejstvo, da se o otroštvu ni veliko pogovarjala s socialno delavko, kar izhaja iz intervjuja s socialno delavko. Uporabnici pa je bilo o tej temi tudi zelo težko govoriti. Povedala je, da jo socialna delavka malo sprašuje o odnosih v družini, a da o tem ne govorijo veliko. Zelo hitro pa mi je povedala, da o tej temi težko govori in da z menoj sploh ne želi govoriti, čeprav moja vprašanja niso bila usmerjena v vsebino, ampak v raziskovanje, koliko in na kak način se pogovarjajo o tej tematiki. Ocenjujem, da je v njeni

zgodbi veliko bolečih tem; s tem v mislih sem raziskovanje tudi prekinil, da uporabnici ne bi povzročil neprijetnih občutkov ali zbudil kakšnih bolečih tem.

Ob koncu analize prvega raziskovalnega para menim, da sem imel priložnost opazovati in analizirati dve običajni srečanja tega raziskovalnega para. Običajno v tem primeru pomeni, da so bili potek srečanj, način sodelovanja in tematike pogovora podobni tistim, ki jih nisem snemal in analiziral. V tem delovnem odnosu sem opazil in opredelil največ dejavnikov sprememb, ki jih lahko uvrstim v skupino podpornih tehnik za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja, kar sledi načinu dela socialne delavke in gotovo tudi dejstvu, da jih je zaradi njihove konkretnosti najlažje opaziti. Prav tako sem zaznal empatično sprejemanje in prisotnost socialne delavke. Opazil in opredelil sem tudi precej dogodkov zunaj srečanja, a je temu pomembnost pripisovala predvsem uporabnica, medtem pa pri socialni delavki nisem zasledil, da bi tem dogodkom posvečala pretirano pozornost. Iz ogleda posnetkov in intervjuja sem sicer dobil občutek, da uporabnica še ne zmore bolj poglobljene refleksije notranjega dogajanja in da je posvečanje zunanjim dejavnikom za zdaj zanj še lažje. Ocenjujem, da imata socialna delavka in uporabnica kakovosten in trden odnos, ki je posledica veliko dejavnikov; čim več sem jih poskušal prikazati v analizi, gotovo pa ostaja tudi nekaj dejavnikov in interpersonalnega dogajanja, ki jih nisem zaznal s to raziskavo (oz. jih niti nisem mogel).

Žal sem pri prvem raziskovalnem paru prejel zelo malo podatkov, ki bi jih lahko uvrstil v tematiko zgodnjih izkušenj oz. ukvarjanja z njimi. Med analizo sem sicer zasledil več mogočih nastavkov za začetek takšnih pogovorov, a obenem opazil tudi, da se socialna delavka vanje ni poglobljala oz. ni postavljala dodatnih vprašanj, ki bi omogočala poglobljeno raziskovanje. Glede na vse podatke, pridobljene predvsem s pomočjo intervjujev, menim, da je za to več razlogov. Gotovo na to vpliva lastna negativna izkušnja socialne delavke, na podlagi katere vstopa v ukvarjanje ali neukvarjanje s tematiko zgodnjih izkušenj in tudi v same procese podpore in pomoči, na drugi strani pa je na dogajanje vplivala tudi uporabnica, ki ji je bilo očitno zelo težko že ob sami omembi družine in dogajanja znotraj nje in verjetno v času, ko je potekala raziskava, na takšne pogovore še ni bila pripravljena.

6.1.2 Analiza podatkov za drugi raziskovalni par

Drugi raziskovalni par sta predstavljala socialni delavec, zaposlen v dijaškem domu, in dijak, ki je med šolanjem prebival v tem dijaškem domu. Socialni delavec je predstavnik mlajše generacije s štirimi leti delovnih izkušenj. Dijak je obiskoval drugi letnik srednješolskega programa in med trajanjem raziskave ni bil vključen v sodelovanje pri kakšnem drugem strokovnjaku.

Z dijakom sta sodelovanje začela ob začetku šolskega leta (dva meseca pred začetkom raziskave); socialni delavec je v sodelovanje najprej vstopil kot dijakov vzgojitelj, pozneje pa sta vzpostavila tudi proces psihosocialne podpore in pomoči, primarno zaradi dijakovih težav na učnem področju. Sodelovanje v obliki pogovorov je bilo na strani uporabnika prostovoljno, v vsakem primeru pa bi bil s socialnim delavcem v delovnem odnosu zaradi dejstva, da je bil socialni delavec zaposlen tudi kot vzgojitelj. Sodelovanje je potekalo redno, srečevala sta se ob aktivnostih v dijaškem domu, vsakih štirinajst dni pa sta imela tudi individualne pogovore. Namen srečanj je bil nudenje podpore in pomoči pri opravljanju šolskih obveznosti.

Drugi socialni delavec pri svojem delu ni deležen redne supervizije, saj ta v njihovi organizaciji ni urejena. Urejen pa imajo sistem intervizijske podpore. Srečuje se s sodelavci in z vodstvom; med seboj si podelijo dogajanje znotraj njihovega dela ter skušajo na tak način reflektirati in reševati težave ter stiske pri delu. Socialni delavec in njegovi sodelavci sicer menijo, da bi bila supervizijska podpora dobra in koristna, a do realizacije tega še ni prišlo.

Meni, da ima organizacija do njega visoka pričakovanja; kot vzgojitelj počne precej več, kot je zapisano v pravilniku in opisu delovnih nalog. Meni, da je delo z mladimi del njegovega poslanstva. Trudi se biti njihov spoštljiv, odgovoren zaveznik, zaupnik; meni, da tudi dijaki pričakujejo, da jih dojema več kot samo številko – z njimi skuša vzpostavljati pristen odnos in biti oseba, h kateri se lahko zatečejo, ko so veseli, žalostni, zaljubljeni, potrti itn. Meni, da ga morajo mladi začutiti in prek njegovih dejanj prepoznati, da jih ima rad. Meni, da se vse to tudi pričakuje na strani vodstva, organizacije in tudi nekaterih uporabnikov.

Prvi posnetek tega raziskovalnega para je potekal 12. 1. 2021 prek videoklica. Namen prvega posnetega srečanja je bil preverjanje dozodajšnjega sodelovanja in refleksija opravljenega

dela. Prek pogovora sta ugotavljala, katere cilje je dijak že dosegel oziroma kje je trenutno na poti doseganja ciljev; preverila sta, ali je treba cilje prilagoditi ali spremeniti, zastavila pa sta si tudi usmeritev za sodelovanje do konca šolskega leta. Do naslednjega srečanja sta se srečala desetkrat. Drugo posneto srečanje pa je potekalo 17. 6. 2021, in sicer v živo, a z uporabo zaščitnih mask. Tudi to srečanje je bilo namenjeno refleksiji, tokrat refleksiji celotnega šolskega leta, pri čemer sta podobno kot na prvem preverila, kaj je dijaku uspelo doseči v šolskem letu. Prvo posneto srečanje je trajalo 27.25 minut, drugo pa 30.55 minut.

Njuno sodelovanje je ves čas trajanja raziskave potekalo v hibridni obliki; med splošnim zaprtjem države zaradi zdravstvene situacije sta se srečevala prek platform za videoklice, ko so bile šole in dijaški domovi odprti, pa je sodelovanje potekalo v živo.

6.1.2.1 Dejavniki sprememb v procesih socialnega dela – drugi raziskovalni par

Povratne informacije	Podporne tehnike za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja	Empatično sprejemanje in prisotnost SD	Dogajanje znotraj odnosa	Zamujene priložnosti in motnje	Dogodki zunaj srečanj	Kaj je sledilo dejavnikom sprememb?
Refleksija opravljenih ciljev	Soustvarjanje ciljev	Pohvala	Refleksija delovnega odnosa	Odmaknjenost uporabnika	Pomoč mame	Povečala se je motivacija za korake v smeri želelnih izidov
Refleksija napredka	Pogovor o napredku	Izražanje veselja socialnega delavca	Pogovor o zaupanju znotraj delovnega odnosa	Cilj vsakodnevne molitve	Športno udejstvovanje	Ubeseditev spremembe
Refleksija delovnega odnosa	Zemljevid ciljev	Budno spremljanje pogovora na strani SD	Osebnostno vodenje			Ni bilo odziva
	Urniki					
	Kartice čustev					

Preglednica 6. 3: Dejavniki sprememb pri drugem raziskovalnem paru

Prvi posnet pogovor je predstavljal refleksijo dozdejšnega dela, pregled, koliko ciljev, zastavljenih ob začetku sodelovanja, je bilo realiziranih. Ta naloga je vodila do tega, da je bil pogovor strukturiran in tudi krajši. V prvih treh minutah sta opravila uvodni del pogovora, v katerem je socialni delavec najprej preveril počutje uporabnika in mu predstavil nalogo tega pogovora, torej medletna refleksija dotedanjega sodelovanja. Tudi ta socialni delavec je uporabil vizualne pripomočke, tokrat čustvenčke. Uporabnik je izbral dva; z enim je predstavil, da je zamišljen, ker ga čaka ocenjevanje iz matematike, z drugim pa, da je zadovoljen, ker ni ničesar, zaradi česar bi bil nezadovoljen. Do zadnjih dveh minut srečanja je potekal osrednji del pogovora, nato pa sta srečanje končala z dogovorom glede nadaljnjega sodelovanja.

Osrednji del srečanja je nato na pobudo socialnega delavca začel uporabnik z navajanjem ciljev, ki sta si jih zadala ob začetku šolskega leta, in s kratkim mnenjem, koliko in kako je te cilje izpolnil. Med srečanjem je socialni delavec uporabnika večkrat pohvalil, a se uporabnik na to ni odzival niti besedno niti nebesedno, torej na dejavniki sprememb ni bilo odziva. Z vidika uporabnika je bilo videti, kot da socialni delavec ni rekel ničesar. Socialni delavec je uporabljal podporne tehnike za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja; glede na sestavo srečanja je prednjačil predvsem pogovor o ciljih. Že na prejšnjih srečanjih sta izdelala zemljevid ciljev in dnevni/tedenski urnik, socialni delavec pa je preveril, ali uporabnik to uporablja; uporabnik je povedal, da tega še ne uporablja. Socialni delavec je to sprejel in poudaril, da mu lahko uporaba urnika resnično pomaga pri opravljanju šolskega dela. Nato sta imela pogovor o njunem odnosu. Socialni delavec je vprašal, ali mu je dovolj pomagal in ali bi lahko naredil še kaj dodatnega, a se tudi tu uporabnik ni močno vključil; dejal je le, da je bilo v redu, obenem pa usmeril pogled navzdol; dajal je občutek odmaknjenosti. Socialni delavec se na to ni odzval. Uporabnik je omenil tudi pomoč mame, torej dogodke zunaj srečanj s socialnim delavcem. Pomoč mame je uporabniku služila kot dodatna motivacija za korake v smeri železnih izidov.

Posebej bi omenil dogajanje ob enem izmed ciljev, ki ga uporabnik ni dosegel. Zastavljeni cilj je bil dnevna molitev. Ko je uporabnik pripovedoval o dogajanju v povezavi s tem ciljem, predvsem o tem, da tega ni dosegel, se je socialni delavec začel močno premikati na stolu; bil je vidno nemiren. To dogajanje sem sam doživel kot motnjo v delovnem odnosu, saj je bilo videti, kot da imata diametralno nasprotni prepričanja. Socialni delavec je imel prepričanje, da bo uporabniku molitev pomagala, uporabnik ne. Tega uporabnik ni neposredno ubesedil, a na to nakazuje dejstvo, da cilja ni dosegel, obenem pa ni omenjal razlogov ali težav, ki bi mu preprečevali dosego tega cilja. Pojavlja se vprašanje, kako je prišlo do postavitve tega cilja ob začetku njunega sodelovanja (ali se je uporabnik s tem ciljem strinjal zaradi občutka dolžnosti, okolja, želje po ugajanju socialnemu delavcu) in počutju uporabnika ob ukvarjanju s tem ciljem.

Ob opazovanju nebesedne komunikacije sem najprej opazil malenkostno nelagodje pri odzivanju socialnega delavca, več se je premikal in dajal vtis, da je pod stresom, kar pripisujem predvsem zavedanju, da se srečanje snema. Pozneje je bil videti sproščen, ob pogovoru je bil v stolu naslonjen nazaj. Uporabnik je na srečanju dajal vtis odmaknjenosti,

veliko je bil tiho, ni vedel, kaj bi povedal. Dobil sem občutek, da mu je za vse dogajanje vseeno in da je le pasivni spremljevalec dogajanja; obenem tudi ni vključeval svojih tem. Ob koncu srečanja, ko sta govorila o datumu naslednjega srečanja, je uporabnik prevzel pasivno vlogo: »Meni je vseeno, povej, kdaj imaš ti čas.«

Na drugem posnetku se je bližal konec šolskega leta. Zaradi tega razloga je bilo tudi to srečanje bolj strukturirano, saj je predstavljalo zaključek sodelovanja (z namenom nadaljevanja v naslednjem šolskem letu). Podobno kot na prvem posnetem srečanju sta v prvi minuti opravila uvodni del pogovora, v katerem je socialni delavec predstavil nalogo tega pogovora; tudi tokrat je bila to refleksija celoletnega sodelovanja (kot je bilo razbrati iz pogovora, sta se že pred srečanjem dogovorila, kakšna bo tema tokratnega srečanja). Do zadnjih dveh minut srečanja je potekal osrednji del pogovora, nato sta srečanje sklenila z dogovorom glede nadaljnjega sodelovanja.

Uporabnik je ob tem srečanju deloval bolj vključeno, a je na začetku srečanja vseeno sedel s prekrizani rokami. Že takoj ob začetku je uporabnik odprl temo zaupanja; zanimalo ga je, kaj socialni delavec stori in počne z zapiski, ki jih ustvarja med njunimi srečanji. Uporabnik je videl, da socialni delavec zapisuje njegove odgovore, in na tej podlagi postavil vprašanje. Uporabnik se je zdel zadovoljen z odgovori, ki mu jih je podal socialni delavec. Pozneje v srečanju se je uporabnik uprl predlogu socialnega delavca o temi pogovora, povezani z dogajanjem v dijaškem domu. Uporabnik se je uprl s smehom, čemur je sledil jasen ne. To je bila glede na slišano bolj lahkotna tema in ne nekaj, kar bi se morala pogovoriti, ali nekaj, kar bi uporabnik storil narobe. Socialni delavec je ta odgovor uporabnika sprejel in nadaljeval pogovor. To je bil pogovor o čustvih. Uporabnik je povedal, da je prišlo do velike spremembe v njegovem obnašanju, saj je spremenil svoje jezne odzive v ignoriranje; ne izraža več čustev, jih tlači oz. jih izraža le z aktivnostmi in ne besedami. Aktivnosti so predvsem športne; uporabnik je začel teči; po njegovih besedah čustva izraža tudi prek preostalih športov, ki jih igrajo v dijaškem domu. To je bila ubeseditev spremembe, ki je sledila dejavniku sprememb. To ravnanje socialni delavec podpira in spodbuja ter ga označuje kot napredek. Socialni delavec to ravnanje podpira z besedami, da se mu to zdi super, da je vesel, da je uporabnik začel ravnati na tak način, da je to dober način za ravnanje s čustvi. Uporabnik je sam nadaljeval pogovor in vpeljal tudi čustva žalosti, saj ob jezi pogosto postane solzen, občuti žalost. Meni, da svoje čustvenosti ne sme pokazati, da si je dal to razlago sam (tu bi lahko

sledil pogovor o vzgoji, družini). Socialni delavec je na tej točki poskušal spodbuditi izražanje čustev žalosti z osebnim vključevanjem, pri čemer je povedal, da tudi sam kdaj joka, da je tako prav, uporabnik pa je s pogledom nejevere to malo zavrnil in dejal, da ima občutek, da je šibek, ko izraža občutke z jokom.

Uporabnik je bil pozneje med srečanjem videti bolj naveličan, obenem pa je precej bolj prevzemal pobudo in si tudi sam postavil vprašanja, kot da se je v pogovoru dolgočasil in si je s postavljanjem vprašanj malo popestril dogajanje. V pogovoru ni bilo tematike o načinu doseganja ciljev; ostajala sta pri tem, ali jih je dosegel (ne pa o tem, kako jih je). Za cilje, ki jih ni dosegel, je krivil sebe; izražal je prepričanje, da je imel dovolj podpore, da so mu dali vse. To ocenjujem kot idealizacijo staršev (in drugih odraslih), česar pa socialni delavec ni nagovoril, uporabnik je ostal pri tem občutku krivde. Dejal je: »*Nikogar ne krivim, ne rabiš mi še ti to očitati*« (P2-16.43). Dajal je vtis jeze, a temu ni sledila poglobitev. Sicer socialni delavec ni izražal nikakršnih besed očitanja; verjetno je ta izjava sledila notranjemu občutku uporabnika. Zanimiva se mi je zdela izjava: »*Mogoče se kdo vsakič tudi ni potrudil, a se nimam nič za pritoževati*« (P2-17.15). Po moji oceni to nakazuje na nezadovoljstvo, občutek, da ni dobil dovolj podpore. Temu ni sledilo dodatno vprašanje socialnega delavca.

Pozneje je sledil pogovor o popravni izpiti; uporabnik je proti koncu teme s hitrimi gibi premikal kemični svinčnik, nadaljevala pa sta splošni pogovor o cepljenju, aktivnostih, potovanju, pri čemer je uporabnik povedal, da kot družina niso potovali, socialni delavec pa se je osebno vključil in podelil svoje izkušnje s potovanji. Uporabnik se je zmotil pri imenovanju države in se prijel za usta. Sledil je pogovor o dogodku med rekreacijo uporabnika. Dejal je, da je kar nadaljeval tek. Socialni delavec je v smehu rekel, da se ni želel ustaviti, da je dal ven vsa čustva. Na koncu je sledil pogovor o veselju socialnega delavca, da uporabnik ostane v njihovi skupini, da se mu zdi, da je pomemben član, uporabnik pa je takoj dejal, da ni. Tudi to kaže na uporabnikovo doživljanje samega sebe, a je bilo srečanja že konec, gotovo pa bi bilo smiselno to še preveriti.

6.1.2.2 Dejavniki sprememb v procesih socialnega dela – intervjuja za drugi raziskovalni par

V intervjujih po analizi srečanj sem najprej vsem zastavil vprašanje, ali so se (in kako) posneta srečanja razlikovala od preostalih, ki jih nisem videl in analiziral. Drugi izmed socialnih delavcev pa je videl manjše razlike, predvsem v dolžini srečanj (posneta so bila daljša) in oviro pri njem, saj se je zavedal, da bo »nekdo« analiziral njegovo delo, obenem pa mi je želel predstaviti čim več dogajanja med njima. Pri uporabniku sam ni zaznaval sprememb. Uporabnik pa je opazil, da so bila srečanja bolj uradna in manj sproščena, spremembe v tematiki ni opazil, izjema je bil le podrobnejši pogovor.

Nadaljevanje intervjuja je bilo namenjeno dejavnikom sprememb. Socialni delavec je v sodelovanju opazil več različnih dejavnikov, ki so vplivali na premike v smeri želenih izidov. Omenjal je *dejavnike zunaj sodelovanja*, opredeljene kot vse, kar se med procesom podpore in pomoči ne zgodi znotraj neposrednega sodelovanja. V te lahko vključimo ocene oz. šolski uspeh, ki je v populaciji mladostnikov pomemben motivator. V povezavi z ocenami je socialni delavec omenjal tudi organizacijo dela in obveznosti.

Med dejavnike sprememb, ki so del *delovnega odnosa soustvarjanja* med socialnimi delavci in uporabniki, je socialni delavec kot pomemben dejavnik uvrstil omogočanje prostora in časa za pogovor, razmišljanje in za raziskovanje. To je prostor, v katerem se lahko pogovarjajo o tematikah, o katerih se sicer ne, v katerem govorijo o občutkih ter lahko postopoma opuščajo obrambne mehanizme in se srečajo s seboj. Omenil je predvsem korektivno čustveno izkušnjo, prevzemanje vloge staršev, ki pri uporabniku ni bil pretirano prisoten. H krepitvi takšnega prostora pa sta prispevala tudi sproščenost in humor.

Ob začenjanju odnosov je v ospredju *gradnja varnosti in zaupanja*, kamor je socialni delavec vključil deljenje lastnih osebnih izkušenj in priznanje, da tudi on ne ve vsega, torej osebno vodenje socialnega delavca. Tako uporabnik dobi izkušnjo enakovrednosti v odnosu, postane sodelavec v procesu. Socialni delavec je omenjal tudi njegovo vztrajnost in spodbudo. To daje uporabniku občutek, da je socialnemu delavcu mar za njih, da jim želi dobro. Kot pomembno je navajal tudi njegovo zaupanje uporabnikom:

»In tud, če se mi je zlagal, sem pač jst verjel tej laži. Ampak je vidu, da sm z njim.«

(SD2 I16)

Mogoče je takšno dogajanje bolj prisotno v sodelovanjih z mladostniki, a po mojem mnenju kaže naravnost k zaupanju uporabnikom, kar je pomembno v vseh odnosih, ne glede na starost. Sklepam lahko, da je želel socialni delavec s tem poudariti pomembnost sprejetja interpretacije uporabnika v danem trenutku.

Ob prepoznavanju dejavnikov, ki ugodno delujejo pri doseganju premikov k želenim izidom, je socialni delavec povedal, da največkrat sproti ni prepoznaval dejavnikov sprememb.

»Ja, dejansko je on skor bol prepoznal ko jst. K jst sm ga zmerej vprašu, kje, aa k jst to z vsemi dijaki nrdim, da si zastavjo cilje in pol sred leta pogledamo, kje smo s cilji, in pol na konc jih reflektiramo vse za nazaj. To je kot obvezno, majo fantje ful radi, u narekovajih. Ampak je dobra zadeva, k pol je tud fant sam reku: ejjj, SD., lej, tle sm pa napredvou, tle sm naredu, lej, doma s športom, grem telovadt, recimo, prej nism nikol. Pa tko, v tem smishu, spoznau svoj napredek.« (SD2 I11)

Razloge za to je našel v načinu dela, ki je bil med mojim raziskovanjem pretežno preseljen na splet in je bilo zaradi tega razloga težje opazovati dogajanje pri uporabniku in v odnosu. Drugi razlog pa je pomanjkanje časa, urniki so zelo natrpani, socialni delavec težko najde čas za evalvacijo in refleksijo. Tudi v tem primeru so pogosto uporabniki tisti, ki ubesedijo spremembe, se zahvalijo za pomoč.

Tudi pri tem intervjuju z uporabnikom je bilo težje pridobiti podatke glede dejavnikov sprememb. Uporabniku so pomagali nasveti, poleg tega pa še deljenje osebnih izkušenj socialnega delavca in pohvale. Ob osebnih izkušnjah ima občutek, da imata še prijateljski odnos, in se s tem še dodatno sprosti. Pomagalo mu je odpiranje mogočih rešitev, predvsem pa prostor, v katerem je lahko govoril, povedal svoje stiske in občutek, da ima osebo, ki ji lahko zaupa, čeprav vsakič ni zmozel govoriti. Prek pogovorov s socialnim delavcem je izvedel, da ni edini, ki ima težave, da ni poseben ali čuden, kar mu je zelo pomagalo. Prav tako kot prva uporabnica je imel občutek, da imata prijateljski odnos (vendar vseeno s starejšo osebo), kar mu je omogočilo, da je bil lahko odprt, mu je zaupal, da se je lahko pošalil in se ni pretvarjal.

6.1.2.3 Zgodnje izkušnje vseh vpletenih v procese podpore in pomoči – drugi raziskovalni par

Tematike, povezane z drugo tezo			
Transferne vsebine	Obrambni mehanizmi	Razvojne vsebine	Vsebine socialnega delavca
Močnejši odziv uporabnika ob občutku, da mu socialni delavec očita	Potlačitev	Izražanje oz. neizražanje čustev	Verske vsebine
Odnos socialni delavec – uporabnik	Sublimacija	Odziv ob neznanju	
	Humor	Občutki krivde	
	Projekcija	Odnos s starši	
		Doživljanje sebe	

Preglednica 6. 4: Tematike, povezane z drugo tezo – raziskovalni par 2

Značilnost srečanj drugega raziskovalnega para v povezavi z zgodnjimi izkušnjami je ta, da takšnih pogovorov dejansko ni bilo. Kot pomemben dejavnik tega doživljam tematiko obeh pogovorov, ki sta bila namenjena samo refleksiji do takrat opravljenega dela. Sicer sem opazil pogovore o izkazovanju čustvenosti uporabnika, njegovih občutkih krivde, odnosu s starši in o lastnem doživljanju sebe. To so bile teme, ki so se pojavile za kratek čas, socialni delavec pa ni dodatno raziskoval, ni postavljajl vprašanj in tako posledično ni prišlo do pogovora o zgodnjih izkušnjah uporabnika. Zaznal sem tudi pogovor o obrambnih mehanizmih, pri čemer sta na kratko spregovorila o potlačevanju čustev uporabnika in sublimaciji občutkov v fizično aktivnost. O razlogih za potlačevanje nista govorila, sublimacijo v fizično aktivnost pa je socialni delavec spodbujal in krepil. Uporabnik je na drugem srečanju rekel: »Nikogar ne krivim, ne rabiš mi še ti to očitati« (P2-16.43), čemur nista sledila poglobitev in raziskovanje takšnega doživljanja uporabnika. Tu bi sicer lahko prepoznali transferne vsebine (doživljanje očitavanja ob neuspehih na strani uporabniku pomembnih oseb in njegovo ponovno odigravanje v odnosu s socialnim delavcem); prav tako

bi bil lahko to obrambni mehanizem projekcije, pri čemer je uporabnik lastno očitanje prenesel na socialnega delavca.

Močnejše nebesedno dogajanje sem opazil ob pogovoru o nedoseženem cilju uporabnika (cilj molitve). Takrat se je začel socialni delavec močno premikati na stolu in je bil vidno nemiren. Uporabnik je na prvem srečanju dajal vtis odmaknjenosti, veliko je bil tiho, ni vedel, kaj bi povedal, v zaključku pa je bil videti bolj naveličan in je obenem precej bolj prevzemal pobudo, si tudi sam postavil vprašanja. Ob vsem tem bi lahko sledil pogovor o odnosu uporabnika in socialnega delavca. Na začetku drugega srečanja je uporabnik sedel s prekrizanimi rokami. Ko se je uporabnik uprl predlogu socialnega delavca, se je zraven tudi nasmehnil, kar bi bil lahko obrambni mehanizem humor. Verjetno je bil upor za uporabnika neprijeten, pri čemer se je sprožil nasmeh z namenom lajšanja uporabnikove napetosti in mogoče tudi preprečitve negativnega odziva na strani socialnega delavca. Ob pogovoru o očitaniu socialnega delavca je dajal uporabnik vtis jeze, predvsem se mu je napel obraz, stisnil je usta. Ko se je uporabnik na drugem srečanju zmotil pri imenovanju države, se je prijel za usta, pri čemer bi se lahko razvil pogovor o razlogih za tak odziv ob napaki.

6.1.2.4 Zgodnje izkušnje vseh vpletenih v procese podpore in pomoči – intervjuja za drugi raziskovalni par

Tudi pri drugem socialnem delavcu je opaziti določeno mero nelagodja ob pogovorih o zgodnjih izkušnjah, predvsem je izražal strah pred takšnimi pogovori. Ob tem se je pojavila tudi tema pomembnosti supervizije, pri čemer imajo socialni delavci možnost razbremenitve in krepitev moči za delo v takšnih razmerah in s takšnimi temami, ki se jim ni mogoče izogniti. V supervizijskem procesu je prostor za samoodkrivanje lastnih zgodnjih izkušenj, refleksijo in za tudi pogovor s kolegi (kar je mogoče tudi v kontekstu intervizije). Ob tem socialni delavec navaja pomembnost znanja, ki ga kot svetovalec, glede teme zgodnjih izkušenj pa znanja nima veliko. Nezanje socialnih delavcev glede načinov ravnanja z zgodnjimi izkušnjami predstavlja nevarnost, saj lahko zaradi tega pri uporabnikih povzročijo škodo. Pojavita se lahko retravmatizacija uporabnikov in sekundarna travmatizacija socialnih delavcev ali se celo oskruni odnos, ki ne predstavlja več priložnosti za rast. Socialni delavec sicer meni, da je v enem delu opremljen za takšne pogovore o zgodnjih izkušnjah, predvsem

v delu vstopanja v odnose kot spoštljivi in odgovorni zavezniki ljudi, manj pa v delu znanja in izkušenj, načina dela ob takšnih situacijah.

Ampak se mi zdi, da neko znanje mam, čeprout, če gre za kšno tako težjo zadevo, se mi zdi, da ne, no, da morš pač odstopit. Znam bit tud tak nemočen, pa rečt, lej tukej pa jst rabm pomoč. Ne se zdey neki pretrgat, ker vse ne morš. Je tam tud drugih 30 fantov, in če bi se za enga raztrgu, kaj pa ostalih, 30 ne. V tem smislu ... se mi pa zdi, da smo dobil ene take povode, ene dobre temelje na socialnem delu, ampak tko ... itak se je treba skos stalno izobraževat, prihajajo novi izzivi, nove stvari in jst mislim, da nikol nisi dovolj naštudiran, zmerej pride kej novga, tko, v tem smislu no. (SD2 I33)

Socialni delavec meni, da bi potreboval več teoretičnega znanja o razvojni psihologiji in metodah oz. načinih dela s tematiko zgodnjih izkušenj. Občasno na primer opazi določene teme v življenjih uporabnikov, a se o tem ne pogovarja, ampak skuša prek njihovega odnosa pomagati uporabnikom, torej prek korektivne čustvene izkušnje. Kot primer lahko navedem primanjkljaj moške figure med odraščanjem uporabnika. Socialni delavec je k temu pristopil na način spodbujanja skupnih aktivnosti in športnega udejstvovanja. Tako se premakne pozornost od pogovarjanja do povsem fizičnega dela. V kategorijo korektivne izkušnje sodi tudi pogovor o temah, o katerih se v domačem okolju ne pogovarjajo (čustva, spolnost). Tak način sodelovanja, tudi v povezavi s pogovori o zgodnjih izkušnjah, prinaša tudi lažje premike v smeri zelenih izidov. V enem delu se s tem izboljša in poglobi odnos, v drugem pa socialni delavec vidi povezavo med različnimi tematikami (težave v šoli so povezane s pretirano uporabo mobilnega telefona, ta pa s stisko zaradi odnosov v družini).

Socialni delavec v procesih podpore in pomoči izhaja tudi iz svojih zgodnjih izkušenj in jih z uporabniki deli z namenom izboljšanja stanja pri uporabnikih. Pri tem z uporabniki deli svoje izkušnje doživljanja in načina ravnanja z namenom, da bi bilo uporabnikom lažje oz. da ne bi ponovili določenih napak, ki jih je naredil sam.

Del intervjuja, v katerem sem uporabnika spraševal o temi zgodnjih izkušenj, ni bil dolg in ni prinesel veliko informacij. To pripisujem več razlogom. Najprej je pomembna starost uporabnika, ki je še mladostnik in so tako njegove zgodnje izkušnje delno še vedno tudi

trenutne izkušnje. Pomembno vpliva tudi dejstvo, da se o otroštvu ni veliko pogovarjal, kar izhaja iz intervjuja s socialnimi delavci.

Drug uporabnik je povedal, da sta se pogovarjala o težavah, ki jih je imel v preteklosti, v družini in šoli, a tega ni bilo veliko. Ob teh pogovorih mu je bilo težko, ker o tem še nikoli ni govoril, in se je spraševal, kaj si bo o njem zdaj mislil socialni delavec. A mu je bilo potem po pogovoru lažje, to mu je pomagalo pri spremembah, socialni delavec mu je pomagal tudi pri spremembi pogleda na dogajanje, imel je tudi manj občutkov jeze in žalosti. Koristil mu je odziv socialnega delavca, ki je z njim sočustvoval in mu želel pomagati. Imel je občutek, da se je s tem poglobil njun odnos, da sta se povečala zaupanje in občutek razumljenosti.

Drugi raziskovalni par predstavlja posebnost v primerjavi s preostalima dvema, saj je socialni delavec za prikaz sodelovanja izbral dve srečanja, ki sta bili namenjeni predvsem refleksiji do takrat opravljenega dela. Ob dogovarjanju za sodelovanje sem vsem socialnim delavcem namreč prepustil proste roke pri izbiri srečanj, ki bi jih lahko posneli, ta pa je v želji, da bi mi prikazal čim več dogajanja, izbral ravno takšna. Ob koncu analize menim, da ima to prednosti in slabosti. Gotovo sem na tak način prejel bolj strnjene podatke o dogajanju znotraj njunega delovnega odnosa, prav tako je refleksija opravljenega dela pomemben del socialnodelovnih procesov, ki jim je včasih ob veliki količini dela težko nameniti dovolj pozornosti. Na drugi strani pa slabost predstavlja ravno ta posebnost srečanja, na katerem je v ospredju refleksija, saj to ni povsem običajen pogovor v njunem odnosu in se zato v njem dogaja manj; predvsem sem to opazil pri konkretnem dogajanju (npr. prisotnih je manj podpornih tehnik za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja) in tudi na področju odnosnih dejavnikov, ki ob refleksiji ne pridejo toliko v ospredje oz. so to bolj poročanja o preteklem dogajanju, onemogočeno pa mi je bilo neposredno opazovanje. To je dodatno razvidno tudi pri tematiki zgodnjih izkušenj, saj srečanje o refleksiji opravljenega dela ne vsebuje dovolj prostora za poglobljeno raziskovanje. Sicer sem tudi tukaj opazil precej mogočih nastavkov, obenem pa sem iz intervjujev dobil podatke, da je v preostalih srečanjih vseeno prisotnih nekaj takšnih pogovorov, da sta o zgodnjih izkušnjah pripravljena govoriti oba, čeprav je v socialnem delavcu prisotnih tudi nekaj strahu in občutkov, da ne zna dovolj.

6.1.3 Analiza podatkov za tretji raziskovalni par

Tretji raziskovalni par sta predstavljal socialna delavka, zaposlena na centru za socialno delo, in uporabnica. Socialna delavka ima trinajst let delovnih izkušenj, uporabnica je srednjih let (35–40 let), med trajanjem raziskave je bila zaposlena v storitveni dejavnosti in ima dva otroka. Uporabnica je skupaj z družino na centru za socialno delo v različna sodelovanja vključena že nekaj let.

S socialno delavko sta se zaradi uporabničinega predhodnega sodelovanja s CSD-jem poznali, vendar sta individualno sodelovanje, namenjeno samo uporabnici, začeli v septembru leta 2020. Namen njunega sodelovanja je podpora uporabnici pri srečevanju z več izzivi; imela je težave s službo in posledično financami ter težave v družinskem življenju, povezane z vzgojo in odnosi z otroki. Srečanja so potekala občasno, enkrat mesečno ali na dva meseca. Tako sta se do prvega posnetega srečanja srečali trikrat.

Socialna delavka ocenjuje, da imajo na CSD dobro strokovno podporo v smislu supervizije; zaradi velikega števila zaposlenih imajo dve supervizorki, zaposleni pa se lahko sami odločijo, pri kateri supervizorki želijo biti. Supervizija se izvaja 1-krat mesečno; na njej imajo možnost izpostaviti težave glede posameznih primerov, odnosov z uporabniki, med zaposlenimi, strokovne dileme, ki se tičejo zakonodaje, pravilnikov, medinstitucionalnega sodelovanja in tudi osebnih preprek, s katerimi se srečujejo pri delu. Ocenjuje, da ji supervizija pomaga pri poklicni in osebni rasti. Vodstvo jih prav tako vzpodbuja k oblikovanju in delovanju intervizijskih skupin. Za področje socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom, obravnava otrok in mladostnikov s težavami v odraščanju in obravnavo otrok in mladostnikov v kazenskem postopku ali postopku o prekršku imajo intervizijo tri sodelavke, ki se med seboj tudi nadomeščajo. Na interviziji bi se želele dobivati pogosteje, saj jo zaradi aktualnih zadev velikokrat prestavijo. Intervizija jim prav tako kot supervizija koristi pri poklicni in osebni rasti, predvsem pa pri razbremenjevanju in iskanju mogočih rešitev glede konkretne situacije.

Ker udeleženka dela na področju socialnovarstvene storitve, je lahko pri delu samostojna in samoiniciativna ter si delo organizira večinoma sama. Vodstvo od nje pričakuje odgovornost, vzpostavljanje dobrega odnosa z uporabniki, da je uporabnikom na voljo in da jim pomaga pri soustvarjanju rešitev. Uporabniki v veliki meri pričakujejo hitre rešitve za njihove težave,

finančno pomoč, vplivanje na odločitve ali postopke pri sodelavcih ali zunaj CSD, nekateri iščejo v njej zaveznico, drugi jo vidijo kot del sistema, ki po njihovem prepričanju ne funkcionira po njihovi meri. Večjo težavo pa vidi pri pričakovanjih drugih ustanov, s katerimi sodelujejo, ki nimajo dovolj podatkov o tem, kaj je v njihovi moči in kako delujejo, ter od njih pričakujejo stvari, ki niso v njihovi moči, poleg tega pa na CSD prelagajo odgovornost za delo in odločanje o stvareh, ki niso v njihovi pristojnosti.

Prvo posneto srečanje se je odvilo 1. 3. 2021, za srečanje pa ni bilo nobenih posebnih usmeritev ali nalog; socialna delavka se je prilagodila potrebam uporabnice glede tematik, o katerih sta govorili. Tako so se te dotikale službe, finance in družinskega življenja. Do naslednjega posnetega srečanja sta se socialna delavka in uporabnica srečali enkrat. V vmesnem času je sicer uporabnica sodelovala tudi z drugo strokovno delavko, skupaj z njeno ožjo družino. Drugo posneto srečanje je potekalo 18. 6. 2021; podobno kot pri prvem ni bilo posebnega namena ali konkretnih nalog, ki bi jih morali opraviti. Tematike pogovora so bile predvsem dogajanje v družini in odnosi z njenimi otroki. Prvo in drugo srečanje je potekalo v živo, vendar obakrat z uporabo zaščitnih mask. Prvo posneto srečanje je trajalo 50.00 minut, drugo pa 43.22 minut.

Po analizi posnetkov sem stopil v stik z uporabnico s prošnjo za intervju. Najprej je uporabnica povedala, da je trenutno preveč zasedena; ponovno sem jo poklical čez nekaj tednov, ko spet ni imela časa. Čez nekaj tednov sem jo ponovno klical, a se ni oglasila, ni se odzvala niti na SMS-sporočilo. Pozneje sem jo poklical še enkrat, vendar se ponovno ni oglasila niti ni klica vrnila. V vmesnem času sem govoril tudi s socialno delavko, ki je uporabnico spodbudila k sodelovanju pri intervjuju. Po vsem tem nisem nadaljeval poskusov vzpostavljanja stika zaradi sklepanja, da uporabnica ne želi sodelovati, in tako tega intervjuja nisem mogel opraviti.

6.1.3.1 Dejavniki sprememb v procesih socialnega dela – tretji raziskovalni par

Povratne informacije	Podporne tehnike za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja	Empatično sprejemanje in prisotnost SD	Dogajanje znotraj odnosa	Zamujene priložnosti in motnje	Dogodki zunaj srečanj	Kaj je sledilo dejavnikom sprememb?
Refleksija delovnega odnosa	Humor	Sproščen klepet	Osebno vodenje	Ni pogovora o načinih izboljšave	Sodelovanje socialne mreže	Odprtje nove teme pogovora
	Pomoč pri urejanju dokumentacije	Pohvala	Vključenost obeh v odnos	Neusklajenost v pogovoru		Povečala se je motivacija za korake v smeri želenih izidov
	Edukacija in razlaga	Možnost dodatnih telefonskih pogovorov	Refleksija delovnega odnosa			Ubeseditev spremembe
	Raziskovanje in širjenje pogleda	Budno spremljanje pogovora na strani SD	Iskanje in spodbujanje virov moči uporabnice			
	Načrtovanje		Refleksija dogajanja znotraj za uporabnico pomembnih odnosov			

Preglednica 6. 5: Dejavniki sprememb pri tretjem raziskovalnem paru

Na začetku prvega pogovora je imela uporabnica prekrižane roke, a je pogovor teklen brez zatikanj. Tematike so bile splošnejše, predvsem o službi, željah in o načrtih v prihodnje (glede službe), o šoli in otrocih. Uvodni del pogovora je potekal približno šest minut. V njem je socialna delavka ponovila njun dogovor glede snemanja srečanja za namen pomoči pri mojem raziskovanju. Nekaj trenutkov sta namenili urejanju in postavitvi kamere. Nato je socialna delavka preverila počutje uporabnice in kaj je novega pri uporabnici, saj je od njunega prejšnjega srečanja minilo dlje časa. Osrednji del pogovora je potekal do zadnjih štirih minut srečanja, potem sta se dogovorili za naslednje srečanje; socialna delavka je

preverila tudi, katere dogovore ima uporabnica z drugimi strokovnimi delavkami na centru za socialno delo.

Med srečanjem je socialna delavka uporabljala humor, predvsem se je smejala humornemu pripovedovanju uporabnice o ravnanju njene hčere v šoli, glede učenja in ocenjevanja. Po koncu tega humornega pripovedovanja je uporabnica socialno delavko prosila tudi za pisno mnenje, saj želi otroku v šoli omogočiti dodatno strokovno pomoč. Dejavniku sprememb je torej sledilo odprtje nove teme pogovora. Socialna delavka je raziskovala tudi možnost podpore na strani uporabničine socialne mreže, pri čemer je izvedela, da je tak način sodelovanja že vzpostavljen, prav tako se je socialna delavka osebno vključevala, podobno tudi proti koncu pogovora, ko je spregovorila o svojih otrocih. Ob pripovedovanju uporabnice o svojih otrocih jo je socialna delavka pohvalila. Pohvala je bila specifična, namenjena določenemu ravnanju uporabnice, ki ji do takrat ni uspelo. Menim, da je bila ta pohvala namenjena povečanju motivacije uporabnice. Prek tega pogovora se je pojavila tudi tematika nekdanjega partnerja uporabnice. Socialna delavka je prek pogovora poskušala razlagati odzive otroka in nekdanjega partnerja ter predlagala, da jo uporabnica pokliče, če česa ne bo znala in če bo kaj potrebovala. Proti koncu pogovora sem opazil manjšo motnjo v odnosu, saj sta obe želeli govoriti. Socialna delavka je vztrajala pri poskusih govorjenja, tako da je lahko povedala tisto, kar je želela.

Drugi pogovor je potekal približno tri mesece pozneje, prav tako se je odvil v živo in z nošenjem maske. V vmesnem času sta imeli srečanje le enkrat, potekali pa so tudi pogovori pri drugi socialni delavki. To je bil tudi začetek pogovora, ki se je, podobno kot prvi, razvil v pogovor o splošnem dogajanju, učnem uspehu otrok, šoli v naravi. Ta uvod je trajal približno pet minut, težko pa je bilo določiti, kdaj se je uvodni del razvil v osrednjega. Zadnje tri minute je sledil še sklepni del srečanja, v katerem je socialna delavka preverila, ali je ostala še kakšna pomembna tema; govorili sta o uporabničinih načrtih za prihodnje tedne in se dogovorili za termin naslednjega srečanja.

Osrednji del pogovora je po moji oceni napovedala tematika šole v naravi, na katero se je v prihodnjih dneh odpravil njen mlajši otrok, in je ob tem sprožila tudi pogovor o separaciji z otroki; uporabnica je spregovorila o izkušnji, ko je šel starejši otrok prvič v šolo v naravi. Socialna delavka je preverila, kakšna sta zdaj njen odnos s starejšim otrokom in odnos med sorojenci; za oba uporabnica pove, da sta se izboljšala. Na tak način sta ubesedili spremembe.

Temu ni sledil pogovor o tem, kako je prišlo do izboljšanja. Povedala je, da starejši otrok več spi in se umika. Socialna delavka je preverjala, ali je mogoče v stiski.

Sledil je pogovor o načrtih za čas šolskih počitnic, predvsem o varstvu za otroke, ko bo uporabnica v službi. Uporabnica je povedala, kako jo služba utruja, o mogoči menjavi službe, celoten čas je sebe naslavljala v drugi osebi (npr. prideš domov). Po koncu te teme je uporabnica spregovorila o zdravstvenih težavah brata, ob čemer je stišala glas, položila roko na obraz in povedala, da se vsi skupaj bojijo, da bodo te težave hujše ter da bo potreboval veliko zdravljenja in nege. Ob tem se je socialna delavka malo presedla na stolu, uporabnica se je pozneje usedla na stolu nazaj in prekrižala roke. Pogovor je nadaljevala z opisom mame, ki hitro pomisli na najslabše, v tem primeru, da si bo brat kaj naredil ali se spustil v alkohol. O tem socialna delavka ni več spraševala in je začela drugo temo. Sledilo je še malo pogovora o naslednjih tednih, službi, socialna delavka je preverila, ali je še kaj, kar bi bilo treba izpostaviti. Dogovorili sta se za naslednje srečanje.

6.1.3.2 Dejavniki sprememb v procesih socialnega dela – intervju za tretji raziskovalni par

V intervjujih po analizi srečanj sem najprej vsem zastavil vprašanje, ali so se (in kako) posneta srečanja razlikovala od preostalih, ki jih nisem videl in analiziral. V pogovoru s tretjo socialno delavko sem prejel odgovor, da se srečanja niso pretirano razlikovala, uporabnico je doživljala kot zelo sproščeno, kar je bil razlog za podobnost posnetih in neposnetih srečanj. Razliko je videla le v začetni pripravi:

»Nekaj pretirano se niso razlikovala, ubistvu edino to, kolko sva se z uporabnico na začetku dogovorile, mogoče kake 2–3 minute je bilo malo te prisotnosti več tam, da se snema. Drugač pa sva potem kar hitro prešle na teme, ki sva jih takrat obdelovale, tak da ni imelo nekega posebnega vpliva, sva se hitro sprostile.« (SD3 I1)

Tretji raziskovalni par je predstavljal starejšo uporabnico, delovni odnos s socialno delavko pa ni bil njen prvi, ampak je pred tem že sodelovala z drugimi socialnimi delavci (celosten pristop k podpori in pomoči družini). Tu je kot edini dejavnik zunaj sodelovanja na strani socialne delavke omenjen predhodni stik s socialnimi delavkami, torej predhodne pozitivne

izkušnje, kar je olajšalo začetek sodelovanja in vzpostavljanje delovnega odnosa soustvarjanja.

Med dejavnike sprememb, ki so del delovnega odnosa soustvarjanja med socialnimi delavci in uporabniki, tretja socialna delavka vključuje pomembnost časa, ki ga ima na voljo za uporabnike, ter ob tem navaja veliko delovno obremenitev in pomanjkanje časa. Prav tako se ji zdi pomembni motiviranost uporabnikov ter njihova vključenost v proces podpore in pomoči. K temu lahko pripomore tudi prejšnja pozitivna izkušnja delovnega odnosa z drugimi socialnimi delavkami in tudi samo področje dela, ki je na centru za socialno delo zelo pomembno. Omenjala je tudi način njenega dela, ki je bil usmerjen v krepitev moči uporabnice z namenom prevzemanja osebne odgovornosti za doseg ciljev in reševanje konfliktov, torej predvsem premik v razmišljanju od drugih k sebi ter globlji pogled vase. Prav tako se ji zdi pomemben zaključek srečanj, na katerem je v ospredju dogovor glede nadaljnjih korakov v smeri želenih izidov in proslavljanje majhnih premikov.

Ob začenjanju odnosov je v ospredju gradnja varnosti in zaupanja, kar pa v primeru te socialne delavke ni trajalo dolgo oz. za zaupanje na strani uporabnice ni potrebovala veliko časa, saj je ta imela predhodne pozitivne izkušnje z njenimi sodelavkami. Pomembno se ji zdi tudi osebno vodenje, priznanje, da tudi ona ne ve vsega, in predvsem nudenje izkušnje človeškosti in enakovrednosti v odnosu, s čimer je uporabnica postala sodelavka v procesu.

6.1.3.3 Zgodnje izkušnje vseh vpletenih v procese podpore in pomoči – tretji raziskovalni par

Tematike, povezane z drugo tezo			
Transferne vsebine	Obrambni mehanizmi	Razvojne vsebine	Vsebine socialne delavke
Odnos uporabnice z otroki	Izolacija	Uporabničino omenjanje otroštva	Odziv ob zdravstvenih težavah brata uporabnice

Separacija uporabnice in otrok		Navajenost delati	
		Opis vzgoje	
		Prepoved kletvic	
		Očimova jeza	
		Odnos mame do težav	

Preglednica 6. 6: Tematike, povezane z drugo tezo – raziskovalni par 3

Podobno kot pri obeh drugih raziskovalnih parih tudi pri tretjem dejansko ni bilo pogovorov o zgodnjih izkušnjah, vseeno pa sem opazil več nastavkov za odprtje takšnih tem kot pri drugem raziskovalnem paru. Opazil sem, da je predvsem uporabnica omenjala določena dogajanja, ki so se navezovala na njeno otroštvo in odraščanje, čemur pa socialna delavka ni sledila z dodatnimi vprašanji oz. je v določenih primerih odprla povsem drugo temo. Uporabnica je na primer omenila, da je navajena delati, pri čemer pa ni sledilo raziskovanje, kje ali na kak način se je navadila delati. Drug primer predstavlja pogovor o odnosu uporabnice z njenimi otroki, čemur je uporabnica hitro dodala krajši opis njenega odnosa s starši. To je bil krajši opis vzgoje njenih staršev; prav posebej je omenila prepoved kletvic v njihovi hiši. Ob tem je začela govoriti tudi o dogodku, ko je njen oči znorel. Vse to je socialna delavka poslušala, vendar temu ni namenjala dodatne pozornosti in tudi ni postavljala vprašanj, namenjenih poglobitvi povedanega. Podobno je mogoče izhodišče predstavljal pogovor o bratovih zdravstvenih težavah, ob čemer je uporabnica opisovala ravnanje mame s poudarkom na takojšnjem razmišljanju o najslabšem. Tudi tukaj socialna delavka z vprašanji ni raziskovala naprej. Podobno bi lahko nastavek za pogovor o transfernih vsebinah predstavljal tematika ločitve uporabnice od otrok zaradi šole v naravi.

Opazovanje nebesedne komunikacije pri tem raziskovalnem paru je bilo zaradi nošenja mask obeh vključenih zelo oteženo. Večina obrazne mimike je bila zaradi maske namreč nevidna. Sicer sem ob začetku prvega srečanja opazil prekrizane roke uporabnice, vendar to ni imelo kakšnega vidnega razloga v pogovoru, saj je ta tekla brez zapletov. Ob pripovedovanju o zdravstvenih težavah brata in njenem strahu je uporabnica položila roko na obraz, nato pa se hitro usedla na stolu nazaj in prekrizala roke. Socialna delavka je ob tej zgodbi malo

presedala na stolu. Odzivi obeh so nakazovali prisotnost močnejših občutkov, vendar se o tem nista pogovarjali. Mogoče je uporabnica uporabljala obrambni mehanizem izolacije; verjetno so se obrambni procesi sprožili tudi pri socialni delavki.

6.1.3.4 Zgodnje izkušnje vseh vpletenih v procese podpore in pomoči – intervju za tretji raziskovalni par

Tretja socialna delavka glede na intervju v največji meri uporablja pogovor o zgodnjih izkušnjah pri sodelovanju z uporabniki. V takšnih pogovorih išče povezave dogajanja v sedanjosti z dogajanjem v preteklosti, z družinskimi vzorci, in meni, da vsi vključeni hitro prepoznajo podobnosti. Ob tem tudi ona lažje razume uporabnike. Prav tako ob takšnih pogovorih opaža, da so nekateri uporabniki odpornejši in zmorejo že sami preseči družinske vzorce; v tem išče načine delovanja, sprašujejo se, kako jim je to uspelo, kakšno moč imajo, tudi to, ali je to trajna značilnost ali le začasna. Tudi pri teh tematikah ji je pomembno osebno vodenje. Prek izhajanja iz svojih lastnih izkušenj poskuša podeliti kak nasvet ali način ravnanja, ki bi ga lahko uporabili tudi uporabniki, vendar z zavedanjem, da to niso recepti, le možnosti. Pri takšnem deljenju osebnih izkušenj se po njenem mnenju poglobi in nadgradi delovni odnos ter ustvarja zaupanje. Opaža pa tudi primere, pri katerih se zgodba uporabnikov zelo približa njeni lastni izkušnji primarne družine:

»Recimo, je pa bla situacija, ko sem delala še na področju ukrepov, sem imela eno družino, dve deklice in takrat pa moram reči, da mi je blo zlo težko, ker sem se tudi sama našla v tej vlogi sebe takrat in kaj sem jaz takrat doživljala v svoji družini in ubistvu mi je blo zlo težko.« (SD3 I21)

V tem primeru je takšna podobnost socialno delavko na začetku ovirala, a je pozneje ob podpori sodelavk zmogla nadaljevati sodelovanje. Od sodelavk je potrebovala predvsem prostor za odprt pogovor, njihovo razumevanje in podporo, s čimer so jo opolnomočile. Ob tem se je pojavila tema pomembnosti strokovne podpore v obliki supervizij ali intervizij, pri čemer imajo socialni delavci možnost razbremenitve in krepitev moči za delo v takšnih razmerah in s takšnimi temami, ki se jim ni mogoče izogniti. V podpornem procesu je prostor za samoodkrivanje lastnih zgodnjih izkušenj, refleksijo in tudi za pogovor s kolegi.

Socialna delavka prepoznava tudi spontano pojavljanje tematik, povezanih z zgodnjimi izkušnjami:

»Kdaj podelijo tudi sami, recimo, ko gre za kake vzgojne prijeme. Takrat je to: 'moj ata je tudi ravnal tak, moja mama je bla taka pa taka', prek tega, al pa ...« (SD3 I24)

Socialni delavki se zdijo pogovori o zgodnjih izkušnjah uporabnikov izjemno pomembne; pogosto je edina, s katero se lahko uporabniki o teh temah pogovarjajo, vendar tudi tukaj opaza pomanjkanje časa, saj ji ob veliki količini uporabnikov zmanjka časa za podrobnejše raziskovanje življenja vsakega posameznika. Tega se loteva tudi s pomočjo beleženja, pri čemer si sproti zapisuje namige na določeno dogajanje v preteklosti uporabnikov, in to odpre pozneje, na kakšnem drugem srečanju, ko je na voljo več časa.

Tretji raziskovalni par je gotovo poseben z več vidikov. Vključuje starejšo uporabnico v neizobraževalnem okolju, obenem pa je imela uporabnica pred začetkom sodelovanja s socialno delavko že izkušnje z drugimi strokovnimi delavkami; vse to k mojemu raziskovanju dodaja dodatno dimenzijo. Posebnost tega procesa z vidika dejavnikov sprememb je posvečanje večje pozornosti bolj formalnim oz. edukativnim vidikom sodelovanja, a vendar se je vse skupaj odvijalo znotraj delovnega odnosa soustvarjanja. Tako je bilo v ospredju nudenje podpore pri urejanju dokumentacije in edukativne vsebine, poleg odprtega prostora za raziskovanje in pogovor. Posebnost vidim tudi v krajšem začetnem obdobju gradnje varnosti in zaupnosti v delovnem odnosu, kar je bila posledica predhodnega pozitivnega stika uporabnice z drugimi strokovnimi delavkami. V tem lahko še dodatno prepoznamo pomembnost kakovostnih odnosov z uporabniki, ki imajo lahko resnično pomemben vpliv na življenje uporabnikov; s tem jim omogočijo iskanje in pridobivanje pomoči, ki jo želijo in potrebujejo, prav lahko pa si je mogoče predstavljati, da bi jih neprijeten odnos lahko tudi odvrnil od iskanja pomoči v prihodnosti.

6.2 Sklepna analiza po opazovanju in intervjujih

Za boljšo preglednost po koncu analize vseh treh primerov najprej odgovore socialnih delavcev in uporabnikov združujem v spodnji preglednici. Kljukica pomeni, da je posamezna skupina odgovor podala, križec pomeni, da tega odgovora nisem zaznal. Z DA ali NE sem označil, ali sem določen dejavnik zasledil med opazovanjem ali intervjujem. Določil sem tri glavne skupine dejavnikov sprememb ter dejavnike zunaj sodelovanja socialnih delavcev in

uporabnikov, kamor spada vse, kar se zgodi zunaj neposrednega stika socialnega delavca in uporabnika (ne znotraj posameznega srečanja). V dejavnike delovnega odnosa soustvarjanja spadajo vsi dogodki, ki se zgodijo med srečanji. Obe sta kategoriji, ki se pojavljata tudi znotraj teoretičnih opredelitev dejavnikov sprememb. Tudi tretja skupina, varnost in zaupnost v delovnem odnosu, bi lahko spadala v drugo skupino, a sem jo zaradi velike pomembnosti (zaznane med analizo) ločil in opredelil posebej.

Dejavniki sprememb		Socialni delavci	Uporabniki	Opazovanje	Intervju
Dejavniki zunaj sodelovanja	Šolski uspeh	✓	✗	NE	DA
	Organizacija dela in obveznosti	✓	✗	DA	DA
	Obiskovanje drugih strokovnjakov	✓	✗	NE	DA
	Predhodni stik s socialnimi delavci	✓	✗	NE	DA
	Urejene fiziološke oz. fizične potrebe	✗	✓	DA	NE
Dejavniki delovnega odnosa soustvarjanja	Podporne tehnike za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa	✓	✗	DA	DA
	Perspektiva moči	✓	✓	DA	DA
	Globlji pogled vase	✓	✓	NE	DA
	Načrtovanje in uresničevanje akcijskih načrtov	✓	✗	NE	DA
	Prostor in čas za pogovor in raziskovanje	✓	✓	DA	DA
	Korektivna čustvena izkušnja	✓	✗	NE	DA
	Sproščenost in humor	✓	✓	DA	DA
	Več uporabe tistega, kar deluje	✓	✗	NE	DA
	Prostor za razbremenitev in izražanje čustev	✗	✓	DA	DA
	Nasveti	✗	✓	DA	DA
	Prijateljski odnos	✗	✓	NE	DA
	Osebno vodenje	✓	✓	DA	DA
	Pohvala	✗	✓	DA	DA
	Refleksija	✓	✗	DA	DA
	Preverjanje počutja	✓	✓	DA	DA

Varnost in zaupnost v delovnem odnosu	Nežni pristop	✓	✓	DA	DA
	Ranljivost socialne delavke	✓	✗	DA	DA
	Vztrajnost in spodbuda	✓	✓	DA	DA
	Priznanje, da socialni delavci ne vedo vsega	✓	✗	NE	DA

Preglednica 6. 7: Dejavniki sprememb – opazovanje in intervjuji

Ob koncu analize intervjujev z udeleženi v opazovanju nam zgoraj predstavljena preglednica prinaša vpogled v dejavnike sprememb, ki jih udeleženci prepoznavajo kot take, obenem pa je pomemben prispevek te preglednice predstavitev razlik med pogledom socialnih delavcev in uporabnikov. Križec pri dejavniku sicer ne pomeni nujno, da ta skupina sploh ne bi prepoznala tega dejavnika, a ga v analizi procesov nisem opazil, prav tako ga niso omenili v intervjujih. Opazim, da je pomembna razlika predvsem pri dejavnikih, ki izhajajo iz bolj teoretičnih opredelitev (npr. podporne tehnike, akcijski načrti, korektivna čustvena izkušnja), ki jih socialni delavci opredeljujejo kot dejavnike sprememb, uporabniki pa ne. Medtem pa so uporabniki bolj kot socialni delavci poudarili pomembnost pohval, nasvetov, prostora za razbremenitev in izražanja čustev ter prijateljskega odnosa.

Podobno preglednico sem pripravil tudi za tematike, povezane z zgodnjimi izkušnjami. Kljukica označuje pri kateri skupini se je določena tema pojavila. S križcem sem označil, da se skupina udeležencev s posamezno tematiko ni ukvarjala oz. tega ni podala kot odgovor znotraj intervjuja. Z DA ali NE sem označil, ali sem določen dejavnik zasledil med opazovanjem ali intervjujem.

Tematike, povezane z zgodnjimi izkušnjami		Socialni delavci	Uporabniki	Opazovanje	Intervju
Transferne vsebine	Odnos socialna delavka - uporabnica	✓	✓	DA	NE
	Odnos uporabnice s sošolko	✗	✓	DA	NE
	Odnos uporabnice z učiteljico	✗	✓	DA	NE
	Močnejši odziv uporabnika ob občutku, da mu socialni delavec očita	✗	✓	DA	NE
	Odnos uporabnice z otroki	✗	✓	DA	NE

	Separacija uporabnice in otrok	X	✓	DA	NE
Obrambni mehanizmi	Projekcija	X	✓	DA	NE
	Razcep	X	✓	DA	NE
	Izolacija	X	✓	DA	NE
	Umik	X	✓	DA	NE
	Humor	X	✓	DA	NE
	Potlačitev	X	✓	DA	NE
	Sublimacija	X	✓	DA	NE
Razvojne vsebine	Izražanje oz. neizražanje čustev	✓	✓	DA	NE
	Otroško ravnanje	X	✓	DA	NE
	Kralj Ojdip	X	✓	DA	NE
	Kletvice	X	✓	DA	NE
	Opravičilo, ko se nečesa ni spomnila	X	✓	DA	NE
	Odziv ob neznanju	X	✓	DA	NE
	Občutki krivde	X	✓	DA	NE
	Odnos s starši	X	✓	DA	NE
	Doživljanje sebe	X	✓	DA	NE
	Uporabničino omenjanje otroštva	X	✓	DA	NE
	Navajenost delati	X	✓	DA	NE
	Opis vzgoje	X	✓	DA	NE
	Prepoved kletvic	X	✓	DA	NE
	Očimova jeza	X	✓	DA	NE
	Odnos mame do težav	X	✓	DA	NE
Vsebine socialne delavke	Lastna izkušnja z odnosom z učiteljico	✓	X	DA	NE
	Lastna težka izkušnja	✓	X	DA	NE
	Verske vsebine	✓	X	DA	NE
	Osebno vodenje	✓	X	DA	DA
	Odziv ob zdravstvenih težavah brata uporabnice	✓	X	DA	NE
	Podobnost zgodbe kot ovira za sodelovanje	✓	X	NE	DA

Način ravnanja z zgodnjimi izkušnjami	Pomembne za kontekst	✓	X	NE	DA
	Spontan pojav spominov na travmatične dogodke	✓	X	NE	DA
	Podpora in izkušnja slišnosti	✓	X	NE	DA
	Nevarnost pogovorov	✓	X	NE	DA
	Preverjanje počutja uporabnikov	✓	X	NE	DA
	Krepitev moči	✓	X	NE	DA
	Nujnost pripovedovanja	✓	X	NE	DA
	Nemoč socialnih delavcev	✓	X	NE	DA
	Pomembnost strokovne podpore	✓	X	NE	DA
	Neznanje	✓	X	NE	DA
	Nelagodje	✓	X	DA	DA
	Koristnost pogovorov o zgodnjih izkušnjah	✓	✓	NE	DA
	Povezave dogajanja v sedanjosti z dogajanjem v preteklosti	✓	X	NE	DA
	Lažje razumevanje	✓	X	NE	DA

Preglednica 6. 8: Zgodnje izkušnje - opazovanje in intervjuji

Po analizi srečanj na podlagi druge teze lahko sklenem, da imajo tudi zgodnje izkušnje svoje mesto v procesih podpore in pomoči; tematika se pojavlja precej spontano, tudi oz. predvsem brez facilitacije socialnih delavcev in socialnih delavk. Prav tako lahko sklenem, da strokovnjaki, vključeni v raziskavo, niso sledili takšnim tematikam s podvprašanji in drugim ravnanjem, ki bi lahko tematiko zgodnjih izkušenj poglobili oz. odprli ob določenih nastavkih za to. Med štirimi glavnimi skupinami, povezanimi z zgodnjimi izkušnjami, po številu pojavljanja pri vseh treh raziskovalnih parih prednjačijo razvojne vsebine; te se seveda nadalje povezujejo tudi z drugimi skupinami, a je brez dodatnega pogovora in raziskovanja težko opredeliti, kam bi jih lahko uvrstil. Ob koncu celotne analize posnetkov je pri meni osebno v ospredju občutek obžalovanja, da mi ob začetku raziskave ni uspelo pridobiti več udeležencev, ki bi bili pripravljeni sodelovati na tak način. Med analizo sem opazil, da je prav vsako posamezno srečanje k raziskovanju prineslo nekaj novega, naj bodo to nov način

sodelovanja, novi dejavniki sprememb, novi poudarki in tematike uporabnikov. Opaziti je moč določenih ponavljanj, kar je običajno, a vseeno je resnično vsak proces podpore in pomoči drugačen, edinstven, celo vsako posamezno srečanje znotraj istega procesa je, vsaj malo, drugačno.

Po končani analizi opazovanih srečanj lahko sklenem, da se srečanja medsebojno precej razlikujejo, kar je seveda pričakovano, saj so v vsak proces vključeni različni ljudje. Prav tako so se srečanja odvijala v različnih kontekstih, institucijah in fazah procesa. Temu primerno se razlikujejo tudi zapisi in količina pridobljenih podatkov pri vsakem posameznem raziskovalnem paru. V nekaterih srečanjih mi je uspelo pridobiti manj podatkov, kot bi si jih želel za večji prispevek moje raziskave, a vendar je to po mojem mnenju izraz realnega dogajanja znotraj procesov podpore in pomoči. V določenih srečanjih in v določenih fazah sodelovanja se preprosto dogaja zelo malo, sploh z vidika iskanja opisljivih oz. otipljivih dogodkov. To seveda ne pomeni, da so takšna srečanja nepomembna ali nepotrebna, saj se vedno dogajajo znotraj odnosa, ki se razvija in krepi tudi na takšnih srečanjih. To se mi zdi pomembno sporočilo za krepitev usmerjenosti na proces, saj lahko ob pretirani pozornosti na doseganje sprememb, na izide oz. na vse, kar je merljivo, izgubimo stik z ljudmi in pozabimo, da je za razvoj in krepitev odnosa pomemben tudi čas. Pogosto ljudje potrebujejo tudi izkušnjo prijetnega stika z nekom, ki jih je pripravljen slišati, četudi to ni v neposredni povezavi z reševanjem težav, zaradi katerih sta v osnovi sploh vzpostavila delovni odnos. Na dogajanje znotraj odnosov in količino opazovanih podatkov so dodatno vplivale tudi okoliščine zdravstvene krize, povezane s covidom-19, na katere ni imel vpliva nihče izmed udeležencev raziskave; vsi so se trudili opravljati svoje delo po najboljših močeh v situacijah, ki nikomur niso prizanašale.

6.3 Dejavniki sprememb ter zgodnje izkušnje v procesih podpore in pomoči – rezultati fokusnih skupin

Po opazovanju in intervjujih sta sledili še dve fokusni skupini, ena z uporabnicami in ena s socialnimi delavkami.

6.3.1 Fokusna skupina z uporabnicami

Uporabnice so na začetku fokusne skupine izpostavile zunanje dejavnike sprememb. V to spada podpora prijateljev, ki daje občutek, da zmorejo; ob skupinskem delu so to vlogo prevzeli tudi člani skupine. Skupinsko delo je trem uporabnicam pomagalo pri socializaciji z vrstniki, s čimer so imele nekatere tudi težave. Podobno so kot pomembno izpostavljale podporo družine. S sodelovanjem v skupini so dobile občutek povezanosti, bile so vključene v odnose, v katere sicer drugače ne bi bile, kar jim je zelo pomembno.

V procesu podpore in pomoči so jim pomagale tudi različne vaje, ki so jih izvajale v predkoronskem času in ki so krepile samozavest, stik z drugimi, omogočile pa so tudi raziskovanje lastnih mej. Pozneje so namreč delo nadaljevale prek videopovezave, kar je spremenilo dinamiko, skupina se je zožila, kar pa je omogočilo lažje deljenje bolj osebnih tem. Znotraj sodelovanja jim je bilo pomembno, da so imele veliko prostora za deljenje, da je bil prostor odprt in sproščen. S krepitvijo zaupanja so lahko delile tudi bolj odprta vprašanja, vidike in izkušnje. Zaupanje se je krepilo s časom in predvsem s postavljanjem jasnih mej socialne delavke; s tem so se udeleženke počutile varne. Meje so udeleženke potrebovale znotraj delovnega odnosa soustvarjanja; s tem so spoznale, da je to prostor, v katerem se uporabnice pogovarjajo o lastnih notranjih dogajanjih, jim ni treba skrbeti za socialne delavke in ni treba poslušati osebnih zgodb socialnih delavk. V zaupanje spada prepričanje, da lahko podelijo stvari in da deljenih zgodb socialne delavke ne bodo povedale nikomur; da je prostor odprt, da socialna delavka sprejema uporabnice. Ob tem je pomembno poslušanje socialne delavke, ne obsojanje, da z uporabniki sodeluje in poskuša odkriti nove vidike njihovega doživljanja in ravnanja.

»Ampak, jst sm misla že predn sm sploh začela s čemerkol takem v 8. razredu. Sm misla, da sm js zlo taka odprta oseba, k deli use o seb, ve, kdo sm in tko naprej ... Pač, logično, k si v 8. razredu, niti ne veš točno, kdo si, ampak sm mislala, da vem. Pol k sm ubistvu po kakem letu verjetn, k smo mel te delavnice, sm ubistvu dojeta, da ... oz. mi je SD pomagala dojet, da nism glih oseba, k sm misla, da sm, in mi je to ubistvu zlo pomagal tud pr temu, kako se potem pogovarjam oz. družm z drugimi, z mojimi sovrstniki.« (Fo1 U58)

Ena udeleženka pa je kot najpomembnejše poudarila pogovor, ki je odprl odnos z njenim družinskim članom. Ob poslušanju socialne delavke so dobile občutek, da socialni delavki ni vseeno zanje, da jih zanima njihovo doživljanje. Pomembno jim je bilo, da socialne delavke niso dajale rešitev (da bi se jih čim prej znebile), ampak so skupaj z njimi raziskovale mogoče spremembe, torej soustvarjanje rešitev. Omenjale so tudi ravnanje s perspektive moči socialne delavke; ena udeleženka je to predstavila z nasmehom na bolj komičen način:

»Včasih pa me je tud v rit zbrcala, da sm bla potem mal jezna nanjo, ampak je blo pa pol vse v redu. Zarad tega, kr je hotla na tak način mi pomagat.« (Fo1 U29)

Udeleženke so kot dejavnika sprememb opredelile tudi človeškost in igrivost socialne delavke. To pomeni, da so socialne delavke uporabljale tudi humor, da so priznale napake, izrazile svoje potrebe in pričakovanja; niso delovale s pozicije eksperta. Bile so prijazne, a hkrati tudi postavljale meje in obdržale svoje spoštovanje:

»Ključne vrednote socialnih delavk, da tud ostanejo trdne tko v seb, če so v odnosu take mehke. Tko, da ohranjajo neko svojo osebnost.« (Fo1 U34)

Na tej podlagi je ena udeleženka omenila njeno razumevanje razlike med psihoterapijo in socialnim delom. Meni namreč, da psihoterapevtsko delo temelji le na osnovi teorije, knjig, da ne vključujejo lastnih mnenj ali izkušenj, da so celotno uro tiho. Postavil sem podvprašanje, ali je že imela kakšno izkušnjo s psihoterapijo, a je še ni imela. Imela pa je negativno izkušnjo s psihologinjo v mlajših letih, pri kateri ni smela izraziti svojega mnenja, vse, kar je s psihologinjo govorila, pa je bilo posredovano staršem, kar je doživela kot vdor v njeno zasebnost. Iz te izkušnje se je razvila razprava med udeleženkami glede negativnih izkušenj s procesi podpore in pomoči, ki se mi zdi pomembna za dodatno razumevanje dejavnikov sprememb, tokrat z nasprotne pozicije. V negativnih izkušnjah spoznamo, kaj so dejavniki, ki zavirajo spremembe, in na tej podlagi vidimo, česa v procesih podpore in pomoči ni koristno uporabljati, pogosto pa lahko negativno izkušnjo obrnemo v nasprotje in dobimo dejavnike, ki koristijo procesom podpore in pomoči v socialnem delu.

Negativno sta torej vplivala nezaupanje in premalo prostora za odprt pogovor, drugo udeleženko je socialna delavka prepričevala o načinih delovanja, ki jih je želela socialna delavka, brez poslušanja zgodbe udeleženke. Ni se razvil odnos, ampak je vse skupaj spominjalo bolj na predavanje. Iz take izkušnje so izšle z občutki strahu in tesnobe, ki so

ostali z njimi tudi več let in se ponovno pojavili ob novi izkušnji s socialno delavko, obenem pa v vmesnem času preprečevali ponovno iskanje pomoči, ker je to brez pomena, ker ne morejo dobiti nič; ostale so prepuščene same sebi. Ena udeleženka je omenila pomembnost izkušnje s socialnimi delavci med osebnimi stiskami, kjer so ljudje, ki prihajajo v stik s socialnim delom, v močni čustveni stiski in potrebujejo osebo, ki jih bo slišala ter jim nudila pomoč in podporo. Udeleženka si želi, da sploh ne bi obstajale oblike pomoči, ki tega ne zmorejo nuditi:

»Tko mene, men se zdi, X, to zlo sporno, da sploh obstajajo take vrste pomoči, kjer človek pride tja že tko al tko verjetno ranjen in verjetno, da v najhujšem primeru še nikol ni blo nobenga tm za njega in potem pride še do nekoga tazga, k ga tm čist zatre in zignorira in se mi to zdi obup od obupa osebno, tko, da ja. « (Fo1 U49)

Prisotna je bila tudi udeleženka, ki je omenila, da ima srečo, saj ni imela nobene slabe izkušnje:

»Sm mela tako srečo, da sm naletela še celo v zdravstvenem domu na psihologinjo, k ji je blo mar za sočloveka, tud na tak drugačn način, kr se mi zdi, da je tm mogoče še več tega, da je to samo neka zdravstvena stvar, k potem ... je občutek, kt da te hočjo čim hitrej odpikat, ane ... ampak sm dobila tako, k je tko ... me je razumela.« (Fo1 U62)

Ta psihologinja ji je pozneje povedala, da ima prenizko izobrazbo in da naj si raje poišče psihoterapevta, kar se je zdelo udeleženci takrat grozno, a zdaj to spoštuje, ker je svetovalka poznala svoje meje in zmožnosti.

Pozneje se je oglasila še udeleženka, ki pa ima poleg socialnega dela tudi izkušnjo s psihoterapijo. Meni, da je izjava prejšnje udeleženke preveč splošena, da sicer njena terapevтка res deli manj lastnih izkušenj, a da jo poglobljeno posluša, da se zaveda, da nima rešitev, a jih pomaga najti v njej. Predvsem pa se ji zdi pomembno, da so vsi pomagajoči razvili strategije za reševanje lastnih težav, da so se poglobili vase in da lahko zaradi tega pomagajo drugim.

Pri drugi temi fokusne skupine, **zgodnjih izkušnjah**, vpletenih v procese podpore in pomoči, so udeleženke najprej povedale, da med sodelovanjem s socialno delavko ni bilo specifičnih vprašanj, povezanih z otroštvom, so se pa kljub temu ustavljali tudi pri tej temi. Zgodnje

izkušnje uporabnic so postale pomembne ob izkušnjah v sedanjosti, ki so jih nato povezovali z izkušnjami iz preteklosti, kakšni so vzorci iz odnosa s starši, kaj jim je bilo predstavljeno v otroštvu, česa so jih naučili in kako se to kaže v sedanjosti. Raziskovali so, kako so zgradili podobo sebe v sedanjosti. Nekaj udeleženk fokusne skupine je bilo mladostnic, kar pomeni, da so se o odraščanju pogovarjali tudi zato, ker so bile med sodelovanjem s socialno delavko dejansko v fazi odraščanja:

»Pa zdi se mi, da tud smo se o tem pogovarjal zarad tega, ker smo tud mi odraščal med tem, k smo se o tem pogovarjal.« (Fo1 U68)

Zelo hitro se je odprla tudi negativna izkušnja pri udeleženci, ki ima sicer tudi izkušnjo z obiskovanjem psihoterapevke, kjer se v večji meri pogovarja o otroštvu, a je določene teme odprla tudi pri sodelovanju s socialno delavko. Ob tej zanjo občutljivi temi se ni počutila varno; prek pogovora s socialno delavko je dobila občutek, da se socialna delavka z njo ne strinja, da ima drugačen pogled in posledično občutek, da razmišlja narobe. Na tej podlagi je pozneje ostajala le pri površinskih stvareh; posledično niti ni občutila globljega zaupanja v odnosu. Dodala je še, da se zaveda, da bi to lahko podelila s socialno delavko, a tega ni storila oziroma je to na hitro omenila socialni delavki. Socialna delavka ni nadaljevala pogovora, ampak je dejala, da ni imela takšnega občutka. Uporabnica se je pozneje spraševala, pri kom leži odgovornost: ali je le njena naloga, da postavlja svoje meje, ali bi moral to prepoznavati tudi socialni delavec, to nagovarjati oz. se pozanimati o počutju, doživljanju uporabnikov.

Tudi pri tej temi je prišel v ospredje nov pogled, ki ga lahko ponudi socialna delavka, predvsem v povezavi s ponavljanjem določenih načinov ravnanja. Tako je uporabnica v procesu podpore in pomoči odkrivala načine svojega ravnanja in čustvovanja, ki so bili prisotni že med odraščanjem oz. so se tam začeli razvijati. To se je zgodilo kljub njenemu prvotnemu prepričanju, da ravnanja iz otroštva ne ponavlja v odrasli dobi. Ravno s temi novimi odkritji pa je zmogla bolje opazovati sebe v sedanjosti.

»Ubistvu pol, ja, tolk daleč v čas otroštva in tko naprej, ker z leti počas ugotavljaš, da marsikej nosiš s sabo. Da ponavljaš neke vzorce ... da si sicer ti prepričan, da si te vzorce prerastu in da ne delaš tko, kot si bil navajen v otroštvu, pa potem se poglobiš sam vase, ugotoviš, da to niti pod razno ne drži. Da ogromno vzorcu ubistvu vlečeš s sabo. Tko da, ja, smo se dotaknale tega in je bil to zame nek pokazatelj, kaj bi mogla

na tem nrdit. Da sm začela mogoče se mal drgač gledat, opazovat pa spremljat svoja ravnanja.« (Fo1 U77)

Tudi pri drugih udeleženkah je bilo ob odprtju tematike zgodnjega življenja potem lažje videti, razumeti in tudi spremeniti ravnanje v sedanjosti. S tem so osvetlili določene vidike in pozneje z njimi lažje ravnali. Udeleženke ugotavljajo, da ima veliko dogodkov v trenutnem življenju povezavo z dogajanjem v otroštvu, s katerim se je treba enkrat v življenju spoprijeti, to dogajanje prepoznati in prek tega najti mir v sebi, živeti polno življenje. Mlajše udeleženke pa menijo, da so jim ti pogovori koristili že med odraščanjem, da je malo spremenilo njihovo pot, saj so lažje zamenjale kakšna prepričanja, ki niso bila njihova, a da se bo verjetno učinek takšnih pogovorov še bolj poznal pozneje v življenju, da jim ne bo treba več let živeti na določen način, ki izhaja iz njihovih prejšnjih izkušenj.

Pogovor o zgodnjih izkušnjah ima po mnenju udeležencev raziskave tudi vpliv na odnos s socialno delavko. Udeleženke menijo, da jih je zbližal s socialno delavko, vzpostavil bolj tesno vez in povečal zaupanje. Tak pogovor doživljajo kot nadgradnjo in poglobitev odnosa ter že prej vzpostavljenega zaupanja.

Po koncu mojih vprašanj je ena udeleženka sama poudarila pomembnost mej v odnosu, kar vidi kot zelo težek izziv za socialne delavke. Da odnos ne postane preveč prijateljski, da se sicer lahko obrnejo na socialno delavko, a je pomemben določen umik socialnih delavcev, predvsem ne vključevanje njihovih čustvenih bremen in ohranjanje profesionalnega odnosa, ki varuje uporabnike, in to ni odnos, ki bi razbremenjeval tudi socialne delavce:

»Pač včasih tko razmišljam, da če bi bil recimo odnos še bolj oseben, bi se jst lahko počutila tko že utesnjeno v njem. Mi ne bi blo čist več jasn, kako to zdej vse poteka. Pa ne vem, a to izhaja iz nekih mojih bremen al je to neki, kar pač je univerzalno pričakovano od socialnih delavk. Ampak, ja ... tko, da so te meje tko zelo jasno zastavljene, se mi zdi pomembno.« (Fo1 U103)

S tem dobijo več prostora, so lahko v odnosu tisto, kar v resnici so, jih ni strah in jim ni treba paziti, kaj in na kak način govorijo, ni jim treba paziti na občutke socialnih delavcev.

6.3.2 Fokusna skupina s socialnimi delavkami

Fokusna skupina s socialnimi delavkami se je začela predvsem s pogovorom o odnosnih dejavnikih sprememb, kar so kot prvo ob splošnem vprašanju o dejavnikih sprememb poudarile socialne delavke same. Kot prvega in najpomembnejšega so poudarile izkušnjo spoštovanja, ki naj bi jo uporabnik prejel v procesu podpore in pomoči. V spoštovanju je zajetih več vidikov. Sem spada poslušanje uporabnikov, zavedanje, da sami najbolje vedo, kaj potrebujejo, da torej nismo socialni delavci tisti, ki vedo, kaj je najboljša za človeka. Proces podpore ni dajanje navodil za življenje. Udeleženke menijo, da imajo ljudje zelo malo izkušenj, pri čemer bi bili spoštovani, in ravno zato je ta izkušnja tako pomembna, s tem se začne odnos šele graditi, nato pa iz tega izidejo tudi spremembe. Menijo, da moramo človeka videti kot človeka in ne kot številko. Potrebno je zaupanje uporabnikom, sprejetje njihovih idej in iskanje načinov, kako bi te njihove ideje spravili v realnost, predvsem s podpiranjem ljudi in krepitevijo njihovih lastnih virov moči. Pri tem lahko pomagajo tudi zunanji dejavniki, njihova socialna mreža oz. vzpostavitev novih povezav z informiranjem, kam vse se lahko vključijo.

V izkušnji spoštovanja je mogoča gradnja odnosa, kar je naslednji velik dejavnik sprememb. Šele v odnosu prideta spoštovanje in varnost, zavedanje uporabnikov, da jim lahko v enem trenutku tudi ne uspe, in zato ne bo nič narobe, socialni delavci bodo še vedno tam za njih in jim še naprej nudili podporo, da jih čutijo in imajo še naprej prostor, v katerem lahko povedo, kar jim leži na duši. Menijo, da morajo v odnosu občutiti medsebojno povezavo, kar pa jim je težko opredeliti. Gradnja odnosa vključuje poslušanje in spraševanje ljudi, kaj potrebujejo, želijo, kaj vidijo, kaj vse so že poskusili. Za vse to pa je potreben tudi čas, kar je lahko velikokrat tudi velik izziv. Kako si vzeti čas za osnovni dogovor o sodelovanju, kako ne hiteti in gledati na uro (ali nebesedno dajati vtis, da se nam mudi). Kot primer so navedle reševanje vloge za denarno socialno pomoč, ko uporabnik ob tem omeni, da nima prostora za spanje. Menijo, da si je treba ob tem vzeti čas tudi za reševanje takšne stiske, čeprav prvotno ni bila del naloge, drugače to ni izkušnja spoštovanja niti socialnega dela. Ena udeleženka deluje v ustanovi za duševno zdravje, v kateri je po njenih izkušnjah za uporabnike dovolj že izkušnja spoštovanja, pri čemer zaposleni niso nesramni do uporabnikov in si zmorejo za njih vzeti čas:

»da nek zaposlen ne ponižuje in zablava v glavo zaradi tega, k pač so taki odnosi, da je tko uno že ... mislm, sploh ni več ta nek človeški odnos, ti nisi človek – človek, ampak se tok vid ta podrejenost – nadrejenost, da je že res to samo, ti se usedeš in nekoga poslušáš več kot 5 minut in umes ne zapisuješ in delaš 10 drugih stvari, k pač maš na tistem spisku za nrdit danes, je pomoje že tko ful velik izraz enega spoštovanja. Al pa, da nrđiš kej mim tega spiska tvojih opravil in ne vem, nrđiš kej tko, greš ne vem ekstra z njim nekam, pač tko neke take res človeške stvari, no.« (Fo2 SD28)

Gradnja odnosa se odvija v enakovrednem položaju kot človek s človekom in ne na ravni strokovnjak – uporabnik. Za ta socialne delavke uporabljajo tudi osebne izkušnje, ki jih delijo z veseljem in pogosto, če opazijo, da bi te spadale v kontekst procesa. Pri tem poudarjajo neuniverzalnost takšnih izkušenj, če je nekaj delovalo pri njih, to ne pomeni nujno, da bo delovalo tudi pri uporabnikih. S pomočjo osebnih izkušenj vzpostavijo bolj osebni odnos, nekatere s tem tudi začenejajo delovni odnos. Ob tem se jim zdi pomembno tudi varovanje samih sebe; izkušnje namreč delijo do točke, ko jim je prijetno, in se ustavijo, če jim je ob določeni temi neprijetno oz. če ocenijo, da njihova izkušnja ne bi bila v korist uporabnikov. Menijo, da je deljenje osebnih izkušenj pomemben del odnosa, a ne za vsako ceno. Ena udeleženka ima izkušnje pri delu z mladimi, kjer so vprašanja zelo hitro postala precej osebna in niso bila več v povezavi z namenom njihovega sodelovanja, pri čemer je postavila mejo, ob tem pa ni imela nikoli slabih izkušenj; udeleženci skupine so vedno spoštovali njeno odločitev za ustavitev pogovora.

Tudi humor se jim zdi uporaben, predvsem za manjšanje napetosti in strahu ter – povezano s tem enakovrednega odnosa – zmanjševanje razlik; s tem dajejo uporabnikom vedeti, da niso eksperti, ampak sopotnik na njihovi poti. Ob tem se jim zdi pomembno, da povedo, ko česa ne vedo ali ne znajo. Prav tako pa z uporabniki delijo svoja opažanja ali svoje občutke frustracije, predvsem če jih nekaj zmoti, če menijo, da je uporabniku težko, če je do njih nesramen. Le s tem lahko kakovostno delajo naprej, pri čemer se dotaknemo teme mej. Torej spoštovati lastne meje ob hkratni pozornosti na notranje dogajanje in iskanju pomoči, če obstajajo ovire za kakovostno delo z uporabniki v obliki intervizije ali supervizije.

Vsi zgoraj omenjeni dejavniki sprememb se bolj ali manj dotikajo dogajanja znotraj delovnega odnosa, vsekakor pa je na mestu zavedanje, da je včasih treba pred odnosom

urediti povsem osnovne življenjske potrebe oz. samo podati informacijo, kaj je človeku na voljo:

»Krepitev moči je brez veze, če človek nima kam iti spat.« (Fo2 SD43)

Udeleženka dodaja, da krepitev moči seveda ni povsem brez pomena, a je opozorila, da so včasih osnovne življenjske potrebe pomembnejše. K dejavnikom sprememb dodajajo tudi delo s cilji, najprej postavljanje, nato preverjanje doseženega in na koncu tudi refleksija ter proslavljanje uspešno izpolnjenih ciljev. Navedle so tudi raziskovanje socialne mreže, socialnega kapitala in virov moči, ki jih ima človek. Iskanje virov se jim zdi pomembno za to, da krepijo moč ljudi, ter jih predvsem ne naredijo odvisne od njih; to so premiki v končnem cilju vsakega procesa podpore in pomoči – priti do točke, ko ljudje ne potrebujejo več socialnega dela. Uredijo jim možnosti spanja, hranjenja in iskanja pomoči ob akutnih duševnih stiskah, iščejo, kje torej še lahko dobijo podporo.

Refleksija procesov podpore in pomoči se pri udeleženkah ne dogaja na enak način. Nekatere dejavnikov sprememb skoraj nikoli ne opazijo med procesom, ko so skupaj s človekom, ampak pozneje, po koncu srečanja, ko imajo več časa (npr. se vozijo). Spet druge opazijo določene dogodke kot koristne že med samim srečanjem in to včasih tudi podelijo z uporabniki, povedo svoje mnenje in preverijo, ali so tudi oni določen dogodek doživeli kot koristen. Obenem pa poudarjajo zavedanje specifičnosti vsakega uporabnika posebej, tudi vsake situacije znotraj posameznega procesa, kar pomeni, da nekaj, kar deluje pri enem uporabniku, ne deluje nujno tudi pri drugem, in nekaj, kar je delovalo danes, ne bo nujno tudi jutri.

Tudi po analizi fokusnih skupin se pojavlja podobno razlikovanje med mnenjem uporabnic in socialnih delavk o dejavnikih spremembah kot pri analizi opazovanja. Opazim lahko, da je nekaj dejavnikov sprememb verjetno zelo pomembnih za proces sodelovanja (npr.: nudenje izkušnje spoštovanja, delo na gradnji odnosa, zaupanje v uporabnike), a jih uporabniki ne zaznavajo neposredno. Ob tem pa sem prepričan, da bi zaznali, če socialne delavke ne bi bile pozorne na vse te dejavnike. Sicer pa se mi zdi, da so se odgovori udeleženk obeh fokusnih skupin precej približali ter da so razlike med skupinama manjše in z drugačnimi poudarki kot pri opazovanju (npr. manjše poudarjanje pomembnosti osebnega vodenja in pohval na strani uporabnic, večji poudarek pomembnosti jasnih mej in zaupanja

v sposobnosti uporabnikov na strani socialnih delavk). Predvidevam, da bi bil lahko razlog za to večje število udeležencev; vsak doda kakšno novo idejo, s tem se poveča število prepoznanih dejavnikov sprememb, večje število pa prinese večje ujetanje. To bi se lahko skladalo tudi z izraženim mnenjem, da bi se dejavniki sprememb pri opazovanju lahko bolj ujemali, če bi uporabnike tudi neposredno povprašal po mnenju o posameznih dejavnikih. Obenem je tak razvoj odgovorov skladen z eno izmed slabosti fokusne skupine kot raziskovalne metode, saj se pogosto zgodi, da se določeni udeleženci prilagodijo mnenju večine ali bolj dominantnih drugih udeležencev in podajo odgovore, ki samo potrjujejo že podano mnenje (Breen, 2006). Za lažje razumevanje in primerjavo odgovorov uporabnic in socialnih delavk na temo dejavnikov sprememb sem pripravil podobno preglednico kot zgoraj.

Dejavniki sprememb		Socialni delavci	Uporabniki
Dejavniki zunaj sodelovanja	Podpora prijateljev/članov skupine	✓	✓
	Podpora družine	✓	✓
	Strategije socialne delavke za reševanje lastnih težav	✓	✓
	Zagotovitev osnovnih življenjskih potreb	✓	✗
	Predhodni stik s socialnimi delavci	✗	✓
Dejavniki delovnega odnosa soustvarjanja	Podporne tehnike za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa	✓	✗
	Perspektiva moči	✓	✓
	Globlji pogled vase	✓	✓
	Soustvarjanje rešitev	✓	✓
	Prostor in čas za pogovor in raziskovanje	✓	✓
	Izkušnja spoštovanja	✓	✗
	Sproščenost in humor	✓	✓
	Nedelovanje s pozicije eksperta	✓	✓
	Gradnja odnosa	✓	✗
	Vaje za krepitev samozavesti in stika z drugimi	✗	✓
	Osebno vodenje	✓	✗
	Izražanje zanimanja socialne delavke	✗	✓
	Refleksija	✓	✗

Varnost in zaupnost v delovnem odnosu	Prepričanje, da zgodbe ne bodo deljene zunaj sodelovanja	X	✓
	Sprejemanje	✓	✓
	Jasne meje socialne delavke	✓	✓
	Zaupanje v sposobnosti uporabnikov	✓	X

Preglednica 6. 9: Dejavniki sprememb – fokusni skupini

Ob tematiki **zgodnjih izkušenj** so se pri eni udeleženki hitro pojavili zelo močni občutki. Povedala je, da ona takšnih vprašanj ne postavlja, ker za to ni usposobljena in ni psihoterapevt. Kmalu za tem pa je nadaljevala, da te teme vseeno pogosto pridejo ven, ko uporabniki razlagajo, zakaj se je pri njih začelo določeno škodljivo vedenje. Sama ob tem ne postavlja dodatnih vprašanj in ne raziskuje preteklosti, jim pa vedno priporoča psihoterapijo. Deluje v organizaciji, v kateri imajo močno ločeno psihosocialno pomoč in psihoterapijo; sama izvaja kratke svetovalne pogovore in iz preteklosti uporablja le vire moči (tisto, kar je nekoč že delovalo). Meni, da uporabniki močno čutijo, da jih oblikujejo stvari iz preteklosti, in se zavedajo njihovega pomena. Meni, da je pomembno postaviti jasne definicije okvira sodelovanja, kaj spada v njihovo sodelovanje, in ob pojavljanju takšnih tem le posluša in se pozneje vrača na tisto, kar delata v tistem obdobju. Tudi druge udeleženke ne postavljajo vprašanj z namenom raziskovanja preteklosti, obenem pa tudi one ugotavljajo, da ima veliko ljudi potrebo govoriti o njej. Glavni razlog je pomanjkanje znanja o načinu ravnanja s tematikami zgodnjih izkušenj:

» [...] *ker pač realno jst ne vem niti, kje bi se tega lotla in kako in kaj.*« (Fo2 SD75)

Le pri eni udeleženki do takih pogovorov ne prihaja zaradi narave dela, jih pa tudi sama usmeri na center za duševno zdravje, če opazi, da bi uporabnikom koristil stik tudi z drugimi strokovnjaki na bolj celosten način.

Iz teh odzivov se je razvila razprava glede pomena besedne zveze »delo z zgodnjimi izkušnjami«. Ena udeleženka namreč meni, da je že poslušanje delo z njimi, čeprav niso usposobljene za reševanje travm. Meni, da je že samo govorjenje ob osebi, ki posluša, lahko zelo velika stvar, ki včasih tudi pomaga. Druga udeleženka je ob tem opozorila na pričakovanja uporabnikov, sploh, če pričakujejo, da bodo prek procesa s socialnim delavcem

razrešili vse travme, a socialni delavec tega ne dela. Obenem je opozorila na pomembnost celostnega reševanja težav in mogoče mešanje vlog, ki lahko iz tega izhajajo (človek ima malo terapije tukaj, malo pri drugi osebi itn.).

Zadnja velika tema fokusne skupine pa je bilo ravnanje z lastnimi zgodnjimi izkušnjami. Tu sem dobil zelo različne odgovore. Ena udeleženka se je takoj spomnila dveh primerov uporabnikov, ki sta imela zelo podobno življenjsko zgodbo kot ona, kar je bilo zanjo preveč; odzivala se je zelo osebno in ni izhajala iz strokovnega znanja. Na tej podlagi je z obema prekinila sodelovanje, povedala razloge in ju napotila drugam. Ob taki podobni zgodbi je hitro delila svoje izkušnje, nasvete in na določeni ravni tudi predelovala svoja doživljanja. Uporabnika sta bila ob takšnem dogodku presenečena, saj sta videla, da jih lahko razume in nista razumela, zakaj zato ne morejo sodelovati.

Druga udeleženka pa nasprotno vidi podobne življenjske zgodbe kot pozitivne, s takšnimi uporabniki se lahko začuti globlje, pojavijo se tudi trenutki srečanja. Obenem pa vidi, da so ji njene izkušnje prinesle močnejše zaznavanje okolice (»hipersenzibilnost«); na tej podlagi vidi in doživlja stvari, ki po navadi ostanejo neopažene, kar je včasih dobro za odnos, manj pa zanjo, saj je to zelo naporno.

Druge udeleženke ne prepoznavajo vpliva svojih zgodnjih izkušenj. Menijo, da preteklost brez dvoma vpliva nanje in na njihovo delovanje, vendar ne vedo, na kak način:

»Jst pa mislm, da pr men zihv vplivajo neke stvari, ampak tko na tok podzavestni ravni, da jst pač tega ne opazm in nikol nism bla v neki psihoterapiji, psihoanalizi, 'whatever', tko da pač ne vem. Stvari so se dogajale in so pač v preteklosti, so najbrž skos nekje tm, ampak jst tega tko zavestno ne uporabljam kot tko neki, kar bi lahko pomagala, neki, kar pač ne vem, ne bi mogla s tem delat ... tko, da ful ne vem. Ne vem, kako na to sploh odgovorit, ker nimam neke take ... tko ja, preteklost je, pika.«
(Fo2 SD101)

Zadnja udeleženka je imela pripravljen podoben odgovor, a je na podlagi mojega podvprašanja (»Ali se kdaj zgodi, da vam gre kakšen uporabnik na živce?«) hitro dodala, da opazi, zakaj jo jezi določeno vedenje pri uporabnikih, saj je povsem v nasprotju s tistim, kar so jo učili med odraščanjem.

Pri tematiki zgodnjih izkušenj fokusna skupina s socialnimi delavkami prinaša podobne rezultate kot opazovanje in intervjuji po opazovanju; zgodnje izkušnje se pojavljajo pogosto, a se o njih ne pogovarjajo in nimajo znanja, da bi se z njimi resneje ukvarjale. Pomemben del se mi je zdel pogovor o vplivu lastnih zgodnjih izkušenj, pri čemer je opaziti še precej prostora za razvoj. Udeleženke prepoznavajo vpliv njihovih preteklih izkušenj, a nimajo orodij za spoprijemanje s tem (napotovanje uporabnikov drugam) ali pa vpliva sploh ne prepoznavajo in se s tem ne ukvarjajo, kar je za vsako delo z ljudmi lahko zelo nevarno in problematično. To vpliva na kakovost dela ali lastno zdravje socialnih delavk, vsekakor pa bi bilo pomembno temu namenjati več časa in pozornosti v procesu študija in tudi pozneje v procesu stalnega strokovnega izpopolnjevanja in supervizije. Podobno kot zgoraj sem za večjo preglednost pripravil preglednico odgovorov obeh skupin udeleženk za tematiko zgodnjih izkušenj.

Tematike, povezane z zgodnjimi izkušnjami		Socialni delavci	Uporabniki
Vsebine socialne delavke	Ne prepoznavajo vpliva	✓	✗
	Podobnost zgodbe kot pomoč pri sodelovanju	✓	✗
	Podobnost zgodbe kot ovira za sodelovanje	✓	✗
	Ni dala občutka varnosti ob pogovoru	✗	✓
	Pomembnost ohranjanja mej	✗	✓
Način ravnanja z zgodnjimi izkušnjami	Spontan pojav	✓	✓
	Ni bilo specifičnih vprašanj	✓	✓
	Podpora in izkušnja slišnosti	✓	✗
	Krepitev moči	✓	✗
	Nujnost pripovedovanja	✓	✗
	Neznanje	✓	✗
	Nelagodje	✓	✗
	Koristnost pogovorov o zgodnjih izkušnjah	✗	✓
	Povezave dogajanja v sedanjosti z dogajanjem v preteklosti	✗	✓
	Lažje razumevanje	✗	✓
Vpliv na odnos socialne delavke in uporabnice	Pogovor zbližal	✗	✓
	Bolj tesna vez	✗	✓
	Povečanje zaupanja	✗	✓
	Pomembnost ohranjanja mej	✓	✓

	Občutek varnosti	X	✓
--	------------------	---	---

Preglednica 6. 10: Tematika zgodnjih izkušenj - fokusni skupini

7 Razprava

7.1 Procesi podpore in pomoči v socialnem delu so povezani z različnimi dejavniki sprememb

Glede na rezultate, pridobljene z raziskovanjem prve teze, lahko potrdim, da so procesi podpore in pomoči v socialnem delu povezani z več različnimi dejavniki sprememb. Ugotovil sem, da je raziskovanje procesov v socialnem delu izjemno kompleksno; to je prostor, v katerem se prepletajo različni dejavniki. Vključene so osebne lastnosti uporabnikov in socialnih delavcev, kar se kaže tudi pri razlikah med dogajanjem znotraj opazovanih procesov. Med splošne osebne lastnosti lahko vključim bolj temeljne naravnosti, kot so: ekstravertiranost ali introvertiranost, ravnanje s čustvi, telesne in duševne sposobnosti, kar se nato izraža tudi v bolj specifičnih osebnih lastnosti, kot so: komunikativnost, družabnost, mirnost, nesploščenost, vztrajnost, optimizem, odpornost idr. Teh značilnosti pri opazovanju in analizi posnetih srečanj nisem neposredno analiziral, saj so za raziskovanje takšnih lastnosti bolj primerni drugi načini raziskovanja (npr. vprašalniki). Imajo pa te lastnosti vpliv na samo dogajanje znotraj procesov, na odzive vseh vpletenih in njihove načine delovanja. Tako je npr. večja komunikativnost vplivala na večjo odzivnost socialnih delavcev in več besed, ki so jih tekom srečanja izgovorili, optimizem socialne delavke je vplival na njeno preokvirjanje zgodbe uporabnice itn. K oblikovanju osebnih lastnosti lahko prispevajo: ugodne in neugodne izkušnje v razvojnih obdobjih, osebna zgodovina, pridobljene izkušnje v odnosih, načini delovanja in obnašanja, posebej pri socialnih delavcih je pomembno tudi pridobljeno strokovno znanje. Obenem se v procesih podpore in pomoči dogaja tudi preplet vsega naštetega, se torej ustvarja nov prostor, ki ni le skupek vseh lastnosti in izkušenj, ampak nekaj novega, medsebojen vpliv in preplet, odvisen od srečanja in posledičnega odzivanja vsake vključene osebe posebej. Ravno zaradi tega je tematiko tako težko raziskovati; treba je loviti in ubesediti številne lastnosti, izkušnje, izgovorjene in neizgovorjene besede, odzive in vzdržanje odzivov vseh vpletenih v posamezne procese. Sam sem v raziskovanih primerih poskušal ujeti in opisati čim več dogajanja prav z neposrednim opazovanjem in s poznejšimi dodatnimi intervjuji, mogoče pa bi bilo dodati še veliko več raziskovalnih metod in načinov analize, s čimer bi se odprle še dodatne razsežnosti procesov podpore in pomoči. Kot primer

tega bi lahko predlagal neposredno prisotnost raziskovalca na srečanjih med uporabniki in socialnimi delavci, analizo poročil socialnih delavcev in uporabnikov o dogajanju znotraj procesov podpore in pomoči, anketne vprašalnike za merjenje dogajanja znotraj delovnih odnosov (npr. stil navezanosti, kakovost delovnega odnosa, ocena pomembnih dogodkov) ali različne kombinacije vsega naštetega.

K težavnosti raziskovanja dodatno prispeva še institucionalni okvir, v katerem se odvija delovni odnos ter vpliva na prostor, čas, sredstva in možnosti za delo. Med raziskavo so socialni delavci delovali v posebnih razmerah, odvisnih od trenutne zdravstvene situacije, povezane z novim koronavirusom, kar je vplivalo tudi na okvir sodelovanja z uporabniki (delo na daljavo, hibridni načini). Znotraj tako kompleksnega prostora sem poskušal z uporabo različnih raziskovalnih tehnik (te so predstavljene v poglavju 5.7 Merski instrumenti) izluščiti dejavnike sprememb in jih opisati ter razdeliti v smiselne skupine, ki jih najprej predstavljam zbrane v preglednici 7.1.. V preglednico sem vključil vse podatke, pridobljene z raziskovanjem in označil, na katero fazo raziskovanja se navezuje ter pri kateri od skupin raziskovancev se je podatek pojavil. Skupine dejavnikov sprememb sem oblikoval na podlagi izsledkov strokovne literature in pojavnosti ter izražene pomembnosti med raziskovanjem. Po preglednici pa o predstavljenih dejavnikih sprememb natančneje razpravljam.

Dejavniki zunaj sodelovanja	Vrsta raziskovanja (O, I, FS)	Uporabniki (U)/socialne delavke (SD)	Dejavniki delovnega odnosa soustvarjanja	Vrsta raziskovanja (O, I, FS)	Uporabniki (U)/socialne delavke (SD)	Varnost in zaupnost v delovnem odnosu	Vrsta raziskovanja (O, I, FS)	Uporabniki (U)/socialne delavke (SD)
Podpora prijateljev/članov skupine	O, FS	SD, U	Podporne tehnike za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa	O, I, FS	SD	Prepričanje, da zgodbe ne bodo deljene zunaj sodelovanja	O, FS	U
Podpora družine	O, FS	SD, U	Perspektiva moči	O, I, FS	SD, U	Sprejemanje	FS	SD, U
Strategije socialne delavke za reševanje lastnih težav	FS	SD, U	Globlji pogled vase	O, I, FS	SD, U	Jasne meje socialne delavke	FS	SD, U
Zagotovitev osnovnih življenjskih potreb	O, FS	SD	Nacrtovanje in uresničevanje akcijskih načrtov	I	SD	Zaupanje v sposobnosti uporabnikov	O, FS	SD
Šolski uspeh	O, I	SD	Prostor in čas za pogovor in raziskovanje	O, I, FS	SD, U	Preverjanje počutja	O, I	SD, U
Organizacija dela in obveznosti	O, I	SD	Korektivna čustvena izkušnja	O, I	SD	Nežni pristop	O, I	SD, U
Obiskovanje drugih strokovnjakov	O, I	SD	Sproščeno in humor	O, I, FS	SD, U	Ranljivost socialne delavke	O, I	SD
Predhodni stik s socialnimi delavkami	O, I, FS	SD, U	Več uporabe tistega, kar deluje	I	SD	Priznanje, da socialni delavci ne vedo vsega	I	SD
Urejene fiziološke oz. fizične potrebe	O	U	Prostor za razbremenitev in izražanje čustev	O, I	U	Vztrajnost in spodbuda	O, I	SD, U
			Nasveti	I	U			
			Prijateljski odnos	I	U			
			Polhvala	O, I	U			
			Soustvarjanje rešitev	FS	SD, U			
			Izkušnja spoštovanja	FS	SD			
			Ne delovanje iz pozicije eksperta	O, FS	SD, U			
			Gradnja odnosa preko pogovora	O, FS	SD			
			Izražanje zanimanja socialne delavke	O, FS	U			
			Refleksija	O, FS	SD			
			Osebnostno vodenje	O, I, FS	SD, U			

Preglednica 7. 1: Dejavniki sprememb v procesih podpore in pomoči v socialnem delu

7.1.1 Dejavniki sprememb zunaj sodelovanja s socialno delavko

Najprej predstavljam skupino dejavnikov, v katero spadajo dogodki zunaj sodelovanja s socialno delavko. To so dejavniki, ki prispevajo k izidom procesov podpore in pomoči in se zgodijo izven konteksta neposrednega sodelovanja med socialnimi delavci in uporabniki, a so povezani s procesi podpore in pomoči. Te sem zaradi njihove pomembnosti lahko prepoznal med analizo posnetkov, ker so o njih govorili udeleženci raziskave na posnetkih, kasneje so jih ubesedili tudi med intervjuji in v fokusnih skupinah. Ob tem velja opozoriti, da skupin dejavnikov sprememb ne predstavljam po pomembnosti, saj tega z načinom raziskovanja nisem mogel ugotoviti. Kot dejavnik zunaj sodelovanja lahko opredelimo **ureditev fizioloških oz. fizičnih potreb**, kot sta količina in kakovost spanca ter splošno zdravstveno počutje; podatke o tem sem pridobil s pomočjo opazovanja. Ta dejavnik sem tekom opazovanja opazil le pri uporabnicah, vendar so ga naprej nadgradile tudi socialne delavke v fokusni skupini. Tam je bila pomembna tema zagotavljanje **osnovnih življenjskih potreb**, kar se povezuje z dejavnikom zagotavljanja fizičnih potreb. Posvečanje pozornosti življenjskemu kontekstu, skupnosti in drugim zunanjim dejavnikom je specifičnost socialnega dela ter ima znotraj procesov podpore in pomoči v socialnem delu pomembno vlogo, o čemer je med drugim pisal že Drisko (2004). Socialne delavke v fokusni skupini so izpostavile težavnost dela s perspektive moči, če uporabnik nima zagotovljenih osnovnih potreb, kot je npr. prostor za spanje. To je gotovo pomemben poudarek, a ni nujno, da se perspektiva moči in urejanje osnovnih potreb medsebojno izključujeta. Madsen in Gillespie (2014) sta temu namenila knjigo, v kateri razmišljata in predstavljata načine za delo s perspektive moči, ki vključuje celostno sodelovanje z uporabniki in ne le naštevanja seznama moči po seznamu vseh problemov, ki jih ima uporabnik, kar se pogosto dogaja in je opredeljeno kot upoštevanje močnih področij uporabnikov. Dogajanje na celotnem področju osnovnih fizioloških in življenjskih potreb ima vpliv na psihično počutje uporabnikov, to pa naprej vpliva na proces podpore in pomoči. Predvsem v populaciji šolajočih se mladih sta pomembna faktorja tudi **organizacija dela in obveznosti ter šolski uspeh**. Med dogodke zunaj sodelovanja s socialno delavko sem uvrstil tudi **sodelovanje z drugimi ustanovami v državi**; to so na primer: psihiatri, psihologi, zdravstveni domovi, nevladne organizacije, šole in podobno. Pogosto se zgodi, da je ena oseba vključena v več različnih odnosov s strokovnjaki hkrati. Pri tem se hitro pojavi vprašanje celostne oskrbe in vpliva takšnih

hkratnih odnosov; med udeleženci raziskave ni bilo zaslediti večjih stisk ali skrbi glede tega, vendar fokus moje raziskave ni bil na medsebojnem vplivu hkratnih odnosov. Ob tem je bila v raziskavi omenjena tudi pomembnost **predhodnega stika uporabnikov s socialnimi delavkami**, ki ima lahko koristen in škodljiv vpliv na vzpostavljanje delovnega odnosa z novo socialno delavko. Ta dejavnik je bil edini v skupini dejavnikov zunaj sodelovanja s socialno delavko, ki je bil izražen pri vseh vrstah raziskovanja in pri obeh skupinah udeležencev. Tretja večja skupina znotraj dogodkov zunaj sodelovanja s socialno delavko so **odnosi med bližnjimi osebami**, kamor spadajo družina, prijatelji in drugi člani bližnje socialne mreže. Seveda pa so vse tri skupine medsebojno močno povezane in imajo pomemben vpliv na življenje ljudi. Osamljenost je med drugim celo eden izmed pomembnejših vzrokov za smrt in ima močen vpliv na zdravje ljudi (Wilson in Moulton, 2010; Ucino, Bowen, de Grey, Mikel in Fisher, 2018). Medtem pa so ljudje, ki imajo zgrajeno socialno mrežo in so vključeni v družbo, precej manjše tveganje za bolezni in smrt (Holt - Lunstad, Smith in Layton, 2010; Olofsson, Padyab in Malmberg, 2018) Prijatelji in člani socialne mreže so bili izpostavljeni predvsem kot nosilci podpore in nasvetov, podobno tudi odnosi znotraj družine, vendar ne izključno. Odnosi v družini imajo podoben vpliv kot fiziološko dogajanje; če so odnosi dobri, imajo pozitiven vpliv na proces podpore, pri slabših odnosih pa so prej vir teme pogovora in tudi težav, s katerimi oseba prihaja na srečanja. Odnosi v družini so brez dvoma naš osrednji spremljevalec skozi celotno življenje, pa naj bodo to odnosi v primarni družini, odnosi med sorojenci, med partnerji ali odnosi med generacijami. Predvsem pa imajo ti odnosi vpliv na posameznikovo dobro počutje skozi življenje (Merz, Consedine, Schulze in Schuengel, 2009). Prijetni odnosi znotraj družine, v katerih si posamezniki nudijo medsebojno podporo, vodijo do večjega občutka lastne vrednosti, kar spodbuja optimistično razmišljanje, bolj pozitiven pogled na svet in s tem večje duševno zdravje (Symister in Friend, 2003, str. 127–128). Prav tako pomembni pa so tudi družinski odnosi, ki s seboj prinašajo stresne situacije, torej odnosi, v katerih ni medsebojne podpore in povezanosti. Takšno dogajanje lahko vpliva na dogajanje v imunskem sistemu (ga oslabi), srčno-žilnem sistemu in poveča možnosti za pojav depresije (Kiecolt - Glaser in Newton, 2001; Graham, Christian in Kiecolt - Glaser, 2006). V socialnem delu imamo precej dobro razvito razumevanje pomembnosti mezo- in makropodročja življenja ljudi, torej delovanje na področjih družine in skupnosti. Rezultati, pridobljeni z mojo raziskavo, le še potrjujejo ključno vlogo sodelovanja z zunanjimi ustanovami, kot so: vrtci, šole, sodišča,

zdravstvene službe itn., ter sodelovanja s skupnostjo. Takšno sodelovanje se je v rezultatih pojavilo kot dejavnik sprememb na več mestih (npr. sodelovanje s psihiatrom, pomembna vloga prijateljev in družine). Naravnost na širše družbeno življenje omogoča spoznavanje in krepitev virov moči posameznika, družine in tudi skupnosti kot celote. S takšnim načinom dela podpiramo dejavnike sprememb in krepimo pot do želenih izidov z namenom krepitev moči uporabnikov, da bi te pozneje zmogli sami in ne bi več potrebovali strokovnih služb (Kodele in Mešl, 2016, str. 45–61). Med pridobivanjem podatkov pa so udeleženke raziskave kot dejavnik sprememb zunaj sodelovanja opredelile tudi **strategije socialne delavke za reševanje lastnih težav**, kar jim omogoča lažje in kakovostnejše sodelovanje z uporabniki. Zanimivo pri tem se mi zdi, da so ta dejavnik opredelile tako socialne delavke kot uporabnice, kar nakazuje na zavedanje uporabnic, da je pomembno, kdo jim pomaga in da je ta oseba zmožna najprej urejati tudi svoje življenje.

7.1.2 Dejavniki sprememb znotraj delovnega odnosa soustvarjanja

Drugo večjo skupino dejavnikov sprememb predstavljajo dejavniki delovnega odnosa soustvarjanja. Prek opazovanja pogovorov sem kot dejavnik sprememb opazil **pogovor o odnosu socialne delavke in uporabnice, ki je namenjen predvsem gradnji odnosa**. V to spadajo: **refleksija dogajanja znotraj odnosa, preverjanje počutja uporabnika in reševanje mogočih motenj v odnosu**. Tudi teoretično je vloga odnosa v veliki meri potrjena in med raziskovalci tega področja vlada konsenz v razumevanju pomembnosti odnosa (Okiishi, Lambert, Nielsen in Ogles, 2003; Anderson, Ogles, Patterson, Lambert in Vermeersch, 2009; Kogstad, Ekeland in Hummelvoll, 2011). Predvsem je pomemben pogovor o čustvenem dogajanju znotraj odnosa, za kar je najprej potrebno prepoznavanje občutkov socialne delavke in nato še primerno komuniciranje o tem z uporabniki (Grant, Kinman in Alexander, 2014, str. 875–876). Glede na podatke, ki kažejo na zavedanje pomembnosti odnosa (npr. Forrester, 2013; Munford in Sanders, 2015), sem od socialnih delavcev in uporabnikov pričakoval večjo izpostavitve pogovora o odnosu, kar po mojem mnenju predstavlja osnovo za vsak delovni odnos, saj v nasprotnem primeru preveč časa plujemo v neznanem okolju (nimamo točnih podatkov, kako se počutijo uporabniki, kaj jim ustreza in kaj ne, niti jih ne spodbujamo k izražanju nezadovoljstva, ki je ključni del razvoja posameznika in tudi krepitev odnosa). Zaslediti je bilo sicer nekaj besed, ki bi lahko nakazovale na tovrstno početje (predvsem pri socialnih delavcih), vendar pogovor o odnosu

vseeno ni bil neposredno izpostavljen. Ob tem se mi zastavlja vprašanje, kolikšno vlogo ima pri tem premik pozornosti na formalnopravni del socialnega dela, ki ga lahko opazujemo v Sloveniji in tujini (Munro, 2011), s tem pa je večji poudarek na sledenju procesnim zahtevam, spoštovanju pravil in načinu dela, ki sledi tem zahtevam (Turner - Daly in Jack, 2014; Munro in Hardie, 2018).

V skupino dejavnikov delovnega odnosa soustvarjanja sem uvrstil tudi **uporabo podpornih tehnik za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja**, kar so kot dejavnik sprememb prepoznali tudi drugi raziskovalci tega področja (Lambert in Bergin, 1994; Goldfried in Terrell, 1995; Wampold, 2001; Wampold in Imel, 2015). Uporabo tehnik sem zaznal pri vseh vrstah raziskovanja, vendar le s strani socialnih delavk. Kot pomembno ugotovitev navajam, da na strani uporabnikov nisem prejel informacij, ki bi nakazovale na pomembnost uporabe tehnik pri njihovem doživljanju procesov podpore in pomoči; podobno je razvidno tudi iz literature, v kateri je za uporabnike najpomembnejše, kdo in na kak način tehnike uporablja (Blow, Sprenkle in Davis, 2007), podporne tehnike pa so pomembne toliko, kolikor se skladajo s pogledom in prepričanju posameznega pomagajočega (Eisler, 2006). Ob tej razliki se ponuja več mogočih interpretacij. Glede na razliko v odnosu, v katerem je eden izobražen socialni delavec, drugi pa ne, je povsem mogoče, da uporabniki le ne poznajo tehnik in jih posledično kot takšnih niso mogli opredeliti. Druga interpretacija pa ponuja možnost resnične nepomembnosti tehnik za uporabnike. Glede na pridobljene podatke se zdi takšna interpretacija verjetnejša, saj so uporabniki največ časa namenjali odnosnim dejavnikom, tehnike socialnega dela pa predstavljajo bolj okvir, v katerem se delovni odnos dogaja, oz. nudijo pomoč socialnim delavcem. Med podporne tehnike lahko uvrstimo tudi uporabo elementov kratke, k rešitvi usmerjene terapije, **med drugim več uporabe tistega, kar deluje**. To kaže na vključenost tega pristopa v socialnem delu (Shazer idr., 2021). Opazil sem tudi: različne tehnike socialnega dela z umetnostjo, preverjanje lastnega razumevanja, informiranje, delo s cilji, refleksijo opravljenega dela in urejanje osnovnih življenjskih okoliščin (spanje, hrana, denar), kar je sicer tudi odvisno od področja dela in institucionalnega okvira (Healy, 2001). Nisem pa opazil posebnega poudarka na pogovoru o institucionalnem okviru sodelovanja in pričakovanjih, ki jih imajo uporabniki do socialnih delavk ali ustanove, v kateri sodelovanje poteka (Coren, 2001; Karpets, 2010), kar je verjetno povezano z dejstvom, da sodelovanj nisem opazoval ob njihovem začetku. Zaradi istega razloga tudi nisem opazoval dogovorov o sodelovanju, sem pa o njih pridobil podatke

s pomočjo fokusne skupine s socialnimi delavkami, znotraj katere so se predvsem spraševale, kako si vzeti čas za dogovor o sodelovanju, ob tem pa dogovor za njih ni bil nujna osnova za začetek sodelovanja. Sam menim, da z dogovorom o sodelovanju postavimo okvire sodelovanja in s tem prihranimo čas, obenem pa načrtamo okvir za zaupnost in meje v odnosu. Z dogovorom o sodelovanju postavimo tudi socialnodelovni okvir, s katerim uporabniki postanejo udeleženi v definiciji problema in pri **soustvarjanju rešitev**, prav tako pa s tem tukaj in zdaj začnemo proces podpore in pomoči (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 18). Brez dogovora o sodelovanju se lahko zgodi, da nihče izmed udeleženi nima pravega občutka, da se je proces začel, ampak neposredno stopijo v delo in si s tem dodatno otežijo delo tudi pozneje med procesom, ko postanejo okviri nejasni ali se pojavijo konfliktna situacija. S takšnim načinom dela tudi ne zagotavljajo socialnodelovnega okvira za kompetentno ravnanje v praksi (Mešl, 2007, str. 418–419). Socialni delavci so kot dejavnik sprememb opredelili tudi socialnodelovno **ne delovanje iz pozicije eksperta**, kar so kot dejavnik sprememb opredelili tudi uporabniki.

Zaradi izpostavljene pomembnosti na strani uporabnikov sem **pohvale** (sicer element k rešitvi usmerjene terapije, podobno kot dejavnik več uporabe tistega, kar deluje) uvrstil v svojo kategorijo, čeprav bi jo lahko brez težav uvrstil tudi v katero izmed drugih kategorij, kot npr. v **delo s perspektive moči, korektivno čustveno izkušnjo ali refleksijo dogajanja**. Pomembnost pohval sem opazil tudi v prvem delu raziskave, v katerem sem opazoval srečanja, kot že omenjeno, pa so jo posebej omenili tudi uporabniki. Socialni delavci, vključeni v raziskavo, so pohvalili uporabnike na različnih področjih, od povsem osebnih (način razmišljanja, obleka itn.) pa tudi procesnih, torej so pohvalili dejanske premike v smeri želenih izidov. Pohvala je dala uporabnikom zavedanje, da jim je nekaj uspelo; ob tem so občutili veselje in ponos, dobili so občutek, da je socialnim delavcem mar. Ob opazovanju sem videl tudi določeno mero nelagodja, povezanega s prejetjem pohval, ob čemer razmišljam, da bi bila lahko tudi to tema pogovora, čeprav tega v posnetih srečanjih nisem zasledil. Socialni delavci v nasprotju z uporabniki dajanja pohval niso posebej omenili kot dejavnika sprememb. Vsekakor je dajanje pohval povezano s krepitvijo delovnega odnosa ter z ustvarjanjem večje bližine in zaupanja; to je bilo razvidno iz opazovanj in pripovedovanj uporabnikov. Uporaba pohval kot sredstva za spodbujanje sprememb je posebej pomembna v sodelovanjih z mladimi, pri katerih pohvala spodbuja motivacijo (Marchette in Weisz, 2017, str. 976). Podobno vlogo pri krepitvi odnosa ter ustvarjanju varnega in zaupnega

prostora ima tudi **humor oz. sproščenost pri socialnih delavcih**. Tudi to je kategorija, ki je bila opažena pri vseh treh raziskovalnih virih in obeh skupinah udeležencev.

Naslednji izmed dejavnikov, ki sem ga opazil pri vseh treh vrstah raziskovanja in obeh skupinah udeležencev, je **osebno vodenje** (Čačinovič Vogrinčič, 2008). To je izjemno širok dejavnik sprememb, ki vključuje ustvarjanje lastne slike socialne delavke o uporabniku, odzivanje na dogajanje znotraj odnosa na podlagi lastnega doživljanja in občutkov ter vsakršno obliko osebnega vključevanja socialnega delavca. To je lahko deljenje lastnih izkušenj, ki se povezujejo z zgodbo uporabnika, deljenje osebnih občutkov ob določenem dogajanju ali doživljanju uporabnika, izstop iz vnaprej določene vloge socialne delavke z namenom izboljšanja uporabnikove situacije in podobno drugo ravnanje. Izstop iz vnaprej določene vloge socialne delavke lahko vključuje določeno mero samorazkrivanja, pristno čustven odziv na dogajanje, angažiranost za ureditev situacije tudi zunaj utečenih okvirov sodelovanja itn. Uporabniki in socialni delavci, vključeni v raziskavo, so takšna ravnanja opredelili kot izjemno pomembna pri vzpostavljanju in krepitvi delovnega odnosa. Tako so uporabniki dobili občutek, da je tudi socialni delavec oseba, da jim je mar zanje, okrepilo se je zaupanje ter s tem količina in globina vsebin, o katerih so govorili. Koristnost deljenja osebnih zgodb se sklada tudi z ugotovitvami raziskovalcev samorazkrivanja znotraj procesov podpore in pomoči (Hill in Knox, 2002). Tega so se zavedale tudi socialne delavke, vključene v raziskavo, posledično pa so to tudi uporabljale, vendar se ob tem pojavlja vprašanje, v kolikšni meri je vsaka posamezna socialna delavka usposobljena za takšno ravnanje, saj uporaba osebnih zgodb, ki je primerna in učinkovita, zahteva močne interpersonalne spretnosti, predvsem zavedanja časovne komponente (kdaj uporabiti), na kak način jih lahko uporabimo, potrpljenje, občutljivost in skromnost. Vsega tega se seveda ne da naučiti s pomočjo knjig, lahko pa se naučimo osnovnih značilnosti, pravil, meril in pomembnosti kognitivnih procesov, ki naj bi vodili odločanje o uporabi osebnih zgodb (Geller, 2003). uporaba osebnega vodenja lahko prav tako nudi uporabnikom **izkušnjo spoštovanja**. Pretirano in prepogosto samorazkrivanje ima predvsem negativne učinke na uporabnike (Giannandrea in Murphy, 1973), pomembno vlogo pri uravnavanju pa ima tudi dejavnik sprememb zunaj sodelovanja, ki so ga strokovnjakinje poimenovala kot vključenost v intervizijo in supervizijo, uporabnice pa kot **sposobnost samorefleksije oz. prepoznavanje lastnih vsebin**. Vsakršno vključevanje osebnih izkušenj lahko pri socialnih delavcih izhaja iz želje pomagati uporabniku, obenem pa je lahko v ozadju te želje tudi pritisk bolečih in

težkih tem, torej potreba, da o njih govorijo. S tem pa vstopimo v polje etičnosti in strokovnosti, ali je v ospredju podpora ljudem ali postane to prostor predelovanja lastnih vsebin, ki lahko uporabnike še dodatno obremenijo ter jim odvzame prostor za lastno raziskovanje in izražanje. Supervizija kot prostor, v katerem poteka proces učenja, v katerem se krepijo strokovne kompetence in osebna identiteta socialnega delavca, je pomemben del strokovnega razvoja in sredstvo pomoči vsakemu posameznemu socialnemu delavcu, s tem pa tudi uporabnikom, s katerimi se srečuje (Čačinovič Vogrinčič, 2015; Videmšek, 2021). Pomembnost intervizije in supervizije – na strani uporabnikov je bilo izraženo tudi prepričanje o pomembnosti psihoterapije za socialne delavce – je ravno v tem prepoznavanju, kaj se dogaja znotraj posameznih procesov. Kako se socialna delavka počuti znotraj sodelovanja z uporabnikom, ali ta proces sproža kakšne njene vsebine, je deljenje osebnih izkušenj v funkciji pomoči uporabniku ali njej sami. V socialnem delu smo dejansko na dnevni ravni izpostavljeni travmatičnim dogodkom, o katerih govorijo uporabniki, kar vpliva na naše duševno zdravje. Izpostavljenost travmi je lahko neposredna, lahko je posredna, pogosto pa se lahko zgodi sekundarna travmatizacija. Kot strokovnjaki smo dolžni razviti in vzdrževati skrb za lastno duševno zdravje (Levenson, 2017). Vse pa naj bi bilo v vlogi zaščite **prostora in časa za odprt pogovor**, prostora, ki omogoča **razbremenitev in izražanje čustev** ter razvijanje **globljega pogleda vase**, kar so tudi naslednji dejavniki sprememb, opredeljeni prek opazovanja ter intervjujev in fokusnih skupin.

V skupino dejavnikov delovnega odnosa soustvarjanja sem uvrstil tudi nekaj dejavnikov, specifičnih za socialnodelovni način sodelovanja, tj.: **načrtovanje in uresničevanje akcijskih načrtov, soustvarjanje rešitev in ne delovanje s pozicije eksperta**. Tekom raziskovanja sem opredelil tudi tri dejavnike sprememb, ki so jih kot pomembne ocenili zgolj uporabniki, to je **dajanje nasvetov, prijateljski odnos in izražanje zanimanja socialne delavke**.

7.1.3 Varnost in zaupnost v delovnem odnosu

Procesi podpore in pomoči v socialnem delu naj bi se na podlagi odgovorov udeležencev raziskave odvijali znotraj časa in prostora, v katerem so lahko uporabniki odprti ter lahko prosto pripovedujejo o dogajanju zunaj in znotraj njih. Za to uporabniki potrebujejo občutek varnosti in zaupanja v delovnem odnosu – to je še tretja izmed glavnih skupin dejavnikov

sprememb, ki sem jih opredelil. Zaupanje lahko definiramo kot »medsebojno prepričanje, da nihče izmed udeležencev procesa ne bo izkoristil ranljivosti drugega« (Sabel, 1993, str. 1133). Pomembno pa je tudi ločevati različne stopnje zaupanja. Prvo stopnjo predstavlja že osnovno zaupanje, potrebno za vzpostavitev delovnega odnosa, kar bi lahko povezal tudi z Eriksonovo prvo fazo psihosocialnega razvoja, v kateri je primarna naloga razviti občutek temeljnega zaupanja v svet in ljudi v njem (Dunkel in Harbke, 2017, str. 59). Šele pozneje pa se lahko razvija druga faza zaupanja, ki je globlja ter omogoča nadaljnje pogovore o osebnih, občutljivih in o bolečih temah (Behnia, 2008). Ob takšnih pogovorih je pomembno **sprejemanje** socialnih delavcev, s čimer dobijo uporabniki občutek, da ima vse, kar povedo, mesto v procesu podpore in pomoči. To sta kot pomembno izrazili obe skupini udeležencev. Varnost in zaupanje se krepiata prek različnih dejavnikov; lahko bi jih opredelili kot glavni cilj, ki ga dosežemo prek drugih dejavnikov. Uporabniki morajo biti **prepričani, da njihove zgodbe ne bodo deljene zunaj sodelovanja**, seveda pa je nujno treba ubesediti tudi morebitne izjeme, ko so socialne delavke dolžne ukrepati (ko so ogrožena življenja, v procesih zaščite otrok ali žrtev nasilja itn.), pridobiti pa morajo tudi izkušnjo sprejemanja socialnih delavcev. V procesu pa morajo biti tudi **jasne meje**, ki jih postavi socialna delavka. Menim, da se tukaj izraža pomembnost dogovora o sodelovanju, pri čemer sta vključena oba dejavnika, torej zaupnost in meje v procesu podpore in pomoči. To je seveda osnova, ki pa se mora nadaljevati in krepiti med sodelovanjem. V dogovor o sodelovanju lahko vključimo tudi **priznanje, da socialni delavci ne vedo vsega**, in s tem definiramo našo vlogo sodelavcev v sodelovanju ter krepimo **zaupanje v sposobnosti uporabnikov**. Preostali dejavniki znotraj skupine varnosti in zaupnosti so še bolj procesni in vključujejo refleksijo dogajanja, pri čemer socialni delavci **preverjajo počutje uporabnikov, vztrajnost in spodbudo**, ki jo socialni delavci nudijo uporabnikom; pomemben je **nežen pristop**, ki vključuje vzpostavljanje pogojev za varnost v odnosu in osredinjenost na počutje uporabnikov s sprejemanjem uporabnikov in njihovih odzivov ter **ranljivost**, ki jo zmore pokazati socialna delavka, ko podeli kakšno osebno zgodbo ali lastno nemoč, torej vključuje koncept osebnega vodenja (Bouwkamp in de Vries, 1995).

Zame pomembno informacijo predstavljajo odgovori socialnih delavcev, vključenih v raziskavo, da posameznih dejavnikov sprememb večinoma ne prepoznavajo sproti oz. med sodelovanjem. Včasih jih prepoznavajo po koncu neposrednega stika s človekom, včasih povsem na koncu sodelovanja s posameznim uporabnikom, včasih pa jih opazijo tudi znotraj

posameznega srečanja. Ob tem poskušajo podobno uporabiti večkrat in tudi preveriti pri uporabnikih, ali se strinjajo z njihovo oceno (da nekaj deluje), in jih povprašati za mnenje oz. refleksijo. Menim, da je na tem področju mogoče v praksi socialnega dela narediti še veliko. Sploh postmoderno, socialnokonstruktionistično socialno delo daje ogromno poudarka refleksiji opravljenega dela (Parton in O'Byrne, 2000). Pomembna avtorica na področju socialnega dela, Healy (2022), opozarja na ključne dele procesov podpore in pomoči, ki vsebujejo elemente refleksije in spremembe na podlagi te refleksije. Pomemben prostor in čas, ki bi ga socialni delavci potrebovali za sprotno refleksijo dogajanja znotraj posameznega procesa podpore in pomoči, bi lahko našli tudi v načrtni in reflektirani uporabi tišine, ki omogoča čas za razmislek socialnim delavcem in uporabnikom (Levitt, 2001).

Ob začetkih intervjujev in fokusne skupine sem pri socialnih delavcih vedno preveril, ali poznajo termin dejavnikov sprememb, in vedno dobil odgovor, da tega ne poznajo. To je bilo zame presenečenje, saj so dejavniki sprememb vključeni v učni načrt socialnega dela. Ob tem se pojavi vprašanje, kako je mogoče, da tega niso poznali, oz. kako to, da temu ne posvečajo tolikšne pozornosti, da bi to znanje ostalo v spominu. V povezavi z večinskim neprepoznavanjem koristnih dogodkov znotraj srečanja lahko sklenem, da se na področju prepoznavanja procesnega dogajanja pri socialnih delavcih, vključenih v raziskavo, dogaja premalo. Ob tem lahko kot razlog navedem premalo vsebin o dogajanju znotraj procesa v izobraževanju, obenem pa tudi premalo intervizijskih in predvsem supervizijskih srečanj za socialne delavce, pri čemer bi imeli prostor za takšno refleksijo in tudi učenje reflektiranega sodelovanja z uporabniki.

Dejavniki sprememb so v psihoterapevtski znanosti že precej raziskana tema, kar pomeni, da opredeljeni dejavniki sprememb v moji raziskavi niso nekaj povsem novega. Gotovo pa je raziskovanje dejavnikov sprememb, specifičnih za procese podpore in pomoči v socialnem delu, premalo razvito v slovenskem in tudi tujem okolju. Zato so opredeljeni dejavniki sprememb za socialno delo pomemben prispevek, saj pripomorejo k razvijanju teorije in načinov dela v praksi. Mnogi raziskovalci (npr. Duncan, 2010; Duncan, Miller, Wampold in Hubble, 2010; Wampold, 2010; De Felice idr., 2019; Grenon idr., 2019; Barkowski, Schwartze, Strauss Burlingame in Rosendahl, 2020) so se pri ugotavljanju dejavnikov sprememb osredotočali na kvantitativne oblike raziskovanja, tako so dejavnike sprememb opredeljevali predvsem številsko, v kolikšni meri se pojavljajo oz. v kolikšni meri so

pomembni. Preglednica dejavnikov sprememb, ki sta jo pripravila Cameron in Keenan (2009) pa je v precejšnji meri teoretičen konstrukt, ki v celoti ne temelji na dejanskem dogajanju v praksi. Moja opredelitev dejavnikov sprememb tako prinaša dve pomembni dimenziji. Znanje je pridobljeno na kvalitativen način, tako je za vsak opredeljen dejavnik sprememb jasno, iz katerega načina raziskovanja je bil pridobljen, kdo ga je opredelil (socialni delavci in/ali uporabniki) in v kakšnem kontekstu se pojavlja v praksi, kar sem dodatno podkrepil tudi z intervjuji po opazovanju. Drugo dimenzijo pa predstavlja pregled, kako se dejavniki sprememb pojavljajo v praksi, saj so pridobljeni neposredno iz dogajanja znotraj procesov podpore in pomoči ter so tako bolj uporabni za socialne delavce, ki so dnevno v stiku z uporabniki. Pomemben doprinos so razlike v opredelitvah dejavnikov sprememb pri obeh skupinah udeležencev. Na tak način so rezultati orodje, s katerim se lahko socialni delavci učijo o uporabniški perspektivi in dejavnikih, ki so pomembni njim. Tako je npr. velika razlika pri opredelitvah podpornih tehnik za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa kot dejavnikov sprememb, saj tega uporabniki sploh niso omenjali, medtem pa so socialne delavke temu namenjale veliko pozornosti.

Poseben je tudi način raziskovanja; predvsem je pomembno opazovanje procesov, kar je redek in zahteven način raziskovanja. S tem smo pridobili vpogled v pojavljanje in nepojavljanje dejavnikov sprememb znotraj posameznega procesa in tudi znotraj posameznega srečanja. Pomemben prispevek k znanosti socialnega dela vidim tudi v opredelitvi varnosti in zaupnosti v procesih podpore in pomoči kot ene izmed pomembnejših skupin dejavnikov sprememb. To še dodatno nakazuje na pomembno vlogo dogajanja znotraj delovnih odnosov, predvsem krepitve in razvijanja okolja, v katerem se ljudje počutijo varno, sprejeto in ne nazadnje tudi prijetno, čeprav so teme pogovorov pogostokrat neprijetne.

7.2 Intersubjektivni prostor delovnega odnosa je povezan z zgodnjimi izkušnjami vseh vpletenih v proces podpore in pomoči

Intersubjektivni prostor, v katerem se odvijajo procesi podpore in pomoči v socialnem delu, je glede na rezultate raziskave nedvomno povezan z življenjskimi izkušnjami vseh vpletenih. Druga teza je sestavljena iz dveh osnovnih predpostavk. V socialnem delu je vsak proces

podpore in pomoči enkrat, vsako sodelovanje pa mora biti prilagojeno posamezniku, ki je pred nami. Na tej osnovi sem sklenil, da je prostor, v katerem se ti procesi odvijajo, nujno povezan z značilnostmi, ki jih ima vsak posameznik. Nadaljevanje teze, pri čemer vključujem zgodnje izkušnje, pa temelji na znanju razvojne psihologije (npr. Klein, 1960; Greenberg in Mitchell, 1983; Stark, 2000) in psihoanalize (npr. Asch, 2004; Smith, 2010); obe veji sta medsebojno povezani ter poudarjata pomen zgodnjih izkušenj na človekov razvoj in delovanje v celotnem življenju. Z raziskovanjem te teze nisem nikakor želel enačiti socialnega dela in psihoterapije v delu pogovorov o zgodnjih izkušnjah in potencialnih travmatičnih izkušnjah. Želel pa sem raziskati, v kolikšni meri se te tematike pojavljajo, na kak način in kako se socialne delavke srečujejo z njimi. Za večjo preglednost sem pripravil podobno preglednico kot pri dejavnikih sprememb, kjer sem združil odgovore obeh skupin udeležencev pri vseh vrstah raziskovanja. V preglednici sem označil, na katero fazo raziskovanja se posamezen odgovor navezuje ter pri kateri od skupin raziskovancev se je podatek pojavil.

Tematike, povezane z zgodnjimi izkušnjami		Vrsta raziskovanja (O, I, FS)	Socialni delavci, uporabniki (SD/U)
Transferne vsebine	Odnos socialna delavka - uporabnica	O	SD, U
	Odnos uporabnice s sošolko	O	U
	Odnos uporabnice z učiteljico	O	U
	Močnejši odziv uporabnika ob občutku, da mu socialni delavec očita	O	U
	Odnos uporabnice z otroki	O	U
	Separacija uporabnice in otrok	O	U
Obrambni mehanizmi	Projekcija	O	U
	Razcep	O	U
	Izolacija	O	U
	Umik	O	U
	Humor	O	U
	Potlačitev	O	U
	Sublimacija	O	U
	Izražanje oz. neizražanje čustev	O	SD, U
	Otroško ravnanje	O	U
	Kralj Ojdip	O	U
	Kletvice	O	U
	Opravičilo, ko se nečesa ni spomnila	O	U
	Odziv ob neznanju	O	U

Razvojne vsebine	Občutki krivde	O	U
	Odnos s starši	O	U
	Doživljanje sebe	O	U
	Uporabničino omenjanje otroštva	O	U
	Navajenost delati	O	U
	Opis vzgoje	O	U
	Prepoved kletvic	O	U
	Očimova jeza	O	U
	Odnos mame do težav	O	U
Vsebine socialne delavke	Lastna izkušnja z odnosom z učiteljico	O	SD
	Lastna težka izkušnja	O	SD
	Verske vsebine	O	SD
	Osebnostno vodenje	O, I	SD
	Odziv ob zdravstvenih težavah brata uporabnice	O	SD
	Podobnost zgodbe kot ovira za sodelovanje	I, FS	SD
	Ne prepoznavajo vpliva	FS	SD
	Podobnost zgodbe kot pomoč pri sodelovanju	FS	SD
	Ni dala občutka varnosti ob pogovoru	FS	U
	Pomembnost ohranjanja mej	FS	U
Način ravnanja z zgodnjimi izkušnjami	Pomembne za kontekst	I, FS	SD
	Spontan pojav spominov na travmatične dogodke	I, FS	SD, U
	Podpora in izkušnja slišnosti	I, FS	SD
	Nevarnost pogovorov	I	SD
	Preverjanje počutja uporabnikov	I	SD
	Krepitev moči	I, FS	SD
	Nujnost pripovedovanja	I, FS	SD
	Nemoč socialnih delavcev	I	SD
	Pomembnost strokovne podpore	I	SD
	Neznanje	I, FS	SD
	Nelagodje	I, FS	SD
	Koristnost pogovorov o zgodnjih izkušnjah	I, FS	SD, U
	Povezave dogajanja v sedanjosti z dogajanjem v preteklosti	I, FS	SD
	Lažje razumevanje	I, FS	SD
Vpliv na odnos socialne delavke in uporabnice	Pogovor zblížal	FS	U
	Bolj tesna vez	FS	U
	Povečanje zaupanja	FS	U
	Pomembnost ohranjanja mej	FS	SD, U

	Občutek varnosti	FS	U
--	------------------	----	---

Preglednica 7. 2 Pojavnost tematik, povezanih z zgodnjimi izkušnjami v procesih podpore in pomoči v socialnem delu

7.2.1 Pojavnost tematike zgodnjih izkušenj in odzivi nanje

Med opazovanjem posnetkov srečanj socialnih delavk in uporabnikov sem opazil pojavljanje tematik, povezanih z zgodnjimi izkušnjami vpletenih, obenem pa sem opazil tudi mimobežnost takšnih trenutkov. Od uporabnikov so prihajale na dan tematike, ki imajo vse značilnosti transfernih odnosov (Praper, 1999), npr. odnos s sošolko in z učiteljico pri prvem raziskovalnem paru ali očetovska figura socialnega delavca pri drugem ter s tem veliko potencialnih tem za pogovor in nadaljnje raziskovanje; uporabniki so prinašali tudi tematiko otroškega vedenja, obnašanja v preteklosti, doma. Prisotne so bile teme občutkov in prepričanj, ki jih uporabniki nosijo s seboj, kar ponovno nudi priložnost za raziskovanje. V določenih trenutkih so uporabniki tudi neposredno nagovorili svoje otroštvo, vzgojo in starše. Prisotnih je bilo tudi veliko primerov obrambnih mehanizmov (McWilliams, 2011, str. 113–145); med drugim sem opazil projekcijo, humor, zanikanje in introjekcijo. Vse to sem naštel skupaj, saj so vse te teme ostale neraziskane in nereflektirane. Opazil sem le eno vprašanje socialne delavke, tj. ali bi bilo lahko določeno vedenje posledica obrambnega mehanizma. Razloge za tak način dela sem pozneje raziskoval med intervjuji in v fokusni skupini. Socialne delavke so navajale pomembnost zgodnjih izkušenj le v smislu konteksta, torej za lažje razumevanje uporabniške situacije. V preteklosti iščejo načine spopadanja s težavami z namenom uporabe v sedanjosti, kar se sklada z O'Hanlonovo (2013) opredelitvijo tretjega vala v pomagajočih poklicih, ki se usmerja v vire moči in kompetence ter sodelovalno delo v sedanjosti za prihodnost. Ob težkih temah pa skušajo uporabnikom dati izkušnjo slišnosti. Udeleženka, zaposlena v nevladnem sektorju pa ima jasno opredeljen način dela, pri čemer ob pojavljanju tematike zgodnjih izkušenj uporabnike usmeri naprej na psihoterapijo, kar je tudi usmeritev njihove organizacije, s tem pa postane način dela z zgodnjimi izkušnjami odvisen tudi od institucionalnega konteksta. V organizaciji imajo namreč jasno določena pravila, v kolikor uporabniki izražajo željo po pogovoru o travmatičnih izkušnjah ali neugodnih življenjskih okoliščinah tekom življenja, jih morajo socialne delavke usmeriti na psihoterapijo. Njihovo sodelovanje z uporabniki pa mora ostati na ravni urejanja življenjskih okoliščin, zaradi katerih so se v sodelovanje vključili. Pojavila se je tudi slaba izkušnja

socialne delavke z lastnim obiskovanjem psihoterapije, ki vodi njeno ravnanje ob sodelovanju z uporabniki. Vsekakor pa je bilo med pogovori zaznati določeno mero zadržanosti oz. celo strahu. Socialni delavci, vključeni v raziskavo, so prepričani, da so usposobljeni za vstop v delovni odnos soustvarjanja, nimajo pa znanja, kako delovati ob tematikah, povezanih z zgodnjimi izkušnjami, ki se v varnem odnosu pri uporabnikih pojavljajo same od sebe (torej imajo željo in potrebo po takšnih pogovorih). Socialne delavke, vključene v raziskavo, se ne čutijo usposobljene za pogovore, v katerih pridejo v ospredje zgodnje izkušnje uporabnikov, obenem pa vse poudarjajo, da te tematike ves čas prihajajo na dan, tudi povsem brez njihovih vprašanj, spodbujanja ali celo želje socialnih delavk. Zdi se, da se pojavlja poenostavljeno razumevanje osredinjenosti socialnih delavk na tukaj in zdaj, kar kaže tudi na določeno mero nerazumevanja. Če se ob osredinjenosti na tukaj in zdaj pojavi tema zgodnjih izkušenj, se moramo temu pridružiti – z odzivanjem na tematiko tukaj in zdaj –, sicer lahko veliko osredinjenost na tukaj in zdaj pripišem sistemu izobraževanja in celotni paradigmi, na kateri večinsko sloni slovensko socialno delo. Socialnokonstrukcionistične misli in pristopi so vsekakor v ospredju, pri tem pa je veliko poudarka ravno na sedanjosti (Berg in Miller, 1992; de Shazer, 1994; White, 2004; Payne, 2006). Pa vendar imamo kot socialni delavci na voljo številno znanje, ki nam lahko služi tudi kot osnova za pogovore z uporabniki o temah zgodnjih izkušenj. V teoretičnem delu sem nekaj tega znanja podrobno predstavil, tj. znanje psihoanalize, teorije navezanosti in meni pomemben, če ne celo nujen del kurikulumu vsakega študija, ki se ukvarja z ljudmi, razvojna psihologija. To je namreč znanje, ki daje vpogled v razvoj vsakega posameznika in tudi orodja za razumevanje človeka v sedanjosti (Greenberg in Mitchell, 1983; Stern, 1995; Stark, 2000). Prav tako znanje o razvoju ljudi ni nekaj novega v socialnem delu; poznamo razvojno usmerjeno socialno delo (Smalley, 1967), v preteklosti se je socialno delo že povezovalo s psihoanalizo (Woodroffe, 1971), v sedanjosti pa je koncept na odnosu utemeljene prakse pomemben del socialnega dela v tujini (Howe, 1998; Ruch, 2009; Ruch, Turney in Ward, 2018), ki združuje psihoanalitično in sistemsko znanje, dodatno pa oboje skupaj podkrepi s teorijo navezanosti.

Na tem mestu se mi pojavlja vprašanje smiselnosti vztrajanja na politiki nepogovarjanja o zgodnjih izkušnjah in usmerjanju na druge ustanove oz. psihoterapijo. V Sloveniji je sistem dostopa do psihoterapije namreč močno okrnjen, v javnem sistemu so dolge čakalne vrste, v zasebnem pa je to draga storitev. Obenem pa uporabniki vzpostavijo odnos s socialnim

delavcem; z njim se želijo pogovarjati o njihovih izkušnjah in lahko usmerjanje na druge ustanove prek socialnega delavca doživijo tudi kot zavrnitev, ostanejo pa lahko tudi sami, če nimajo dostopa do drugega strokovnjaka. Ob tem razmišljanju postane relevantnejša tudi negativna izkušnja ene izmed uporabnic na fokusni skupini, pri kateri se ob deljenju osebne izkušnje preteklosti ni počutila varno; imela je občutek, da ne razmišlja pravilno, in je po tej izkušnji tudi zaprla deljenje zanj pomembnih tem. Ob tem se mi zdi ključnega pomena, da še bolj podpremo socialne delavke za delo z zgodnjimi izkušnjami, predvsem na področju krepitve njihovega znanja in spreminjanja institucionalnih kontekstov, v katerih delujejo, saj bodo lahko le z ustreznim znanjem širile svoje delo, seveda v okolju, ki to dopušča in spodbuja.

7.2.2 Zgodnje izkušnje kot dejavniki sprememb

Uporabnice so prepričane, da so pogovori o zgodnjih izkušnjah izjemno koristni; s tem so lahko raziskovale sebe v preteklosti in sedanjosti ter iskale povezave, odprli so se novi vidiki njihovih življenj, videle so vzorce ravnanja, ki so jih nekatere ponavljale tudi več kot trideset let. Takšni pogovori so bili sami po sebi dejavniki sprememb, saj so z njimi lažje videle sebe, s tem pa tudi lažje spremenile svoja ravnanja. Obenem so imeli takšni pogovori vpliv na odnos s socialno delavko, saj jih je zbližal, vzpostavil bolj tesno vez in povečal zaupanje; to sta bili nadgradnja in poglobitev že prej vzpostavljenega odnosa. Tako se je delovni odnos odprl in resnično postal prostor za nerazumevanje, zmedo, jezo in za razočaranje pa tudi veselje, pripadnost, možnosti in upanje (Ruch, Turney in Ward, 2018, str. 19).

S tem lahko sklenem, da je delo z zgodnjimi izkušnjami potencialni dejavnik sprememb, ki bi bil lahko veliko bolj prisoten, kot bi bil, če bi bili socialni delavci, vključeni v raziskavo, bolj usposobljeni, mogoče v določenih primerih tudi samo pogumnejši, ali če bi delovali v drugačnem institucionalnem kontekstu. Glede na to, da so udeleženke omenjale, da nimajo časa niti za dogovor o sodelovanju, ga bodo verjetno še težje našle za pogovor o zgodnjih izkušnjah. Obenem so takšni pogovori povezani z vzpostavljanjem in razvijanjem osebnega stika, vendar tudi ob tem velja podobna opazka kot za del dejavnikov sprememb. Socialni delavci, vključeni v raziskavo, se preprosto ne pogovarjajo dovolj o zgodnjih izkušnjah, da bi imeli takšni pogovori večji vpliv na razvijanje in vzpostavljanje delovnega odnosa.

7.2.3 Zgodnje izkušnje socialnih delavk

Po opravljenih individualnih in skupinskih intervjujih s socialnimi delavkami lahko sklenem, da socialni delavci, vključeni v raziskavo, malo prepoznavajo svoje lastne zgodnje izkušnje. Te pridejo v ospredje predvsem takrat, ko je zgodba uporabnika skoraj identična njihovi lastni, v nasprotnem primeru pa svoje izkušnje skoraj ne prepoznavajo oz. uporabljajo le tiste posamezne dogodke, pri katerih so uspešno rešili kakšno težavo in skušajo prek tega pomagati uporabnikom. Izkušnja podobne zgodbe ima lahko več odzivov socialnih delavcev; ta je lahko iskanje pomoči pri sodelavcih in na superviziji z namenom vztrajanja pri sodelovanju z uporabniki, lahko pa gre v nasprotno smer in takšna povezava predstavlja zaključek sodelovanja, torej socialni delavci, vključeni v raziskavo, zaradi podobnosti zgodbe z uporabnikom prekinejo sodelovanje in ga napotijo k drugi strokovni delavki. Ta del raziskovanja je bil sicer zame eden izmed najpomembnejših, ker sem poleg študija socialnega dela opravil tudi specializacijo psihoterapije in obenem tudi intenzivno učno psihoterapijo, pri čemer sem podrobno spoznal svoje zgodnje izkušnje in njihov vpliv na moje delo na področju socialnega dela in psihoterapije. Obenem je to tudi del raziskovanja, v katerem sem prejel zelo malo raziskovalnih podatkov. Veliko časa sem namenil vprašanju, zakaj je sploh pomembno poznati nas same in svoje izkušnje pri opravljanju socialnega dela. Procesi podpore in pomoči so izjemno kompleksen prostor, v katerem se prepleta veliko vzporednih procesov, medsebojnega vplivanja, vse to v različnih družbenih in institucionalnih kontekstih. V tej doktorski disertaciji sem namenil pozornost procesom in uspel zaznati le del vsega, kar se dogaja. Če k vsemu temu prištejemo še tavanje v lastni nevednosti – močen izraz, namenjen poudariti resnost –, se lahko kot socialni delavci hitro izgubimo v vsej kompleksnosti (Ruch, Turney in Ward, 2018). Velika želja delati dobro in pomagati večini socialnih delavcev ne more nadomestiti znanja o lastnem delovanju in s tem tudi določene mirnosti, ki jo to znanje prinaša. Kot je razbrati iz raziskovalnih podatkov pa tudi iz teorije, se procesi podpore in pomoči odvijajo znotraj odnosa med socialnimi delavci in uporabniki, pri čemer so pomembne osebne lastnosti socialnih delavcev, te pa v največji meri izhajajo ravno iz njihovih izkušenj. Ko so v ospredju osebne lastnosti in izkušnje, se pojavi tudi večje zanašanje na lastne občutke in »zdravo pamet«; oboje prav tako izhaja iz izkušenj in prinaša s seboj kup morebitnih nevšečnosti ter celo strokovno nepravilnega ravnanja (Moore in Gina, 2015). Takšno ravnanje lahko škoduje prej dobro razvitemu odnosu, zato ob pogostem

zanašanju na lastne izkušnje in »zdravo pamet« socialne delavke še posebej potrebujejo redno in učinkovito strokovno podporo. Z njo bodo dobile potrebno podporo za takšno ravnanje, s čimer bodo lahko vanj bolj učinkovito integrirale tudi teorijo socialnega dela. Socialni delavci delujejo na podlagi teorij v praksi (Argyris in Schön, 1974), a jih brez poznavanja lastne notranjosti ne zmorejo v celoti prepoznavati. Človeku, ki živi v revnem okolju, v katerem se člani skupnosti za preživetje poslužujejo kriminalnih dejanj, je povsem logično, da je to del življenja, celo nekaj običajnega, čeprav družba kot celota to obsoja in preganja. In nič drugače ni pri delu z ljudmi. Povsem normalni se nam zdijo vzgojni prijemi naših staršev, čeprav so nam povzročali stiske in bolečine, in to večkrat predajamo naprej kot pravilno in koristno. Članom fokusne skupine je bilo povsem običajno, da jim gredo nekateri uporabniki »na živce«, jih jezijo, kar je seveda brez dvoma del poklica, a se o tem niso spraševali, niso preverjali, zakaj jim je z določenimi ljudmi težko sodelovati, in so se šele ob mojem vprašanju začeli spraševati in tudi ugotovili, da je vedenje teh ljudi v nasprotju z vrednotami, ki so se jih naučili njihovi starši. Obenem pa so pomembnost prepoznavanja lastnih vsebin prepoznali tudi uporabniki, ki menijo, da lahko socialni delavci le tako učinkovito pomagajo in tudi postavljajo meje v odnosu, s tem pa postavijo temelje za varen prostor – za uporabnike in njih same.

V slovenskem raziskovalnem prostoru je po mojih podatkih tematika pojavnosti zgodnjih izkušenj v procesih podpore in pomoči v socialnem delu velika redkost. Gotovo je prednost in novost moje raziskave več različnih raziskovalnih metod, predvsem pa uporaba metode opazovanja, s katero sem pridobil primarne podatke, ne filtriranih. To je dalo vpogled v odzivanje socialnih delavcev ob pojavu tematik, povezanih z zgodnjimi izkušnjami, prav tako pa tudi vpogled v spontano pojavnost; lahko sem opazoval in predstavil, na kak način uporabniki prinašajo te teme v procese podpore in pomoči. Novost je tudi povezava zgodnjih izkušenj in dejavnikov sprememb; pogovor o zgodnjih izkušnjah do zdaj ni bil opredeljen kot mogoč dejavnik sprememb v socialnem delu, a podatki, pridobljeni s to raziskavo, kažejo na potencialen pomemben vpliv takšnih pogovor na doseganje premikov v smeri želenih izidov in tudi kakovost delovnega odnosa. Pomemben prispevek predstavlja tudi ravnanje socialnih delavcev z lastnimi zgodnjimi izkušnjami. Tema ravnanja z lastnimi zgodnjimi izkušnjami se je izkazala za raziskovalno zahtevno, saj se dotika osebnih vsebin socialnih delavcev, večina vključenih v raziskavo pa o tem ni veliko razmišljala ali govorila oz. so imeli ob takšnem pogovoru močnejše odzive, ki so onemogočali podrobnejšo raziskovanje.

Ob ravnanju z zgodnjimi izkušnjami je pomemben doprinos te naloge dodatno zavedanje pomembnosti krepitve dobre in učinkovite strokovne podpore za socialne delavke, kar jim bo omogočalo lažje delo z zgodnjimi izkušnjami in bo varovalo delovne odnose, ki jih z uporabniki vzpostavljajo.

7.3. Argumenti za kakovost pridobljenih podatkov

Ob koncu razprave bi želel poudariti še argumente za kakovost pridobljenih podatkov, na katerih temeljijo rezultati. Omejitve raziskave sem opredelil v metodološkem delu disertacije, na tem mestu pa poudarjam argumente v prid podatkom. Raziskovanje procesov podpore in pomoči v socialnem delu se je izkazalo kot zelo težaven proces, saj je v teh procesih dogajanje zares obsežno, skoraj vsak dogodek znotraj srečanja pa je mogoče pogledati z veliko različnih vidikov. Raziskovanje procesa je drugačno kot npr. raziskovanje izidov ali ocenjevanje socialnovarstvenih programov in zahteva drugačen pristop, ki skuša ujeti in opisati to kompleksno dogajanje. Način raziskovanja s pomočjo snemanja srečanj in sploh opazovanje dogajanja znotraj delovnih odnosov pri nas ni pogosto. Tak način raziskovanja zahteva veliko pozornosti glede varstva podatkov na strani raziskovalca in socialnega delavca, obenem pa od socialnih delavcev zahteva osebno izpostavljanje, s sodelovanjem se podvržejo tudi opazovanju in opisovanju njihovega strokovnega dela in znanja. Po vsem tem pa je treba pridobiti tudi soglasje uporabnikov, ki so prišli k socialnim delavcem po podporo med njihovimi stiskami in jim lahko takšno sodelovanje predstavlja dodatno težavo. Menim, da sem med opazovanjem uspel ujeti in opisati dogajanje znotraj procesov podpore in pomoči, čeprav je bila to težavna naloga. Na prvi pogled se lahko zdi, da so trije raziskovalni pari malo za raziskovanje tematike procesov podpore in pomoči, a sem v analizo zajel šest različnih srečanj, vsakega s svojimi določenimi posebnostmi in specifičnim dogajanjem. Glede na dejstva, da to ni prevladujoč način raziskovanja v Sloveniji, da tak način raziskovanja prinaša veliko vprašanj glede varstva podatkov in da strokovnjake podvrže dodatnemu delu, na ogled postavi njihovo strokovno delovanje in da lahko uporabnikom predstavlja dodatno stisko, bi lahko celo ocenil, da pridobitev treh raziskovalnih parov ni slab izkupiček za začetek raziskovanja tematike skupnih dejavnikov in zgodnjih izkušenj na področju socialnega dela v Sloveniji. Podatke, pridobljene z

opazovanjem pa sem dodatno podkrepil še z intervjuji in fokusnima skupinama. S tem sem pridobil dodatne podatke in na določenih mestih nadgradil obstoječe podatke, obenem mi je to omogočilo ustvariti primerjavo med podatki, pridobljenimi z opazovanjem in mnenjem socialnih delavcev ter uporabnikov, kar je razvidno v preglednici 7.1.

8 Sklepi in predlogi

V sklepnem poglavju doktorske disertacije želim predstaviti ključne ugotovitve dela, ki jih doživljam kot glavne prispevke k teoriji in praksi znanosti socialnega dela. Ugotovitve se povezujejo z dogajanjem znotraj temeljnega koncepta socialnega dela, delovnega odnosa soustvarjanja. V disertaciji sem poudaril dejavnike sprememb v procesih podpore in pomoči, teoretično razširil slovenski koncept delovnega odnosa soustvarjanja z na odnosu utemeljeno prakso socialnega dela, ki je bolj uveljavljena v tujini, ter oboje skupaj povezal z zgodnjimi izkušnjami vseh vpletenih v procese podpore in pomoči; raziskoval sem njihov pomen, vlogo znotraj procesov in samo delo z njimi.

V teoretičnem delu sem na začetku pregledal dozdašnje ugotovitve na področju dejavnikov sprememb, najprej v psihoterapevtski znanosti, v kateri se je to raziskovanje začelo, nato pa še dozdašnje ugotovitve na področju socialnega dela. Predvsem na področju socialnega dela ta tematika še ni pogosto tema raziskovanja. Ugotovitve o dejavnikih sprememb so me vodile do pomembnosti odnosa, med raziskovalci omenjanega kot enega izmed najpomembnejših dejavnikov, ki omogočajo lažje doseganje sprememb, to pa naprej do na odnosu utemeljene prakse. Ta pristop v socialnem delu predstavim podrobneje s pomočjo treh glavnih smeri, ki so vključene vanj, tj. sistemske, psihoanalitične in teorije navezanosti. Na koncu predstavim tudi slovenski koncept delovnega odnosa soustvarjanja kot temelj, na katerem gradimo socialnodelovno ravnanje. Raziskovalni del disertacije sem zasnoval s pomočjo metode opazovanja posnetkov dogajanja znotraj procesov podpore in pomoči, kar predstavlja inovativen način raziskovanja procesov podpore in pomoči v socialnem delu. Sploh v Sloveniji ni raziskav, ki na tak način raziskovale procese dela v socialnem delu. Opazovanju sem dodal intervjuje z opazovanimi socialnimi delavci in uporabniki ter fokusni skupini s socialnimi delavkami in uporabnicami. Tako sem želel prek različnih raziskovalnih metod raziskati dogajanje znotraj procesov podpore in pomoči v socialnem delu.

V poglavju Rezultati sem najprej prikazal dejavnike sprememb, izhajajoč z različnih perspektiv. Prikazal sem pogled opazovalca, tj. brez sekundarnega poročanja socialne delavke ali uporabnika. Temu sem priključil dejavnike sprememb, kot jih vidijo socialne delavke in uporabniki, vključeni v raziskavo, dodal mnenje socialnih delavk in uporabnic,

vključenih v fokusni skupini, ter vse skupaj primerjal. Raziskava prinaša pogled v širino in kompleksnost delovnega odnosa, predstavi različne dejavnike sprememb ter prikaže tudi razlike v doživljanju socialnih delavk in uporabnic. Ključna razlika je gotovo v pomembnosti teoretičnega znanja in iz njih izhajajočih podpornih tehnik, ki jih socialne delavke, vključene v raziskavo, doživljajo kot precej pomembne, medtem pa jih uporabniki dejansko ne omenjajo. Prvo tezo, da so procesi podpore in pomoči v socialnem delu povezani z različnimi dejavniki sprememb, sem potrdil s tem, ko sem na podlagi analize raziskovalnega gradiva lahko opredelil tri glavne skupine dejavnikov sprememb in znotraj njih uvrstil večje število različnih dejavnikov sprememb. Glavne tri skupine so:

- dejavniki zunaj sodelovanja;
- dejavniki delovnega odnosa soustvarjanja;
- varnost in zaupnost v delovnem odnosu.

Med dejavnike zunaj sodelovanja med drugim spadajo: podpora skupnosti, šolski in delovni uspehi, obiskovanje drugih strokovnjakov itn. V samem bistvu so to vsi dogodki, ki se zgodijo zunaj neposrednega sodelovanja socialne delavke in uporabnika. V skupino dejavnikov delovnega odnosa soustvarjanja pa spada vse, kar se zgodi neposredno znotraj sodelovanja socialne delavke in uporabnika; med drugim so to: uporaba podpornih tehnik za razvijanje in vzdrževanje delovnega odnosa soustvarjanja, delo s perspektive moči, nudenje korektivne čustvene izkušnje, soustvarjanje rešitev, refleksija sodelovanja itn. Tekom celotnega raziskovanja so se pri obeh skupinah udeležencev pojavili dejavniki humorja oz. sproščenosti socialnih delavcev, osebno vodenje in omogočanje prostora in časa za odprt pogovor. Tretjo skupino predstavljata varnost in zaupnost v delovnem odnosu, kamor sem uvrstil sprejemanje socialne delavke, prepričanje, da zgodbe ne bodo deljene zunaj sodelovanja, jasne meje, ranljivost socialne delavke itn. Predvsem sprejemanje socialne delavke je bilo izrazito izraženo s strani obeh skupin udeležencev. Dejavnike, ki spadajo v skupino varnosti in zaupnosti v delovnem odnosu, bi večinsko brez težav uvrstil tudi med dejavnike znotraj sodelovanja, vendar so bili med udeleženci posebej in pogosto izpostavljeni kot eni izmed najpomembnejših dejavnikov, varnost in zaupnost pa kot ključni del delovnih odnosov. Ob tem kvalitativnem opisu se mi zdi pomembno:

- izvesti tudi kvantitativne raziskave in številčno prikazati vlogo ter pomen različnih dejavnikov sprememb;

- pozneje ob zadostnem številu manjših raziskav izvesti tudi metaanalizo dogajanja znotraj procesov podpore in pomoči.

Na podlagi podatkov, pridobljenih z raziskavo, se mi zdi pomembno krepiti raziskovanje procesov podpore in pomoči, predvsem:

- raziskovati, na kakšen način bi lahko socialne delavke v prakso še dodatno vnesle znanja o dejavnikih sprememb in;
- raziskovati možnosti za krepitev sprotne refleksije dogajanja znotraj procesov podpore in pomoči. Ob tem pa posebno pozornost posvečati potrebam uporabnikov in se nanje ustrezno odzivati, kar so udeleženci raziskave opredelili kot težavno.

Znanosti socialnega dela je raziskava prinesla poglobitev znanja o dogajanju znotraj delovnega odnosa, s čimer prinaša pomembna orodja in usmeritve za sodelovanje z uporabniki. Primer tega so dejavniki sprememb, ki so bili opredeljeni s strani obeh skupin udeležencev (npr. osebno vodenje, humor, omogočanje prostora in časa za odprt pogovor, podpora skupnosti, sprotno preverjanje počutja). Obenem velja posebno pozornost nameniti tudi dejavnikom, opredeljenim samo s strani uporabnikov (npr. pohvale, nasveti, izražanje zanimanja socialnih delavcev), saj te dejavniki dajejo vpogled v potrebe uporabnikov in odpirajo dodaten prostor za približevanje. Krepi zavedanje pomembnosti človečnosti znotraj procesov podpore in pomoči, obenem pa opozarja na nevarnost te človečnosti, če socialni delavci nimajo zadostne podpore v obliki intervizij, supervizij in tudi lastne izkušnje s procesom podpore in pomoči oz. psihoterapije. Raziskava je pokazala, da se socialne delavke, vključene v raziskavo, zavedajo pomena strokovne podpore, še posebej zanimivo pa se mi zdi, da so to jasno poudarile tudi uporabnice, vključene v raziskavo. Te so npr. omenile, da z deljenjem izkušenj socialne delavke (o iskanju pomoči in lastnih načinih reševanja težav) dobijo občutek, da nimajo samo one težav, obenem pa menijo, da socialne delavke z dovolj strokovne podpore lažje ohranjajo meje v delovnem odnosu. Na tej podlagi spodbujam:

- še več raziskav, ki bi nadalje potrjevale koristnost strokovne podpore za socialne delavce in posledično tudi za uporabnike;
- da bi obenem iskale načine, na katere bi bil vsak socialni delavec deležen takšne pomoči v zadostni meri, ne le v teoriji, ampak predvsem v praksi in

- bi razvijale kvalitetno strokovno podporo, ki bo na voljo v obsegu, kot jo socialni delavci potrebujejo, ki bi jo izvajali ustrezno usposobljeni strokovnjaki na način, prilagojen specifičnim izzivom posameznih področij dela in bi s tem odgovarjala na potrebe socialnih delavcev.

Na področju dejavnikov sprememb smo gotovo še precej na začetku raziskovanja; tudi ta disertacija služi kvalitativni razširitvi področja. Na tej podlagi so moji predlogi usmerjeni predvsem v:

- večanje števila raziskav na tem področju;
- prav tako predlagam pogostejšo uporabo metode neposrednega opazovanja procesov in s tem pridobitev pristnih podatkov o dogajanju znotraj delovnega odnosa, kar bi lahko vodilo v preverjanje razlik med privzetimi teorijami in teorijami v uporabi.

Drugi del rezultatov se je nanašal na zgodnje izkušnje vseh vpletenih v procese podpore in pomoči v socialnem delu, ki sem jih nadalje razvrstil v tri skupine:

- pojavnost tematike zgodnjih izkušenj in odzivi nanje;
- zgodnje izkušnje kot dejavniki sprememb;
- zgodnje izkušnje socialnih delavk.

Drugo tezo, torej da je intersubjektivni prostor delovnega odnosa povezan z zgodnjimi izkušnjami vseh vpletenih v proces podpore in pomoči, sem delno potrdil. V delovnem odnosu soustvarjanja se pojavljajo zgodnje izkušnje uporabnikov in socialnih delavcev. Vsak delovni odnos je enkraten, saj je povezan z značilnostmi, ki jih imajo vključeni v posamezen proces. Te značilnosti so na podlagi znanja razvojne psihologije (npr. Klein, 1960; Greenberg in Mitchell, 1983; Stark, 2000) in psihoanalize (npr. Asch, 2004; Smith, 2010) povezane tudi z zgodnjimi izkušnjami, ki imajo vpliv na človekov razvoj in delovanje tekom celotnega življenja. Nisem pa pridobil podatkov, ki bi prikazali pojavnost zgodnjih izkušenj drugih, manj pogosto ali manj neposredno vpletenih v procese podpore in pomoči (npr. starši, partnerji, člani socialne mreže).

Ob raziskovanju pojavnosti tematike zgodnjih izkušenj sem ugotovil, da uporabniki želijo govoriti o njihovih preteklih izkušnjah, te teme začenjajo sami in imajo, vsaj tisti, ki so o zgodnjih izkušnjah lahko govorili, dobre izkušnje s takšnimi pogovori ter vidijo pozitiven vpliv na njihov proces spremembe. Ob tem pa se pojavi pomembno spoznanje, da se socialni

delavci, vključeni v raziskavo, s to tematiko malo ukvarjajo in večinsko ne nadaljujejo ali poglobljajo pogovorov o zgodnjih izkušnjah uporabnikov, pri čemer ima na to vpliv veliko dejavnikov. V enem delu sta dva makrovpliva, prvi je proces izobraževanja, ki je znanje o zgodnjih izkušnjah potisnil na stran, naslednji pa je vpliv socialnega konstrukcionizma, ki poudarja sedanjost, delo tukaj in zdaj, in se s preteklostjo ne ukvarja v veliki meri. Nadaljnji razlogi so v osebnih lastnostih socialnih delavk, vključenih v raziskavo; predvsem sta to strah in občutek neznanja; oboje verjetno izhaja iz prejšnjih dveh vzrokov ter pomanjkanja redne in kontinuirane strokovne podpore, vsekakor pa lahko kot razlog navedem tudi institucionalni kontekst, v katerem socialne delavke delujejo in ima vpliv na strokovno podporo ter s tem tudi na občutke strahu in neznanja. Sicer pa na podlagi pridobljenega vzorca ne morem sklepati o povezanosti institucionalnega konteksta in procesov podpore in pomoči. Da bi lahko z večjo gotovostjo povezal institucionalni kontekst in procese bi potreboval večji in bolj razvejan vzorec socialnih delavcev in uporabnikov. Ob tem bi moral predhodno določiti raziskovalna vprašanja, povezana s to tematiko. Menim, da bi samo z opazovanjem težko pridobil takšne informacije in bi temu nujno dodal poglobljene intervjuje ali vprašalnike. S tem bi omogočil tudi razlikovanje osebnih značilnosti posameznikov in dejanskega institucionalnega okvirja (razlikovanje med tem, kaj posameznik meni, da je okvir institucije in kaj so bolj splošno veljavna prepričanja v instituciji ali dejanska navodila). Drugi del, zgodnje izkušnje kot dejavniki sprememb, prinaša spoznanje, da pogovori o zgodnjih izkušnjah koristno vplivajo na doseganje sprememb in premike v smeri zelenih izidov, obenem pa krepijo delovni odnos, predvsem uporabniško doživljanje bližine in zaupnosti v odnosu s socialno delavko. S tem sicer uporabnice, vključene v raziskavo, niso imele veliko izkušenj, kar je prav tako povezano z zgoraj omenjenimi razlogi. Na tej podlagi predlagam:

- razširitev raziskovanja uporabe in vrednosti zgodnjih izkušenj v socialnem delu;
- nadaljnje razvijanje socialnodelovnih načinov ukvarjanja z zgodnjimi izkušnjami;
- še naprej razvijati sistem izobraževanja in podpore, ki bi opolnomočil socialne delavke;
- spodbujanje razvijanja bolj holistično usmerjenega socialnega dela, ki iz predmeta delovanja ne izključuje celotnih pristopov socialnemu delu sorodnih znanosti in upošteva človekov razvoj skozi vse faze življenja, ne le v teoriji, ampak tudi v praksi.
- Posebej koristno bi se mi zdelo raziskovanje procesov podpore in pomoči tudi zgolj z vidika zgodnjih izkušenj. Kdaj in v kakšnem kontekstu se pojavljajo, kako se

socialni delavci nanje odzivajo, kako se ob tem počutijo. Morebiti bi bil dober način za to študija primera, kjer bi bilo dovolj prostora in časa za takšno raziskovanje. Ob tem bi lahko takšno raziskovanje vsebovalo tudi elemente supervizije oz. učenja ravnanja z zgodnjimi izkušnjami na socialnodelovni način.

Gotovo je vredno omeniti tudi razlike med socialnim delom in psihoterapijo, ki so – predvsem v delu ukvarjanja z zgodnjimi izkušnjami – manj razvidne. Še enkrat želim poudariti, da nikakor ne enačim teh dveh znanosti, in ob opisih opazovalnega dela raziskave, v katerih navajam mogoče nastavke za globlje pogovore o zgodnjih izkušnjah, ne želim namigovati, da bi morali socialni delavci opravljati psihoterapijo. Postmoderno socialno delo je v osnovi usmerjeno na sedanost, na tukaj in zdaj, ter s tem rešuje specifične, vsakodnevne težave, s katerimi se spoprijemajo uporabniki, in se v tem delu razlikuje od psihoterapije, pri kateri so glavni cilji nudenje podpore in pomoči ob hujših duševnih stiskah, ukvarjanje predvsem z negativnimi zgodnjimi izkušnjami ter reševanje splošnih načinov odzivanja in delovanja. Psihoterapija s tem odpira tudi nepoznane, nezavedne vsebine uporabnikov, s čimer pa se socialno delo ne ukvarja. A niso vse zgodnje izkušnje izrazito negativne, travmatične ali nezavedne, s čimer dobijo prostor tudi v socialnem delu, pri katerem se pojavljajo tudi spontano, uporabniki o njih želijo govoriti, to pa jim omogoči tudi lažje razumevanje in reševanje trenutnih stisk. Ko se pojavijo tukaj in zdaj, se mi zdi pomembno, da jim damo prostor tudi v socialnem delu, kar se sklada tudi s socialnodelovnim modelom pogovora, ki je usmerjen v nadaljevanje pogovora. V teh pogovorih sta glavna cilja vzpostavitev stika in boljše razumevanje strategij preživetja, ki so jih uporabniki vzpostavili na podlagi temeljnih izkušenj iz otroštva, da je potem delo na rešitvah tukaj in zdaj sploh mogoče (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2019).

Ob pozornosti na tretji del, zgodnje izkušnje socialnih delavk, sem opazil, da socialne delavke, vključene v raziskavo, ne poznajo vpliva lastnih zgodnjih izkušenj na procese podpore in pomoči, v katere se vključujejo, o njih se le redko pogovarjajo ali jih raziskujejo. Vidijo pomen intervizijskih in supervizijskih srečanj, vendar predvsem kot podporo lastnemu delu, ne toliko v namene raziskovanja lastnih vsebin. Ob tem naj omenim uporabniško mnenje, ki se mi zdi izjemno pomembno in ki kaže veliko mero razumevanja procesov z druge perspektive. Uporabniki namreč menijo, da socialni delavci potrebujejo lastne izkušnje

s svetovanjem, psihoterapijo ali z drugimi oblikami raziskovanja sebe, da lahko potem uspešno in učinkovito nudijo podporo uporabnikom. Ob tem predlagam:

- nadaljnje raziskovanje možnosti osebne krepitve socialnih delavk, torej ne samo na strokovnem področju, ampak tudi na osebnem.

Menim, da je vsakršno delo z ljudmi naporno z vidika dejstva, da smo tudi sami ljudje in smo, kljub profesionalni vlogi, še vedno vpleteni tudi kot soljudje. Ob stikih z izjemno težkimi zgodbami, ki so v socialnem delu stalnica, je osebni razvoj le še toliko bolj v ospredju. Pri tem se mi v mislih kot ideja pojavi sistem izobraževanja, kot ga poznamo pri študiju psihoterapije, ki vključuje tudi poglobljeno osebno izkušnjo z lastno psihoterapijo študentov, pri čemer odkrivajo sebe in iščejo načine, kako najprej pomagati samim sebi, šele iz tega pa lahko vstopijo v procese, v katerih so na voljo tudi drugim ljudem.

Ob koncu te doktorske disertacije me navdaja predvsem upanje, da sem uspel začeti in opozoriti na pomembnost dveh pomembnih tem v procesih podpore in pomoči. Želim si, da bi s tem delom spodbudil nove raziskave, ki se osredinjajo tudi na proces, ne le na izid. Želim si, da bi dobili novo znanje o tem, kako delamo, in ne le, kaj delamo in k čemu stremimo. Obenem želim spodbuditi k razmisleku o resničnem celostnem delovanju v socialnem delu, tj. v teoriji in praksi. Ljudje smo kot bitja celota in želim si, da bi bili v procesih socialnega dela tudi tako doživeti. Ob zanemarjanju zgodnjih izkušenj vse prevečkrat pozabljamo, da je človek, ki nam sedi nasproti, prehodil že dolgo pot do trenutka srečanja z nami, prav tako pa smo dolgo pot prehodili tudi sami.

9 Seznam virov

- Abram, J. (1996). *The language of Winnicott*. London: Karnac Books.
- Ainsworth, M. D. S., Blehar, M. C., Waters, E., & Wall, S. N. (2015). *Patterns of Attachment a Psychological Study of the Strange Situation*. New York: Routledge, Taylor & Francis Group.
- Aldgate, J. (2009). The Place of Attachment Theory in Social Work with Children and Families. V J. Lishman (ur.). *Handbook for Practice Learning in Social Work and Social Care: Knowledge and Theory*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Alexander, C. & Grant, C. (2009). Caring, mutuality and reciprocity in social worker–client relationships: rethinking principles of practice. *Journal of Social Work*, 9(1), 5–22.
- Andersen, T. (1994). Reflection on reflecting with families. V McNamee, S., Gergen, K. J., *Therapy as a Social Construction* (str. 54–67). London: Sage.
- Anderson, H. (1997). *Conversation, Language, and Possibilities: A Postmodern Approach to Therapy*. New York: Basic Books.
- Anderson, H. (2001). Postmodern collaborative and person-centered therapies: what would Carl Rogers say? *Journal of Family Therapy*, 23, 339–360.
- Anderson, H. & Goolishian, H. A. (1988). Human systems as linguistic systems: Preliminary and evolving ideas about the implications for clinical theory. *Family Process*, 27(4), 371–393.
- Anderson, H., & Goolishian, H. (1992). The client is the expert: A not-knowing approach to therapy. V McNamee, S., & Gergen, K. (ur.), *Social construction and the therapeutic process* (str. 25–39). Newbury Park, CA: Sage.
- Anderson, R. E., Carter, I., & Lowe, R. G. (1999). *Human behavior in the social environment: A social systems approach*. New Brunswick: Aldine Transaction.
- Anderson, T. (1987). Reflecting Teams: Dialogue and Meta-Dialogue in Clinical Work. *Family Process*, 26(4), 415–428.
- Anderson, T., Ogles, B. M., Patterson, C. L., Lambert, M. J., & Vermeersch, D. A. (2009). Therapist effects: Facilitative interpersonal skills as a predictor of therapist success. *Journal of Clinical Psychology*, 65, 755–768.

- Andersson, G. (2005). Family Relations, Adjustment and Well-Being in a Longitudinal Study of Children in Care. *Child & Family Social Work*, 10(1), 43–56.
- Argyris, C., & Schön, D. A. (1974). *Theory in Practice: Increasing Professional Effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Arkowitz, S. W. (1995). Mediating the struggle of perfectionism: A developmental challenge in supervision. *Psychotherapy in private practice*, 13(2), 77–92.
- Arlow, J. A. (1961). Silence and the Theory of Technique. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 9, 44–55.
- Armsden, G. C., & Greenberg, M. T. (1987). The Inventory of Parent and Peer Attachment: Individual Differences and Their Relationship to Psychological Well-Being in Adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 16, 427–453.
- Asch, M. (2004). *Psychoanalysis (Its Evolution & Development)*. New Delhi: Sarup & Sons.
- Back, A. L., Bauer - Wu, S. M., Rushton, C. H., & Halifax, J. (2009). Compassionate Silence in the Patient–Clinician Encounter: A Contemplative Approach. *Journal of Palliative Medicine*, 12(12), 1113–1117.
- Baldwin, C. (2013). *Narrative Social Work. Theory and Application*. Bristol, Chicago: The Policy Press.
- Balint, M. (1958). The Three Areas of Mind. *The International Journal of Psychoanalysis*, 39, 328–340.
- Barber, T. (2009). *Newly Qualified Counsellors' Experience of Silence Within the Therapeutic Setting* (Magistrsko delo). Pridobljeno 14. 4. 2019 s http://www.academia.edu/362080/Silence_in_Psychotherapy_Newly_qualified_counsellors_experience_of_silence_within_the_therapeutic_setting.
- Barkowski, S., Schwartze, D., Strauss, B., Burlingame, G. M., & Rosendahl, J. (2020). Efficacy of group psychotherapy for anxiety disorders: a systematic review and meta-analysis. *Psychotherapy Research*, 30(8), 965–982.
- Bartholomew, K., & Horowitz, L. M. (1991). Attachment Styles Among Young Adults: A Test of a Four-Category Model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 226–244.
- Bassett, L., Bingley, A. F., & Brearley, S. G. (2018). The Contribution of Silence to Spiritual Care at the End of Life: A Phenomenological Exploration From the

- Experience of Palliative Care Chaplains. *Journal for the Study of Spirituality*, 8(1), 34–48.
- Bateman, A., Campbell, C., Luyten, P., & Fonagy, P. (2018). A mentalization-based approach to common factors in the treatment of borderline personality disorder. *Current opinion in psychology*, 21, 44–49.
 - Bateson, G. (1979). *Mind and nature: A necessary unity (Advances in systems theory, complexity, and the human sciences)*. New Jersey: Hampton Press.
 - Beauchemin, J. D. (2018). Solution-focused wellness: A randomized controlled trial of college students. *Health & Social Work*, 43(2), 94–100.
 - Behnia, B. (2008). Trust Development: A Discussion of Three Approaches and a Proposed Alternative. *British Journal of Social Work*, 38(7), 1425–1441.
 - Ben - Ari, A., & Lavee, Y. (2005). Dyadic Characteristics of Individual Attributes: Attachment, Neuroticism and Their Relation to Marital Quality and Closeness. *American Journal of Orthopsychiatry*, 75(4), 621–631.
 - Benedetti, F. (2014). *Placebo effects: Understanding the mechanisms in health and disease* (2. izd.). New York: Oxford University Press.
 - Bennett, S. (2001). Two Mothers and Their Child: A Multimethod Study of Parenting Bonds and Division of Labor Within Lesbian Adoptive Families. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 62, 1582–1582.
 - Berg, I. K. & Miller, S. (1992). *Working With the Problem Drinker: A Solution-Focused Approach*. New York: Norton.
 - Berlin, H. A., & Koch, C. (2009). Neuroscience meets psychoanalysis. *Scientific American Mind*, 20(2), 16–19.
 - Berman, W. H., & Sperling, M. B. (1991). Parental Attachment and Emotional Distress in the Transition to College. *Journal of Youth and Adolescence*, 20(4), 427–440.
 - Bertalanffy, L. V. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. New York: George Braziller Inc.
 - Betan, E., Heim, A. K., Conklin, C. Z., & Westen, D. (2005). Countertransference Phenomena and Personality Pathology in Clinical Practice: An Empirical Investigation. *American Journal of Psychiatry*, 162(5), 890–898.

- Bettmann, J. E. & Jasperson, R. A. (2011). Attachment Research: Contributions of Social Workers. V S. Bennett & J. K. Nelson (ur.), *Adult Attachment in Clinical Social Work* (str. 217 – 253). New York: Springer.
- Bingle, L., & Middleton, A. (2019). From doing to being: The tensions of systemic practice in social work–group reflective supervision in child protection. *Journal of Family Therapy*, 41(3), 384–406.
- Bion, W. (1962). *Learning from Experience*. London: Heinemann.
- Blatt, S. J. & Lerner, H. (1983). Psychodynamic Perspectives on Personality Theory. V M. Hersen, A. E. Kazdin & A. S. Bellack (ur.), *The Clinical Psychology Handbook* (str. 87–106). New York: Pergamon Press.
- Blow, A. J., Sprenkle, D. H., & Davis, S. D. (2007). Is Who Delivers the Treatment More Important Than the Treatment Itself? The Role of the Therapist in Common Factors. *Journal of Marital and Family Therapy*, 33(3), 298–317.
- Blue, A. W., Darou, W. G., & Ruano, C. (2015). Through Silence We Speak: Approaches to Counselling and Psychotherapy with Canadian First Nation Clients. *Online Readings in Psychology and Culture*, 10(3). Pridobljeno 4. 7. 2019 s <https://scholarworks.gvsu.edu/orpc/vol10/iss3/6/>.
- Bohak, J. (2009). Etika psihoanalize. *Kairos*, 3(1–2), 20–29.
- Bohart, A. C., Elliott, R., Greenberg, L. S., & Watson, J. C. (2002). Empathy. V J. C. Norcross (ur.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients* (str. 89–108). New York: Oxford University Press.
- Bond, S. B., & Bond, M. (2004). Attachment Styles and Violence Within Couples. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 192(12), 857–863.
- Boscolo, L., Cecchin, G., Hoffman, L., & Penn, P. (1987). *Milan systemic family therapy: Conversations in theory and practice*. Basic Books.
- Bott, D. (2001). Client-centered therapy: A review and commentary. *Journal of Family Therapy*, 23, 361–377.
- Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2020). Blizu doma. Priročnik za delo z družinami [Close to home. Manual for working with families]. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete, Pedagoška fakulteta, Inštitut za družinsko terapijo.
- Bouwkamp, R. & Vries, S. de (1995). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.

- Bower, M. (2005). Psychoanalytic Theories for Social Work Practice. V M. Bower (ur.), *Psychoanalytic Theory for Social Work Practice: Thinking under Fire* (str. 3–14). London: Routledge.
- Bowkamp, R., & Bowkamp, S. (2014). *Blizu doma*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete, Pedagoška fakulteta, Inštitut za družinsko terapijo.
- Bowlby, J. (1947). The Study of Human Relations in the Child Guidance Clinic. *Journal of Social Issues*, 3, 35–41.
- Bowlby, J. (1969). *Attachment. Attachment and Loss: Vol. 1. Loss*. New York: Basic Books.
- Bravesmith, A. (2012). Silence Lends Integrity to Speech: Transcending the Opposites of Speech and Silence in the Analytic Dialogue. *British Journal of Psychotherapy*, 28(1), 21–34.
- Bray, J. H. (2014). Multicultural Counseling. V R. L. Edwards, J. C. Thomas, & K. S. Bitter (ur.), *The SAGE Encyclopedia of Theory in Counseling and Psychotherapy* (letn. 2, str. 677–679). London: SAGE Publications.
- Breen, R. L. (2006). A Practical Guide to Focus-Group Research. *Journal of Geography in Higher Education*, 30(3), 463–475.
- Bretherton, I. (1992). The Origins of Attachment Theory: John Bowlby and Mary Ainsworth. *Developmental Psychology*, 28, 759–775.
- Brewaeys, A., Ponjaert - Kristoffersen, I., Van Hall, E. V., & Golombok, S. (1997). Donor insemination: Child development and family functioning in lesbian mother families. *Human Reproduction*, 12(6), 1349–1359.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge: Harvard University Press.
- Buchheim, A., Erk, S., George, C., Kächele, H., Kircher, T., Martius, P., Walter, H. (2008). Neural Correlates of Attachment Trauma in Borderline Personality Disorder: A Functional Magnetic Resonance Imaging Study. *Psychiatry Research: Neuroimaging*, 163(3), 223–235.
- Buchheim, A., Erk, S., George, C., Kächele, H., Ruchow, M., Spitzer, M., Walter, H. (2006). Measuring Attachment Representation in an fMRI Environment: A Pilot Study. *Psychopathology*, 39(3), 144–152.

- Buelow, G., McClain, M., & McIntosh, I. (1996). A New Measure for an Important Construct: The Attachment and Object Relations Inventory. *Journal of Personality Assessment*, 66(3), 604–623.
- Bunkers, S. (2013). Silence: A Double-Edged Sword. *Nursing Science Quarterly*, 26(1), 7–11.
- Burch, B. (1988). Melanie Klein's work: An adaptation in practice. *Clinical Social Work Journal*, 16(2), 125–142.
- Burke, R. J., & Cooper, C. L. (ur.). (2007). *Building more effective organizations: HR management and performance in practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Burr, V. (1995). *An Introduction to Social Constructionism*. London: Routledge.
- Busch, F. (1978). The Silent Patient: Issues of Separation–Individuation and It's Relationship to Speech Development. *International Review of Psycho-Analysis*, 5, 491–500.
- Butrym, Z. T. (1976). *The Nature of Social Work*. London: Palgrave.
- Cagle, J. G., & Kovacs, P. J. (2009). Education: A complex and empowering social work intervention at the end of life. *Health & Social Work*, 34(1), 17–27.
- Cameron, M. (1998). *The assessment reasoning of clinical social workers*. New York: Columbia University.
- Cameron, M., & Keenan, E. K. (2009). A new perspective: The common factors model as a foundation for social work practice education. *Journal of Teaching in Social Work*, 29(3), 346–358.
- Cameron, M., & King Keenan, E. (2010). The Common Factors Model: Implications for Transtheoretical Clinical Social Work Practice. *Social Work*, 55(1), 63–73.
- Capretto, P. (2015). Empathy and Silence in Pastoral Care for Traumatic Grief and Loss. *Journal of Religion and Health*, 54, 339–357.
- Caruth, E. G. (1987). Language in Intimacy and Isolation: Transitional Dilemma, Transformational Resolution. *Journal of the American Academy of Psychoanalysis*, 15(1), 39–49.
- Carver, C. S. (1997). Adult Attachment and Personality: Converging Evidence and a New Measure. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23(8), 865–883.

- Cassidy, J., & Mohr, J. J. (2006). Unsolvability, Fear, Trauma, and Psychopathology: Theory, Research, and Clinical Considerations Related to Disorganized Attachment Across the Life Span. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 8(3), 275–298.
- Cheetham, J. (1992). Evaluating social work effectiveness. *Research on Social Work Practice*, 2(3), 265–287.
- Christian, C., Safran, J. D., & Muran, C. (2012). The corrective emotional experience: A relational perspective and critique. V L. G. Castonguay & C. E. Hill (ur.), *Transformation in psychotherapy: Corrective experiences across cognitive-behavioral, humanistic, and psychodynamic approaches* (str. 51–68). Washington, DC: American Psychological Association.
- Chugh, D., & Kern, M. C. (2016). A dynamic and cyclical model of bounded ethicality. *Research in Organizational Behavior*, 36, 85–100.
- Cohn, D. A., Silver, D. H., Cowan, C. P., Cowan, P. A., & Pearson, J. (1992). Working Models of Childhood Attachment and Couple Relationships. *Journal of Family Issues*, 13(4), 432–449.
- Cojocaru, S., Bragaru, C. & Ciuchi, O. M. (2012). The Role of Language in Constructing Social Realities. The Appreciative Inquiry and the Reconstruction of Organisational Ideology. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 36, 31–43.
- Cole, B. (2004). *Mothers–Teachers: Insights Into Inclusion*. London: David Fulton.
- Cole, S. A. (2005). Foster Caregiver Motivation and Infant Attachment: How do Reasons for Fostering Affect Relationships? *Child & Adolescent Social Work Journal*, 22(5), 441–457.
- Collins, N. L. (1996). Working Models of Attachment: Implications for Explanation, Emotion and Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(4), 810–832.
- Connolly, M. B., Crits - Christoph, P., Shappell, S., Barber, J. P., Luborsky, L., & Shaffer, C. (1999). Relation of Transference Interpretations to Outcome in the Early Sessions of Brief Supportive–Expressive Psychotherapy. *Psychotherapy Research*, 9, 485–495.
- Coren, A. (2001). *Short-Term Psychotherapy: A Psychodynamic Approach*. London: Palgrave.

- Cortina, M. & Marrone, M. (2003). *Attachment Theory and the Psychoanalytic Process*. London: Whurr.
- Crago, H., & Crago, M. (2000). The courage to enter dialogue. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 21(3), iii–iv.
- Cramer, P. (2012). Psychological maturity and change in adult defense mechanisms. *Journal of Research in Personality*, 46(3), 306–316.
- Crandell, L. E., Fitzgerald, H. E., & Whipple, E. E. (1997). Dyadic Synchrony in Parent–Child Interactions: A Link with Maternal Representations of Attachment Relationships. *Infant Mental Health Journal*, 18(3), 247–264.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed method approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2011). Soustvarjanje v delovnem odnosu: Izvirni delovni projekt pomoči. V L. Šugman Bohinc (ur.), *Učenci z učnimi težavami* (str. 15–36). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2015). Soustvarjanje pomoči v socialnem delu. Teoretski koncepti in produkcija novih znanj v raziskovanju prakse. *Socialno delo*, 54(3/4), 179–187.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2016). Socialno delo z družino: soustvarjanje procesov podpore in pomoči. V T. Kodele & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: Soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 21–40). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2019). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika* (6. natis). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- De Felice, G., Giuliani, A., Halfon, S., Andreassi, S., Paoloni, G., & Orsucci, F. F. (2019). The misleading Dodo Bird verdict. How much of the outcome variance is explained by common and specific factors? *New Ideas in Psychology*, 54, 50–55.
- de Shazer, S. (1985) *Keys to Solution in Brief Therapy*. New York: Norton.

- de Shazer, S., Dolan, Y. M., Korman, H., Trepper, T. S., McCollum, E. E., & Berg, I. K. (2006). *More than miracles: The state of the art of solution-focused therapy*. New York: Haworth Press.
- De Vries S. & Bouwkamp, R. (1995). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- Denham - Vaughan, J. & Edmond, V. (2010). The Value of Silence. *Gestalt Journal of Australia and New Zealand*, 6(2), 5–19.
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act*. Chicago: Aldine.
- Doan, R., 1998. The King is Dead: Narrative Therapy and Practicing what we Preach. *Family Process*, 37(3), 379–385.
- Diamond, N., & Marrone, M. (2003). *Attachment and Intersubjectivity*. London: Whurr.
- Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S. (2008). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Drevdahl, D. J. (2002). Home and Border. The Contradictions of Community. *Advances in Nursing Science*, 24, 8–20.
- Drisko, J. W. (2004). Common factors in psychotherapy outcome: Meta-analytic findings and their implications for practice and research. *Families in Society*, 85(1), 81–90.
- Duncan, B. L. (2010). *On Becoming a Better Therapist*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Duncan, B. L. (2014). *On Becoming a Better Therapist: Evidence-Based Practice One Client at a Time* (2. izd.). Washington, D. C.: American Psychological Association.
- Duncan, B. L., Miller, S. D., Sparks, J. A., Claud, D. A., Reynolds, L. R., Brown, J., & Johnson, L. D. (2003). The Session Rating Scale: Preliminary psychometric properties of a “working” alliance measure. *Journal of brief Therapy*, 3(1), 3–12.
- Duncan, B. L., Miller, S. D., Wampold, B. E. in Hubble, M. A. (2010). *The heart and soul of change. Delivering what works in therapy* (2. izd.). Washington, D. C.: American Psychological Association.

- Dunkel, C. S., Harbke, C. (2017). A Review of Measures of Erikson's Stages of Psychosocial Development: Evidence for a General Factor. *Journal of Adult Development*, 24, 58–76.
- Dwyer, A. M. (2010). Models of Successful Collaboration. V L. A. Grenoble & N. Louanna Furbee (ur.), *Language Documentation: Practice and Value* (str. 193–212). Amsterdam: John Benjamins.
- Eagle, M. N. (1984). *Recent Developments in Psychoanalysis. A Critical Evaluation*. New York: McGraw-Hill.
- Eisler, I. (2006). The Heart of the Matter—A Conversation Across Continents. *Journal of Family Therapy*, 28, 329–333.
- Elliot, R., & James, E. (1989). Varieties of Client Experience in Psychotherapy: An Analysis of the Literature. *Clinical Psychology Review*, 9, 443–467.
- Evans, D., & Kearney, J. (1996). *Working in social care: A systemic approach*. New York: Routledge.
- Evans, D., & Kearney, J. (2017). *Working in social care: A systemic approach*. New York: Routledge.
- Fairbairn, W. R. D. (1986/1941). A revised psychopathology of the psychoses and psychoneuroses. V P. Buckley (ur.), *Essential papers on object relations* (str. 71–101). New York: New York University press.
- Fairclough, N. (1992). Discourse and text: Linguistic and intertextual analysis within discourse analysis. *Discourse & Society*, 3(2), 193–217.
- Farber, B. A. E., Brink, D. C., & Raskin, P. M. (1996). *The psychotherapy of Carl Rogers: Cases and commentary*. New York: Guilford Press.
- Farber, B. A., & Lane, J. S. (2002). Positive regard. V J. C. Norcross (ur.), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients* (str. 175–194). New York: Oxford University Press.
- Farr, R. H., Forssell, S. L., & Patterson, C. J. (2010). Parenting and child development in adoptive families: Does parental sexual orientation matter? *Applied Developmental Science*, 14(3), 164–178.
- Ferguson, H. (2011). *Child Protection Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Ferguson, H., Leigh, L., Cooner, T. S., Beddoe, L., Disney, T., Warwick, L., & Plumridge, G. (2020). From snapshots of practice to a movie: Researching long-term

- social work and Child protection by getting as close as possible to practice and organisational life. *The British Journal of Social Work*, 50(6), 1706–1723.
- Finsrud, I., Nissen - Lie, H. A., Vrabel, K., Høstmælingen, A., Wampold, B. E., & Ulvenes, P. G. (2022). It's the therapist and the treatment: The structure of common therapeutic relationship factors. *Psychotherapy Research*, 32(2), 139–150.
 - Folgheraiter, F. (2004). *Relational social work: Toward networking and societal practices*. London: Jessica Kingsley.
 - Folgheraiter, F. (2017). The principles and key ideas of Relational Social Work. *Relational Social Work*, 1(1), 12–18.
 - Fontana, A. (2006). Theoretical Perspectives. V C. Franklin, M. B. Harris, & P. Allen - Meares (ur.), *The School Services Sourcebook: A Guide for School-Based Professionals* (2. izd., str. 69–72). Oxford: Oxford University Press.
 - Fook, J. (2002). Theorizing from practice: Towards an inclusive approach for social work research. *Qualitative social work*, 1(1), 79–95.
 - Forrester, D. (2013). What works in helping people and why? Lessons from evidence-based practice for effective leadership in social work. *Social Work & Social Sciences Review*, 16(2), 88–102.
 - Frambach, J. M., van der Vleuten, C. P., & Durning, S. J. (2013). AM last page: Quality criteria in qualitative and quantitative research. *Academic Medicine*, 88(4), 552.
 - Frank, J. D. (1961). *Persuasion and healing: A comparative study of psychotherapy*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
 - Freeberg, S. (2007). Re-examining empathy: A relational-feminist point of view. *Social Work*, 52(3), 251–259.
 - Freedman, J., & Combs, G. (2009). Narrative ideas for consulting with communities and organizations: Ripples from the gatherings. *Family process*, 48(3), 347–362.
 - Freidson, E. (1972). *Profession of Medicine*. New York: Dodd Mead.
 - Freud, A. (1936). *Das Ich und die Abwehrmechanismen*. [The ego and the defense mechanisms]. Wien: Internationaler Psychoanalytischer Verlag.
 - Freud, S. (1989). The ego and the id (1923). *TACD Journal*, 17(1), 5–22.
 - Freud, S. (2012). *Metapsihološki spisi*. Pregledana in dopolnjena izdaja. Ljubljana: Studia humanitatis.

- Freud, S., Strachey, J., Freud, A., Strachey, A., & Tyson, A. (2001). *The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud (1911–1913)*. London: Vintage.
- Gabbard, G. O., Litowitz, B. E. & Williams, P. (ur.). (2012). *Textbook of psychoanalysis*. Washington: American Psychiatric Pub.
- Garrett, P. M. (2018). *Welfare words: Critical social work & social policy*. New York: Sage Publications.
- Geller, J. (2003). Self-Disclosure in Psychoanalytic-Existential Therapy. *Journal of Clinical Psychology*, 59(5), 541–554.
- Gelso, C. J., & Carter, J. A. (1985). The Relationship in Counseling and Psychotherapy. *The Counseling Psychologist*, 13(2), 155–243.
- George, C., & West, M. (2001). The Development and Preliminary Validation of a New Measure of Adult Attachment: The Adult Attachment Projective. *Attachment & Human Development*, 3(1), 30–61.
- George, C., Kaplan, N. & Main, M. (1996). *Adult Attachment Interview*. Neobjavljen rokopis. Pridobljeno 30. 4. 2020 s <https://familyrelationsinstitute.org/wp-content/uploads/7-Adult-Attachment-Interview-description.pdf>.
- Gergen, K. J. (1985). Theory of the Self: Impasse and Evolution. V L. Berkowitz (ur.), *Advances in Experimental Social Psychology* (str. 49–117). New York: Academic Press.
- Germain, C. B. (ur.) (1979) *Social Work Practice: People and Environments – an Ecological Perspective*. New York: Columbia University Press.
- Giannandrea, V. & Murphy, K. C. (1973). Similarity Self-Disclosure and Return for a Second Interview. *Journal of Counseling Psychology*, 20(6), 545–548.
- Gill, M. M. (1963). Topography and systems in psychoanalytic theory. *Psychological Issues*, 3(2), 1–179.
- Glasersfeld, E. von. (1995). *Radical Constructivism: A Way of Knowing and Learning*. London: Routledge Falmer.
- Glasersfeld, E. von. (2005). Thirty years constructivism. *Constructivist Foundations*, 1(1), 9–12.
- Glover, E. (1937). Symposium on the theory of the therapeutic results of psychoanalysis. *International Journal of Psychoanalysis*, 18, 125–132.

- Goldfried, M. R. & Terrell, C. J. (1995). *From cognitive behavior therapy to psychotherapy integration: An evolving view*. New York: Springer Publishing.
- Goldstein, E. G. (1995). *Ego psychology and social work practice* (2. izd.). New York: The Free Press.
- Goldstein, E. G. (1996). What is clinical social work? Looking back to move ahead. *Clinical Social Work Journal*, 24, 89–104.
- Goldstein, E. G. (2001). *Object relations theory and self psychology in social work*. New York: The Free Press.
- Golombok, S., Mellish, L., Jennings, S., Casey, P., Tasker, F., & Lamb, M. E. (2014). Adoptive gay father families: Parent-child relationships and children's psychological adjustment. *Child Development*, 85(2), 456–468.
- Gostečnik, C. (2004). *Relacijska družinska terapija*. Ljubljana: Brat Frančišek in Frančiškanski družinski center.
- Graham, J. E., Christian, L. M., & Kiecolt - Glaser, J. K. (2006). Marriage, Health and Immune Function: A Review of Key Findings and the Role of Depression. V S. Beach & M. Wamboldt (ur.), *Relational Processes in Mental Health, Vol. 11*. Arlington: American Psychiatric Publishing.
- Grant, L., Kinman, G. & Alexander, K. (2014). What's All this Talk About Emotion? Developing Emotional Intelligence in Social Work Students, *Social Work Education: The International Journal*, 33(7), 874–889.
- Greenberg, J. R. & Mitchell, S. A. (1983). *Object Relations in Psychoanalytic Theory*. Cambridge: Harvard University Press.
- Greenberg, L. S., & Elliot, R. S. (2012). Corrective experiences from a humanistic-experiential perspective. V L. G. Castonguay & C. E. Hill (ur.), *Transformation in psychotherapy: Corrective experiences across cognitive-behavioral, humanistic, and psychodynamic approaches* (str. 85–102). Washington, D. C.: American Psychological Association.
- Greenson, R. (1967). *The Technique and Practice of Psychoanalysis*. New York: International Universities Press.
- Grencavage, L. M. & Norcross, J. C. (1990). Where are the commonalities among the therapeutic common factors? *Professional Psychology: Research and Practice*, 21, 372–378.

- Grenon, R., Carlucci, S., Brugnera, A., Schwartz, D., Hammond, N., Ivanova, I., McQuaid, N., Proulx, G. & Tasca, G. A. (2019). Psychotherapy for eating disorders: A meta-analysis of direct comparisons. *Psychotherapy Research*, 29(7), 833–845.
- Hahm, H. C., Lahiff, M., & Guterman, N. B. (2003). Acculturation and Parental Attachment in Asian-American Adolescents' Alcohol Use. *Journal of Adolescent Health*, 33(2), 119–129.
- Haley, J. (1963). Marriage therapy. *Archives of General Psychiatry*, 8(3), 213–234.
- Hamilton, G. (1951). *Theory and Practice of Social Case Work*. New York: Columbia University Press.
- Hamilton, G. (1958). A theory of personality: Freud's contribution to social casework. V H. J. Parad (ur.), *Ego psychology and dynamic casework* (str. 11–37). New York: Family Service Association of America.
- Harris, A. (2004). The Experience of Silence: A Client Case Study. *Counselling Psychology Review*, 19(1), 5–11.
- Harris, A. (2005). Transference, countertransference and the real relationship. V E. S. Person, A. M. Cooper, & G. O. Gabbard (ur.), *The American Psychiatric Publishing textbook of psychoanalysis* (str. 201–216). Washington, D. C.: American Psychiatric Pub.
- Hazan, C., & Shaver, P. (1987). Romantic Love Conceptualized as an Attachment Process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(3), 511–524.
- Healy, K. (2000). *Social Work Practices: Contemporary Perspectives on Change*. London: Sage.
- Healy, K. (2001). *Reinventing critical social work: Challenges from practice, context, and postmodernism*. *Critical Social Work*, 2(1), 1–13. Pridobljeno 3. 3. 2022 s <https://ojs.scholarsportal.info/windsor/index.php/csw/article/download/5618/4591?inline=1>.
- Healy, K. (2005). *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Healy, K. (2014). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. London: Bloomsbury Publishing.

- Healy, K. (2022). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Bloomsbury Publishing.
- Healy, L. M. (2005). The effect of defensive practice on social work and welfare: Implications for social work education. *Australian Social Work*, 58(4), 369–381.
- Hearn, G. (1958). *Theory-building in Social Work*. Toronto: University of Toronto Press.
- Hearn, G. (ur.) (1969). *The General Systems Approach: Contributions toward an Holistic Conception of Social Work*. New York: Council on Social Work Education.
- Hersen, M., Michelson, L. in Bellack, A. S. (1984). Historical overview. V Bellack, A. S., Hersen, M. in Michelson, L. (ur.), *Issues in psychotherapy research* (str. 3–33). New York: Plenum.
- Hertzman, C. (2010). *Framework for the Social Determinants of Early Child Development*. Pridobljeno 9. 3. 2022 s <http://www.child-encyclopedia.com/sites/default/files/textes-experts/en/669/framework-for-the-social-determinants-of-early-child-development.pdf>.
- Hetttema, J., Steele, J., & Miller, W. R. (2005). Motivational interviewing. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1, 91–111.
- Hill, C. E. & Knox, S. (2002). Self-Disclosure. V J. C. Norcross (ur.), *Psychotherapy Relationships That Work: Therapist Contributions and Responsiveness to Patients* (str. 255–265). New York: Oxford University Press.
- Hill, C., Thompson, B. & Ladany, N. (2003). Therapist Use of Silence in Therapy: A Survey. *Journal of Clinical Psychology*, 59(4), 513–524.
- Himelstein, B. P., Jackson, N. L., & Pegram, L. (2001). The Power of Silence. *Journal of Clinical Oncology*, 19(19), 3996.
- Hoch, P. (1955). Aims and limitations of psychotherapy. *American Journal of Psychiatry*, 112, 321–327.
- Hock, E., Eberly, M., Bartle - Haring, S., Ellwanger, P., & Widaman, K. F. (2001). Separation Anxiety in Parents of Adolescents: Theoretical Significance and Scale Development. *Child Development*, 72(1), 284–298.
- Hoffman, L. (1994). A Reflexive Stance for Family Therapy. V S. McNamee, K. J. Gergen (ur.), *Therapy as Social Construction* (str. 7–24). London: Sage Publications.
- Hollis, F. (1964). *Casework: A psychosocial therapy*. New York: Random House.

- Holman, W. D. (2011). Talking out the rage: an ego-supportive intervention for work with potentially abusive parents. *Child & Family Social Work*, 16(2), 219–227.
- Holosko, M. J., Skinner, J. & Robinson, R. S. (2008). Person-Centered Theory. V B. A. Thyer, K. M. Sowers & C. N. Dulmus (ur.), *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare* (str. 297–326). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Holt, R. R. in Luborsky, L. (1958). *Personality patterns of psychiatrists. Vol. II. A study of methods for selecting residents*. Oxford: Basic Books.
- Holt - Lunstad, J., Smith, T. B., & Layton, J. B. (2010). Social Relationships and Mortality Risk: A Meta-Analytic Review. *PLOS Medicine*, 7(7), e1000316.
- Howe, D. (1998). Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12(1), 45–56.
- Howe, D. (2017). *An Introduction to Social Work Theory*. London: Routledge.
- Howe, D., Brandon, M., Hinings, D., & Schofield, G. (1999). *Attachment Theory, Child Maltreatment and Family Support: A Practice and Assessment Model*. Hampshire: Palgrave.
- Ife, J. (2008). *Human rights and social work: Towards rights-based practice* (3. izd.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ingram, R., & Smith, M. (2018). Relationship-based practice: Emergent themes in social work literature. (IRISS Insights, No. 41). Institute for Research and Innovation in Social Services. Pridobljeno 16. 9. 2023 s <https://www.iriss.org.uk/resources/insights/relationship-based-practice-emergent-themes-social-work-literature>.
- Jagrič, A. (2016). Družine s številnimi izzivi o spodbudnih ravnanjih socialnih delavk za doseganje zelenih izidov. V T. Kodele & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: Soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 78–96). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Jones, K. A., & Benda, B. B. (2004). Alcohol Use Among Adolescents with Non-Residential Fathers: A Study of Assets and Deficits. *Alcoholism Treatment Quarterly*, 22(1), 3–25.
- Joseph, B. (2013). Here and now: My perspective. *International Journal of Psychoanalysis*, 94(1), 1–5.

- Karpets, G. (2010). Psychodynamic clinical social work practice with parents in child and adolescent mental health services: A case study on the role of the father. *Journal of Social Work Practice*, 24(2), 155–170.
- Karver, M. S., Handelsman, J. B., Fields, S., & Bickman, L. (2006). Meta-analysis of therapeutic relationship variables in youth and family therapy: The evidence for different relationship variables in the child and adolescent treatment outcome literature. *Clinical Psychology Review*, 26(1), 50–65.
- Kazdin, A. E. (2009). Understanding how and why psychotherapy leads to change. *Psychotherapy Research*, 19, 418–428.
- Kenny, M. E. (1987). The Extent and Function of Parental Attachment Among First-Year College Students. *Journal of Youth and Adolescence*, 16(1), 17–29.
- Kernberg, O. (1965). Notes on Countertransference. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 13(1), 38–56.
- Kerns, K. A., Aspelmeier, J. E., Gentzler, A. L., & Grabill, C. M. (2001). Parent-Child Attachment and Monitoring in Middle Childhood. *Journal of Family Psychology*, 15, 69–81.
- Kiecolt - Glaser, J. K., & Newton, T. L. (2001). Marriage and Health: His and Hers. *Psychological Bulletin*, 127, 472–503.
- Kim, J., Jordan, S. S., Franklin, C., & Froerer, A. (2019). Is solution-focused brief therapy evidence-based? An update 10 years later. *Families in Society*, 100(2), 127–138.
- King, K. (1995). Using Therapeutic Silence in Home Healthcare Nursing. *Home Healthcare Nurse*, 13(1), 65–68.
- Kirsch, I. (2005). Placebo psychotherapy: Synonym or oxymoron? *Journal of Clinical Psychology*, 61, 791–803.
- Klein, M. (1949). Notes on some schizoid mechanisms. *The Psychoanalytic Quarterly*, 18(1), 122–132.
- Klein, M. (1960). *Our adult World and its roots in infancy*. London: Tavistock Publications.
- Kodele, T. & Mešl, N. (2016). Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Kogstad, R. E., Ekeland, T., & Hummelvoll, J. K. (2011). In Defence of a Humanistic Approach to Mental Health Care: Recovery Processes Investigated With the Help of Clients Narratives on Turning Points and Processes of Gradual Change. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 18(6), 479–486.
- Ladany, N., Hill, C. E., Thompson, B. J., & O'Brien, K. M. (2004). Therapist Perspectives on Using Silence in Therapy: A Qualitative study. *Counselling and Psychotherapy Research*, 4(1), 80–89.
- Lahlou, S. & Abrie, J. C. (2011). What are the "Elements" of a Representation? *Papers on Social Representations*, 20, 20.1–20.10.
- Lambert, M. J. (1992). Psychotherapy outcome research: Implications for integrative and eclectic therapists. V J. C. Norcross & M. R. Goldfried (ur.), *Handbook of psychotherapy integration* (str. 94–129). New York: Basic Books.
- Lambert, M. (2007). The Mechanisms of Change in Psychotherapy and Implications for Practice. Predavanje na Kongresu Selbstorganisation von Geist & Gehirn v Eggenburg, 7(9).
- Lambert, M. J. (ur.) (2004). *Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behavior Change*. New York: Wiley.
- Lambert, M. J., & Bergin, A. E. (1994). The effectiveness of psychotherapy. V A. E. Bergin & S. L. Garfield (ur.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4. izd., str. 143–189). New York: John Wiley & Sons.
- Lampe, P. (2009). Teorija navezanosti in transakcijska analiza. *Kairos–Slovenska revija za psihoterapijo*, 3(3–4), 74–87.
- Langs, R. (1978). *Some Communicative Properties of the Bipersonal Field. Technique in Transition*. New York: Jason Aronson.
- Larkin, M., Watts, S. & Clifton, E. (2006). Giving Voice and Making Sense in Interpretative Phenomenological Analysis. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 102–120.
- Lesar, G. (2020). Načrtna in reflektirana uporaba tišine v socialnem delu. *Socialno Delo*, 59(4), 275–291.
- Levenson, J. (2017). Trauma-informed Social Work Practice. *Social Work*, 62(2), 105–113.

- Levitt, H. (2001). Sounds of Silence in Psychotherapy: The Categorization of Clients Pauses. *Psychotherapy Research*, 11(3), 295–309.
- Lewis, B. F. (1977). Group Silences. *Small Group Behavior*, 8(1), 109–120.
- Loewenstein, R. M. (1967). Defensive organization and autonomous ego functions. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 15(4), 795–809.
- Loewenthal, D., & Samuels, A. (2014). *Relational Psychotherapy, Psychoanalysis and Counselling: Appraisals and Reappraisals*. London: Routledge.
- Luborsky, L., Singer, B., & Luborsky, L. (1975). Comparative Studies of Psychotherapies: Is it True That »Everybody Has Won and All Must Have Prizes?«. *Archives of General Psychiatry*, 32, 995–1008.
- Lundh, L. G. (2014). The search for common factors in psychotherapy. Two theoretical models, with different empirical implications. *Psychology and Behavioral Sciences*, 3(5), 131–150.
- Lüssi, P. (1990). Sistemska nauka o socialnem delu. *Revija Socialno delo*, 2(1–3), 81–94. Pridobljeno 24. 1. 2022 s <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-H6P2GWCR/?.&language=eng> (24. 1. 2016).
- Lüssi, P. (1992). *Systemische Sozialarbeit: Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. Bern: Verlag Paul Haupt.
- Lyn, T. S., & Burton, D. L. (2004). Adult Attachment and Sexual Offender Status. *American Journal of Orthopsychiatry*, 74(2), 150–159.
- Madanes, C. (1992). *Strategic family therapy*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Madsen, W. C., & Gillespie, K. (2014). *Collaborative helping: A strengths framework for home-based services*. New Jersey: Wiley.
- Mallinckrodt, B., Gantt, D. L., & Coble, H. M. (1995). Attachment Patterns in the Psychotherapy Relationship: Development of the Client Attachment to Therapist Scale. *Journal of Counseling Psychology*, 42(3), 307–317.
- Marchette, L. K., & Weisz, J. R. (2017). Practitioner Review: Empirical Evolution of Youth Psychotherapy Toward Transdiagnostic Approaches. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 58(9), 970–984.
- McCluskey, U. & Hooper, C. A. (2000). *Psychodynamic perspectives on abuse: The cost of fear*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- McLeod, J. (2003). *Doing Counselling Research*. London: Sage.

- McLeod, S. A. (2009). *Attachment Theory*. Pridobljeno 21. 11. 2022 s www.simplypsychology.org/attachment.html
- McMillen, J. C. (1992). Attachment Theory and Clinical Social Work. *Clinical Social Work Journal*, 20(2), 205–218.
- McWilliams, N. (2011). *Psychoanalytic Diagnosis: Understanding Personality Structure in the Clinical Process*. New York: Guilford Press.
- Medina, C. K. (2010). The need and use of process recording in policy practice: A learning and assessment tool for macro practice. *Journal of Teaching in Social Work*, 30(1), 29–45.
- Merz, E. M., Consedine, N. S., Schulze, H. J., & Schuengel, C. (2009). Well-Being of Adult, Children and Ageing Parents: Associations with Intergenerational Support and Relationship Quality. *Ageing & Society*, 29, 783–802.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N. (2007). *Teorije ravnanja in uspešnost procesov moči v socialnem delu z družinami* (doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo: Ljubljana.
- Mešl, N. (2010). The use of theories of action in the practice of social work with families: the co-creation of knowledge in practice. *Ljetopis socijalnog rada*, 17(1), 5–25.
- Mešl, N. (2018). K rešitvi usmerjen pristop kot podpora soustvarjanju zelenih izidov v delovnem odnosu. *Socialno delo*, 56(2), 91–110.
- Mešl, N. & Kodele, T. (2016). Udejanjanje sodobne doktrine socialnega dela. Od obravnavanja strank k sodelovanju z ljudmi. *Socialno delo*, 55(3), 39–54.
- Meyer, C. H. (ur.). (1983). *Clinical Social Work in the Eco-systems Perspective*. New York: Columbia University Press.
- Meyer, S. (2003). *Developing a helping relationship: Concepts, processes, and issues*. Boston: Allyn & Bacon.
- Meyer, W. S. (2000). The psychoanalytic social worker/the social work psychoanalyst: What will be our message? *Clinical Social Work Journal*, 28, 355–368.
- Mikulincer, M., & Shaver, P. R. (2007). *Attachment in Adulthood*. New York: Guilford Press.

- Miller, S. D. (2012). *Feedback-Informed Clinical Work: The Basics*. Chicago: International Center for Clinical Excellence.
- Miller, S. D., & Duncan, B. L. (2000). *The Outcome Rating Scale*. Chicago: International Center for Clinical Excellence.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2012). *Motivational interviewing: Helping people change*. New York: Guilford Press.
- Milošević Arnold, V. & Postrak M. (2003). Uvod v socialno delo. Ljubljana: Študentska založba.
- Minuchin, S. (1998). Where is the Family in Narrative Family Therapy? *Journal of Marital and Family Therapy*, 24(4), 397–403.
- Minuchin, S. (2018). Families and family therapy. New York: Routledge.
- Montgomery, A. (2013). *Neurobiology Essentials for Clinicians: What Every Therapist Should Know*. New York: Norton.
- Moore, C. & Gino, F. (2015). Approach, ability, aftermath: A psychological process framework of unethical behavior at work. *The Academy of Management Annals*, 9(1), 235–289.
- Možina, M. (2013). Shema za opazovanje in izvajanje učinkovite psihoterapije utemeljena na psihoterapevtski znanosti. *Slovenska revija za psihoterapijo Kairos*, 7(3–4), 25–50.
- Možina, M. (2020). Zgodnja leta ptiča Dodo: Razvoj teorije skupnih dejavnikov od Rosenzweiga do Frankovega kontekstualnega modela. *Kairos – Slovenska revija za psihoterapijo*, 14(3–4), 15–61.
- Možina, M. (2021). Mladostniška in odrasla leta ptiča Dodo: razvoj teorije skupnih dejavnikov od prvih metaanaliz do Schiepkovega sinergetičnega nelinearnega dinamičnega modela. *Kairos – Slovenska revija za psihoterapijo*, 15(1–2), 57–149.
- Možina, M., Štajduhar, D., Kačič, M., & Šugman Bohinc, L. (2010). Sistemska psihoterapija. V M. Žvelc, M. Možina & J. Bohak (ur.), *Psihoterapija*. Ljubljana: Založba IPSA.
- Mrevlje, T. P. (2022). Lahko psihopatsko nasilje razložimo z navezanostjo? *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 73(1), 25–34.
- Mullender, A. & Ward, D. (1992). Empowerment through Social Action Group Work. *Social Work With Groups*, 14(3–4), 125–139.

- Munford, R., & Sanders, J. (2015). Components of Effective Social Work Practice in Mental Health for Young People who are Users of Multiple Services. *Social Work in Mental Health*, 13(5), 415–438.
- Munro, E. (2011) *Munro Review of Child Protection, Final Report: A Child-Centred System*. London: Department for Education.
- Munro, E., & Hardie, J. (2018). Why We Should Stop Talking About Objectivity and Subjectivity in Social Work. *The British Journal of Social Work*, 49(2), 411–427.
- Nichols, M. P. (2010). Family Therapy: concepts and models. Boston: Allyn & Bacon
- Norcross, J. C. (2001). Purposes, processes, and products of the task force on empirically supported therapy relationships. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38, 345–356.
- Norcross, J. C. (2011). *Psychotherapy Relationships that Work: Evidence-Based Responsiveness*. New York: Oxford University Press.
- Nutbrown, C. & Carter, C. (2010). The Tools of Assessment: Watching and Learning. V G. Pugh & B. Duffy (ur.) *Contemporary Issues in the Early Years*, (5. izd, str. 109–122). London: Sage.
- O’Leary, P., Tsui, M. & Ruch, G. (2013). The boundaries of the social work relationship revisited: towards a connected, inclusive and dynamic conceptualisation, *British Journal of Social Work*, 43(1), 135–153.
- O’Shaughnessy, E. (2013). Where is here? When is now?. *International Journal of Psychoanalysis*, 94(1), 7–16.
- Ogden, T. H. (1982). *Projective identification and psychotherapeutic technique*. New York: Jason Aronson.
- O’Hanlon, B. (2013). What's the Story?: Narrative Therapy and the Third Wave of Psychotherapy. V S. O’Hanlon & B. Bertolino (ur.), *Evolving Possibilities* (str. 205–220). New York: Routledge.
- O’Hanlon, W., & Beadle, S. (1994). *A field guide to possibility land: Possibility therapy methods*. Omaha: Possibility Press.
- Okiishi J., Lambert, M. J., Nielsen, S. L., & Ogles, B. M. (2003). In search of supershrink: Using patient outcome to identify effective and ineffective therapists. *Clinical Psychology and Psychotherapy*, 10, 361–373.

- Olofsson, J., Padyab, M., & Malmberg, G. (2018). Health Disparities in Europe's Ageing Population: The Role of Social Network. *Global Health Action*, 11(1), 1445498.
- Orlinsky, D. E. (2010). Foreword. V Duncan, B. L., Miller, S. D., Wampold, B. E. in Hubble, M. A. (ur.) (2010). *The heart and soul of change. Delivering what works in therapy* (2. izd., str. xix–xv). Washington, D. C.: American Psychological Association.
- Page, T., & Bretherton, I. (2003). Representations of Attachment to Father in the Narratives of Preschool Girls in Post-Divorce Families: Implications for Family Relationships and Social Development. *Child & Adolescent Social Work Journal*, 20(2), 99–122.
- Parton, N., & O'Byrne, P. (2000). *Constructive social work. Towards a new practice*. London: Bloomsbury Publishing.
- Pawson, R., & Tilley, N. (1997). An introduction to scientific realist evaluation. V E. Chelmsky & W. R. Shadish (ur.), *Evaluation for the 21st century: A handbook* (str. 405–418). Los Angeles: Sage Publications.
- Payne, M. (2004). *Modern Social Work Theory* (3. izd.). London: Palgrave Macmillan.
- Payne, M. (2006). *Narrative Therapy*. London: SAGE Publications.
- Payne, M. (2014). *Modern social work theory*. Oxford: Oxford University Press.
- Perlman, H. H. (1957). *Social casework: A problem-solving process* (vol. 10). Chicago: University of Chicago Press.
- Perttula, J. (2009). The Holistic Perspective to Psycho-Social Work. *Special Education*, 1, 55–63.
- Petterson, T., & Hem, M. H. (2011). Mature care and reciprocity: Two cases from acute psychiatry. *Nursing Ethics*, 18(2), 217–231.
- Pincus, A. L. & Minahan, A. (1973). *Social work practice: Model and method*. New York: Columbia University Press.
- Praper, P. (1999). Transfer in kontratransfer v razvojni analitični psihoterapiji. *Psihološka obzorja*, 8(1), 67–76.
- Prochaska, J. O., DiClemente, C. C., & Norcross, J. (1992). In search of how people change: Applications to addictive behaviors. *American Psychologist*, 47, 1102–1114.

- Rajski, P. (2003). Finding God in the Silence: Contemplative Prayer and Therapy. *Journal of Religion and Health*, 42(3), 181–190.
- Rapp, C. A., Saleebey, D., & Sullivan, W. P. (2006). The future of strengths-based social work. *Advances in social work: Special issue on the futures of social work*, 6(1), 79–90.
- Ravitz, P., Maunder, R., Hunter, J., Sthankiya, B., & Lancee, W. (2010). Adult Attachment Measures: A 25-Year Review. *Journal of Psychosomatic Research*, 69(4), 419–432.
- Reamer, F. G. (1995). Malpractice claims against social workers: First facts. *Social Work*, 40(5), 595–601.
- Reid, K., Flowers, P. & Larkin, M. (2005). Exploring Lived Experience: An Introduction to Interpretative Phenomenological Analysis. *The Psychologist*, 18(1), 20–23.
- Reid, W. J., & Colvin, J. (2005). evidence-based practice: Breakthrough or buzzword? V S. A. Kirk (ur.), *Mental disorders in the social environment* (str. 231–246). New York: Columbia University Press.
- Reik, T. (1948). *Listening With the Third Ear: The Inner Experience of a Psychoanalyst*. New York: Grove.
- Rescher, N. (2002). *Fairness: Theory and practice of distributive justice*. New York: Transaction Publishers.
- Richmond, M. E. (1899). *Friendly visiting among the poor. A handbook for charity workers*. New York/London: MacMillan.
- Ritivoi, A. D. (2009). Explaining People: Narrative and the Study of Identity. *Storyworlds: A Journal of Narrative Studies*, 1, 25–41.
- Robbins, S. P., Chatterjee, P., & Canda, E. (2006). *Contemporary human behavior theory: A critical perspective for social work*. Boston: Allyn and Bacon.
- Rodell, D. E., Benda, B. B., & Rodell, L. (2003). Suicidal Thoughts Among Homeless Alcohol and Other Drug Abusers. *Alcoholism Treatment Quarterly*, 21(2), 57–74.
- Rogers, C. (1942). *Counseling and psychotherapy*. Boston: Hought.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95–103.

- Rogers, C. R. (1965). The therapeutic relationship: Recent theory and research. *Australian Journal of Psychology*, 17(2), 95–108.
- Rosen, A. (1996). The scientific practitioner revisited: Some obstacles and prerequisites for fuller implementation in practice. *Social Work Research*, 20(2), 105–111.
- Rosenfeld, I. (1993). Abstracts, EASSW Conference, Torino.
- Rosenthal, D. in Frank, J. D. (1956). Psychotherapy and the placebo effect. *Psychological Bulletin*, 53, 294–302.
- Rosenthal, D. in Frank, J. D. (1958). The fate of psychiatric clinic outpatients assigned to psychotherapy. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 127, 330–343.
- Rosenzweig, S. (1936). Some implicit common factors in diverse methods of psychotherapy. *American journal of Orthopsychiatry*, 6(3), 412.
- Rowe, W. S. (2017). Client-centered theory and the person centered approach: Values-based, evidence-supported. V F. J. Turner (ur.), *Social work treatment: Interlocking theoretical approaches*, (str. 34–53). Oxford: Oxford University Press.
- Ruch, G. (2007). *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Ruch, G. (2009). Identifying ‘the critical’ in a relationship-based model of reflection. *European Journal of Social Work*, 12(3), 349–362.
- Ruch, G., Turney, D., & Ward, A. (2018). *Relationship-Based Social Work: Getting to the Heart of Practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Rutter, M. & O’Connor, T. (1999). Implications of Attachment Theory for Child Care Policies. V J. Cassidy & P. Shaver (ur.), *Handbook of Attachment: Theory, Research, and Clinical Applications* (str. 823–844). New York: The Guildford Press.
- Sabbadini, A. (1991). Listening to Silence. *British Journal of Psychotherapy*, 7(4), 406–415.
- Sabbadini, A. (2004). Listening To Silence. *British Journal of Psychotherapy*, 21(2), 229–240.
- Sabel, C. F. (1993). Studied trust: Building new forms of cooperation in a volatile economy. *Human relations*, 46(9), 1133–1170.
- Saleebey, D. (1997). *The Stegth Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.

- Saleebey, D. (2009). *The Strengths Perspective in Social Work Practice* (5. izd.). Boston: Pearson.
- Sandler, J. (1976). Countertransference and Role-Responsiveness. *International Review of Psycho-Analysis*, 3, 43–47.
- Sandu, A., & Ponea, S. (2011). New approaches in personal development field-appreciative socialization group. *Postmodern Openings*, 5(5), 147–157.
- Savett, L. (2011). The Sounds of Silence: Exploring Lessons About Silence, Listening, and Presence. *Creative Nursing*, 17(4), 168–173.
- Schiepek, G. (2001). Ordnungswandel in komplexen dynamischen Systemen: Das systemische Paradigma jenseits der Therapieschulen. *Hypnose und Kognition*, 18, 89–117.
- Schofield, G., & Brown, K. (1999). Being There: A Family Centre Worker's Role as a Secure Base for Adolescent Girls in Crisis. *Child & Family Social Work*, 4(1), 21–31.
- Schwartz, A. E., McRoy, R. G., & Downs, A. C. (2004). Adolescent Mothers in a Transitional Living Facility: An Exploratory Study of Support Networks and Attachment Patterns. *Journal of Adolescent Research*, 19(1), 85–112.
- Selekman, M. D. (1993). *Pathways to change: Brief therapy solutions with difficult adolescents*. New York: Guilford Press.
- Selvini Palazzoli, M., Boscolo, L., Cecchin, G. & Prata, G. (1974). The treatment of children through the brief therapy of their parents. *Family Process*, 13, 429–442.
- Sharpless, B. A., & Barber, J. P. (2012). Corrective emotional experiences from a psychodynamic perspective. V L. G. Castonguay & C. E. Hill (ur.), *Transformation in psychotherapy: Corrective experiences across cognitive-behavioral, humanistic, and psychodynamic approaches* (str. 31–50). Washington, D. C.: American Psychological Association.
- Shazer, D. S. (1994). *Words Were Originally Magic*. New York: Norton.
- Shazer, D. S., Dolan, Y., Korman, H., Trepper, T., McCollum, E., & Berg, I. K. (2021). *More Than Miracles: The State of the Art of Solution-Focused Brief Therapy*. New York: Routledge.

- Sheppard, M., Newstead, S., DiCaccavo, A. & Ryan, K. (2000). Reflexivity and the development of process knowledge in social work: A classification and empirical study. *British Journal of Social Work*, 30, 465–488.
- Shonkoff, J. P., & Phillips, D. (2004). *From neurons to neighborhoods: The science of early childhood development*. Washington, D. C.: National Academy Press.
- Simmons, C. A., Shapiro, V. B., Accomazzo, S., & Manthey, T. J. (2016). Strengths-Based Social Work: A Meta-Theory to Guide Social Work Research and Practice. V N. Coady & P. Lehmann (ur.), *Theoretical Perspectives for Direct Social Work Practice* (3. izd., str. 131–154). New York: Springer Publishing Company.
- Simpson, J. A., Rholes, W. S., & Phillips, D. (1996). Conflict in Close Relationships: An Attachment Perspective. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71(5), 899–914.
- Siporin, M. (1975). *Introduction to Social Work Practice*. New York: Macmillan.
- Siporin, M. (1980). Ecological systems theory in social work. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 7, 507.
- Smalley, R. E. (1967). *Theory for Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.
- Smith, A. (2018). The impact of deep and empathic relationships on the recovery process: A case study analysis. *Journal of Social Work Practice*, 12(3), 321–335.
- Smith, D. (1982). Trends in counseling and psychotherapy. *American Psychologist*, 37(7), 802.
- Smith, E. C. & Grawe, K. (2005). Which therapeutic mechanisms work when? A step towards the formulation of empirically validated guidelines for therapists' session-to-session decisions. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 12(2), 112–123.
- Smith, I. (2010). Freud – Complete Work. Pridobljeno 21. 3. 2020 s https://www.valas.fr/IMG/pdf/Freud_Complete_Works.pdf.
- Smith, M. L. & Glass, G. V. (1977). Meta-analysis of psychotherapy outcome studies. *American psychologist*, 32(9), 752.
- Smith, M., Wilkinson, H., & Gallagher, M. (2013). It's what gets through people's radars isn't it: Relationships in social work practice and knowledge exchange. *Contemporary Social Science*, 8(3), 292–306.

- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological Inquiry*, 13(4), 249–275.
- Solomon, B. (1976). *Black Empowerment*. New York: Columbia University Press.
- Sonkin, D. J. (2005). Attachment Theory and Psychotherapy. *California Therapist*, 17, 68–77.
- Spears, N., Brown, T. J., & Dacin, P. A. (2006). Assessing the Corporate Brand: The Unique Corporate Association Valence (UCAV) Approach. *Journal of Brand Management*, 14, 5–19.
- Sperling, M. B., & Berman, W. H. (1991). An attachment classification of desperate love. *Journal of Personality Assessment*, 56(1), 45–55.
- SSKJ (b.d.). *Proces*. Pridobljeno 11. 4. 2021 s <https://fran.si/130/sskj-slovar-slovenskega-knjiznega-jezika/3587768/proces?View=3&Query=proces>.
- Stark, M. (2000). *Modes of therapeutic action*. New Jersey: Jason Aronson.
- Stern, D. N. (1995). *The Motherhood Constellation. A Unified View of Parent-Infant Psychotherapy*. New York: Basic Books.
- Stevenson, O. (2005). Genericism and specialization: The story since 1970. *British Journal of Social Work*, 35(5), 569–586.
- Symister, P., & Friend, R. (2003). The influence of social support and problematic support on optimism and depression in chronic illness: a prospective study evaluating self-esteem as a mediator. *Health psychology*, 22(2), 123–129.
- Šugman Bohinc, L. (2016). Sinergetični sodelovalni model socialnega dela z družino v skupnosti v družbi. V T. Kodele & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: Soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 113–135). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Šugman Bohinc, L. (2016). Socialno delo v uresničevanju idealov pravične družbe. *Socialno delo*, 55(5-6), 221-237.
- Target, M., Fonagy, P., & Shmueli - Goetz, Y. (2003). Attachment Representations in School-Age Children: The Development of the Child Attachment Interview (CAI). *Journal of Child Psychotherapy*, 29, 171–186.
- Tasker, F., & Golombok, S. (1997). *Growing up in a lesbian family: Effects on child development*. New York: New York University Press.

- Taylor, S. E. & Brown, J. D. (1988). Illusion and well-being: a social psychological perspective on mental health. *Psychological bulletin*, 103(2), 193.
- Thompson, S. & Kahn, J. H. (1970). *The group process as a helping technique*. Oxford: Pergamon Press.
- Tornøe, K. A., Danbolt, L. J., Kvigne, K., & Sørli, V. (2014). The Power of Consoling Presence – Hospice Nurses' Lived Experience With Spiritual and Existential Care for the Dying. *BMC Nursing*, 13(1), 25–33. Pridobljeno 4. 7. 2019 s <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6955-13-25>.
- Trad, P. V. (1993). Silence: The Resounding Experience. *American Journal of Psychotherapy*, 47(4), 167–170.
- Trevithick, P. (2011). Understanding defences and defensiveness in social work. *Journal of Social Work Practice*, 25(4), 389–412.
- Trowell, J. (1995). Key Psychoanalytic Concepts. V J. Trowell and M. Bower (ur.) *The Emotional Needs of Young Children and their Families: Using Psychoanalytic Ideas in the Community* (str. 12–22). London: Routledge.
- Turnage, B. F. (2004). African American Mother-Daughter Relationships Mediating Daughter's Self-Esteem. *Child & Adolescent Social Work Journal*, 21(2), 155–173.
- Turner - Daly, B. & Jack, G. (2014). Rhetoric vs. Reality in Social Work Supervision: The Experiences of a Group of Child Care Social Workers in England. *Child & Family Social Work*, 22(1), 36–46.
- Uchino, B. N., Bowen, K., Kent de Grey, R., Mikel, J., & Fisher, E. B. (2018). Social Support and Physical Health: Models, Mechanisms, and Opportunities. V E. B. Fisher (ur.), *Principles and Concepts of Behavioral Medicine* (Vol. 23, str. 341–372). New York: Springer.
- UNICEF. (2007). *The state of the world's children. The double dividend of gender equality*. New York.
- Videmšek, P. (2021). *Supervizija v socialnem delu: učenje na podlagi dobrih izkušenj*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Von Schlippe, A., & Schweitzer, J. (2003). *Lehrbuch der systemischen Theorie und Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Wachtel, P. L. (1999). Resistance as a Problem for Practice and Theory. *Journal of Psychotherapy Integration*, 9, 103–117.

- Walker, M. T. (2001). Practical applications of Rogerian perspective in postmodern psychotherapy. *Journal of Systemic Therapies*, 20, 41–57.
- Wallerstein, R. S. (1967). Development and metapsychology of the defense organization of the ego. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 15, 130–149.
- Wallerstein, R. S. (1985). Defenses, defense mechanisms and the structure of the mind. V H. P. Blum (ur.), *Defense and resistance* (str. 201–225). New York: International Universities Press.
- Walsh, F. (2002). A family resilience framework: Innovative practice applications. *Family relations*, 51(2), 130–137.
- Wampold, B. (1997). Methodological problems in identifying efficacious psychotherapies. *Psychotherapy Research*, 7(1), 21–43.
- Wampold, B. E. (2001). Contextualizing psychotherapy as a healing practice: Culture, history, and methods. *Applied and Preventive Psychology*, 10(2), 69–86.
- Wampold, B. E. (2010). The research evidence for common factors models: A historically situated perspective. V B. Duncan, S. Miller, B. Wampold, & M. Hubble (ur.), *The Heart and Soul of Change* (2. izd., str. 49–82). Washington, D. C.: American Psychological Association.
- Wampold, B. E., & Imel, Z. E. (2015). *The great psychotherapy debate: The research evidence for what works in psychotherapy* (2. izd.). New York: Routledge.
- Watzlawick, P. (ur.) (1984). *The Invented Reality: How Do We Know What We Believe We Know?* New York: W. W. Norton & Company.
- Weakland, J. H., Fisch, R., Watzlawick, P. & Bodin, A. M. (1974). Brief therapy: Focused problem resolution. *Family process*, 13(2), 141–168.
- Weick, A., Rapp, C., Sullivan, W. P., & Kisthardt, W. (1989). A strengths perspective for social work practice. *Social work*, 34(4), 350–354.
- Weinberg, L. (2004). *Pregnant With Possibility: Reducing Ethical Trespasses in Social Work Practice With Young Single Mothers*. Toronto: University of Toronto.
- Weingarten, K., Flaskas, C., Loth, W., Pocock, D., Stagoll, B., Hart, B., Doan, R., Hayward, M. & Larner, G. (2000). Dialogues of diversity in therapy: A virtual symposium. *The Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 21(3), 121–143.

- West, M., & Sheldon - Keller, A. (1992). The Assessment of Dimensions Relevant to Adult Reciprocal Attachment. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 37(9), 600–606.
- White, M. & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. New York: WW Norton & Company.
- White, M. (2004). *Narrative Practice and Exotic Lives*. Adelaide: Dulwich Centre Publications.
- Whitehead, A. N. (2010). *Process and reality*. New York: Free Press.
- Wiener, N. (1954). Cybernetics in history. V R. T. Craig & H. L. Muller (ur.) *Theorizing in communication: Readings across traditions*, (str. 267–273). Los Angeles: Sage Publications.
- Wilmer, H. (1995). Silence: Something We Rarely Hear, Which Does Not Exist. *Journal of the American Academy of Psychoanalysis*, 23(4), 723–730.
- Wilson, C., & Moulton, B. (2010). *Loneliness Among Older Adults: A National Survey of Adults 45+*. Washington, D.C.: AARP.
- Winnicot, D. W. (1986/1953). Transitional Objects and Transitional Phenomena. V P. Buckley (ur.), *Essential Papers on Object Relations* (str. 254–272). New York: New York University Press.
- Winnicott, D. W. (1957). The child and the outside world. London: Tavistock.
- Winnicott, D. W. (1969). The use of an object. *International Journal of Psychoanalysis*, 50, 711–716.
- Woodroffe, K. (1971). *From charity to social work in England and the United States*. Toronto: University of Toronto Press.
- Žvelc, G. (2011). *Razvojne teorije v psihoterapiji: integrativni model medosebnih odnosov*. Ljubljana: IPSA.

10 Priloge

Priloga 1: Raziskovalni obrazec

1. Teza (dejavniki sprememb)

Dejavniki sprememb:

Dogodki tekom srečanj:

- povratne informacije:
- uporaba tehnik socialnega dela:
- empatično sprejemanje, toplina, samozavest (SD):
- zrcaljenje:
- prisotnost SD/uporabnika:
- trenutki srečanja:
- pogovor o odnosu:
- nenadne spremembe v smeri rešitev:
- zamujene priložnosti:
- oblikovanje ciljev:
- motnje v delovnem odnosu:

Dogodki zunaj srečanj s SD:

Kaj sledi dejavnikom sprememb?

- odprtje nove teme pogovora
- Čustveni odziv
- Tiho razmišljanje
- Ubeseditev spremembe
- Besedni izliv

Kaj sledi takšnim odzivom (pogovor, refleksija, raziskovanje)?

2. Teza (zgodnje izkušnje)

Pogovor o otroštvu, odraščanju in ali tak pogovor vodi/sledi spremembam (dejavnikom)

Kako SD povezujejo/vpeljujejo te teme

Transfer (zdajšnja družina, služba, prijatelji, avtoritete) in odnos s SD (frustracije, način dela, naravnost enega na drugega, občutki jeze)

Odziv SD na izkušnje, spomine (gredo v ali iz teme)

Kompulzije ponavljanja – odzivi na takšne zgodbe

Kako poteka pogovor, ali teče, se zatika, kdo govori več

Osebnostno vpletanje SD, odzivi na zgodbo

Neverbalna komunikacija: očesni stik, mimika obraza, vsi telesni odzivi in kako so povezani z zgodbo

Priloga 2: Kvalitativna analiza intervjujev po opazovanju

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
SD1 I1	Pa ne vem, če so se sploh velik razlikovala. Mislim, da je S zlo sproščena, vsaj v najinem odnosu, mislim, da sva vzpostavile to sproščenost že od prvega srečanja na splošno. Nisem imela občutka, da bi bilo kaj drugače, če bi bli v živo pa brez snemanja pa brez teh stranskih učinkov.	sproščenost ob snemanju	razlike	primerjava srečanj
SD1 I2	Moram pomisliti. Pa ne vem če, vmes sva se tudi parkrat srečali v živo pa tut pol, ko smo se srečali v letošnjem letu pa smo imele precej podobne tematike. Veliko smo se pogovarjali o družinski tematiki, o očetu sploh, se mi zdi, da sem nekako želele, da se razbremenim tega. Ker imam občutek, da jo malo tišči ali pa, da se še ni čisto soočila s tem. Mogoče, imela sem ves čas tak občutek, zato sem jo dostikrat malo, nežno napeljevala. Ker mogoče sama tudi ne bi odpirala. Meni se je zdelo pa zelo pomembno, da skupaj odpirava.	družinska tematika	tematike	primerjava srečanj
SD1 I3	V bistvu nimam občutka, da je nebi vprašala čisto enako tuki, ko sva bili na ZOOM-u, al pa, zdej, mogoče edino to. Če bi ti bil prisoten +, al pa nekdo drug, to bi se mi zdelo, da bi imelo drugačen vpliv. Ker to snemanje, gumbek, sva midve čisti, je bilo zelo nevplivno. Mislim pa, ker tudi drugače, kot imam izkušnjo, če je bil kdo zraven pri razgovoru, pa ima to vpliv, učinkuje na komunikacijo, na verbalno, neverbalno, na odpiranje tem. To se mi zdi, da bi drugače vplivalo.	podoben potek	snemanje	primerjava srečanj
SD1 I4	Mislim, da je bilo eno zagotovo je bil močan motivator za njene spremembe, so bile ocene. Ocene so bile zanjo zelo pomembne, tudi njena pričakovanja so, da ima lepe ocene in je tudi kakšna trojka jo hitro iztirila in sva mogle delati v smeri, kaj bo pa naredila zdaj, ker si zelo želi. In tudi to, da je imela dober učni uspeh, je bilo zelo pomembno.	ocene kot motivacija	učni uspeh	dejavniki sprememb
SD1 I5	In jaz sem tudi dala skrb, kaj vse lahko naredim jaz, da bi njej pomagala, da bi to pričakovanje, da bi uredila ocene, potem se je enkrat zataknilo pri profesorici, ki je ni vprašala, potem drugič pa ni znala, dobila malo slabšo oceno. Potem sva se veliko pogovarjali, kaj lahko sedaj naredi, da lahko ostane po razredni uri njeni in se pogovori z njo, kako se bo pogovorila, kakšna vprašanja lahko postavi, da sva nekako pripravili teren za to, da je šla in to naredila in dobila drugo možnost za izboljšanje ocene in to jo je blazno motiviralo za naprej. Ker šola in šolski uspeh ji res zelo veliko pomenijo.	prevzemanje odgovornosti	učni uspeh	dejavniki sprememb
SD1 I6	Potem, tut to, kako se počuti v razredu, ampak to ni tako, ko je prišlo pri njih do konfliktnih situacij, je bilo to za delo na sebi dober motivator, da sva ugotavljali skupaj kako lahko krepim svoje vire moči, kaj lahko s tem naredi, kako lahko prispeva, ali želi rešiti konflikt, kako bi ga rešila, kaj bi lahko naredila za neko želelno stanje. Ampak to je tako za njeno samopodobo bilo pomembno.	reševanje konfliktov	viri moči	dejavniki sprememb

SD1 I7	Tudi to, da sva se midve srečevali, da je bil to pomemben vir moči, da je preverjala stvari, da je videla, kaj se dogaja. Tudi to, na kaj ona lahko vpliva in na kaj ne, to je velikokrat prišlo. S tem, če bi ona drugače, če bi me bolj razumeli, če bi bili bolj poslušni, ker ona si je zelo želela, da njeni sošolci bolj poslušajo pri uri, bolj sodelujejo, ampak, velikokrat, ko sva odprli, je ugotovila, da je čisto naraven proces, ker ona je starejša od njih 4 leta in seveda so veliko bolj otročji, ona je velikokrat rekla dojenčki. In da je to tudi nekaj, kar je tako čist normalnega, da je ona bolj zrela v nekih pogledih in potem je dejansko vidla, da je to nekaj, kar je normalno in ni nič narobe s tem in ona ne rabi tega za njeno zadovoljstvo, lahko kaj drugega spreminja, ker na to nima vpliva, oni so, kakršni so. In to je ta premik, od drugih k sebi. Tako sva poskušali, vedno sem jo vračala na to, kaj pa ti lahko, kaj pa t s tem, na kaj pa ti vplivaš.	srečanja s SD	premik od drugih k sebi	dejavniki sprememb
SD1 I8	To, da je imela prostor, kjer je razbremenila in povedala vse, kar jo tišči, da je govorila o očetu, ker mislim, da načeloma se sploh z nikomer ne pogovarja o tem izven družine, sorodstva. Ker sem videla, kako ji je bilo težko in je sproti kar zapirala. Zelo previdno sem morala vnašati, da je ona govorila o očetu, očetovem stanju, kako to na nanjo vpliva, ker je nekako, jaz sem imela občutek, da je kar z neko obrambo, da se ni dotikala teh svojih čustev, da je hkrati žalostna in jezna, ne vem, z različnimi čustvi, močnimi se je soočala, krivdo v enem delu mogoče in z vsem	občutki, obrambe	prostor za pogovor	dejavniki sprememb
SD1 I9	in se mi zdi, da je tukaj imela prostor, kjer je lahko brez občutkov krivde, slabih občutkov govorila in povedala o tem, to se mi zdi ena izmed pomembnejših stvari, kjer sem videla in čutila, da se je premikalo potem.	brez občutkov krivde	prostor za pogovor	dejavniki sprememb
SD1 I10	To tudi, da je lahko ozaveštila, na kaj ima vpliv, da je ona tista, ki ima možnosti za spreminjanje in lahko vpliva, da bo bolj al al slabš, da dela v smeri svojega duševnega zdravja, ker ji tudi to velik pomeni.	ozaveščanje	krepitev duševnega zdravja	dejavniki sprememb
SD1 I11	Ona je imela obravneve izven najinih pri pedopsihiatru tudi, sicer bolj na redko ampak vseeno.	pedopsihiater	sodelovanje z zunanjimi institucijami	dejavniki sprememb
SD1 I12	To, da se je razbremenila, da je lahko delala neke akcijske načrte tudi, za stanje, ki ga je želela spremeniti, kot recimo za ocene. V iskanje konkretnih rešitev in akcijski načrt. Da je dobila uvid v to, kako se lotit neke stvari iz tistega načrtovanja do korakov, da prideš do tega potem. Pride s problemom, ni bila poštena, ni bilo pravično, ne, takrt mi je dala to oceno, do tega zde, ok, kaj je tuki kaj je tvoj cilj, kaj si želiš, kaj lahko za to narediš, kaj bodo tvoji koraki konkretni in da je potem to dejansko naredila in da sva pol to evalvirali in da je pršlo do tega uvida, da lahko ubistvu prispeva za reševanje ona, da ma najblj pomembno vlogo prozaprov, ona sama.	akcijski načrt	premik od drugih k sebi	dejavniki sprememb
SD1 I13	V teh delih nekaj, se mi zdi, do tega, da sva se znale tud skupi nasmejati, a ne, k je blo najtežje in tist tud, k je bla karantena, da je pršla vedno urejena lepo tko zjutri, js vsa skuštrana, ona je pa pršla urejena. Ji je pomenilo to ubistvu, da ma neke dogodke take, k se mi zdi, da se je tko, da sva mele možnost, ubistvu možnost za eno sproščeno tud, en sproščen pogovor, tak tud mal s humorjem. To se mi zdi tud da je blo tko dobr vplivalo. Pa de je prispevalo verjetno k temu, ne vem. To.	sproščenost	humor	dejavniki sprememb
SD1 I14	Ja, tko ubistvu, ne vem, fajn mi je blo recimo to, da sva meli vedno nekaj, skor vedno, da sm vidla, da dobr vpliva to nekaj, k prideva skupi, preverjavan skupi to notranje vreme, pa sm uporabla kakšne kartice.	kartice počutja	uporaba pripomočka v	dejavniki sprememb

SD1 I15	Ubistvu vprašanje kdaj. Tud tko če sva ble v živo mi je blo to se mi zdi neki, kar sm vidla, da dobr deluje, al pa da da je pomembno vplivalo na najin odnos. Zato sm pač to potem tud vedno rada uporabljala, pri teh najinih uvodih, da sva nekaj prišli v stik, ker včasih se zlo dolg nisva srečali a ne. Tud zdej recimo sm rekla, da jo bom poklicala.	več tistega, kar deluje	uporaba pripomočka v	dejavniki sprememb
SD1 I16	K jo vidim tko na hodnikih pa tud vidim, da bi kr me želela kaj ustavt pa vprašat, ampak sm vedno tko leteča in zdej je taka nora situacija, da sploh še nism mela časa se z dijaki posvečat neki, kar je grozn, ampak je dejansko res , tko da, sm prov rekla, da ji bom napisala, da si želim, da bi se srečali.	ni dovolj časa	ohranjanje stika	dejavniki sprememb
SD1 I17	vidla sm ubistvu te premike, da je začela velikokrat sama se postavljat za to vlogo. Kaj lahk jest nrdim za to. No, to se mi zdi, da je tekom najinga sodelovanja se krepilo, no. Od tega, da sva čedalje manj se ukvarjali z drugimi, k sva v prvih pogovorih velik, ne, pa drugi to, pa drugi so taki, pa učiteljca je taka, pa sošolec je tak, pa mami je taka pa do tega, da je velik govorila o sebi, no. Da je potem velik govorila o sebi in da je pozornost ubistvu res bla na njej. Na tej povezavi, z drugimi, zgolj v tem, kaj lahk jest za ta odnos, kakšen je ta odnos, k nekaj en globlji pogled v sebe. To je tisto kar se mi zdi, da je okrepila v tem času. Ja. To je okrepila. Tud da je znala mal večkrat se, hm, ne zavzet zase, ampak tko postavt zase, ja in tud tiste stvari, k jih je želela realizirat, da je potem tud stopla v akcijo, no. Ja. To.	globlji pogled vase	premik od drugih k sebi	dejavniki sprememb
SD1 I18	Am, pf, pa ja. Na začetku pač sva seveda itak k greš prvič v odnos z nekom, am, tko, tipaš, a ne, pa vzpostavljaš, temu sva pač na začetku več pozornosti, sem jst temu namenla, da je ta odnos, počasi, ubistvu, de je tud ona zaupala	počasno vzpostavljanje	začetek delovnega odnosa	dejavniki sprememb
SD1 I19	Da sva obe ubistvu zgradili potem tak zlo zaupen odnos in tak dober odnos, am, na začetku pa seveda je treba bit pač nežen in nekaj, am, tud to, ubistvu, da sva ubesedili to na začetku, da se ne pozna na začetku, no, tok in da ne znam čist opisat, ampak. To, da vzpostaviš neke pogoje za varnost, da je ubistvu se počutla tud varno, da sm jo večkrat povprašala, da sva večkrat govorili o tem. Am, kako se počut, a se počuti dobro, varno, ubistvu v tem odnos, oziroma, ne vem, točno s takih vprašanjem, ampak tko nekako no, da je to postopoma ubistvu.	varnost in zaupnost	začetek delovnega odnosa	dejavniki sprememb
SD1 I20	Ni blo takoj na začetku bum, pa je blo že kr, ne, ampak sva to gradili nekaj iz srečanj v srečanje in am, s tem tud mogoče, k sm tud jest nekaj s to ranljivostjo, svojo, lastno ubistvu mogoče kakšno izkušnjo podelila. Iz svojega doživljanja al pa nekega odnosa. Am, s tem je pa tud ona potem čutla nekaj bolj ta odnos tud, zaupen pa varen pa da se je potem tud ona odpirala, a ne.	ranljivost SD	osebno vodenje	dejavniki sprememb
SD1 I21	Am spoh pa itak k sm jest tud že od prej pa sm vedla ubistvu za to njeno izkušnjo iz bolnišnice, ker je bla hospitalizirana in da sva tud o tem lahko spregovorili, no takrt se mi zdi tud, da je pol tud ubstvu ta varnost tud ona jo čutla nekaj. Ampak sm jst to kadar sm začutla, sem kr ubesedila verjento, ne vem, sej ne vem točno. Ampak, to ponavadi optem pol tko, v kolkr čutim nekako, da mogoče nekomu ni čist pol preverim to. A je to okej zdele, a biželela v tem govoriti, a bi mogoče še ne, a bi kdaj drugič, al pa sploh ne. Da lahk to izrazijo no, to se mi zdi pomembno.	težke teme, preverjanje	začetek delovnega odnosa	dejavniki sprememb
SD1 I22	Sej tud jest, če se ne počutim potem varno in dobro in še ne tok, da se ne more tud o tem, da se ne more, kr odnos naenkrat tak, da se to gradi, ubistvu, ta varnost in zaupanje se gradita sprot.	obojestransko st	začetek delovnega odnosa	dejavniki sprememb

SD1 I23	Am, pfu, ravnanje z zgodnjimi izkušnjami, tko? Ja zagotovo je pomembn meni ta kontekst. JA ubistvu meni so vedno, mi je vedno pomemben ta kontekst ubistvu preteklosti tud pa zgodnjih izkušenj pa poznavanja ubistvu tega konteksta, posameznika, s katerim delam. Ampak v tem delu da pa vseeno vedno delam tukaj in zdej.	poznavanje konteksta	tukaj in zdaj	zgodnje izkušnje
SD1 I24	Okej, tisto kar imamo v nekih izkušnjaš preteklih, kjer nam ni bilo nekaj okej, al pa ker smo dobro nekaj, vedno poskušam s temi izkušnjami iz preteklosti v, na tak način, de je to neko orodje, ubistvu lahko za delo tukaj in zdej potem. To se mi zdi tko pomembno, da ne, d agrem v preteklost z posameznikom, da ga vprašam, da raziskujem veliko ubistvu, no k pč. tud povem, sploh k začnjam nek odnos. Je tko, ne vem, zdle pa mal bi te povprašala mogoče o tem, kako si pa k si bla majjša, k si bla mlajša, k si bla v oš, to mi je pomembno zato tud rečem.	orodje	preverjanje	zgodnje izkušnje
SD1 I25	Ne vem, ta U al pa zdej kdo drug, to mi je tud pomembno zato, ker potem lahko vidiva kaj pa lahko zdej ubistvu iz tega tuki in zdej. Kako lahko pa zdej gradiva to, da bi, ne vem, da bi lažje s tem mogoče. Al pa da bi to lahko, tko, ubistvu tud povem zakaj uporabim, pa zakaj uporabim. To je tak mal čuden izraz. Ampak zakaj povabim nekoga za neko izkušnjo s preteklosti. Ne kr tko, ne, ampak vedno poskušam nekaj povezat to s tukaj in zdej in tud pač potem delat na ta način, no. Ker je včasih je težko s temi preteklimi izkušnjami.	orodje	tukaj in zdaj	zgodnje izkušnje
SD1 I26	So tud , ne in včasih so kakšne težke izkušnje in potem ko človek to nekaj da ven in podoživi, okej kaj pa nej zdej s tem, ne. To je tisto, kar je najbl pomembno meni, ne. Am, da lahko ubistvu se včasih v kšnih razgovorih je tud tko, da k je boleče in je težko, se mi zdi ful pomembno, da se tud ne vem, am, da v tistem trenutku samo sem s tisto izkušnjo in da rečem hvala ti za to izkušnjo, ne vem. Bodiva zdej mogoče malo v njej, da te podprem tuki, samo to.	podpora ob pripovedovanj u	tišina	zgodnje izkušnje
SD1 I27	Sej tud to je za tuki in zdej pomemben, sej pa potem mogoče naslednjič, ampak tok da začuti človek, da ni sam ostal zdej s tistim neki in kar je nekdo privleku iz njega vn, zdej pa kaj nej. Ker to je lah zlo težko tud ubistvu za koga, ker je podoživljanje na nek način, neke tud travmatične izkušnje in se mi zdi vedno tvegano	podpora ob pripovedovanj u	travmatične izkušnje	zgodnje izkušnje
SD1 I28	tud pr terapijah nasplošno, k sm jst tud sama doživela. K si reku, sm se pa spomnla, ker so me sicerali potem pa pustili tam tkole, zdej pa okej, in kaj nej zdej s tem nrdim? A mi lah kod pove? Razn tega, da sm še enkrat podoživela. To je zlo nevarno, mislim, lah zlo nevarno, ker človeka pustiš	lastna izkušnja	nevarnost	zgodnje izkušnje
SD1 I29	Pol morš neki tam, zato sm jst tko v teh izkušnjah previdna tok, da res tud vedno rečem, itak bojo ljudje dozirali, jst itak tud rečem, sej boš sama dozirala. Tok ko se boš varno počutla, tok boš tud dozirala in čustev in izkušenj in tko je prav. Ti kar povej. Če ti ni okej, povej, ker je boljše, da pol ne greš, če ne čutiš tega. Tko, ves čas nekaj reflektiram, tud v pogovoru. Ves čas, pač	previdnost	preverjanje	zgodnje izkušnje
SD1 I30	K nekaj začutim, k to so te izkušnje iz preteklosti. Kadar so tko, kadar so kšne take, da jih ljudje povedo, v smislu, krepiteve, neke moči pa virov moči, okej, jih uporabiš takoj lahko pa rečeš: okej, super, tukaj ti je šlo. Tukaj ti je dobr šlo. Lej, a lahko mogoče poskusiš tud tuki na ta način. Ampak predvsem govorim o tem delu, kadar gre pa res za neke težke, k mam pa velikokrat situacije, k najbl tko zanimivo je, kadar, to ni blo pr U, ampak vem pa, se je že dostikrat, k ljudje čutjo nek varen in zaupen odnos in pol ti v trenutku k maš razgovor, pol ti pa eno, kr v enem stavku, ko ti pa splune vn. Zdej	vir moči/potreba po pogovoru	dvojnost	zgodnje izkušnje

	tko sm rekla, splune, izbruhne vn iz njega, tak kak stavek, kej tazga, k te pa kr sezuje lah mal.			
SD1 I31	Kr ga ne pričakuješ, ampak on takrt čuti tok ene varnosti očitno in pol lahk kr sproti z neko stvarjo prključi: oče me zlorablja, al pa ne vem, zdej sm kr tko rekla. Al pa neki zlo pfuf. In zato je zlo pomembno za ljudi, k delamo z ljudmi, da to vemo in da to vemo, da se to lahk zgodi in da vemo zakaj se to zgodi, zato ker so takrt ponavadi počutjo ljudje dovolj varni, da lahko povejo kej tazga in da vemo, kaj potem s tem.	potreba po pogovoru	varen odnos	zgodnje izkušnje
SD1 I32	Da ker nas lahko tud mene, tko se spomnim, v preteklosti, k sm še bla mlajša in k sm še nekaj bla v začetnih letih, to sm mela na skupini, dijaki, k smo imeli za te, k so ble hospitalizirane in te k so nekaj mele težave na področju duševnega zdravja. In je v krogu desetih punc pa ko pride do enih parih srečanj pa pol tkole ena taka izjava "auuu", kaj pa nej zdej s tem. Men je blo grozn takrat, se spomnem. Zato je tud supervizija zlo pomembna. Zelo, za nas k delamo ubistvu z mladimi... z ljudmi. Ja...	nemoč	Strokovna podpora	zgodnje izkušnje
SD1 I33	Ja, zagotovo. Zelo! Zelo pomembne, meni so zlo pomembne in zato je treba opremit tud ubistvu svetovalne delavce al pa ljudi, terapeuti, da so opremljeni s supervizorji, vseen, kdorkol. Ampak zato, ker odkrivanje zgodnjih izkušenj se tko al tko pojavi, ne morš mimo ubistvu ne. Ker k nekdo začne nekaj zaupat v en odnos in ga čuti varnega, bo si zagotovo ubistvu, sej ne govoriš samo o tem kaj se ti zdej dogaja, si zagotovo v kontekstu dodaš tud izkušnje s preteklosti in tud te zgodnje izkušnje	ne moreš izogniti	Strokovna podpora	zgodnje izkušnje
SD1 I34	Zdej nekje greš globlje, nekje manj, ampak zagotovo so zelo pomembne in jst mislim, da je predvsem to pomembno, kar sm prej rekla ane, da... tko se mi zdi, da je lahko to za svetovalca, nekoga, ki je v procesu svetovanja, tisti ki je svetovalec, v tej vlogi, lahk tud zlo težko. Če nima tega vedenja kaj s tem tkrt nrdit no. Men se zdi, da je to kar je težko za uporabnike, je ena težka stvar za svetovalce in je lahko ubistvu tud pol odnos zard tega lahko, ne vem, gre čist v napačno smer in gre v škodo in enmu in drugmu	težko delo za SD	škodovanje	zgodnje izkušnje
SD1 I35	In to potem ni več odnos, ki bi prispeval k rasti, ampak lahko še, ne vem, zafrustrira koga al kaj nej rečem, ne vem, tko ubistvu to. Ker to tud velikokrat mi povedo kolegice mlajše k se pa zdej srečujejo mogoče še s tem in vidim, da jim je to ful stiska ubistvu ne.	ni rasti	škodovanje	zgodnje izkušnje
SD1 I36	Ker dostikrat pa je res to, da takrat k zaupaš hitr ti uide kšna stvar k je drugač mogoč sploh ne bi povedu, ampak si dobr pa se dobr počutš pa si varno pol pa kr neki, to je velikokrat, to je res pogosta izkušnja in zdej vidim tud kolegice mlajše tuki k se pogovarjamo	nenamerno razkrivanje	varen odnos	zgodnje izkušnje
SD1 I37	[Kratek smeh.] Dobro vprašanje. [Vzdih.] Aaam, ja zdej tko, ne vem, poskušam. Pr nas mam res tko, da mam večino zdej socialnih delavk pa zlo težko pol primerjam. Ampak sm pa že delala. Ja, ne vem, v enem delu smo, ampak mislim, da bi lahko še ubistvu na tem mestu še bli lahko bolj opremljeni no bom tko rekla, ja.	premalo znanja	opremljenost SD	zgodnje izkušnje

SD1 I38	Ker, sej to je pol z drugimi stvarmi tud podobno, ne samo za delo z ne vem, z zgodnjimi izkušnjami dela na tem področju, ampak na faksu je ogromno povedanga in ogromno enga znanja, zdej če bi js šla zdej nazaj zapiske gledat, vau pa bi rekla, sej to smo vse že, je blo povedano, sam pol k priš ti na delo ane, je pač, neki ti pol ostane, neki ti manj in dejansko, kje sm js čutla kot socialna delavka največjo prednost, največjo opremljenost, je mogoče za to, da, hm mogoče za to da me ni blo strah, no da vseeno znamo in to nas pa tko opremijo se mi zdi tko zlo dobr, da vseeno gremo k človeku in nasproti človeku, ne glede na to, da ma to to to neki ne, da si upamo it v situacijo tko vseeno ubistvu.	premik človeku	k	opremljenost SD	zgodnje izkušnje
SD1 I39	To se mi zdi da nas, tu sm js čutla zlo tak en močn am, da sm bla močna v tem. Ker vidim kako al učitelji al drugi tud kolegi so kr tko ne ne, to ni za mene področje, ne to bo tja za področje tega pa tega ampak človek, ki je zdej v stiski tukej in zdej, in mi v socialnem delu se to tuki in zdej pomoje že sem dans ponovila, če boš pogledu, pomoje 15x tko da je močno očitno, ampak to mammo ne. Zdej, tukaj, tko kt Gabi vedno pravi, biti spoštljiv zaveznik, ne to da se vsedemo tja ne glede na to al smo zdej v tistem trenutku ja, nismo pristojni, nismo za to področje, mogoče bi to mogu bit ne vem zdej kdo bom rekla, specialni pedagog, ampak mi reagiramo na človeka v stiski. To mammo zlo močno in to je neki, kar mislim, da pa res usak k pride z naše fakultete, reagira, se usede in potem vidi, kaj lahko.	premik človeku	k	spoštljiv zaveznik	zgodnje izkušnje
SD1 I40	Kaj lahko in kaj pač ne more, kje lahko še koga družga se poveže, ampak to je neki no. Tko da samoodkrivanje zgodnjih izkušenj pa ja, mislim, da bi lahko več, zato se mi zdijo te no... tko kt sm rekla, supervizija, to lahk zlo velik ti, al pa intervizija, neko reflektiranje, to da maš ti možnost potem že ob samem delu še reflektirat na teh svojih izkušnjah, dejavnikih no. To.	samoodkrivanje		Strokovna podpora	zgodnje izkušnje
SD1 I41	To da lahko zdele preverim s kolegicami, kako pa one mogoče res, sej prej sm rekla, da velikokrat mi povejo, nisem jih pa konkretno vprašala. Jih pa lahko zdej vprašam. In tud to prispeva k boljšemu našemu delu ekipe, boljši klimi mogoče šole, na splošno odnosom, tko. Zagotovo lahko. Tko, da vedno lahko vse uporabimo tudi za svoj in osebni kontekst... "Uporabimo", pač ja, gradimo tud na tem hkrati no, našem profesionalnem kontekstu in osebnem, to se mi zdi ful pomembno.	sodelovanje		Strokovna podpora	zgodnje izkušnje

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
SD2 I1	Mogoče so bla ta srečanja mau daljša k sva jih snemala. Sicer nimam občutka, da bi to snemanje oviralo, vsaj njega, mogoče prej je mene oviralo. Da me je mau motilo. Kukr, aha, me bo pol en analiziru ubistvu. Sm ponavad mogoče bl sproščen. Bi reku no.	daljša in manj sproščena srečanja	razlike	primerjava srečanj
SD2 I2	Pa ne vem, po mojem, sva jih mela tko več srečanj, pa mogoče krajših kukr te, ne. Te sva mogoče zanalašč nrdila mau tko daljše in bol podrobno, tko da si pol ti vedu, za kaj se gre.	bolj podrobno	razlike	primerjava srečanj
SD2 I3	Ne, pa ne taku, bl v smislu, bi šou tud po istem postopku v vsakem primeru, ne bi vplival snemanje, sam mogoče sm bl še tud na široko, kaj sva do zdej nrdila, tko. K itak sva drgač že sprot, nama je blo jasno kaj je blo, kje sva ne.	isti postopek	podobnosti	primerjava srečanj
SD2 I4	Ampak mogoče še zate in tko da se mau vid mau več. Ampak drgač de bi pa reku ja zarad snemanja sva pa pol čist neki družga kukr bi, to pa ne. Je blu, taka srečanja so bla podobna vsa.	prikaz opravljenega	podobnosti	primerjava srečanj
SD2 I5	Ja, prva stvar je, da ta fant je mel kr precej težav s tem urnikom pa s samim učenjem, organizacijo časa, s telefoni. To je tko, ful široko se je mogoče vidlo stvari, ubistvu je to zelo kompleksno.	urniki, učenje in organizacija časa	organizacija	področje sodelovanja
SD2 I6	Tud družina vmes pa majo enga, brat ima posebne potrebe, no je tko in majo kr pestro. Bi reku pa, da je vseen najbolj vplivalo to zaupanje, se prau do mene, mogoče, bi reku. Da mi fant kr zaupa, mi je povedu kšne stvari, kšne mi pa tud ni no. Tko sm dobu občutek.	posebne potrebe v družini	družinska situacija	področje sodelovanja
SD2 I7	Pa tud ta moja vztrajnost no. Js sm ga kr pušau tko, dejva, pejva, greva, starši. Ful sm vložu neke energije v tega dijaka, k mogoče če bi v vsazga tulk vložu, bi pregoru, ne. Recimo zdej mam 31 fantov, če bi vsazga s takim delu, po mojem bi zgoru. Ampak tle sm si lohk prvošču, k sm pač meu 2, 3 dijake na takem nivoju, da sm tok intenzivno sodeloval z njimi, vsi ostali so pa bol tko.	vztrajnost, vlaganje energije	delo socialnega delavca	dejavniki sprememb
SD2 I8	Tko da bi reku predvsem no to zaupanje, moja volja, teženje, pa mogoče po en stran tud on vidu, da js vztrajam in želim mu dobro in je to tud spregledou in nakonc se je pol ful zahvalu.	zaupanje, vztrajnost	delovni odnos	dejavniki sprememb
SD2 I9	On je drgač ruknu letnik ane. Ga ni naredu, ampak je res zlo hvaležn in prvo se je ful sekiru, zdej je pa čist uno nahajpan in tko, u redu no. Kljub temu, da nama ni uspelo, dejansko, ne. Ni uspelo, ampak mogoče nama je pa uspelo, ne glih na šolski strani, ampak kje drugje.	neuspeh na enem področju in uspeh na drugem področju	relativnost definicij uspeha	dejavniki sprememb
SD2 I10	Ta cilj je predvsem bil ta ja, za šolo, letnik. Uno je pršlo pa sam za zraven, da bi kje napredvou na kkšnem področju, osebnem, zdej je mel mau tud duhovno, k smo katoliški. Al pa tud taku ne, v športu recimo, morm rečt da ni, sej tud v šoli je naredu določene korake, v samem učenju, ampak je fant mau zaspal, pod narekovaji in mu ni ratal, na konc ne morš na hitro vse popravt ne. Tko da zmage so ble drugod, ne glih na šolskem, tko bi jst reku. V tem smislu. Ne vem zdej če sm ti čist...	osebni, duhovni in športni razvoj	relativnost definicij uspeha	dejavniki sprememb

SD2 I11	Ja, dejansko je on skor bol prepoznal ko jst. K jst sm ga zmerej vprašu, kje.. aa k jst to z vsemi dijaki nrdim, da si zastavjo cilje in pol sred leta pogledamo, kje smo s cilji in pol na konc jih reflektiramo vse za nazaj. To je kot obvezno, majo fantje ful radi, u narekovajih. Ampak je dobra zadeva, k pol je tud fant sam reku: ejjj, S., lej, tle sm pa napredvou, tle sm naredu lej, doma s športom, grem telovadt recimo, prej nism nikol. Pa tko, v tem smislu, spoznau svoj napredek	prepoznavanje uporabnika	prepoznavan je sprememb	dejavniki sprememb
SD2 I12	Men je blo težko prepoznat, ker itak smo bli ta karantena pa to in me ni blo zraven. Zdej če gledam tle u dijaškem domu, k fanta opazujem z dneva v dan, mi je hitro jasno, al je napredval al ne, lahko bi js počekirou, kje je. Tle pa ne, tle smo bli pa ful na daljavo in je bol on bil ta prepoznalec, kako mu gre no, tko. V tem smislu no.	težko prepoznavanje socialnega delavca	delo na daljavo	dejavniki sprememb
SD2 I13	Najprej sva bla oba, bi reku, taka, sva mau tipala teren, ampak sva bla zagnana ne. On je biu de bi vse jst zrihtu in jst. Pol so se pa začeli kšni taki ne, kt sm reku. Zaupanje pa to, se je začelo pa mau tko, on je neki po ovinkih šou k mi ni povedu, recimo je špricou pouk pa tko in men je kr mau dol padl ne, k sm vidu: aha, mislu sm, da mi fant zaupa zdej pa ni povedu, da je špricu ne. Al pa zanalašč zaspal pa si neki zmišlevau. Pa mi je mami povedala ane.	gradnja zaupanja	začetek delovnega odnosa	dejavniki sprememb
SD2 I14	Tko, da sm ful cajta rabu, da mi je on pol pršou na to, sej konc koncu, kdo bi pa to hitro zaupu, sej moreš bit tak člouk, ampak pol sva kr en cajt rabla, da mi je pršu na to zaupanje, k sm pol reku, da se mi zdi tud to ključno, da sva napredvala, da mi je pol povedu stvari, v tem smislu.	potrebno veliko časa	začetek delovnega odnosa	dejavniki sprememb
SD2 I15	Drgač se mi zdi, da sva zdej kokr na začetku v boljšem odnosu, sicer zdej sodelujeva manj intenzivno, jst ga sam vprašam tko kako je, kej laufa, mi kej sam pove. Ampak tko, kljub temu, da sva dostkrat, sm mu kšno pridigo naredu, oziroma tko, kaj si mislim o tem, al pa tko, sva si povedala stvari, se mi zdi da ma nek rešpekt do mene in jst do njega in sva tko v zlo dobrih odnosih. Ne bi reku, da sva zgubila kšn stik, kljub temu, da sva včasih mau padla v sodelovanju.	ohranjanje stika	delovni odnos	dejavniki sprememb
SD2 I16	Jst sm tko predvsem, da dostkrat na začetku mi je pol njegova mami povedala za določene stvari, pol sm pa jst njega tko mau, kokr zaslišu, al pa tko ne, mau po ovinkih. Pol pa nism hotu da mi mami govori, sm bl želu, da mi on pove ne in je pol vidu, da ga jst pač, da mu bolj zaupam, tko, da ne verjamem sam staršem, v smislu bom jst mami uprašu, teb ne verjamem, dej ti mi povej, jst bom teb verjel, mislim tko ne. In tud, če se mi je zlagal, sem pač jst verjel tej laži. Ampak je vidu, da sm z njim, se mi zdi tud to.	gradnja zaupanja	delovni odnos	dejavniki sprememb
SD2 I17	Da nism reku: lej bejž mulc stran, kaj se mi tle lažeš v faco, ne bom več sodeloval, se mi zdi, se mi zdi, da sem mel glih to, k sm ti prej reku s to vztrajnostjo dejva, lej kljub temu, da si se mi tolkrat zlagal v faco al pa tolkrat šprical, da ne bom obupal no in pol se mi zdi, da sm ga premaknu no. Bi jst reku, no.	vztrajnost, vlaganje energije	delovni odnos	dejavniki sprememb

SD2 I18	Ja js sm poskušal tako umirjeno, itak sva tako bolj prek telefona pa to, sm ga v smislu vprašal, kaj je blo tisto, kaj se njemu zdi, če se njemu zdi to prou, u redu, kaj bi rad zdej naredu, tko sva se bolj na ta način, da sem ga mau s kšnimi takimi vprašanji in je pol sam to reflektiru to situacijo, na tak način. Pa je blo dostkrat čutit ta tresoč glas pa tko po telefonu. Tak občutek, ne na meji joka al pa tko, tko da mu je blo ful težko.	gradnja zaupanja	delovni odnos	dejavniki spremem b
SD2 I19	In pol takih primerov, ko se človek zave, da ni potrebno nč, kšne kazni, ampak tko čist neumno, ker fant je ugotovu, zakaj se gre, kaj je prou, kaj ni in to je to. Pač tko, v tem smislu bolj no. Ni blo zdej nekega nadiranja. Včasih je pa rabu, bl tako trdo roko k tud recimo, oče je mogoče manj prisoten pri tej vzgoji in pol sm reku, lej tko pa se ne bomo šli, al češ, da sva iskrena pa to, pa to pa to... tega se ne dela	Pogovor, strogost	korektivna čustvena izkušnja	dejavniki spremem b
SD2 I20	Sm bil pa tud tak, da sm mu tko povedu, tud na tak način, to je odvisno od situacije no. Včasih tko bolj direktno, tko po fantovsko, možko, to ni prou, basta, tko ne bomo šli. Včasih pa mau bol tako, za refleksijo.	branje situacije	korektivna čustvena izkušnja	dejavniki spremem b
SD2 I21	Ja, sej sicer sva se na kratko, on je neki recimo, kšn tist urnik je bil fajn, k pol je on napisu na konc dneva, za kaj je hvaležn, kaj mu tist dan prinaša, tko. Ful pozitivno tisto, mi je tud sam povedu, da mu je ful pomagalo, al pa take stvari. Malenkosti, ne. Da bi pa jst sprot, tko sej sm mu napisu ne. 1x, 2x na tedn, kako si pa tko mau, da sm ga tko potipal, da bi pa prou uno vedu, za kaj se gre, vse da bi spremlu intenzivno kokr bi si želu, pa ne. Pač nisi mogu no, sva se dostkrat slišala ne, recimo 1x, 2x na teden sva se prek Zooma pa še kšn mesid	ohranjanje stika	delovni odnos	dejavniki spremem b
SD2 I22	Tko, da mogoče je blo iz tega vidika vseeno kr dost storjeno, kljub temu, da smo bli na daljavo ne. Ampak ni blo pa unga pristnega iz oči v oči. To pa ne more nadomestit no. Ni šans no. Lej, na tak način no. Tko, da je blo bl presežno več te refleksije je blo tko, kokr si sam omenu, na tak način. Sva se dobila, pa je on povedu. Al pa mami no. Mami njegova, to mi je pol sprot, kako se odziva, kako deluje, pa na tak način.	pristen stik	osebni stik	dejavniki spremem b
SD2 I23	To je pr men kr. Glede na to, da sm jst v istem domu. Zdej ti govorim na splošno, je tega kr precej. Sploh recimo izhajanje iz sebe, svojga otroštva. Tko, da to je tak job, se mi zdi, da morš iskreno dat tud sebe not, če hočeš iskren odnos, morš tud ti iskreno z vsem notr pridet. Tud kdaj čez sebe it pa povedat kšno stvar tako, k mogoče neb vsakmu. Tko, da vidiš, da se ti tud on lažje odpre. Tega je dost, jst dostkrat fantom povem svoje izkušnje, kaj sm doživljal, kaj mi je blo žou mogoče	izhajanje iz svojih izkušenj	zgodnje izkušnje socialnega delavca	zgodnje izkušnje

SD2 I24	Am, kaj bi spremenu in da oni majo to možnost, da se ne bojo tko sekiral za nazaj kokr jst. Al pa pač, če so drugi ljudje in pač drugače odreagirajo, sam tko, da jim pa dostkrat. In dostkrat prepoznam, kokr si reku, pr njih, pr dotičnemu, da je kšna stvar težka, da ma tud doma kšne take stvari, k se tko hitro opaz, da recimo se mu oče ne posveti preveč, okej to ni glih zgodnja izkušnja, ampak sm opazu pr njemu. Da pač nima tega moškega lika tako močnega, k pač on preveč za službo dela recimo. Da bi mogoče rad s kšnim telefonom, s prekomerno uporabo mau išče kšno pozornost, tko	opažanja vpliva družine	zgodnje izkušnje uporabnika	zgodnje izkušnje
SD2 I25	se vid sprot, opaziš kšne take stvari, da dostkrat je tko, da na tem šolskem področju, če ti ne gre, ni samo šolsko področje. Je včasih, mislim večinoma primerov je stvar širša, ne. se ne znam učit, bom mel slabe ocene. Je dost stvari zadi, sej vemo ne.	sprotno opažanje	medsebojno vplivanje	zgodnje izkušnje
SD2 I26	Jst mislim, da je no. Mogoče bi lahk blo še bolj ne, sej jst sm zmerej bolj perfekcionista, sej veš. Ampak tko, je pa no, sem pozoren tud na to. In mi je pomemben vidik, sodelovanje s starši in tko. Se mi zdi ključno.	želja po več vključevanja	zgodnje izkušnje uporabnika	zgodnje izkušnje
SD2 I27	Ja, ja, ja. Zdej, če sm taki stvari sam kos, probam kej sam, al s pogovorom, al pa tko, da mogoče, tisti čas, k je bil v domu, da sm se js bol posvetu pa sva šla večkrat na kšn tak špencir, pogovor, al pa kej ne vem sva šla skupaj, z njim sva začela skupaj tud tečt, je dobu navdušenje nad tem, da bo mene prehitu in tko in pol sm vidu, da mu je to ful pomembno. Ta lik, no. Da preživi čas z enim ala odraslim moškim. Tko, da mogoče na tak... ne, da prevzamem vlogo, ampak mogoče tud, da pomagam zapolnat to lukno. Sej konc koncu starši, vzgojitelji, profesorji, vsi smo za optimalen razvoj in smo zato tam.	opažanja vpliva družine	korektivna čustvena izkušnja	zgodnje izkušnje
SD2 I28	Ja no, na ta način. To fantje res rabjo, ne. Pa tud tko, se mi zdi, da ti fantje majo marsikej doma, tud očetje so bli drugače uzgajani in kšne take stvari se ne pogovarjajo doma, sej tud mi se nismo. Al spolnost, al kej družga. In to je tema k pride pol na dan z vzgojitli. In to te pol sprašujejo, to vse podrobnosti k se ti v glav vrti, tko. Ampak je fajn, dobijo oni tle eno izkušnjo in jst rečem, dobro, hvala bogu fantje ne, po eni strani, da mate enga tazga, ne mene, loh tud koga družga tam, sej nas je več, da lahko poveste te stvari	opažanja vpliva družine	odprt pogovor	dejavniki sprememb
SD2 I29	Če pa temu nisem kos, da je kšna taka... je pa tud pol svetovalna al pa še naprej. Večinoma primerov, okej svetovalna je bla tukej tud mal vključena, ampak drgač sm kr sam to, večinoma. Ni blo tko hudo spet, da bi rabu kej zunanjo pomoč še strokovno.	iskanje pomoči	Strokovna podpora	zgodnje izkušnje
SD2 I30	Zlo mau, sva pa šla mau na to temo no, tko zlo mau, bol v smislu, ja me je oče spet napodil v sobo, sploh me ne šteka pa tko, v tem smislu. Sva mau spregovorila pol o kšnem takem dogodku, ker recimo pol takrat k pa je bil oče, je blo pa recimo včasih lepo, grdo, tko sva pokomentirala.	malo pogovora o družini	zgodnje izkušnje uporabnika	zgodnje izkušnje

SD2 I31	Da bi pa prou nrdila načrt, da je on povabil očeta, pač sm mu dal kšn namig, da nej proba, ampak sej sam otrok ne more vključ, pa pol tud bol z mamo, ampak je rekla, da je zlo težko vključ očeta. In pol js nism reku, da bom tle tok posegu. Ni blo pa spet nekih globokih pogovorov, da bi se o nekem liku pogovarjala, to pa ne. Tle mogoče bi blo še, loh bi blo še kej več, sigurno.	malo pogovora o družini	zgodnje izkušnje uporabnika	zgodnje izkušnje
SD2 I32	Ne, veš kaj je... dostkrat rečem, da se mi zdi, da me ta faks ni nč naučil, hkrat pa vidm pol kukr sam delujem in se pogovarjam tud z drugimi zaposlenimi, sam funkcioniram z mladimi, da sm dobil neke stvari, mogoče ne znam tako poimenovat strokovno, perspektiva moči, etika udeležnosti... al pa ne vem, ona čudežna palčka al pa sanje, tista lestvica, sej je dost stvari, al pa dogovor o sodelovanju tud, mogoče ne lih na tak način plastičen, ampak to je vse prisotno, sam mogoče sam zavestno, da ta znanja uporablam, ga nimam tega.	izobrazba na fakulteti	ravnanje z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje
SD2 I33	Ampak se mi zdi, da neko znanje mamo, čeprou, če gre za kšno tako težjo zadevo, se mi zdi, da ne no, da morš pač odstop. Znam bit tudud tak nemočen, pa rečt lej tukej pa jst rabm pomoč. Ne se zdej neki pretrgat, ker vse ne morš. Je tam tud drugih 30 fantov in, če bi se za enga raztrgu, kaj pa ostalih 30 ne. V tem smislu... se mi pa zdi, da smo dobil ene take povode, ene dobre temelje na socialnem delu, ampak tko... itak se je treba skos stalno izobraževat, prihajajo novi izzivi, nove stvari in jst mislim, da nikol nisi dovolj naštudiran, zmerej pride kej novga, tko, v tem smislu no.	izobrazba na fakulteti	ravnanje z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje
SD2 I34	Pa ja, pa se mi zdi, da vsekakor če js prepoznam, pa tko k si prej namignu, če se o tej stvari še kej pogovarjava pa tko, da prideš tud na ta nivo delovnega odnosa, se mi zdi zlo dobrodošla stvar, oziroma, jst bi reku na momente tud nujna. Da je včasih treba tist cilj, v tem primeru recimo šola, mogoče dat mal na stran, pa včasih se pogovorit o kšnih drugih zadevah, ker s tisto zadevo pol več rešiš.	opažanja vpliva družine	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
SD2 I35	V tem primeru recimo z očetom, al pa s telefoni, pač če odpravš telefone, da nima težav, da bi bil zasvojen, ampak s to uporabo telefonov, potem se mogoče šola reši na drugi strani. V tem smislu bi reku, da ja. To tud vpliva, tud moje videnje in njegovo.	iskanje vzrokov	medsebojno vplivanje	zgodnje izkušnje
SD2 I36	Včasih si tud ne upajo povedat fantje recimo, kje rabjo pomoč. Ker smo pač fantje preveč ponosni, ne znamo bit ponižni pa pokleknt pa rečt, evo tle bi rabu pomoč. Tipična moška lastnost...	strah pred pogovorom	delovni odnos	zgodnje izkušnje
SD2 I37	Uf, men je blo na daljavo zlo težko. Porabu sm tko... več sm mogu sebe dat, več energije. Sploh, če maš ti dijaka prvi letnik na drugi strani, s kerm nisi še vzpostavu tak odnos. Zdej, če sm se js recimo pogovarju s četrtim letnikom, sva se tko na ti pogovarjala, kukr mogoče zdej midva in mi ni blo treba dat tolk energije	porabljene več energije	razlike	primerjav a srečanj

SD2 I38	Tle v prvem sm mogu pa tud ful več dat, mogoče kšno dinamiko notr, tko. Ful bol... da sm na konc kr uno „oo marija“, a veš tko čist zmatran prideš. V živo je pa to mau drgač. Sicer tle je blo fino, ker sva se tud gledala, da še to izpostavljam na daljavo, je biu to dobr vidik. Prek telefona, prek Zooma... to Zoom je bla fina rešitev, k sm ga dejansko vidu in gledu njegove odzive, neverbalno komunikacijo.	pomembnost gledanja	neverbalna komunikacija	primerjava srečanj
SD2 I39	V živo je pa drugo, je pa bol tko se mi zdi, še bol sproščeno, še bol pristno. Tko... si nrđiš lepo tam čaj, greš na sprehod, debatiraš o čist drugih stvareh, ampak pol pridejo one stvari na dan. Sej, jst dostkrat nrđim take hitre pogovore in vprašam ful direkt, včasih pa sam pustim, pa se pol samo odpre, sej mladim morš dat včasih samo prostor, da se oni sami odprejo.	razvijanje pogovora	odprt pogovor	dejavniki sprememb
SD2 I40	Sam, da si z njimi pa to je to no. Tko, v tem smislu. tko, da to v živo je men, he-he, milijonkrat bolš, ampak ni pa izgovor zdej, aha, zdej smo pa v karanteni, na daljavo, to pa se mi ne zdi kul izgovor, da rečeš, ja pismo, zdej pa nisva mogla doseči cilja al pa nisva mogla tko delat. Ja ne, lej, maš to kar maš, to ti je na voljo, to izkoristi čim bolj v polnosti in čim bolš ne... je pa definitivno iz oči v oči top. Tle ni debate.	pomembnost osebnega stika	razlike	primerjava srečanj

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
SD3 I1	Nekaj pretirano se niso razlikovala, ubistvu edino to, kolko sva se z uporabnico na začetku dogovorile, mogoče kake 2-3 minute je bilo malo te prisotnosti več tam, da se snema. Drugač pa sva potem kar hitro prešle na teme, ki sva jih takrat obdelovale, tak da ni imelo nekega posebnega vpliva, sva se hitro sprostile.	ni bilo pretiranih razlik	razlike	primerjava srečanj
SD3 I2	Ne, pri tej uporabnici moram reči, ta uporabnica je tak zlo sproščena in komunikativna, odprta, tak da ni blo bi rekla tudi, kar se mene tiče, to kar sva mele namen o čem pač se je blo potrebno pogovarjat, o tem sva se pogovarjali, nisva teme zaradi tega al prilagajale zaradi snemanja, niti ni, da bi... pač jst sm prepoznala, da je gospa takšna kot je tudi sicer, ni bilo nič drugače...	nič drugače	razlike	primerjava srečanj
SD3 I3	Jst mislim, da njej je blo zdej v tem času pomembno to, da ima nekoga, s kom se lahko neobremenjeno pogovarja o vsebinah, ob katerih pač doživlja stiske in predvsem to, da je imela nekoga, komu lahko pove, komu lahko zaupa in tudi, da dobi nek feedback nazaj, neko potrditev tudi.	lahko govorila o vsem	odprt pogovor	dejavniki sprememb
SD3 I4	Mogoče, ko sva skupaj razmišljale, kaj lahko sama naredi, kako lahko sama naredi, je ubistvu to, da je ona tista, ki ima vpliv na svoje vedenje in posledično, da se nekaj spremeni. To zavedanje, no.. tak bi rekla.	kaj lahko uporabnica naredi sama	krepitev moči	dejavniki sprememb
SD3 I5	Ne vem zdej, nimam točno pogovorov v mislih, ampak skozi vsaki pogovor bi rekla, da se ne zakluči kar tak... da je neki zaključek oziroma neki dogovor pa, da uporabniki dobijo to, da so oni kompetentni. Da imajo moč in da zmorejo, to, da grejo ojačani, opolnomočeni iz pogovora, no... To.	zaključek in dogovor	krepitev moči	dejavniki sprememb
SD3 I6	Na začetku... bom rekla pri tej konkretni uporabnici ni blo potrebno veliko časa za vzpostavitev delovnega odnosa, bom rekla, gospa je zlo odprta, govori... je tudi prej že imela stik z drugimi strokovnimi delavkami pri nas, tak da nekaj ji ni blo to tuje in je hitro steklo neko sodelovanje, zaupanje	ni bilo potrebno veliko časa	začetek delovnega odnosa	dejavniki sprememb
SD3 I7	... tak, da.. ne vem no, tudi je sama poklicala, če je bila v stiski po telefonu, je tudi vmes sama poklicala. Lahko rečem, je bila zainteresirana, motivirana za sodelovanje in tudi aktivna v tem delovnem odnosu.	motiviranost in vključenost	delovni odnos	dejavniki sprememb
SD3 I8	Ne...ne, ne. Ampak je verjetno.. js bi rekla...zdej, če razmišljam zdej še o drugih uporabnikih, vsak posameznik je drugačen, različen, eni rabijo več časa, eni manj časa, pač ta uporabnica očitno... hitro zaupa, ne. Tak da, kar se tiče najinega odnosa, je meni blo to dobrodošlo, ni nujno, da je v vseh odnosih to okej.	hitro zaupanje	začetek delovnega odnosa	dejavniki sprememb
SD3 I9	Jst mislim... zdej mi mamo en kup teorije, tega vsega, kako in kaj bi naj. Ampak se mi zdi zlo pomembno, da mi strokovni delavci, da uporabniki pri nas prepoznajo, da smo tudi mi ljudje, da smo njim enakovredni, da nismo ... da smo ubistvu sodelavci v nekem procesu. Ampak ni samo teoretično... ampak da jim tudi to povemo, js jim tudi povem, midva boma skupaj, kolko bote vi zmogli, js sm tu za vas.	človeškost in enakovrednost	osebno vodenje	dejavniki sprememb
SD3 I10	Tak, da ta občutek skozi celi neki proces, bi rekla. Ta ideja, da smo skupaj, da smo enakovredni, pač to no, ne vem	enakovrednost	osebno vodenje	dejavniki sprememb

SD3 I11	No tudi, bi rekla, da vidijo mogoče kdaj, da rečem, ne vem, nimam odgovora na to vprašanje, bova pogledla. Jst dostikrat tudi poguglam, poguglamo pa skup pogledamo kake stvari. Pač ne vemo tudi mi vsega, js mislim, sej take male, drobne stvari, ki dajo nekaj več enemu odnosu.	socialni delavci niso vsevedni	osebno vodenje	dejavniki sprememb
SD3 I12	Ni samo tisto, da pridejo k nam, tudi na začetku se mi zdi pomembno, kak se mi predstavimo in kak jim mi predstavimo, kaj bomo skupaj z njimi počeli. Je potem... seveda pomembno vpliva za naprej. Oziroma js delam recimo na pomoči, torej pomoč družini, kamor so že... ne pridejo prvo k meni... je najprej že prva socialna pomoč, pa se tam že neki odnos vzpostavi, tak da sem jaz že druga al pa tretja do katere pridejo. Se pravi, pridejo že z neko izkušnjo od odnosa z nekom na centru do mene. To tudi včasih, recimo, ne vem... se vidi, ne. Ja tega mi pa tam niso povedali, tega mi pa niso tam tak predstavili... vsak je pač na svoje področje bolj usmerjen.	predhodna izkušnja delovnega odnosa	delovni odnos	dejavniki sprememb
SD3 I13	Ja, ja... pa tudi meni osebno je lažje zato, ker sem delala prej 10 let na področju ukrepov za zaščito otrok in je tukaj lažje, ker je to vseeno, to je sodelovanje. In to je prvenstvena naloga, ni jim pomoč, suport, ni tisto nadziranje, ki je blo pa prej. Meni je blo zelo težko to delati, ker jaz sem socialna delavka, usmerjena v pomoč in podporo in še vedno sicer je to lahko...	pomembno področje dela	delovni odnos	dejavniki sprememb
SD3 I14	tak, dve plati ma. Še vedno smo iskali možnosti za spremembe in možnost, da otrok vendarle ostane v družini. Čeprav mogoče po drugi strani pa je kdaj lahko ravno to blo ovira, ker bi moral že prej oditi, ne. Ampak v tistem primeru, v tisti situaciji pač imaš informacije, ki jih maš in se na podlagi tistega odločaš, ne. Še vedno verjameš v možnosti in iščeš variante, da vseeno ne rabi otrok iti iz družine, ker to je zadnje, ne.	pomembno področje dela	delovni odnos	dejavniki sprememb
SD3 I15	Ja, jaz nimam zdaj še neke zelo velike kilometrine, 13 let, ampak vidim to, da ni časa za neko evalvacijo, za samo refleksijo, ne. Na centru je tak, koledar je poln in so stvari, ne vem, odložiš telefon, te nekdo čaka pred vrati, se opravičiš, ker že itak zamujaš 5 minut, pride noter, ...zapisi, ker tam ta sistem je zelo... vse obremenjuje, vse je natempirano in ni časa, da bi z uporabnikom naredil neko evalvacijo, kaj šele samo refleksijo, da bi pri sebi iskal	velika obremenitev	pomanjkanje časa	dejavniki sprememb
SD3 I16	čeprav zdaj, ko se pogovarjama, jaz mislim, da... js se veselim vsakih malih, drobnih uspehov, tak bom rekla, ne. Vsakih malih stvari, ki jih moji uporabniki zmorejo premakniti. Pa jim tudi povem, pa si mislim, da pa morda pri kom je tudi, sem tudi jaz doprinesla kakšen delček k temu, da so zmogli drugače al ravnati, al videti drugače stvari, al se razbremeniti nekih strahov recimo, al pa obremenjujočih misli	pomembnost malih premikov	proslavljanje uspehov	dejavniki sprememb
SD3 I17	Da smo skupaj pogledali na zadevo z drugega zornega kota pa jim je to mogoče pomagalo. Pa tudi bom rekla, po tem, ko uporabnik recimo vidi pa reče: hvala vam, ko se zahvali, ko to ubesedi, je to neko tisto priznanje, da sem na dobri poti.	pomembnost malih premikov	Proslavljanje uspehov	dejavniki sprememb
SD3 I18	Se mi zdi, da v kakšnih primerih, ko se malo pogovarjamo o uporabnikovi primarni družini in načinih, al vzgoje al vzorcih nekih, ki so se pojavljali v družini, pol tak se hitro prepozna, da se to odraža tudi v njihovih življenjih. Ali sami isto ravnajo, ja, zelo se to prepozna no.	pogovor o družinskih vzorcih	iskanje povezav	zgodnje izkušnje
SD3 I19	Včasih je pa videti, da pa eni uspejo nekako te družinske vzorce iti prek, jih preseči in se sprašujemo, od česa je to odvisno, kaj je tu drugače pri teh, ki pa ne uspejo tega. Kak so opremljeni, kakšno moč imajo za to, da zmorejo iti stran oziroma jst se sprašujem, ali je to res, ali bo to trajno, al bo prišlo kdaj do tega, da pa bodo se vrnili in povzeli vzorce iz svoje primarne družine, ko ne bodo zmogli drugače.. ko bo prišlo do kakega kriznega dogodka v življenju pa bo jih, ne vem... na ta način	pogovor o družinskih vzorcih	odpornost	zgodnje izkušnje

SD3 I20	Pri sebi pa v nekem odnosu, jaz tudi podelim, recimo jaz pri svojih otrocih ravnam tako pa tako. Jaz poskušam to pa to, to ni recept, ampak lahko mogoče tudi vi poskusite kdaj na taki način, to se mi zdi, da podelim z njimi. Tudi uporabnim, če gre...da mi starš pove, da gre za nekaj, kar je otrok nekaj naredil narobe pa potem to uporabim doma, pa rečem: glej, lahko pride tudi do take situacije, kak boš takrat ravnal, da to tudi doma uporabim, ne.	izhajanje iz svojih izkušenj	osebno vodenje	zgodnje izkušnje
SD3 I21	Recimo, je pa bla situacija, ko sem delala še na področju ukrepov, sem imela eno družino, dve deklice in takrat pa moram reči, da mi je blo zlo težko, ker sem se tudi sama našla v tej vlogi sebe takrat in kaj sem jaz takrat doživljala v svoji družini in ubistvu mi je blo zlo težko... takrat sm mela pomoč, mislim, mam super sodelavke, s katerimi si lahko podelim pa razumejo pa me malo tudi mene opolnomočijo, ampak ne bi rekla, da je to bla, to je bla v tistem trenutku za mene ovira, ampak ko sem to presegla, sem lažje tudi razumela... te dekleti in z njima potem naprej gradila odnos	izhajanje iz svojih izkušenj	Strokovna podpora	zgodnje izkušnje
SD3 I22	Pač, smo se čutle na neki drugi ravni, al kak bi rekla. Pač se mi zdi, da družine naših uporabnikov nas nekaj zaznamujejo, nam dajo nekaj, na nas pa je potem, kaj bomo s tem. Bomo zmogli sami s tem al bomo rabli kako pomoč pri predelavi nekih stvari.	izhajanje iz svojih izkušenj	osebni stik	zgodnje izkušnje
SD3 I23	Ja, ja... s sodelavkami. Ki so tudi... dobro, najbolj z eno, ki mene pozna, tudi mojo družino oziroma zgodovino, tak bom rekla... in pa tudi primer je poznala, tak da je približno vedla, kaj me je potegnilo...	pogovor s sodelavkami	Strokovna podpora	zgodnje izkušnje
SD3 I24	Kdaj podelijo tudi sami, recimo, ko gre za kake vzgojne prijeme. Takrat je to je: "moj ata je tudi ravnal tak, moja mama je bla taka pa taka", prek tega, al pa...	pogovor o družinskih vzorcih	iskanje povezav	zgodnje izkušnje
SD3 I25	js tudi lažje razumem njih, je pomembno, da jaz vem, kak so pa oni odraščali, kak so bli oni kot otroci, tak da jaz tudi vprašam o njihovi družini, primarni. Pa tudi raziščem, kdo so, s kom so živeli, kje so živeli, kak so živeli, kdo so bratje, sestre, kak odnos so imeli, kak odnos majo zdaj, da malo...	pogovor o družinskih vzorcih	lažje razumevanje	zgodnje izkušnje
SD3 I26	ampak meni se zdijo te vsebine zlo zlo pomembne in zlo zlo premalo časa je, da bi ob taki količini, ob takem številu uporabnikov lahko res z vsakim šla v neko odkrivanje, to je škoda no... ampak pač, trenutno je tak.	pomembnost zgodnjih izkušenj	pomanjkanje časa	zgodnje izkušnje
SD3 I27	Ne vem, mislim, da sma... ja, njen sin je, mislim, da je eno leto starejši od mojega tak, da sma tu lahko kr izmenjale, ravno to kak omejiti telefon recimo, jaz rečem... mi.. pa druge elektronske naprave, tu mi mam pač neka pravila, sm rekla, mi mam taka pravila, lahko tudi vi poskusite s tem, je težko kdaj priti domov in reči "od danes naprej bo tako", ne.	izhajanje iz svojih izkušenj	osebni stik	zgodnje izkušnje
SD3 I28	Ampak pač, kak lahko postopoma to, kak sem jaz, kak smo pač mi zastavili, lahko tak poskusi, če ne bo šlo, da naslednji vidima, kak ji je uspelo pa potem naslednji se pogovarjama, ali je šlo, al bi kaj drugega poskusla, pač na ta način. Al pa tudi, ne vem zdej, če točno v teh dveh pogovorih, ampak gospa govori... ona mimogrede pove, kak sta bla, kak so bli njeni starši, kak sta se z bratom razumela, kak sta z bratom zdaj. Sploh to obdobje, ko je po 10. letu, zna biti zlo burno med sorojenci, pol pa ko so odrasli, se pa zlo dobro razumejo, pa tak je recimo tudi pri njej, ne.	raziskovanje	nenamensko vključevanje zgodnjih izkušenj	zgodnje izkušnje
SD3 I29	Ovisno v keru temi sma. Zdej če sma bol fokusirane na eno temo, se mi zdi, da tisto... okej, mogoče kdaj, če uspej si zabeležiti, da potem kasnej uporabim to, aha takrat ste rekli to tak.. zdej ne vem, mama možnost, da se več kej o tem pogovarjama, če se meni zdi uporabno, da bi lahko o tem kaj... Drugač pa tudi ne.	beleženje	uporaba zgodnjih izkušenj	zgodnje izkušnje

SD3 I30	To je to, kar sm prej rekla. Kake možnosti imajo naši uporabniki se sploh pogovarjati s kom o takih temah. Mogoče smo mi eni izmed edinih, s katerimi lahko podelijo pa s katerimi se lahko sploh pogovarjajo o tem in dobijo nekaj nazaj. Da tudi vidijo, ne samo kake grozne prijeme so meli starši, ampak, da jih osmislimo, zakaj.	pogovor o družinskih vzorcih	edini prostor	zgodnje izkušnje
SD3 I31	Kaj pa ona misli o tem zdaj, ko je odrasla, zakaj so takrat starši tak ravnali, da mogoče ni blo to samo... Najstniki tak mislijo, da so starši grozni in jim hočjo slabo s tem, ko jim prepovedujejo, ampak kasneje vidijo, ne ubistvu jih je blo pa strah za mene. Zdej, če prenesem, ko se pogovarjama z uporabnico.. vaše starše je blo takrat strah, tudi vas je zdaj strah za vašega sina in ni nujno, da vas vidi kot takšno, ki samo težite, dajte mu povedat: strah me je za tebe, zaradi tega ti ne dovolim. Tak, konkretno pol.	pogovor o družinskih vzorcih	krepitev razumevanja	zgodnje izkušnje
SD3 I32	Js mislim, da je to še nekaj, ko podelimo nekaj iz svoje družine, nekaj našega z nekom, to ubistvu samo poglobi, nadgradi ta odnos, da nekaj več, neko dodatno vrednost. In iz tega, kar uporabniki povejo, na tem lahko potem delamo, uporabimo pri delu, pri vsebinah	poglobitev odnosa	osebno vodenje	zgodnje izkušnje
SD3 I33	Se mi pa zdi, je tudi pomembno, da tudi neko vrednost dodatno, če strokovna delavka/delavec, podeli nekaj svojega. Se pravi, vsak nekaj doprinese svojega tudi, ne samo strokovnega, ampak tudi neki delček taki, ki potem bolj poveže no. Pa tudi ustvarja zaupanje.	dodana vrednost	osebno vodenje	zgodnje izkušnje
SD3 I34	Verjetno sama začetim s kom lahko podelim, oz s kom si želim, s kom sem pripravljena podeliti, ne razmišljam o tem, zakaj bom to zdaj podelila. Moj namen je ta, da vidijo en primer, kak se še lahko, s tistimi, ki se mi zdi, da mamo dober odnos, s tistimi podelim, ampak z mnogimi, lahko rečem z vsemi brez težav podelim	dober odnos	osebno vodenje	zgodnje izkušnje
SD3 I35	Ampak verjetno z enimi prej, z enimi pa malo kasneje, ko je že neko sodelovanje vzpostavljeno, ne glih na prvem pogovoru. Al pa tudi, ne vem od česa je odvisno, odvisno, kak se začetimo, al pa tega. Mislim, da dobro sprejmejo, ko vidijo, da sem tudi jaz mama, da imam tudi jaz kdaj težave pri vzgoji recimo.. jaz jim tudi povem, glejte vi ste v drugem odnosu z vašim otrokom kot zdej, tak kot sem jaz s svojim doma	izhajanje iz svojih izkušenj	osebno vodenje	zgodnje izkušnje
SD3 I36	Tudi meni kdaj en kup teorije in znanja ne pomaga, ker smo v drugem odnosu, druga relacija. Pa rečejo recimo: v šoli pa je priden, v šoli pa je vse super, zakaj v šoli lahko uboga, doma pa mene ne more in pol se o tem pogovarjamo...In takrat tudi jaz povem, da je učiteljica meni govorila o enem U., jaz doma njej o drugem U., zato, ker je to čist kontra bla slika.	razumevanje razlik	krepitev razumevanja	dejavniki sprememb
SD3 I37	Točno zaradi tega, ker so doma sproščeni, imajo drugo ozračje, drugi odnosi so... Ampak to z namenom, da bi uporabniki razumeli te odnose, kakšna je klima v šoli in kakšna je družinska klima, da je to ločeno in kaka so potem pričakovanja, ne... Zakaj, da se otroci doma tako varno počutijo, da lahko dajo vse ven.. To so teme potem, katere podelim in o tem se potem naprej pogovarjamo.	razumevanje razlik	krepitev razumevanja	dejavniki sprememb

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
U1 I1	Opazla sem, bila sta dost drugačna, bolj težka. Samo pol sem skontala, da vi to morate pisat in da bo to mal... Kaj naj rečem, nevem.	težja srečanja	razlike	primerjava srečanj
U1 I2	zbrala je tisto, ki imam, ki je najbolj mračna v mojem življenju. Ponavadi sva se enkrat pogovarjali o tem, pol smo šle pa na bolj pozitivne stvari. In pol spet mal nazaj smo se vrnile.	mračne teme	razlike	primerjava srečanj
U1 I3	Ja z namenom heh, se mi je zdelo.	namensko težje teme	razlike	primerjava srečanj
U1 I4	Ja tko, ko včasih manjkam, tko ful, in potem pač zakaj manjkam. Zjutraj imam te težave bolj, depresija pa te stvari. In o tem sma se pogovarjali, potem o šoli, problemih v razredih.	pogovor o problemih	raziskovanje	dejavniki sprememb
U1 I5	Ja zdej pač to gre, boljše in boljše. Zdej ne vem, kje sem, ker hočem narediti še te psihološke teste in bomo vidli, do kje sem, glede psihičnega zdravja in tko naprej. Ker je ful stvari ošškodovanih. Koncentracija, motorični refleksi, delovni spomin.	zanašanje na psihološke teste	sodelovanje z zunanjimi institucijami	dejavniki sprememb
U1 I6	In tko mam ful težave z jezo včasih, ne morem kontrolirat. Ne vem, do kje sem, gre pa na boljše. Nisem tam, kjer sem bila v preteklosti.	težave z jezo	pogovor o čustvih	dejavniki sprememb
U1 I7	To, ko sem bila na psihiatrični bolnišnici so naredili teste in sem izvedela, kajje težava, potem je še na listu pisal, so mi tam psihiatri povedal.	razlage težav	sodelovanje z zunanjimi institucijami	dejavniki sprememb
U1 I8	Ja na začetku je bilo tko, bolj, nismo se še tako poznali, ni bilo tako normalno, odprto. Zdaj se lahko z njo pogovorim o vseh težavah.	na začetku težko odpreti	začetek delovnega odnosa	dejavniki sprememb
U1 I9	Pogovarjanje pa karakter, so se nama zblížali. S časom to pride.	pogovor in bližina	pomembnost časa	dejavniki sprememb
U1 I10	Skos, ko smo se pogovarjale, sem bila sproščena, pozitivno razmišljala, nisem prehitevala v določenih situacijah, stop, najprej razmisli.	sproščenost	delovni odnos	dejavniki sprememb
U1 I11	Ja, tut nasvete, vse.	nasveti	delovni odnos	dejavniki sprememb
U1 I12	Pomagalo je to, da jaz sem bila v bivšem razredu najstarejša, ker sem bila polnoletna, vsi so bili mljaši od mene in je bil problem način razmišljanja. Jaz nisem klepetala pri pouku, sem bila bolj mirna, oni so pa ta skos delal in mene je to zlo motilo.	pogovor o problemih	sprememba pogleda	dejavniki sprememb
U1 I13	In pri tem mi je najbolj pomagala, semi mela ful velik težav, to nisem mogla držati v sebi, ker mi je še meni bilo slabše, tut z njimi se nisem mogla kregat in sem bila na sredini. Ful mi je pomagala.	pogovor o problemih	olajšanje	dejavniki sprememb
U1 I14	Bolš, kot z mojo mtko, ko se z njo pogovarjam sem ful sproščena, razume me enostavno, ker je bila ona tut mlada, ful mi pomaga, nevem.	sproščenost, razumevanje	delovni odnos	dejavniki sprememb
U1 I15	Ja tut, ker mi je zdej oče bolan, pogosto sprašuje.	očetovo zdravje	pogovor o družini	zgodnje izkušnje
U1 I16	Ja, včasih tko. Nvem, ko imam nek problem z mtko, sem ona opazi, da sem jezna. Ampak bolj redko, zdej, ko mi je oče bolan, ker je imel nesrečo, bolj ona sprašuje.	problemi v družini	pogovor o družini	zgodnje izkušnje

U1 I17	Zdej v zadnjih časih takšnih težav nismo imeli, zadnje leto. Avgusta prejšnje leto so bila take težave, preden sem šla v bolnico, skreganje, predvsem zaradi moje depresije. In potem sem šla v bolnico, en mesec me ni bilo doma in pol so se te stvari počasi nehale, zdej ni več takšnih prepirov.	problemi v družini	pogovor o družini	zgodnje izkušnje
U1 I18	Ja, dosti je drugače, v živo mam maske, na ZOOM-u nimamo, včasih kaj ne dela, v živo je precej boljše, čeprav je maska.	boljše v živo	osebni stik	primerjava srečanj

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
U2 I1	Mogoče so bla mau bol uradna zaradi tega, ker sva pač vedla, da se snemava. Nisva tok po domače vsega govorila pa mogoče ni blo tud tok sproščeno kot bi blo brez, da bi snemala. Drgač pa dost podobno.	bolj uradno	razlike	primerjava srečanj
U2 I2	Ja, ja. Kšne so ble ja, ampak, drgač pa... mislim, bla je kšna tema sm pa ke. Drgač pa niti ne	podobne teme	razlike	primerjava srečanj
U2 I3	Mogoče bi s strani šole kej... recimo, glede ocen al pa kej tazga, je blo mogoče mau bol podrobno.	bolj podrobno	razlike	primerjava srečanj
U2 I4	Ja, mogoče mi je S pomagu pri kšnih problemih, k nism vedu, kaj bi naredu, mi je recimo dal kšno tako rešitev k je čist očitna bla, ampak je jst pač nism vidu...zaradi tega...	pomoč pri problemih	razširitev pogleda	dejavniki sprememb
U2 I5	al pa ne vem, k sm sam nekomu povedu, men je blo pol ful lažje.	lažje, ko povedal	prostor za pogovor	dejavniki sprememb
U2 I6	Mogoče, da sm vedu, da mam nekoga k mi je prpravljen pomagat tud, če mi ni najbl tko.	pripravljenost pomagati	delovni odnos	dejavniki sprememb
U2 I7	Medtem k sm govoru, je blo mogoče kej mau čudn. Mau... ampak pol, k pa pogledam nazaj pa ubistvu dobr, da dejansko mam koga, k mu lahko zaupam.	zaupanje	delovni odnos	dejavniki sprememb
U2 I8	Ja, da se mau tko čudn počutš glede tega, ker ne veš, če majo tud ostali take probleme, al si ti edini. A si ti neki posebn, al čudn..	primerjava z drugimi	delovni odnos	dejavniki sprememb
U2 I9	Hmm. Mogoče... je kt prjatla... ampak useen tud mau bl, kt da je on starejša oseba. Ne glih tko kt vrstnika – prjatla, ampak bol prjatu med nekom, k je starejši od tebe. Ampak še zmer tak bl prjateljski odnos.	prijateljski odnos	delovni odnos	dejavniki sprememb
U2 I10	Ja, ne vem, da ni use tko uradno, da se lahko tud kej pohecem z njim, da si loh odprt pred njim, da ne rabš met take maske gor, k recimo pred profesorji...	sproščenost	delovni odnos	dejavniki sprememb
U2 I11	Ubistvu zde se ne spomnem, da bi bla kakšna taka stvar, k mi ne bi bla v redu... vedno je blo fajn.	vse v redu	delovni odnos	dejavniki sprememb
U2 I12	Mislim, da so ble ene teme glede tega, ja, če sm meu kšne probleme z družino al pa kej tazga. Drgač pa niti ne. Mogoče kakšna tema, kakšne sm meu ocene v osnovni šoli, drgač pa ne.	malo pogovora o zgodnjih izkušnjah	pogovor o družini	zgodnje izkušnje
U2 I13	Ne, sva se tud pogovarjala glede tega za nazaj. Če sm meu u preteklosti kšne probleme.	pogovor o problemih	problemi v preteklosti	zgodnje izkušnje
U2 I14	Mogoče mau težko zaradi tega, k še nism nobenmu drugmu nikol povedu za te probleme. Ni blo najbolj preprosto.	težko pogovorjati	prvi pogovor	zgodnje izkušnje
U2 I15	Ja, pol je blo še zmerom mau tistga občutka, kaj si bo mislu o men, k sm mu zde to povedu, ampak je blo pa tud zlo lažje, k sm nekomu povedu.	ustvarjanje mnenja	delovni odnos	zgodnje izkušnje
U2 I16	Ja, mogoče, k mi je pol on povedu, da to... al recimo, ne bi smel gledat kot tok grozn, al pa mi je pomagu spremenit pogled na to. Pol ni blo več te jeze, al pa žalosti zaradi tega, kar se je zgodil.	manj močni občutki	sprememba pogleda	zgodnje izkušnje
U2 I17	Ja tko, umirjeno... prijateljsko, kt nekdo, ki sočustvuje s tabo in nima nič proti teb, ampak samo tko, bi ti hotu pomagat.	sočustvovanje	delovni odnos	zgodnje izkušnje
U2 I18	Ne vem, sprejel sm njegovo mnenje, ampak ... bil sm vesel, da mam večji vpogled na vse to. Čepru nism spremenil svojga mnenja.	izmenjava mnenj	sprememba pogleda	zgodnje izkušnje
U2 I19	Mogoče. Mogoče se je najin odnos zaradi tega poglobil, ker sm ugotovil, da sm mu lahko zaupal.	poglobitev odnosa	delovni odnos	zgodnje izkušnje
U2 I20	Pa se je tudi povečal občutek, da si razumljen? Da te nekdo razume? Mislim, ja.	razumljenost	delovni odnos	zgodnje izkušnje

Priloga 3: Osnovno kodiranje intervjujev po opazovanju

Primerjava srečanj

Razlike

- Težja srečanja (U1 I1)
- Mračne teme (U1 I2)
- Namensko težje teme (U1 I3)
- Bolj uradno (U2 I1)
- Podobne teme (U2 I2)
- Bolj podrobno (U2 I3, SD2 I2)
- Sproščenost ob snemanju (SD1 I1)
- Daljša in manj sproščena srečanja (SD2 I1)
- Porabljene več energije (SD2 I37)
- Pomembnost osebnega stika (SD2 I40)
- Ni bilo pretiranih razlik (SD3 I1)
- Nič drugače (SD3 I2)

Osebni stik

- Boljše v živo (U1 I18)

Tematike

- Družinska tematika (SD1 I2)

Snemanje

- Podoben potek (SD1 I3)

Podobnosti

- Isti postopek (SD2 I3)
- Prikaz opravljenega (SD2 I4)

Neverbalna komunikacija

- Pomembnost gledanja (SD2 I38)

Področje sodelovanja

Organizacija

- Urniki, učenje in organizacija časa (SD2 I5)

Družinska situacija

- Posebne potrebe v družini (SD2 I6)

Dejavniki sprememb

Raziskovanje

- Pogovor o problemih (U1 I4)

Sodelovanje z zunanjimi institucijami

- Zanašanje na psihološke teste (U1 I5)
- Razlage težav (U1 I7)
- Pedopsihiater (SD1 I11)

Pogovor o čustvih

- Težave z jezo (U1 I6)

Začetek delovnega odnosa

- Na začetku težko odpreti (U1 I8)
- Počasno vzpostavljanje (SD1 I18)
- Varnost in zaupnost (SD1 I19)
- Težke teme, preverjanje (SD1 I21)
- Obojestranskost (SD1 I22)
- Gradnja zaupanja (SD2 I13)
- Potrebno veliko časa (SD2 I14)
- Ni bilo potrebno veliko časa (SD3 I6)
- Hitro zaupanje (SD3 I8)

Pomembnost časa

- Pogovor in bližina (U1 I9)
- Velika obremenitev (SD3 I15)

Delovni odnos

- Sproščenost (U1 I10, U2 I10)
- Nasveti (U1 I11)
- Sproščenost, razumevanje (U1 I14)
- Pripravljenost pomagati (U2 I6)
- Zaupanje (U2 I7)
- Primerjava z drugimi (U2 I8)
- Prijateljski odnos (U2 I9)
- Vse v redu (U2 I11)
- Zaupanje, vztrajnost (SD2 I8)
- Ohranjanje stika (SD2 I15, SD2 I21)
- Gradnja zaupanja (SD2 I16, SD2 I18)
- Vztrajnost, vlaganja energije (SD2 I17)
- Motiviranost in vključenost (SD3 I7)
- Predhodna izkušnja delovnega odnosa (SD3 I12)

- Pomembno področje dela (SD3 I13, SD3 I14)

Sprememba pogleda

- Pogovor o problemih (U1 I12)

Olajšanje

- Pogovor o problemih (U1 I13)

Razširitev pogleda

- Pomoč pri problemih (U2 I4)

Prostor za pogovor

- Lažje, ko povedal (U2 I5)
- Občutki, obrambe (SD1 I8)
- Brez občutkov krivde (SD1 I9)

Učni uspeh

- Ocene kot motivacija (SD1 I4)
- Prezemanje odgovornosti (SD1 I5)

Viri moči

- Reševanje konfliktov (SD1 I6)

Premik od drugih k sebi

- Srečanja s SD (SD1 I7)
- Akcijski načrt (SD1 I12)
- Globlji pogled vase (SD1 I17)

Krepitev duševnega zdravja

- Ozaveščanje (SD1 I10)

Humor

- Sproščenost (SD1 I13)

Uporaba pripomočkov

- Kartice počutja (SD1 I14)
- Več tistega, kar deluje (SD1 I15)

Ohranjanje stika

- Ni dovolj časa (SD1 I16)

Osebno vodenje

- Ranljivost SD (SD1 I20)

- Človeškost in enakovrednost (SD3 I9)
- Enakovrednost (SD3 I10)
- Socialni delavci niso vsevedni (SD3 I11)

Delo socialnega delavca

- Vztrajnost, vlaganje energije (SD2 I7)

Relativnost definicij uspeha

- Neuspeh na enem področju in uspeh na drugem področju (SD2 I9)
- Osebni, duhovni in športni razvoj (SD2 I10)

Prepoznavanje sprememb

- Prepoznavanje uporabnika (SD2 I11)

Delo na daljavo

- Težko prepoznavanje socialnega delavca (SD2 I12)

Korektivna čustvena izkušnja

- Pogovor, strogost (SD2 I19)
- Branje situacije (SD2 I20)

Osebni stik

- Pristen stik (SD2 I22)

Odprt pogovor

- Opažanja vpliva družine (SD2 I28)
- Razvijanje pogovora (SD2 I39)
- Lahko govorila o vsem (SD3 I3)

Krepitev moči

- Kaj lahko uporabnica naredi sama (SD3 I4)
- Zaključek in dogovor (SD3 I5)

Proslavljanje uspehov

- Pomembnost malih premikov (SD3 I16, SD3 I17)

Zgodnje izkušnje

Pogovor o družini

- Očetovo zdravje (U1 I15)
- Problem v družini (U1 I16, U1 I17)
- Malo pogovora o zgodnjih izkušnjah (U2 I12)

Problem v preteklosti

- Pogovor o problemih (U2 I13)

Prvi pogovor

- Težko pogovarjati (U2 I14)

Delovni odnos

- Ustvarjanje mnenja (U2 I15)
- Sočustvovanje (U2 I17)
- Poglobitev odnosa (U2 I19)
- Razumljenost (U2 I20)
- Strah pred pogovorom (SD2 I36)

Sprememba pogleda

- Manj močni občutki (U2 I16)
- Izmenjava mnenj (U2 I18)

Tukaj in zdaj

- Poznavanje konteksta (SD1 I23)
- Orodje (SD1 I25)

Preverjanje

- Orodje (SD1 I24)
- Previdnost (SD1 I29)

Tišina

- Podpora ob pripovedovanju (SD1 I26)

Travmatične izkušnje

- Podpora ob pripovedovanju (SD1 I27)

Nevarnost

- Lastna izkušnja (SD1 I28)

Dvojnost

- Vir moči/potreba po pogovoru (SD1 I30)

Varen odnos

- Potreba po pogovoru (SD1 I31)
- Nenamerno razkrivanje (SD1 I36)

Strokovna podpora

- Nemoč (SD1 I32)

- Ne moreš izogniti (SD1 I33)
- Samoodkrivanje (SD 1 I40)
- Sodelovanje (SD1 I41)
- Iskanje pomoči (SD2 I29)
- Izhajanje iz svojih izkušenj (SD3 I21)
- Pogovor s sodelavkami (SD3 I23)

Škodovanje

- Težko delo za SD (SD1 I34)
- Ni rasti (SD1 I35)

Opremljenost SD

- Premalo znanja (SD1 I37)
- Premik k človeku (SD1 I38)

Spoštljiv zaveznik

- Premik k človeku (SD1 I39)

Zgodnje izkušnje SD

- Izhajanje iz svojih izkušenj (SD2 I23)

Zgodnje izkušnje uporabnika

- Opažanja vpliva družine (SD2 I24)
- Želja po več vključevanja (SD2 I26)
- Malo pogovora o družini (SD2 I30, SD2 I31)

Medsebojno vplivanje

- Sprotno opažanje (SD2 I25)
- Iskanje vzrokov (SD2 I35)

Korektivna čustvena izkušnja

- Opažanja vpliva družine (SD2 I27)

Ravnanje z zgodnjimi izkušnjami

- Izobrazba na fakulteti (SD2 I33)

Pogovor o zgodnjih izkušnjah

- Opažanja vpliva družine (SD2 I34)

Iskanje povezav

- Pogovor o družinskih vzorcih (SD3 I18, SD3 I24)

Odpornost

- Pogovor o družinskih vzorcih (SD3 I19)

Osebno vodenje

- Izhajanje iz svojih izkušenj (SD3 I21, SD3 I35)
- Poglobitev odnosa (SD3 I32)
- Dodana vrednost (SD3 I33)
- Dober odnos (SD3 I34)

Osebni stik

- Izhajanje iz svojih izkušenj (SD3 I22, SD3 I27)

Lažje razumevanje

- Pogovor o družinskih vzorcih (SD3 I25)

Pomanjkanje časa

- Pomembnost zgodnjih izkušenj (SD3 I26)

Nenamensko vključevanje zgodnjih izkušenj

- Raziskovanje (SD3 I28)

Uporaba zgodnjih izkušenj

- Beleženje (SD3 I29)

Edini prostor

- Pogovor o družinskih vzorcih (SD3 I30)

Krepitev razumevanja

- Pogovor o družinskih vzorcih (SD3 I31)
- Razumevanje razlik (SD3 I36, SD3 I37)

Priloga 4: Kvalitativna analiza fokusnih skupin

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorij a	Kategorij a
Fo2 SD1	Prva stvar: izkušnja spoštovanja. Pač tle mislim, da je to glavna osnova, kjer začnemo, ker pač, če človek ma filing, da ga ne spoštujemo, da ga ne bomo poslušal, sledil ciljem, k jih ma on sam zase, k pač uporabnik, uporabniki vejo realno sami zase najbolj, kaj rabjo. Kaj jim ustreza in kako	začeti z izkušnjo spoštovanja	spoštovanje	dejavniki spremem b
Fo2 SD2	in, če mi pridemo zraven z nekimi idejami o svojem... pač, ja sej jst mislim, da je neizogibno, da ne bi mel nekih svojih idej, kako bi lahko človeku pomagal, ampak ljudje sami zase zlo dobr vejo, kaj rabjo in mislm, da je taprva stvar to, da jih poslušamo, da jih spoštujemo, da sledimo temu	umik lastnih pričakovanj	spoštovanje	dejavniki spremem b
Fo2 SD3	Pa mislm, da paše notr vanjga še kej družga kokr samo to, da nismo mi oni k vemo, k bomo dajal navodila, kaj je treba nardit. Ampak velikrat te ljudje, k pridejo k nam, mislm, da majo zlo mal izkušenj, da bi dejansko bli spoštovani. In sploh na področju, kjer majo težavo.	ne dajanje navodil	spoštovanje	dejavniki spremem b
Fo2 SD4	Tko, da ja, taprva stvar, k pomaga h temu, da se sploh odnos začne gradit, kaj šele pol neke spremembe dogajat, je zihr to, da pač se do človeka obnašaš kukr, da je človek, ne problem, številka, neki kar je treba pač rešt, zapakirat in končat zadevo.	uporabnik je človek	Delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD5	Ja, se strinjam s tem... s tem, da mogoče ni že tko na prvo žogo, da ti odločaš neki, da ne vrjameš neki, da ne bo šlo, da to ni možno, da to ni realno, ampak čeprav je to teb tko what, kakšna ideja, pač, da probaš vseen nekaj verjet, da to se da nrdit in pač probat it nekaj s tem, da uporabnika pač podpreš in tud njegove neke vire moči, k jih že on vid in pač misl, da mu lahko pomagajo, da jih samo probaš ti okrepit in pač it s tem naprej.	podpiranje uporabnikov	spoštovanje	dejavniki spremem b
Fo2 SD6	Mogoče prvotno sploh to, da jim povemo, kakšne so njihove možnosti. Včasih pač pridejo na center pa rečejo: to je moj problem in nč ne vejo, kako naprej. Mogoče tud to, kakšni so zunanji dejavniki, kam vse se lahko vključijo, da potem res niso sami in pač majo neko podporo, da lahko gradijo naprej.	kakšni so zunanji dejavniki	informiranje	dejavniki spremem b
Fo2 SD7	Men se zdi, da je ful pomembn, da dejansko gradimo odnose s človekom, ker tle pride in spoštovanje in varnost in te zadeve zraven. Js delam na področju zasvojenosti, na področju harm reductiona in je to stvar, recimo pr naših uporabnikih ful ful ful pomembn, da vejo, da pač okej je, če pač relapsaš	pomembna gradnja odnosa	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD8	. Ni panike, mi bomo še zmeri tuki in še zmeri pač nisi ti fail, pač del procesa, noben ni linearn a ne, pač okej gremo naprej	ostajanje v odnosu	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD9	da se ljudi posluša, da se jih upraša, kaj rabjo, kaj želijo, kaj vidjo oni mogoče kot neke možne rešitve, če pač so na točki, da so že razmišlal o tem, al pa da so že kje iskal pomoč itd. Men se zdi res ful osnovna stvar, da se pogovarjamo z ljudmi kot z ljudmi.	poslušanje	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD10	Ne da hitimo, ne da pametujemo, ne da vnaprej ful neke svoje ideje mečemo, k so lahko čist kt da bi v kitajščini govorl s folkom a ne.	počasno delovanje	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD11	Jim poveš, da si tm ubistvu za njih, da jim nudiš oporo, ubistvu tud s svojo govorico telesa jim pač nekako daješ povratne vibracije, da si tam z njim, da ga čutiš, ne da je že tak nek odklonilen odnos do njega	opora	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD12	. Da mu pustiš, da ima možnost, da pove, kar mu leži na duši, se mi zdi, da že s tem dovolj, pač že marskej lahk nrdimo.	odprtost	delovni odnos	dejavniki spremem b

Fo2 SD13	Dost časa, men se zdi to ful pomembn. Pač učasih je to ful velik izziv, se mi zdi, pr našmu delu, ampak, da mam dost časa, da ne hitimo naprej, da ljudi tud ta čist nek osnovni dogovor sodelovanja kok mam časa, kaj lohka dons nrdimo, kdaj se lohk naslednič srečamo in to... ampak res to, da ne hitimo, uno gledamo na uro, že sam s temi kretnjami plus to, da: ja, ja, ja, okej okej, ampak to pa ni predmet debate, gremo naprej, zdej, kaj bi bla nasledna stvar za zrihtat	pomembnost časa	pomanjkanje časa	dejavniki spremem b
Fo2 SD14	k je problem zlo realn, da zlo velikrat šponamo na nekih teh logističnih tp, tp, tp, to pa to mormo narest po teh pa teh korakih in pol pa bojo stvari zrihtane. Ajde, sej pr kšnih, bl administrativnih stvareh to ni nujno tok sporno, ampak men se zdi ful pomembn, da če jst recimo k s kšnimi uporabniki rešujem sam tole vlogo za socialko pa mi razlaga zraven: ja pa veš, js mam plesniv jogi, ker spim tm pa tm. Js si tud za to uzamem cajt, men se zdi to ultra pomembn, ne da bi rekla: aha ja okej, prou, plesniu jogi maš, boli me ku*ac.	pomembnost časa	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD15	Ja men se zdi to najbolj pomembno, k si rekla, da se res z ljudmi pogovarjaš kot, da so tebi enakovredni ljudje in da nimaš skos nek ta odnos strokovnjak-uporabnik	enakovrednost v odnosu	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD16	ampak, da si pač probaš čimbl pač ga poslušat, ne vem, jst velikrat uporabm to, da povem tud kej o sebi, da sva bol na eni isti valovni dolžini in, da ja pač nimaš že od začetka nekega tega predsodka, kako pač ne bo šlo in ne gre nič, ampak pač daš možnost človeku, da se pogovarja, da res skupi razvijata tud neke te teme	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD17	ja poveš tud kej o seb, se pogovarjaš s človekom kokr, da je človk. Js mam ta luksuz v šoli, da mi ponavad ni treba hitet, ker vem, da bom te otroke, k pridejo k men, še videvala večinoma, pač do konca šolskega leta. In si lahko privoščim to, da ne rabm pač, zdej oni enkrat pridejo h men, v tej uri morva zdej zrihtat to, da maš ti enko pr kemiji, dejmo dejmo, hitro hitro, ne	enakovrednost v odnosu	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD18	Razn, da po mojih izkušnjah se zlo velikokrat zgodi, da če si prpravljen jih poslušat, pogruntaš, da načeloma je ne vem, enka pr kemiji oz. tisto, zaradi česar so tega otroka napotil h teb, en mejhn, obrobni problem in, da obstajajo zaniga dost bolj pomembni problemi in ko te rešuješ, se pol pač rešjo posledično, brez, da bi se prou zlo posvečal tistmu, zarad česar je kao pršou, tud te	poslušanje	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD19	Tko, da ja, jst si prvoščm luksuz tega, da nikol ne začnem kao: ej, aha, to je zdej tvoj problem, dejva se tega lotit. Vedno si uzamem cajt, vsaj prve parkrat, se samo pogovarjat. Se spoznavat, se začutit, ne vem, kako zdej to razložit, ampak ja, se začutit. To je tud en ful pomembn del tega, da se odnos vzpostavi	pomembnost časa	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD20	Humor, mislm, da je tud ena taka pr men strašno uporabna stvar. Da tud ta človk tebe začut kot človeka, kot nekoga... mislm ne vem, eni majo predsodke v smislu, ej kaj mi bo zdej ta tuki pametvala, eni majo neka pričakovanja, kokr zdej sm pa pršu sm in ona mi bo rešla svet... enih je kr mal strah, tko različno je.	humor	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD21	In jst se vedno potrudm, da tud mene začutjo pa zagledajo kot ja... pač, seveda sm strokovnjak in tuki sm, da ti pomagam, ampak to ne pomen, da sm al policaj, al nek vsemogočni bog. Pač dejva skupi neki nrdit, v tem smislu	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD22	Men se zdi ful pomembn, men se zdi ful velik izkaz spoštovanja to, da če nečesa ne vemo, tud to povemo. Men se zdi to ful pomembn, da ne fejkamo, ja mi pa zdej tle vse obvladamo. Men se dostkrat zgodi, da česa ne vem, jeb*ga, pač nism enciklopedija na dveh nogah	izražanje neznanja	delovni odnos	dejavniki spremem b

Fo2 SD23	Men se zdi to ful spoštljivo pol do ljudi, al pa tud, da skomuniciramo kšne stvari, k nas v odnosu, al k jih opazmo, al k nas ful zmotjo. Recimo, da ne prenašamo naprej nekih frustracij v odnosu, če mislmo, da ma uporabnik nek ful slab filing, al pa, da je nesramn do nas. Pač te stvari je ful pomembn skomunicirat zato, da loh kvalitetno delamo naprej	odprta komunikacija	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD24	In kvalitetno delo je spoštovanje za moje pojme. In je ful pomembn to... ker to je tud točno del tega, da se pogovarjamo kokr s sočlovekom. To je stvar, k ni specifična za naše delo, ampak nasploh za kakršne kol odnose, v kere vstopamo	kvalitetno delo	strokovnost	dejavniki spremem b
Fo2 SD25	Pa tud neko to spoštovanje mej in hkrati tud postavljanje nekih svojih, oz. tko, da smo cel cajt pozorni, kaj se nam dogaja. Kaj nam je kul, kaj nam ni kul, da kar lahko rešmo v nekmu odnosu z uporabnikom, se prav, da neki jasno skomuniciramo	postavljanje meja	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD26	Če je neki, kar projeciramo, karkoli, da mi poiščemo pol neko intervizijo, supervizijo, zarad tega, da ne prenašamo tega na odnose z uporabnikom. Da ne kasira on zarad nekih naših notranjih filingov, k nimajo dejansk veze z njimi direkt.	skrb zase	intervizija, supervizija	dejavniki spremem b
Fo2 SD27	Jst ubistvu zdej, k sm poslušala, sm ugotovila, da pr nas, k delam v socialnovarstvenem zavodu, pomoje, če bi uprašu uporabnika, bi ti reku sam že to, da nek zaposlen ne ponižuje in zajbava v glavo zarad tega, k pač so taki odnosi, da je tko uno že	človeškost	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD28	mislm, sploh ni več ta nek človeški odnos, ti nisi človek-človek, ampak se tok vid ta podrejenost-nadrejenost, da je že res to samo, ti se usedeš in nekoga poslušaš več kt 5 minut in umes ne zapisuješ in delaš 10 drugih stvari, k pač maš na tistem spisku za nrdit dones, je pomoje že tko ful velik izraz enega spoštovanja	človeškost	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD29	Al pa, da nrđiš kej mim tega spiska tvojih opravil in ne vem, nrđiš kej tko, greš ne vem ekstra z njim nekam, pač tko neke take res človeške stvari no. To se mi zdi tak, tud za gradit nek odnos s komerkoli.	dodatno delo	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD30	Pa zapomnt si, kaj ti povejo, to je tud tko, kokr se sliš kao samoumevno, ampak ja, da si kej zapomneš. Da pol kej ekstra nrđiš, ne vem, ful banalen primer, zadnjič je blo z enim fantkom sva se neki pogovarjala in pol je blo kao, ja ukulele ha-ha in jst sm rekla, ja naslednjič ga prnesem pa boš sprobou, ker ga mam in nasledn tedn sm ga mela in njemu je blo tko uno, on je že pozabu umes, da pač sm mu rekla, ker je blo pač by the way, ampak to je blo pol vau, ful dobr ne. Najbl možna banalna stvar, ampak ja... poslušat, zapomnt si in pol neki nrdit, kar načeloma nima veze s tem, zakaj je ta človk pršu k teb.	spomin	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD31	Men je blo to vedno... mislm, fajn, nikol mi ni blo težko to počet, nikol mi ni blo neprijetno, ubistvu mi je blo to fajn ponucat, ko... sicer vedno poudarjam, ej pr men je blo tko, ni nujno, da to vela zate, ampak ne... ja, to se mi zdi ful uporabna stvar in načeloma sm prpravljena zlo velik stvari svojih osebnih nekih zgodb podelit, če je kontekst tak, da pašejo notr.	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD32	Men tud svojih osebnih izkušenj ni težava podelit s svojimi uporabniki, ne vzbuja v men neprjetna čustva pa se mi zdi, da tko sam še nekaj vzpostaviš odnos z uporabnikom na osebni ravni.	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD33	Ja, men je to ena od najboljših teh... ful se poslužujem tega in mi je ful prijetno, s tem ful rada vzpostavm nek odnos, še posebi tko, če nekoga srečam prvič in tko.. dejva zdej delat osebni načrt in je tko ful uno, dej mi povej vse o sebi	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD34	Ne morm ti povedat vse o sebi kr nekomu in zato mi je ful dobr, pa ne vem, tud če so neke take banalne mejhne stvari al pa pač, če se res nek tak pogovor, odnos ustvar pa pač zaupam tud mogoče kej tko kej	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki spremem b

	globljega, kej tko... ampak ni mi nikol neprijetno al pa kej, oz. najbrž, če bi mi blo, ne bi tega nrdila.			
Fo2 SD35	Js, js sm točen to hotla rečt, da men, kadar delim stvari, mi je vedno prijetno, ampak pazm v prvi vrsti tle nase, da mi je prijetno. Pač ne da delim neke stvari, da bi jih mogla, pa mi jih ni kul šerat, al sam zato, ker je to ful pomembn del odnosa	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo2 SD36	Men se zdi, da pač itak začutiš, kdaj je neki primerno, pa kdaj ne. Jst se dost ukvjam s tem, kere stvari so pr posameznem uporabniku/uporabnici... bl precenjujem, a je neki, kar šeram, lahko zaniga al pa zanjo tud koristno na nek način ane	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo2 SD37	Se prav, rečmo, če dam zdej ful banaln primer: pr nas na področju drog je čist okej, če šeramo mi svoje izkušnje z drogami, ampak na način, da lahko spodbujamo tud recmo skoz to nek harm reduction, al pa da znamo ful povedat, da jou, štekam, da ne govorim nekih stvari čist na pamet pa nikol v lajfu nism skadila niti pol jointa recimo. To je pr nas tem mladim, s kerimi delamo, ful recimo pomembn pa tud neka ta sproščenost in iz tega pol tud lažje odnos	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo2 SD38	Ne bom pa zdej, če me bo kdo sprašvou: kaj pa si vse probala od drog, začela kr seznam govort sam zarad tega, k me je človk to vprašou. Če ne vidm nekega smisla, da neki šeram, ne bom tega delala, ker to bo šlo popolnoma čez moje meje, ne bo mi prijetno, plus oseba al najin odnos al najino delo nima čist nobenga plusa za to. Tko, da ja, men se zdi bl vprašanje, kdaj nam je prijetno, kdaj nam je kul to. Čeprou je ubistvu dobr vprašanje, ker lohka gremo zlo hitr čez kšne stvari, sploh, če so kaki	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo2 SD39	No men se zdi tud ful pomembno, ker včasih začnejo pol, ne vem... te delavnice, k sm jih js znala delat ala preventiva z mladimi, sploh pr kšni spolnosti je blo zlo hitr postavljenih zlo velik vprašanj: ej Vida, kako si pa ti, kdaj si pa ti prvič pa kako si.... Kar načeloma do neke mere men ni problem, ker nimam nekih strašnih zadržkov okrog tega, ampak na neki stopnji se pa pač tud neha.	postavljanje meja	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo2 SD40	In takrat, nikol se mi še ni zgodil, če takrat rečem: ej sori, to so pa pač neke ornk intimne stvari, k jih js nism prpravljena zdej delit z vami, pa ne zato, kr vam ne zaupam, al pa, ker mi niste blizu, ampak enostavno, ker niti ne vidm smisla v tem, da bi vi zdej to vedl pa pač sori ne, neka intima vseen človeku pripada... nikol ni blo, da kdo tega ne bi spoštoval, da bi kdo zarad tega se nazaj potegnu, da bi zameru, whatever... mislm, da če si sposobn to povedat, pa kokr js ne maram izraza, postavim mejo, da to zlo spoštujejo	postavljanje meja	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo2 SD41	Je pomembn, da mamo tud reflektiran ta del, recmo, al k si omenla delavnco, če delaš recimo v paru delavnco pa, da bi midve mele neko delavnco skupi, pa da bi ti rekla: men to ni okej delit, js bi pa navadn razglablala o svojih nekih izkušnjah, al pa kontra ne.. je ful pomembn, da mamo tud to ozaveščen, da če enmu neki je kul, to ne pomen, da rab bit teb tud in to vela al za uporabnike, kaj delijo pa, če tebe pol isto vprašajo, al če delaš skupi z nekom, al v nekmu kolektivu, kokrkol že no... da mamo tud to uzadi v mislih.	postavljanje meja	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo2 SD42	Mogoče tud to, da prva stvar, k men pade na pamet je, da, če ti dobiš uporabnika, ki nima nekih osnovnih življenjskih potreb zadovoljenih, v smislu, nimam kje žvet, nimam kej jest, življenjsko sm ogrožen..., da se začneš nemudoma s tem ukvarjat	osnovne življenjske potrebe	strokovnost	dejavniki sprememb
Fo2 SD43	To ni neka odnosna stvar, pa preden nimaš tega zrihtat, se ti ne moreš it pogovarjat o ne vem, kako bi lahko bilo tvoje življenje lepše, kaj lahko sam narediš, da ti bo bolje, and so on... krepitev moči je brez veze, če človk nima kam it spat. Mislim, ni čist brez veze no, ampak neke prioritete najbrž postavt, tko, v tem smislu...	prioritete	strokovnost	dejavniki sprememb

Fo2 SD44	Okej, mogoče k smo rekl glede tega informiranja. Okej, ja, ga na začetku informiraš, sam sej pol k pa to poveš, pa začneš z njim gradit nek odnos. Pa začneš pač z njim delat, ne. Tko, da vseen se mi zdi, da iz te točke vseen pol prideš na ta nek odnos. Ne vem...	informiranje	delovni odnos	dejavniki spremem b
Fo2 SD45	Postavljanje ciljev, preverjanje ciljev, ja. To se mi zdi ful pomembn. Proslavljanje tud, sprotna refleksija, na konc refleksija.	cilji in refleksija	strokovnost	dejavniki spremem b
Fo2 SD46	Men se zdi ful pomembn del tud raziskovanje socialne mreže, socialnga kapitala in nekih teh virov moči človeka... mogoče boste zdej spet rekl, da je to stvar v odnosu, ker pač ja, je... ampak to so neke take dost učinkovite stvari, se mi zdi. Se prav, da iščemo, kje vse človek še lahko dobi podporo	socialna mreža	strokovnost	dejavniki spremem b
Fo2 SD47	Kje so neki point, kjer ma, da si lahko hrano zrihta, al k se gre lohk stuširat, če govorimo recmo o brezdomstvu, al nekje k si lohka v končni fazi sposod keš, al nekje, kamor lohk gre, kadar je ful v duševni stiski itd... to se mi zdi ful pomembn, da nismo mi oni edini, k nudmo neko podporo in pomoč, pa da na ta način tud ne delamo folka odvisnga od nas	skrb za neodvisnost	strokovnost	dejavniki spremem b
Fo2 SD48	Ampak res pač to, da pomagamo ljudem videt, kje vse še lahko oni dobijo podporo, pomoč in kaj vse ubistvu mal znotri sebe še... tko, to.	skrb za neodvisnost	strokovnost	dejavniki spremem b
Fo2 SD49	Pa to mogoče, povezano s tem vključevanjem čimbol v skupnost in na druge ljudi, navzven, da ni... jst k delam v zavodu, da ni vse znotraj neke institucije, da ni vse notr, ampak, da čimbl probaš ljudi povezat s skupnostjo, z nekimi drugimi viri moči in tko. Da jih nrdis s tem tud bol neodvisne.	skupnost	strokovnost	dejavniki spremem b
Fo2 SD50	Tud v šoli drgač, to zdej... to mi je blo uno, ja fak, sej to je tud ful pomembno. To ustvarjanje skupnosti pa dobr... v šoli loh to gradiš že tko znotraj šole no. Pa pokonektaš par otročkov al pa par staršou med sabo pa si že neki naredu. In včasih lahko to ful pomaga in je to ful dejavnik, da se stvari premaknejo	skupnost	strokovnost	dejavniki spremem b
Fo2 SD51	Men se to ful dogaja kasnej. Js tega nikol tkrt ne prepoznam, zrd tega, kr sm preveč notr v tem.... in potem k pogledam za nazaj, pa pač se mi zdi ful pomembno pogledat za nazaj in to mal reflektirat, pa tud, če ne prou tko uno: o zej bom si uzela eno uro in to reflektirala, ampak to pač počneš, k voziš in pač razmišlaš o tem. Potem pa to prepoznam in mi je ful dobr, zarad tega, kr mi je vedno potem to uporabn naprej pr teh nekih naslednjih podobnih situacijah. Nikol, se mi zdi, da nikol to na licu mesta ne ugotovim.	refleksija	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki spremem b
Fo2 SD52	Pr men je kukr kdaj. Učasih se zgodi, da je uno ja sred procesa ena stvar, k je tko veliko odkritje in je tko uno: ej faaak, lej, to pa dela, a ti vidš zdej, da to dela, ful dobr, ne... in je ubistvu že eno malo proslavljanje umes zato, ker si neki pomembnega odkril in uno yes hudo, to loh zdej uporabmo, a ne	proslavljanje	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki spremem b
Fo2 SD53	Včasih je pa to sklop nekih malih stvari, k pelejo pol do une tavelke, za katero si prizadevaš. Ampak js mislim... js tok razmišlam pol vedno umes... in umes in pol k sm sama in pol, k planiram za naprej... pač, men hrček skos dela pol, da jst te stvari sproti vidm	mali koraki	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki spremem b
Fo2 SD54	Res, mislm, da jih je zlo mal takih, k jih ne bi do konca opazla pa bi bla pol tko: ej, fak, sam tist umes je pa prispeval k temu, da smo neki spremenil in ubistvu jih pol kr sproti delim s temi svojimi uporabniki, ker se mi to zdi	sprotno odzivanje	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki spremem b
Fo2 SD55	mislim, prvo kot prvo je valda fer, ne boš prikrivu neki dobrga, kar si pogruntu, da pomaga, drugo kot drugo pač ja uporabno je, ful dobr, valda, da boš to podelil pa malo proslavljanje je, pa... ne vem, motivacija za naprej, neki kar nahajpa, neki kar daje upanje, neki kar se..., ne... v tem smislu. tko, da pr men je bl malkrat tko, da bi šele na koncu vidla.	upanje	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki spremem b

Fo2 SD56	Jst tud znotri, k sm prou aktivno v pogovoru z nekom recimo. Ja men moj možgan ne dela tok hitr, da bi dojemal kr use, ampak mi pač...ja, skozi refleksijo, ampak ta refleksija se pa valda, vsaj po mojem mnenju itak more dogajat tekom procesa, tko ne	refleksija	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki sprememb
Fo2 SD57	ne pa, da pol k se ti že en let dobivaš s človekom pa, da gledaš pol za nazaj. Pač to tud produktivno ni zares, a ne. In, če vidš ti že sprot, da pr enmu človeku neki dela, se mi zdi to ful dobr, da probaš ufurat še naprej, ampak, da smo ful pozorni tud na to, da ni nujno, da bo prvo kot prvo itak ista stvar delala za vse ljudi, to mislm, da nam je vsem jasno.	sprotno odzivanje	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki sprememb
Fo2 SD58	Ampak tud, da pr istmu človeku ni nujno, da bo zadeva delala. Se prav, men se zdi, ajde, od situacije do situacije, ampak včasih je loh ful pomembn tud to, da to z uporabniki samimi to skomuniciramo: ej jst mam pa filing, da ti je zadnič to pa to ful pomagal, pol sva se ful nekam naprej prestavlja.	komunikacija	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki sprememb
Fo2 SD59	Ker, lahko si mi tud zlo narobe interpretiramo, mi mislmo: o, mi smo uporabl zdej to pa to metodo in to je ful delal in zdej bom jst to furu naprej. Mogoče, mogoče je človeku pomagal sam to, da smo un dan en dobr vic povedal prej. Ful je pomembn, da preverjamo te stvari, ker tle je tok enga prostora, da si mi narobe razložimo stvari, da se loh zlo hitr zlo zaplezamo. Na škodo uporabnika in na račun tega, da nam rastejo krila brez kakršne kol podlage.	preverjanje	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki sprememb
Fo2 SD60	da pač mam vedenje pol naprej da, če je nekomu neki pomagal, to ne pomen, da bo tud drugmu uporabniku in ja tud to da, če mu je tkrt neki pomagal, ni rečen, da mu naslednič pač bo. In, da to ne forsiramo pol. Jaa, kako, nazadne je blo v redu, zdej pa kr ne, ne. Tko, v takem smislu no.	preverjanje	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki sprememb
Fo2 SD61	Mislm, da je tle neki, kar men pomaga pa mislim, da paše pol tud sicer v un odnosni del, ampak preverjat pr ljudeh, s katerimi delamo. Mislim, ja pr men so otročki pa jim js upam pol kr direkt rečt uno: ej a grem js zdej teb na živce? ...al pa uno: ej a je teb to dons brez veze, kar midva počneva? ...al pa, ja vrjanta: ej zadnič je to ful delal, ampak a je dons tud to kul, al se kako drgač tega lotva? ... to se mi zdi tud ena strašno uporabna pa zlo fer stvar za počet. To paše v uno kategorijo: nisem vsemogočni bog in ni nujno, da to, kar se men zdi, je dejansko kul.	preverjanje	odziv na dejavnike sprememb	dejavniki sprememb
Fo2 SD62	Js tega ne delam, ker nism psihoterapevt in nism usposobljena za to, da razrešujem s človekom deep rooted travme. In tega ne delam, ker nism... mogoče, k bom šla študirat psihoterapijo in bom mela dejansko znanje in veščine	niso psihoterapevti	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo2 SD63	Je pa res, da pridejo te teme vn kukr pr kermu, pr men recimo pr mojih uporabnikih velikrat zarad tega, ker je to, da so doma žvel v okoljih, k je blo že tko al tko ful drog, alkohola bla, bla, bla... al pa ne vem, veš, me je sfukal to pa to, pol sm pa začel pit pa tralala... al pa tud ne v končni fazi	Spontan pojav	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo2 SD64	Men se zdi pač meja, do kere grem js ni, da bi ful sprašvala, kaj je blo pa ful raziskvala to preteklost, ker se ne počutm usposobljeno za to in, ker tud ne čutm, da je nujno to stvar, ki je moje delo.. vedno vsem ful priporočam, da grejo na psihoterapijo, pr nas je to ful prikladno, ker mam tud program svetovalnico, kjer so psihoterapevtke, ki nudijo psihoterapijo... in ful sodelujemo tle, kar je ful ful optimalno, ampak mam mi dost ločen psihosocialno pomoč pa svetovanje	neusposobljeno st	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo2 SD65	Jst počnem psihosocialno pomoč, kratke svetovalne pogovore, ne pa neke deep stvari. Kar je stvar, kar se mogoče mal obesm nanjo, kšne izkušnje, k so pa jim pomagale predvsem. Kšne stvari, k pa so jim dale filing varnosti pa odnosi, k so jim bli kul, al pa neke stvari, k so v preteklosti delale	kratki pogovori	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje

Fo2 SD66	Ne vem, če mi bo nekdo reku: ja js sm pa kot mulc igrou fuzbal pa sm se ful dobr počutu pa tralala, bom mogoče mejčken zagrabla za to: okej, kako si pa zdejs tem, kako pa to, da si nehu, aha, to je blo... take stvari valda uprašáš, ne pa, da bi šla zdejs ful deep down v preteklost	usmerjnost na pozitivno	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo2 SD67	Ampak se mi zdi, da folk ful čuti, da jih oblikujejo neke stvari iz preteklosti in, da se ljudje bolj ali manj zavedajo pomena nekih izkušenj v otroštvu in tko	zavedanje pomena	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo2 SD68	In je zarad tega ful a ne, in men je bil to kr en tak mau reality check, ni nujno, da vse neke travmatične stvari pridejo iz zgodniga otroštva. Mogoče sm zdejs mau zalutala, sam se mi je zdel pomembn šerat to	travmatični dogodki	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo2 SD69	Poslušam jih in zlo, ma ne zlo velikrat, ampak rečem... tle je ful pomembn, da že na začetku definiramo, kaj je naš odnos in kaj je najino sodelovanje.. in jih poslušam, valda, ampak hkrati pa rečem tud, mislim, ne sprašujem ful js naprej, to je stvar k ful delam, da ne sprašujem, da ne koplem, čepru me fulkrat ful firbec matra in, da rečem, fak, to so hard stvari.	definicija odnosa	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo2 SD70	Če ne vem, kako se odzvat, rečem: fak, na tole pa sploh ne vem, kaj rečt. Vprašam, če se je že kdaj s kom drugim pogovarju o tem, kok mu je pomembn se pogovarjat o tem. Preverm mogoče, a mu je ubistvu ful bol pomembn sploh govort o teh izkušnjah, kokr tist, kar midva zdejs trenutno delava, al pa kukr sva zastavla najin proces	preverjanje	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo2 SD71	In, če vidm, da bi ble to stvari, k js nism kos, k nism strokovno podkreplena, ga usmerm drgam. Ful je bedno to, ful ne maram delat tega, da pošilam uporabnike sm pa ke, ampak pač ne morm pa js delat psihoterapije s človekom, ker again... nism usposobljena za to.	neusposobljeno st	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo2 SD72	Jst ljudi, s kerimi kej delam, načeloma tud ne sprašujem neki ful po teh izkušnjah v otroštvu. Se velikrat res zgodi ja, da skoz neko zgodbo, k jo opisuje, itak pridejo vn te stvari, kar se mi zdi dost logično, zarad tega, ker pač ja. Itak vpliva otroštvo potem na vse naprej	Spontan pojav	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo2 SD73	Ampak ja, moja ta tehnika, ne vem, kako bi temu rekla, je tud, da pač jst ljudi poslušam in, če je kšna informacija, k je pač pomembna zame, za delo naprej, pač kej več uprašam v to smer	poslušanje	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo2 SD74	Ampak načeloma pa se tud ne spuščam v neke bolj globlje pogovore in razreševanje problemov iz otroštva in to zarad tega, ker pač realno jst ne vem niti, kje bi se tega lotla in kako in kaj... tko da, če ni pomembno za moje delo, jst tega ne sprašujem	neusposobljeno st	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo2 SD75	Se mi pa zdi, da ma ful ful ful velik ljudi neko potrebo po tem, da povejo to neko zgodbo in se o tem pogovarjajo. Pač men se ni problem pogovarjat, ampak ne pa zdejs, da bi pač oni mislal, da jst lahko kokrkoli jim pomagam razrešit kakršnekol travme. Lahko pa pač sm tm, jih poslušam.	potreba po pripovedovanju	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo2 SD76	Zdejs na mojem področju dela tud nimam glih uporabnikov, k bi govoril o nekih izkušnjah iz otroštva. Kolkr pa pač pride do tega, da zaznam, da bi blo treba obravnava s strani psihologov, psihiatrov, mam pa center za duševno zdravje, kjer jim nudijo to celostno podporo s strani medicinskih sestr, psihologov, socialne delavke, psihiatrinje,... psihologa, ja... tko, da se pol pač tja vključjo. Js načeloma pa glede na moje področje dela, glih ne prhaja do tega no.	napotitev	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo2 SD77	Mislim, a ni že to, da te nekdo posluša, ko o tem govoriš, delo s tem? In, a ni to na nek... js vem, da ... nočm ne mešat, ne podcenjevat, ne koga, kaj je izraz za.. glih obratn od podcenjevanja, ne vem	poslušanje	delo z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje

Fo2 SD78	K se mi ne zdi res, da mi ne delamo s tem. Ne zdi se mi, da smo usposobljeni reševati travme, se mi pa zdi, da delamo z njimi in, da jih kdaj tud razrešimo... to, da te nekdo posluša, ko govoriš o stvareh, k so se ti zgodile, je ful velka stvar.	neusposobljeno st	delo z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje
Fo2 SD79	Sploh, če te posluša tko, da maš filing, da si res bil slišan in, da se je teb ta stvar res zgodila in, da... ne vem, če je to neki slabga, pač ni blo prou, da se ti je to zgodil, že to je ful velik. Ne vem, jst zdej razmišlam o svojih zgodnjih izkušnjah. In o temu, kaj sm js rabla za to, da sm jih razrešila	poslušanje	delo z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje
Fo2 SD80	Tle morš ful pazt, kaj folk tud pričakuje od tebe. Ker, če ti ljudje govorijo neke ful travme, a veš in pričakujejo od tebe, da jih bojo skos proces s tabo razrešl, je to ful velik problem, če ti tega ne delaš. Js tega ne delam. Js tega nism sposobna delat. Men 5 let faksa to ni dal.	pričakovanja	delo z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje
Fo2 SD81	Folk govori. Folku so to relevantne stvari, folku so to pomembne stvari. Mi lahko tud prepoznavamo kšne vzorce mogoče, k jih zdej furajo naprej. Stvari, k so ful pomembno vplivale na to, kje so zdej	prepoznavanje vzorcev	delo z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje
Fo2 SD82	Ampak men, vsej, kar js delam, se mi zdi pomembn, da jih delamo, da jih vračamo na to, kje smo mi zdej. Pa kaj lohk zdej v tej situaciji, kjer so, mi nrdimo	tukaj in zdaj	delo z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje
Fo2 SD83	Če rabjo oni, se prav, neko bl deep... k, a veš, neke te travme in vzorci, to ne morš ti... js resnično ne vidm družga načina, kokr rešvat te stvari s psihoterapijo	napotitev	delo z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje
Fo2 SD84	je pršl do tega, da je ta punca ful starejša in bla bla...in on je sam pršu do tega, da ja... pada na neke take čudne, ne glih varne partnerske variante, ne... in js sm tud takrat rekla: ej sori stari, ampak to je pa neki... to pač je nek vzorc, nek issue, k ga ti maš in tuki pa rabš terapijo. Če se hočš lotit tega in kej s tem nrdit, tuki rabš terapijo, tega mi ne bomo rešl kr tko, da se bomo o tem pogovarjal, ne. Absolutno	napotitev	delo z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje
Fo2 SD85	A veš, to je ful pomembn. To je to, kar mi delamo. Oziroma kaj jst dojemam, da je socialno delo. Da ti sliši, kaj je človeka mogoče do nečesa prpelal. Da acknowledgeš te stvari, da mogoče se pogovarjaš o tem	izkušnja slišnosti	delo z zgodnjimi izkušnjami	zgodnje izkušnje
Fo2 SD86	Da ne vem, mogoče v temu primeru konkretno, nrđiš tud eno al analizo tveganja, al greš v harm reduction totaln	konkretno	strokovnost	zgodnje izkušnje
Fo2 SD87	... al se iz nekaj teh stvari, k so na špoh, lotš in hkrati... a veš, k tud ni, da samo psihoterapija bo pomagala človeku, al pa samo način, kako mi delamo, ampak je res pomembna tud neka ta celostna obravnava. Tud psihoterapevt ne bo delu tega, kar dela socialn delavc, načeloma, ne. In je ful pomembn, da ma človk podporo na vseh teh punktih, a veš. In je lahko vključen v več procesov hkrati	celostna obravnava	strokovnost	zgodnje izkušnje
Fo2 SD88	Pomembn je, da nima mau terapevta tle, pa mau terapevta tm, pa mau drgje. To recmo se pr mojih uporabnikih, k so v svetovalnici naši, vključeni v psihoterapijo redno in pol iste stvari govorijo men v dnevnem centru. In sm tko, jou, pač... kot prvo kot prvo, pač ni kul, da maš stvari tok razprčkane, ker ful... če ti furaš proces in odnos na en način, je fajn, da se tega drži. Midva pa dejva, ne vem, mau bl akutno stvari, al pa ne vem	jasne meje odnosov	strokovnost	zgodnje izkušnje
Fo2 SD89	Ampak pač, pomembn je, da majo ljudje celostno podporo, se prav, če je potrebn pol tud al psihiatr	celostna obravnava	strokovnost	zgodnje izkušnje

Fo2 SD90	Moj en uporabnik recimo ful uporablja substance, ful ma težavo s tem, da jih uporablja ful več, če nima strukture dneva. Ko ful uporablja, pade v ful močne psihoze, hkrati je depresiv in anksiozn že nasploh. Stvari pa izhajajo iz tega, da je bil spolno zlorabljen v otroštvu. Kar bom js delala recimo z njim je, da probamo ufurat neko rutino. Pogledat, kaj mu tko pomaga. Da mu ponudm spremstvo in zagovorništvo	celostna obravnava	strokovnost	zgodnje izkušnje
Fo2 SD91	psihiatra, da dobi zdravila, k ga lahko stabilizirajo do neke mere, da sploh lahko govoriva o tem, kako bi si on strukturirano dan...in tko naprej. In hkrati je vključen pr nas v... dobr, on je drgje, ampak, je vključen tud v psihoterapijo, kjer pa predeluje to travmo spolne zlorabe	celostna obravnava	strokovnost	zgodnje izkušnje
Fo2 SD92	Js mam eno sam zlo konkretno stvar na začetku za rečt. Js sm mela dva primera uporabnikov, k so mel prou neverjetno podobno zgodbo kukr js in tle sm rekla pač: fak, sori, men je zlo žou, js ne morm delat s tabo... do neke točke pač. Mislim, js sm predala tega uporabnika sodelavki zaradi tega, ker sm bla preveč, močno preveč... triggirale so me stvari, močno preveč sm na osebni ravni doživljala stvari in ni blo to okej. Prepoznala sm, da ful preveč iz sebe-sebe, ne iz strokovne sebe izhajam pr delu s tem človekom in to ni blo	prekinitev odnosa	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD93	misl, js mislm, da to ni blo okej za tega človeka. Do neke točke se ti zdi mogoče ful fajn, k res loh relejtaš, res je močn ta filing, res loh mogoče več deliš tud kšnih svojih stvari, kaj je teb mogoče v situaciji pomagal itd. Ampak tle se zlo hitr loh zaštrikaš, da daješ neke nasvete, da skoz odnos neke svoje stvari še predeluješ mau zraven, da projeciraš itak napolno in v tem primeru sm js pač to človeku povedala	lastno predelovanje	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD94	ga vprašala pač, a mu je kul, da bi s kom drugim na organizaciji govoru, a je kšna delavka, k so se tud zaštekali pa bi mela filing, na interviziji, na superviziji sm govorila o tem, ta uporabnik je šou delat pol z eno sodelavko, midva sva se še vseeno kdaj podružila tko v dnevnem centru, ane.. se prav, pač, da sva kdaj govorila kšne stvari, ne pa, da je aktivno bil v procesu z mano, zaradi tega, ker to ni blo v njegovo največjo korist	prekinitev odnosa	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD95	Ker sm bla jst ful preveč, ful močno sm čutila na osebni ravni stvari. Kar je uporabnikom lahko tud ful nerazumljivo, k je tko, ampak ti me štekaš, model, zakaj nočeš delat z mano in je ful pomembn, kako skomuniciramo to. Ampak js v momentu, k sm vidla, da mi je flešnal neki, kar se je men z mojo mt dogajal in scena, k se je temu fantu dogajala z njegovo mt, sm bla tko: fak, ne ni šans, js ne morm delat s tem človekom.	prekinitev odnosa	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD96	Ni se mi nikol to zgodil, so pa bli ljudje z zelo podobnimi zgodbami moji... ne vem... men je vedno biu to kot nek plus. Enkrat konkretno mislm, da je to pomagal... js mam ful rada un naš izraz, kaj je... trenutki srečanja, al kaj temu mi pravmo	trenutek srečanja	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD97	Tist, k se z nekom začuť še mal bol, kokr si se do tkr, pa se pol stvari kr obrnejo. Tko, da je vedno blo to uporabljeno kot neki dobrega. Sm pa js pr temu zlo pazla, da nism zdej te svoje zgodbe uporabljala, ne v smislu kokr: a vidš, men se je tud to zgodil. Pač, če sm jst lahko, loh tud ti, ala prežviš al whatever ne... al pa posplošvala tega, kako sm jst to rešvala, preživljala, whatever. Da nej bi to pomenil, da se bo tud njegova zgodba na ta način rešla	trenutek srečanja	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD98	... je pa, ne vem, mislm, da je pa fajn ljudem slišat, da ne govoriš kr neki tko, kar si se v učbeniku nauču, ampak, da govoriš o nečem, kar si doživu	osebno vodenje	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje

Fo2 SD99	ampak neki, kar so men moje zgodnje izkušnje in travme prnesle, je to, da ful zaznavam stvari okol sebe... ful hipersenzibilnost... jst vidim, čutim, slišim še stvari, ki po navadi ostanejo neopažene.. kar je včasih plus, včasih minus, k se ti pol zdi, da ti bo glavo raznesl no, ampak tko... tud tist, kar je kao med vrsticami povedano, jst preberem pa tud tist, kar ne vem, kako se nekdo počuti, pa ne bi tega niti ubesedu, če ne bi js rekla: ej, ampak dons pa neki ni glih, al se to men sam zdi... pa se pol razvije iz tega	hipersenzibilnost	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD100	Jst pa mislm, da pr men zihr vplivajo neke stvari, ampak tko na tok podzavestni ravni, da jst pač tega ne opazm in nikol nism bla v neki psihoterapiji, psihoanalizi, whatever, tko da pač ne vem.	neprepoznavanje	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD101	Stvari so se dogajale in so pač v preteklosti, so najbrž skos neke tm, ampak jst tega tko zavestno ne uporabljam kot tko neki, kar bi lahko pomagala, neki, kar pač ne vem, ne bi mogla s tem delat... tko, da ful ne vem. Ne vem, kako na to sploh odgovorit, ker nimam neke take... tko ja, preteklost je, pika.	neprepoznavanje	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD102	Jst sm mela ist odgovor kokr X, sam zdej k si to drugo vprašanje postavu, sm pol začela razmišlat, da mi grejo zlo na živce ljudje, ki ne prihajajo točno, ki zlo zamujajo... pol sm js razmišlala, da mogoče zato, kr sm js že ceu življenje tko: dej bod točna, da ne boš zamujala, to je res grdo, ne bojo te čakal in pol, ko vidm, da niso ob tisti uri tm, mi gre kr: kje so zdej, a bojo pršli, kua nč niso sporočil, tko no... tko, da to zamujanje mogoče no, zdej mi je pršlo na pamet	neprepoznavanje	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD103	Ampak veš kaj, mogoče pa te ljudje, k mi grejo na živce, ne... js jim nikol nč ne rečem. To jim rečem na nek tak lep način, al neki tko v šali, ampak ne pa uno tko: na živce mi greš. Tko, da mogoče je to neka taka stvar, k pač... bom pač tko, ja okej... kimala in ja.. to je ta nek odnos, k se mi pojavi, mislim	vzdrževanje odnosa	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje
Fo2 SD104	to se mi pojavla, ne bom zdej to izpostavla in rekla: zdej pa dost, ne vem, kaj. Ampak probam delat okrog tega, s tem na nek tak način, da pač še vedno se toleriram. Ker si tud v neki taki navezi, ne morš rečt pač: pejt... ker si še vedno ti tm nek strokovnjak, oni pridejo k teb z nekim namenom	strokovnost	zgodnje izkušnje socialne delavke	zgodnje izkušnje

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija
Fo U1	Mogoče ena bolj takih, vsaj men, velikih zadev je bla podpora prjatlov, zarad tega, ker se mi zdi, da če nimam js podpore prjatlov, ne morm neki nrdit, ker se ne počutim da sm zmožna tistga	podpora prijateljev	zunani dejavniki	dejavniki sprememb
Fo U2	potem, ko sm pa pršla npr. v to skupino, je blo tud tole --- so bli prjatlji tud tisti, k me niso tok zlo poznal, da so mi lahko povedal, čeprou me niso poznal, da lahko neki nrdim al ne, so mi lahko povedal, kaj si oni misljo in mi je tud to zlo pomagal. Tud mogoče kšne ideje iz stališča kšnih starejših, recimo profesorjev oz. študentov al kej tazga	člani skupine	zunani dejavniki	dejavniki sprememb
Fo U3	Jst, tko kar se tiče teh osebnih vprašanj, mi je blo zdej v tem... okej, bom začela na začetku. Js sm se tej skupini pridružila že v ... kdaj je blo... osmi razred, ja. In smo mel to še na šoli, in ko smo mel to v živo, ko še ni blo kovida pa to, mi je ubistvu zlo pomagala ta skupina pri tej --- socializaciji z, med vrstniki	socializacija	zunani dejavniki	dejavniki sprememb
Fo U4	zdej govorim tko splošno, to ni blo nekih ciljev, ampak mi je pomagal tko pr --- spremembe, tko ene vaje k smo vsakič delal, to da smo si gledal v oči. In take stvari so recimo men ---- da se mi je včasih mal težje povezat s sovrstniki, uspela tko.. – ena takih zlo skupnih točkah pa me v občutljivih točkah zbližat	vaje	metode socialnega dela	dejavniki sprememb
Fo U5	In tko, k da sm tko ja, v nekih skupnostih al pa v nekih odnosih k sicer ne bi bla. Tko da mi je pomagal iz tega vidika socializacije. Sicer se nism pol z njimi nč bol družla al pa karkoli tazga, sam tko v unih trenutkih sm dobila tak občutek, da sm lahko povezana tud s sovrstniki, kar je blo zame že zlo velik	socializacija	zunani dejavniki	dejavniki sprememb

Fo U6	Pa da smo potem lahko podelil te izkušnje tko odprto in da je blo vse tko sproščeno	deljenje izkušenj	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U7	Pa da je blo velik prostora, da si lahko povedu	prostor	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U8	mi je pa pomagal, da sm lahko delila bolj neka osebna vprašanja pa vidike pa izkušnje in jih pol predelovala z ljudmi, s katerimi, k jim zaupam, tako, da se je bol prestavl iz tega socialnega v neka bolj osebna vprašanja, k sm jih lahko potem tud delila, kar mi je blo tud fajn	zaupen prostor	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U9	Ampak to je blo verjetn zato, k smo bla taka skupina, da mi je blo uredu zaupat že takoj iz štarta ane. Kar je blo mi super	zaupen prostor	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U10	Ja, pa tud iz strani socialnih delavk je blo zlo dobr izpostavljen naš zaupanje že od osnovne šole, k se mi zdi, da to kok je vzpostavljeno zaupanje, leži tud v vlki meri na temu, k izvaja delavnice	zaupen prostor	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U11	Da postavlja meje pa da se člani počutjo tko varno. Ampak zdej v mojem primeru k sm bla in z X in s Y že prej prjatca, ane..	varen prostor	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U12	Jst bi tud razdelila na dve kategoriji, kar je blo v živo pa kar je blo preko Zooma. V živo mi je blo najbolj všeč te vaje, k smo jih izvajal, to k smo se gledal, zdej ne vem, če vam je to poznano... ampak ubistvu smo strmel 30 sekund ----pa še druge take vaje, k smo jih lahko izvajal v živo. Ne vem, neki je blo v škatli, pol si ugotovil, da je ogledalo in si povedu, kaj ti je najbolj všeč, na tej stvari	vaje	metode socialnega dela	dejavniki sprememb
Fo U13	Te vaje seveda so pomagale na samozavesti, ne vem, stiki z drugimi, kšne vaje so lahko na videz neprijetne, ampak se izkaže, da so potem zlo koristne. Se mi zdi, da z njimi tud sam mal preizkušaš svoje zdrave meje	vaje	metode socialnega dela	dejavniki sprememb
Fo U14	Pol, zato kr je blo v živo, je blo več tudi trkt in smo se tud povezal sovrstniki med sabo, delil smo svoje izkušnje, velik smo se smejal	socializacija	zunanji dejavniki	dejavniki sprememb
Fo U15	zdej preko Zooma, kar se ---- vseen je mau drgačna skupina, mau ožja in se mi zdi, da je blo lažje delit kšne bolj osebne probleme	prostor	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U16	Dinamika se je mau spremenila, nekako vsakič začnemo s tem, da delimo svoj teden in pol je tud lažje kšne svoje dileme povedat pa, če bi kero rad predebatiru. Men je še posebi biu všeč ta pogled teh, ki vodijo delavnice	razširitev pogleda	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U17	In sicer ubistvu prva zadeva, ki me je vzpodbudila h tem sodelovanju, je bla absolutno nekaj motivacija in podpora družine, ki je prva vbistvu ugotovila, da mam tok --- težave, da bi si mogla iskati kšno pomoč in tko naprej	podpora družine	zunanji dejavniki	dejavniki sprememb
Fo U18	Naslednja zlo pomembna zadeva, k je pa bla, je pa predvsem zaupanje. Zaupanje, k sm ga stkala s svojo socialno delavko. Zaupanje, da sm dejansko lahko povedala stvari, ki so me težile pa sm bla prepričana, da te stvari dejansko ne bojo šle nikamor vn od tm, kjer smo se pogovarjale	zaupen prostor	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U19	Da me posluša, da me ne obsoja, ampak ubistvu samo sodeluje z mano, mi odkriva kšne zadeve, jih poskusi videt--- na drugačen način in dejansko je to blo tist, kar se mi je zdel ubistvu najbolj pomembno	neobsojanje	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U20	Da sm lahko jst tam se sprostila in sm lahko povedala ubistvu vse, kar sm mela na duši in da sm vedla, da sm slišana in, da dejansko zarad tega, kar sm povedala, ne bom mela kkršnih koli težav al pa razmišljanja o tej smeri, da bi kdo komu kej povedu naprej, da bi kej obsoju, da bi karkoli ubistvu od tega blo, slabš.	sproščen prostor	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U21	Ja... ja najbolj je pomagalo pogovarjanje, zdej, do takrat pač ni blo nekega odnosa. Potem se je pa odnos odprl, ker sva oba s sinom sodelovala, ane. In je blo zarad tega čist drgač in sva se pogovorila, k se drgač nekaj nisva mogla. To je blo uglavnem	pogovor	delovni odnos	dejavniki sprememb

Fo U22	Ja, odprtost ane... nekaj sprejemanje	odprtost	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U23	Drugod pač nism najdlja primerne pogovora, mislim, sploh, da bi se nama prbližala. Ker to je blo uglavnem vse zaupanje	zaupen prostor	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U24	Ja jst se strinjam, da je to sprejemanje in zaupanje seveda najbolj	sprejemanje, zaupanje	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U25	Je pa res, da js sm poznala SD, s katero sm delala, poznala že prej in se s temi stvarmi ni sploh začel. In me je tud to ubistvu nekaj prpravl, bol tko me je spodbudil, da loh govorim, kar hočem, ker pač sem jo že prej poznala---- in je vedla kakšna sm, je blo laži tud pol delit, kaj se mi dogaja zdej	vzpostavljen odnos	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U26	Men se tud zdi ta sprejemanje, odprtost, zaupanje tko tri najbolj pomembnejše vrednote, tko k sm jo prejela z delanjem s teh dveh socialnih delavk	sprejemanje, zaupanje	značilnosti SD	dejavniki sprememb
Fo U27	m se z njima spoznala isto v osnovni šoli pa velikrat sm se k njima zatekala tko v 8. pa 9. razredu, k sm mela težave	vzpostavljen odnos	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U28	Sm šla k njima, trkt sm bolj samo z X sodelovala, pač samo z eno in sva potem velik pregovorili, velik me je poslušala in je bla tud tko velik me prpravljena poslušat. Ni ji blo useen in zanimal jo je, kako to js doživljam	poslušanje	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo1 U29	Ni mi samo dajala nekih rešitev, pa tko k da bi me čimhitrej hotla dat stran, ampak me je poslušala in probala skupi z mano najdet tko uno, kar botruje.. včasih pa me je tud v rit zbrcala, da sm bla potem mal jezna. Zarad tega kr je hotla na tak način mi pomagat. Tko, da je ubistvu spodbujala tud spremembo v men nanjo, ampak je blo pa pol vse v redu	poslušanje	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U30	Je bla to umirjeno uho, k me pač posluša, je blo tam zame na eni strani, na drugi strani me je pa tud spodbujala v spremembo ane, kar je blo super	umirjenost	značilnosti SD	dejavniki sprememb
Fo U31	Potem, zdi se mi, da je tud ta njuna igrivost pa k so v resnici res izhajala iz sprejemanja tud že pri delu z najstniki pa tko	igrivost	značilnosti SD	dejavniki sprememb
Fo U32	Ko je z nami delala nikol ni blo, da je blo karkoli narobe, ni blo obsojanja, da je blo karkoli narobe, če si povedu, ampak je sam tko, vedno se prilagodila pogovor na odzive, če se je kdo hecu, ni kr tko preskočila... sta se hkrati obe dve hecali z nami, hkrati pa postavljali meje	neobsojanje	značilnosti SD	dejavniki sprememb
Fo U33	ko je blo treba in tud bli sta človeški z nami, v smislu, da sta priznali svoje napake, al pa izrazli tud neke svoje potrebe in pričakovanja v teh odnosih, da ne vem, pač kaj se pričakuje tud iz naše strani, da to ni kr neki, da loh mi zej tuki pohojava ju kot, sam zato, kr sta tok prjazni	človeškost	značilnosti SD	dejavniki sprememb
Fo1 U34	podržali tud neko lastno spoštovanje in se mi je to zdel zlo take ključne vrednote socialnih delavk, da tud ostanejo trdne tko v seb, če so v odnosu take mehke. Tko, da ohranjajo neko svojo osebnost... v tem odnosu, k sm ga js mela s tema dvema, so ble to take neke ključne stvari, k sm jih tko opazla	lastno spoštovanje	značilnosti SD	dejavniki sprememb
Fo U35	Niso tok nepristranske, kokr so terapevti, ker ne smejo podajati svojga osebnega mnenja, stališča, je vse na tej neki bazi knjige, ne znam drugače povedat	pristranskost	značilnosti SD	dejavniki sprememb
Fo U36	Ja, zdi se mi, da terapevti predvsem delijo to svojo pomoč na podlagi tega, kar je njim naučeno, ni nujno, da izvira tud iz osebnih izkušenj. Tuki pa vse bazira tud na njenih mnenjih, pogledih, pa ni blo to nikol vsiljevanje kšnih mnenj, samo deljenje tud osebnih izkušenj iz njihove strani. Mau se je bolj zdel lahkotno delit kšno stvar, kokr bi blo to pr nekemu, k posluša eno uro in ne spregovori besede	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki sprememb

Fo U37	Ja, s terapijo ne, ampak s svetovanjem. Vedno sm si želela it na kej tazga, mela sm pa dost negativno izkušnjo k sm bla mlajša	psihoterapija	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U38	S tem, da je takrat blo dost poseganja v to, da ne morm svojga mnenja izražat sama, da mora bit potem vedno vključena še druga oseba, kakšen starš ane. In to se je men že takrat k sm bla stara 8, zdel tok neprimerno, da js hočm izrazit kšno mnenje, to je blo pri socialni delavki, pri eni ---- nekomu tretjem	izražanje mnenj	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U39	Da k sm js neki druga izrazla in je blo pol men ubistvu kšno to----, kot nek vdor v mojo zasebnost, se mi je zdel.. in sm pol ubistvu slišala, da so bli moji starši povabljeni na svetovanje, pa se je šlo res za malenkost, ampak moja stvar. Niso bli nobeni drugi vključeni. In takrat mi je to pustil tak negativen priokus socialnih delavk. Ker sm bla tko okej zdej vse kar bom delila v šoli, šola starši, skupi, okej	vdor v zasebnost	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U40	No tuki se je pa potem spet dal na nekaj pravo stran, tko kt se mi zdi, da bi mogli bit, se mi zdi, da ne bi smel vpletat tretjih oseb, ker se mi zdi, da niso nč dosegli s tem, samo to, da nism več nč delila z njimi.	vpletanje tretjih oseb	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U41	Tud meni je precej pomagal, da je socialna delavka ubistvu delila tud neke svoje izkušnje, tud neka svoja dogajanja, da jo ubistvu vidiš, ker tkrt, k si.. ko maš take težave, si dejansko misliš, da jih maš samo ti, da jih nima nihče drug, samo ti ubistvu greš skoz ene zadeve in ko ti to nekdo pove, ko ti pove, da je tud včasih izgubljen in, ko se potem najde iz tega vn in skupi poskusta najdt kšno rešitev, se mi je zdel, da ubistvu s tem pridobivaš tud na neki samozavesti, ker veš, da nisi sam v tem in, da	osebno vodenje	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U42	dejansko mi je tud pokazala ogromno stvari, k sm jih nrdila dobro v življenju pa jih mogoče sama nism vidla, kr sm ---se preveč obsojala in tko naprej. Tko, da ta izkušnja mi je pomagala.	razširitev pogleda	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U43	Tud na eno mojo slabo izkušnjo iz preteklosti lahko rečem, ker je ene 20 let nazaj. Ker sm pa tud mela izkušnje s socialno delavko in tkrt pa al je blo to mogoče zarad drugih zadev, al je blo časovno res že tok časa nazaj, te stvari niso ble pomembne, ampak tkrt sm mela pa izrazito negativno izkušnjo	drugačna izkušnja	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U44	Niti pod razno me ni poslušala, prepričevala me je v neke zadeve, ki bi jih po njenem mnenju mogla nrdit, ni me poslušala sploh kakšno zgodbo mam js za sabo, zakaj sm se odločila za tist, kar sm se odločila in tkrt sm dejansko kr za neki časa zgubla zaupanje v to inštitucijo.	neposlušanje, prepričevanje	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U45	obiskujem tud terapijo, ane... s svojo terapevtko, psihoterapevtko... in... ne vem, sm hotla ---- na to, kar je povedala X, zato ker se mi zdi, da je preveč posploševalno, da vse socialne delavke delujejo bolj na bazi izkušenj, med tem, ko recimo, kšne te druge svetovalke bolj na podlagi teorije	posploševanje	različne izkušnje	dejavniki sprememb
Fo U46	Zarad tega, ker se strinjam, da je odnos pr ... no, zdi se mi, da je možno, da tem terapevtkam narekuje že narava službe, da držijo bolj profesionalen odnos in, da povejo manj lastnih izkušenj, ampak ta moja je bla recimo... je na srečo zlo taka, da je tud poglobljena vase in tud posluša mojo zgodbo in se zaveda, da nima rešitev za mojo zgodbo, ampak, da ji---- pč js morm poiskat v sebi in ona po tej poti pomaga in mi govori, na vsake tok časa pove kšno svojo izkušnjo, ampak tko v takih zmernih merah, ane	profesionalni odnos	različne izkušnje	dejavniki sprememb
Fo U47	Tuki pr teh socialnih delavkah, recimo, v našem primeru, je tega deljenja izkušenj več, kar se mi sploh ne zdi narobe, zarad tega, ker pač lahko izražamo tud svoja mnenja. Lahko povemo, ne vem, če neki ne bi poslušal, če bi povedal, če ne bi povedal. In se mi tud zdi v resnici zlo pomagajoče, ampak bi rekla, da in socialne delavke in terapevte, tiste, k niso sploh se poglobile vase in niso pr seb razdelale nekih stvari, majo zlo mejhno šanso, da bi pripomogle in znale bit dobra opora za druge	poglobitev vase	različne izkušnje	dejavniki sprememb

Fo U48	In je čist odvisno od človeka, kok zlo ma neke stvari razdelane pr seb, da lahko pol tud pomaga drugim. In je lahko tm za druge. In se mi zdi, da kvečjemu bi to lohku biu tko problem... ne vem, to je pa zej že zlo tko mau na splošno, se mi zdi, da je velikrat pr teh svetovanjih tko, sm kr mal jezna	poglobitev vase	različne izkušnje	dejavniki sprememb
Fo U49	Tko mene, men se zdi, X ---, to zlo sporno, da sploh obstajajo take vrste pomoči, kjer človek pride tja že tko al tko verjetno ranjen in verjetno, da v najhujšem primeru še nikoli ni blo nobenga tm za njega in potem pride še do nekoga tazga, k ga tm čist zatre in zignorira in se mi to zdi obup od obupa osebno, tko, da ja... ne vem	sporno delovanje	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U50	Negativen odnos je absolutno vplivu tok name, da dolga leta nism sploh razmišljala, da bi iskala kakršno kol pomoč, ker sm se enostavno počutila, da je tud popolnoma brezveze, ker ni tm nikogar tazga, k bi te poslušu. In, da ne morem od tega dobit ubistvu nč dobrega in sm dejansko prepuščena sama sebi in svojim zmožnostim, ko si bom lahko pomagala, pobrala iz kšnih situacij. In dejansko sm rabla neki let, da sm sploh lahko spremenila to svoje mišljenje, in pa absolutno pozitivno izkušnjo, da sm potem to lahko nrdila drugač	neiskanje pomoči	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U51	In, da zdej od takrat ubistvu stvari sprejemam in delam drugače in... absolutno je pa ta pozitivna izkušnja pripomogla na ta način, da sm se začela velik bol zavedat potem tud sama sebe, da sm ugotovila, da moram za velik večje spremembe izhajati iz sama sebe, da sm poiskala potem še kšne druge zadeve, s katerimi si lahko pomagam. Tko, da ubistvu mi je bla nekaj odprta in pokazana pot naprej, bom rekla, v večjo čuječnost in spremembe znotraj sebe	boljše zavedanje	različne izkušnje	dejavniki sprememb
Fo U52	Ja, s prvo socialno delavko, praktično sploh ne morm rečt, da se je kakšen odnos sploh razvil kokrkoli, ker dejansko je bil to eden al pa dva pogovora, kjer niti ni bil pogovor, ampak je bil dejansko neko predavanje iz strani socialne delavke, kjer mi je ubistvu razložila, kako bi mogla jst nrdit, da bi blo prou	pomembnost odnosa	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U53	Pa še enkrat povem, sploh me ni uprašala, kakšna je moja zgodba, niti ni vprašala, kaj sm že nrdila, da bi lahko ravnala drugače, oz. karkoli, da bi me sploh o teh stvareh sprašvala. Tko, da ta zgodba je bla ubistvu niti ne sploh začeta zgodba, ampak je bla samo pot, enosmerna pot iz njene strani, kjer je pač povedala svoje in tuki smo tud zaključl	enostranskost	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U54	Tko, da jst nikoli več v življenju nism pol iskala pomoči	neiskanje pomoči	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U55	Druga zgodba, pa dejansko greš z neko, z občutkom strahu, ne veš, kaj pričakvat sploh, prvič nisi vajen iskat pomoči zunaj, drugič pa kr maš slabe izkušnje ubistvu, ne pričakuješ nč kej posebi dobrega in greš z nekim strahom, z nekim nezaupanjem in tko naprej	občutek strahu	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo U56	Ampak res morm rečt, da smo ubistvu se takoj začutle, takoj vzpostavle nek odnos in js ubistvu sploh nism mogla verjet, kako hitro sm se ji lahko odprla. Kok hitro sm ubistvu lahko js dala iz sebe tiste neke najgloblje misli pa najgloblje bolečine, ki jih nism povedala nikomur. In, načeloma sm js iz prvih teh srečanj prhajala čustveno izmučena, ampak po teh srečanjih sm se pa dejansko sam pobirala pa pobirala, pobirala, tko da... mislim, ta izkušnja je bla pol fantastična no	vzpostavitev odnosa	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U57	Čeprou pričakovano je blo, sploh nism vedla, kaj nej pričakujem, razn strahu pa neke tesnobe, sm bla pol absolutno presenečena, kaj sm dobila	strah, tesnoba	negativna izkušnja	dejavniki sprememb
Fo1 U58	Ampak, jst sm mislna že predn sm sploh začela s čemerkol takem v 8. razredu. sm misla, da sm js zlo taka odprta oseba, k deli use o seb, ve kdo sm in tko naprej... pač, logično, k si v 8. razredu, niti ne veš točno, kdo si, ampak sm mislala, da vem	razširitev pogleda	delovni odnos	dejavniki sprememb

Fo U59	Pol k sm ubistvu po kakem letu verjetn, k smo mel te delavnice, sm ubistvu dojeta, da... oz. sta mi socialni delavki pomagal dojet, da nism glih oseba, k sm misla, da sm in mi je to ubistvu zlo pomagal tud pr temu, kako se potem pogovarjam oz. družm z drugimi, z mojimi sovrstniki	razširitev pogleda	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U60	ubistvu mi je tud zdej, k smo prek Zooma, mi je to zlo pomagal, zarad tega, ker se mi zdi, da prej k smo bli v živo, jst nism tok zlo delila, zdej pa men se zdi, da mau bol delim, ker je manjši krog, pa tud bolj zaupam tem ljudem. In ja, ubistvu mi je pomagal odkrit to, dejansko, kaj rabm, da sm to, kar hočm bit	odiranje lastnih potreb	delovni odnos	dejavniki sprememb
Fo U61	Jaz sem se po slabi izkušnji izogibala socialnim delavkam in pomoč iskala drugje, ampak pr men se je to mal hitrej potem ---- do drugega stika, ker je minilo vmes samo par let... in potem nekaj imam pred temi delavnicami in od teh delavnic naprej, sm pa nekaj tud vidla, da majo tud drgačn pristop, da je odvisno bol od osebe kukr od položaja, v katerem so, od delovnega mesta	odnos odvisen od osebe	različne izkušnje	dejavniki sprememb
Fo1 U62	sm mela tako srečo, da sm naletela še celo v zdravstvenem domu na psihologinjo, k ji je blo mar za sočloveka, tud na tak drugačn način, kr se mi zdi, da je tm mogoče še več tega, da je to samo neka zdravstvena stvar, k potem... je občutek, kt da te hočjo čim hitrej odpikati, ane	strokovnjaku mar za uporabnika	različne izkušnje	dejavniki sprememb
Fo U63	ampak sm dobila tako, k je tko... me je razumela in je tud postavla svojo mejo, v smislu, da mi je rekla, da ma ona prenizko izobrazbo, da bi mi lahko pomagala. In mi je rekla, da mi pač predlaga, da si poiščem psihoterapevta, pač, da lahko tud ona z mano dela, ampak, da se ji ne zdi, da bi lahko mi pomagala, ane	meje znanja - napotitev	različne izkušnje	dejavniki sprememb
Fo U64	in men se je tkrt to zdel grozn, ampak zdej k sm starejša, ubistvu ful spoštujem, da je zmogla presoditi svoje zmožnosti in, da mi je rekla tko, kaj in kako. Ja, nimam pa nobene primerjave tko z nekom od svetovalnih delavk, da me ne bi v celoti prisluhnu. Ne vem, zakaj mam tako srečo.	sprememba v doživljanju	različne izkušnje	dejavniki sprememb
Fo U65	Niso se pojavljala specifična vprašanja, vezana na otroštvo, ampak smo se pa ustaul pr temu, pri kšnih izkušnjah, k so se nam zdej zgodile, ne vem, npr. zakaj ne ceniš, ko neki nrđiš zase. Al pa iz česa vse izvira to, da si ne daješ pohval	raziskovanje vzrokov	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U66	Za nazaj, da kšne vzorce še vedno vlečemo iz odnosov staršev, al pa kšne take stvari, k so nam ble predstavlene, k smo bli zlo mejhni. Bla je navezava, ampak niso bla direktna vprašanja. Sam ugotavlal smo, kako smo pršli na to podobo sebe, k mam zdej	nedirektno raziskovanje	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U67	Ja ubistvu, glede, da so res ---- ja, pr nas se je tud pojavlal, da smo se pogovarjal o otroštvu, oz. o odraščanju. Pa zdi se mi, da tud smo se o tem pogovarjal zarad tega, ker smo tud mi odraščal med tem, k smo se o tem pogovarjal	vpliv starosti uporabnikov	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo1 U68	Pa zdi se mi, da nekatere teme so tud probali nam prbližati, da bi se mi pomoje bolj ne poistovetil, ampak, da bi bolj tko razumel, zakaj neki delamo, oz. zakaj ----se dogaja, da bi lažje razumel našo sedanjost	približevanje tematike	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U69	Jst osebno taka vprašanja iz osebnega otroštva bolj odpiram pr terapevtki, ane. Sva že velik razdelali in pol tud sama pr seb že take stvari tud opazm pa se vračam nazaj. Tko, da k sm bla v skupini, niti ni velik pršlo do teh točk, da bi se spuščal, pač pr men, v preteklost	več na psihoterapiji	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U70	Edin spomnem se enkrat na začetku, mislm, da je blo še lani... sm podelila neki tazga zlo osebnega zame. In se nism počutila, da sm dobila reakcijo pa varno okolje, kukr bi si ga želela. Ker je bla stvar zame zlo občutljiva in je blo vezan glih na otroštvo in na nazaj	neprijeten odziv, nevarno okolje	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje

Fo U71	In od tkrat naprej pol tud v tej skupini nism hotla tolk zlo velik delit nekih osebnih dognanj, a ne, ker včasih se mi je tud zdel, da tko kšne te... ne vem, če je zdej to samo pr teh dveh, ampak tko, za kšne te psihološke stvari, se mi zdi, da se nista strinjali z mano, al pa mata tko drugačen pogled na te zadeve in potem sm se počutla včasih zlo tko kt, da je narobe kako razmišlam, če sm povedala, ampak	prenehanje deljenja po izkušnji	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo U72	Verjetno so ble to neke take minimalne stvari tekom poti pa moj značaj skupi, da me je strah, da kej narobe govorim, al pa razmišlam, da potem sm se čist odklopla, da bi sploh kšne take stvari delila. In mi je blo bolj pomembno, da delim	odklop	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo U73	da sm se osredotočala pol bolj na te neke površinske vsakodnevne težave, k so se dale ponekod tud v globino... ampak nism zares se čutila tok zlo globoko zaupanje, da bi lahko tud te stvari podelila iz globin, tko zraven problema, k se kaže v sedanjosti	površinske težave	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo U74	Tko, da mogoče je bil to nek tak negativen aspekt zame v teh sodelovanjih, k ga v resnici še nisem podelila z njima, kar bi blo mogoče fajn, ker bi to postavil nove meje v našem odnosu. Je verjetno pozitivna stvar, da se počutim, da lahko to sploh podelim z njima. Tko, da kšne take manjše stvari pa predpostavljam, da je možno, da tud je to neki, kar v men samo	ni zmogla deliti počutja	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo U75	ker še neki je blo, k me je tko mal prizadel, ampak je možno, da so to samo neki taki... pač, da so to sprožilci v men, k objektivno ne gledajo grozn, gledajo običajno pa to, ampak mene še vedno tko prizadane, ampak se mi zdi prou, da bi potem take stvari skomunicirala z njima, zato, da bi oni dve vedli, v kerih trenutkih pa zakaj zdej mene neki zmot. Ampak ne vem, zakaj mi ni pršlo na misel, da bi lahko to tud podelila. Ja, mogoče je to tud neki, kar je povezano z mojim načinom povezovanja v odnosih	ni zmogla deliti počutja	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo U76	Ja, midve smo se sčasoma tud dotaknale, normalno. Preteklosti, oziroma otroškosti tud. Ubistvu pol ja, tolk daleč v čas otroštva in tko naprej, ker z leti počas ugotavljaš, da marsikej nosiš s sabo. Da ponavljaš neke vzorce	raziskovanje vzorcev	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo1 U77	da si sicer ti prepričan, da si te vzorce prerastu in da ne delaš tko kot si bil navajen v otroštvu, pa potem se poglobiš sam vase, ugotoviš, da to niti pod razno ne drži. Da ogromno vzorcu ubistvu vlečeš s sabo	raziskovanje vzorcev	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U78	Tko da ja, smo se dotaknale tega in je bil to zame nek pokazatelj, kaj bi mogla na tem nrdit. Da sm začela mogoče se mal drgač gledat, opazovat pa spremljat svoja ravnanja.	razširitev pogleda	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U79	Ubistvu je pršlo to zlo spontano, tko z razgovorom... ne da bi to blo namensko neka sproženo, ampak tko ubistvu, ko si v tisti stiski in, ko iščeš pot, da prideš vn iz stiske, pa dejansko potem ugotoviš, spontano, kako si sploh prišel do tega in pol najprej je to zlo površinsko, potem pa ubistvu zlo globok, al pa recimo daleč nazaj ugotoviš, da so tu neki sprožilci, ki so te leta in leta potem pripeljal do te... ne pripeljal, predvsem pomagal, da si ti padu v to stisko, ki je med drugimi dejavniki iz okolja.	raziskovanje vzrokov	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U80	spontano je tko pršlo do tega, da smo iskal vzroke že v otroštvu, ki so se nadaljeval potem in neka smo razklili te stvari, tko, da je pol blo velik lažje ravnanje naprej.	spontan pojav	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U81	Ja, razčisti so stvari. Mislim, ti določeni dogodki, k so se dogajali... osvetliš in potem lažje vidiš, kako se ravnat, ane. Kar se mene tiče	razčiščenje	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje

Fo U82	dejansko vse stvari, kar se ti v življenju naprej dogodijo pa, ko se spoprijemaš z določenim, pol naprej izzivi, ki pridejo na pot, pa tko naprej... vse ma neke vzorce iz otroštva	raziskovanje vzrokov	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U83	In, če tega nisi znal prej nekaj reševati, morš pol enkrat slej ko prej se s tem spoprijet in začeti delat na tem, če želiš najdit nek mir v sebi pa poskušaš živet nek tak dost poln življenje. Tko da, jst absolutno, se mi zdi, da mi je to koristl in da mi je ubistvu pomagal, da tud sama zdej delam naprej na tem. Pa mislim, da ubistvu bom mogla delat na tem skos	odprtje tematike	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U84	sej zlo korist, k si najstnik pa ti pomaga nekdo tak pač z izkušnjami, pa z izobrazbo pa tko, ampak se mi zdi, da, če jst ne bi zdej mela te podlage, pač pomoči iz strani socialne delavke, da bi še vseen lahko lepo napredvala čez življenje najstniško, kukr pa potem, ko bi bla starejša pa tega ne bi mela	Vpliv starosti uporabnikov	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U85	Tko, da se mi zdi, da mi je pomagal, ampak mi bo kasnej velik bolj to koristl	korist kasneje v življenju	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U86	ampak men je blo vseen ljubše se naučit kšnih mojih vzorcev al pa novih takih znanj tud že zdej, zato k še lahko prvečem kšno negativno izkušnjo	korist kasneje v življenju	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U87	Seveda bi jo... men je pomagal se pogovarjat o otroštvu zato, ker sm velikrat spoznala, da kakšna moja mnenja oz. stališča sploh niso bla moja. Ampak mnenja in stališča ljudi, s katerimi sm odraščala. In pol se tud naučiš zamenjat kakšna svoja verovanja. Sploh o sebi, pa tud na svet. Tko, da ti mau odpre oči	raziskovanje mnenj in stališč	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U88	Men osebno je isto kot X pač to, da sm se vrnila v te otroške izkušnje zlo pripomogl tko v vsakodnevem življenju	lažje življenje	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U89	K potem včasih tud pride kšna stvar od čustev gor in potem je možn kt sm prej rekla, da so to samo neki sprožilci zame in pol se zavedaš, da to ne spada v objektivno ta trenutek in se ti je lažje mau s tem soočat	lažje soočanje	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U90	Ja, zbližaš se. Nekak, kot eno prijateljsko vez se mi zdi, da vzpostaviš k pač se o tem pogovarjaš in razsvetljuješ... kar se mene tiče	zbližanje	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U91	Pač vidš stvari, k jih mogoče takrat nisi vzel v obzir, a ne. Oz. sploh nisi pomislil, da bi mele kakšen vpliv, pa so.	razširitev pogleda	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U92	Jst se strinjam, to odnos bolj poveže, bolj ga nekaj utrdi, pač poveča se zaupanje. Se mi zdi pa, da se zaupanje poveča, ker ubistvu, tisto zaupanje, k si ga mel prej, predn si delil neko izkušnjo, si mogu nekaj preit, da si sploh pršu do tega, da si lahko neki reku	utrditev odnosa, zaupanja	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U93	Še posebi, če maš kšno tako izkušnjo, k ni lih ne vem kok sladka.. ja, se mi zdi, da se ta zaupanje mora predret, povečat. In se tko tud bolj okameni odnos.	utrditev odnosa, zaupanja	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U94	Jst se tuki tud strinjam, ubistvu pač ja... zaupanje je absolutno večje, dobiš	večje zaupanje	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U95	omogoč ti to drug pogled na kšne zadeve	razširitev pogleda	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U96	Je pa dejstvo, da ubistvu, če že prej ne bi nekaj vzpostavil enga zaupanja, tud do teh pogovorov verjetno spontano ne bi pršlo. Tko, da s tem si ubistvu sam nadgradil pa poglobil odnos.	utrditev odnosa, zaupanja	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje

Fo U97	Aha, okej. Ja kar se tiče, to s socialno delavko nikol nism pršla do tega, da bi tko se poglablal v preteklost, vsej kar se jst spomnem, ne. Edin, pršl je do tega, da sm js iz svoje strani to izpostavlja, ampak se v onem trenutku nisem počutila, da sm se zbližala	ni bilo zbližanja	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo U98	Verjetno, da je šlo samo za to, da sem js podelila neko svoje dognanje in ni blo sprejeto na način, kot bi si js želela, da bi blo. Ja, verjetno, da bi ta element dodal bolj to, da bi skupi pršli do nekega dogodka iz otroštva, da bi tko se počutila, tko bolj to bližino, da bi se zbližala. Mene je pol še celo mal odklonil od tega, da bi delila, ampak je šlo zaradi tega, ker je bla neka delikatna tema	nesprejetost	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo U99	Ja, sej to se je potem tud zgodil, use v povezavi s temi globljimi čustvi, sm mela občutek, da je blo samo tko pometeno na hitr mimo. Sej mislim, da sm še celo pol omenla SD, pa da je rekla, da ni dobila občutka, da je blo to neki tok zlo pomembnega zame. Pa, da je blo neki tazga... ja, mislim, da sva se še celo pogovorili o tem pa je rekla, da ni mela tazga občutka	hitro stran	odziv na zgodnje izkušnje	zgodnje izkušnje
Fo U100	Da je mogoče iz strani socialnih delavk tud en tak težek izziv, kako držat odnos, kako... način oblikovanja odnosa, gre tuki tud recimo za prijateljstvo	meje v odnosu	pogovor o zgodnjih izkušnjah	zgodnje izkušnje
Fo U101	Al gre tuki samo za neke pogovore pa se mi zdi, da je to tud dost subjektivno, kako vsaka socialna delavka presod za določen odnos, ker pr nas se mi zdi, da gre tud za tako prijateljstvo, da se lahko vedno obrnemo na njiju. Ampak hkrati pa je... se mi zdi, da čim odnos postaja bolj oseben na tak način, se vzbuja tko vedno tko nekih vprašanj, drugačnih a ne. Se tud začnejo socialni delavci potem povezovat v te pogovore, tud skoz neka njihova čustvena bremena pa to. In, da je zaradi tega... sicer, pr nas nisem dobila občutka, da bi pršlo do tega, ampak tko, če pomislim... ampak se mi zdi, da je to tud en tak pomemben vidik, ta profesionalnost odnosa	profesionalni odnos	delovni odnos	zgodnje izkušnje
Fo U102	more bit zlo jasna meja in se mi zdi, da naloga socialnega delavca, da postavlja to mejo. In, da jo vzdržuje. In tud ta meja pripomore k varnosti odnosa	Meje v odnosu	delovni odnos	zgodnje izkušnje
Fo1 U103	pač včasih tko razmišljam, da če bi bil recimo odnos še bolj oseben, bi se jst lahko počutila tko že utesnjeno v njem. Mi ne bi blo čist več jasn, kako to zdej vse poteka. Pa ne vem, a to izhaja iz nekih mojih bremen, al je to neki, kar pač je univerzalno pričakovano od socialnih delavk. Ampak, ja... tko, da so te meje tko zlo jasno zastavljene, se mi zdi pomembno.	utesnjenost	delovni odnos	zgodnje izkušnje
Fo U104	če je odnos tko bolj profesionalen, tko če so meje, a ne... mam tud jst tko več prostora, da sm v celoti kdor sm, ker me ni tok strah, čim pa bi postal neki bolj osebno, bi že tud jst šla bolj v tist svoj mode, da pazim, kje kej rečem, da ne bo uno pa tretje. Se takoj spremeni moj pristop tud. In lahko vpliva verjetno na delo pa na cilje pa tko, skupno	več prostora	delovni odnos	zgodnje izkušnje
Fo U105	kako bi lahko se takim trenutkom izognal, al pa, če je potrebno, da so, kako bi prepoznal, da so bli in, da ne bi šli mimo njih... a to leži a ramenih stranke, da postav svoje meje, al je to neki, kar socialni delavec poskuša prepoznat al pa se pozanimat o mnenju al pa tko, če začut, da je neki šlo narobe, da reče... o sm kej tuki čudn reku, bi si želela bolj to pa to, ane, tko. Ne vem, kako ta komunikacija, da bi bla vzpostavljena na način, da bi... pa na katerih ramenih zdej to leži, ta odgovornost	profesionalnost, odgovornost	delovni odnos	zgodnje izkušnje

Priloga 5: Osno kodiranje fokusnih skupin

Dejavniki sprememb

Zunanji dejavniki

- Podpora prijateljev (FoU1)
- Člani skupine (FoU2)
- Socializacija (FoU3, FoU5)
- Podpora družine (FoU17)

Metode socialnega dela

- Vaje (FoU4, FoU12, FoU13)

Delovni odnos

- Deljenje izkušenj (FoU6)
- Prostor (FoU7, FoU15)
- Zaupen prostor (FoU8, FoU9, FoU10, FoU18, FoU23)
- Varen prostor (FoU11)
- Razširitev pogleda (FoU16)
- Neobsojanje (FoU19, FoU32)
- Sproščen prostor (FoU20)
- Pogovor (FoU21)
- Odprtost (FoU22, Fo2 SD12)
- Vzpostavljen odnos (FoU25, FoU27)
- Poslušanje (FoU28, FoU29, Fo2 SD9, Fo2 SD18)
- Osebnostno vključevanje (FoU36, FoU41, Fo2 SD21, Fo2 SD31, Fo2 SD32, Fo2 SD33, Fo2 SD34, Fo2 SD35, Fo2 SD36, Fo2 SD37, Fo2 SD38)
- Razširitev pogleda (FoU42, FoU58, FoU59)
- Pomembnost odnosa (FoU52)
- Vzpostavitev odnosa (FoU56)
- Odrivanje lastnih potreb (FoU60)
- Uporabnik je človek (Fo2 SD4)
- Pomembna gradnja odnosa (Fo2 SD7)
- Ostajanje v odnosu (Fo2 SD8)
- Počasno delovanje (Fo2 SD10)
- Opora (Fo2 SD11)
- Pomembnost časa (Fo2 SD14, Fo2 SD19)
- Enakovrednost v odnosu (Fo2 SD17)
- Humor (Fo2 SD20)
- Izražanje neznanja (Fo2 SD22)
- Odprta komunikacija (Fo2 SD23)
- Postavljanje meja (Fo2 SD25, Fo2 SD39, Fo2 SD40, Fo2 SD41)
- Človeškost (Fo2 SD27, Fo2 SD28)
- Dodatno delo (Fo2 SD29)

- Spomin (Fo2 SD30)
- Informiranje (Fo2 SD44)

Značilnosti SD

- Sprejemanje, zaupanje (FoU24, FoU26)
- Umirjenost (FoU30)
- Igrivost (FoU31)
- Človeškost (FoU33)
- Lastno spoštovanje (FoU34)
- Pristranskost (FoU35)

Negativna izkušnja

- Psihoterapija (FoU37)
- Izražanje mnenj (FoU38)
- Vdor v zasebnost (FoU39)
- Vpletanje tretjih oseb (FoU40)
- Drugačna izkušnja (FoU43)
- Neposlušanje, prepričevanje (FoU44)
- Sporno delovanje (FoU49)
- Neiskanje pomoči (FoU50, FoU54)
- Enostranskost (FoU53)
- Občutek strahu (FoU55)
- Strah, tesnoba (FoU57)

Različne izkušnje

- Posploševanje (FoU45)
- Profesionalni odnos (FoU46)
- Poglobitev vase (FoU47, FoU48)
- Boljše zavedanje (FoU51)
- Odnos odvisen od osebe (FoU61)
- Strokovnjaku mar za uporabnika (FoU62)
- Meje znanja-napotitev (FoU63)
- Sprememba v doživljanju (FoU64)

Spoštovanje

- Začeti z izkušnjo spoštovanja (Fo2 SD1)
- Umik lastnih pričakovanj (Fo2 SD2)
- Ne dajanje navodil (Fo2 SD3)
- Podpiranje uporabnikov (Fo2 SD5)

Informiranje

- Kakšni so zunanji dejavniki (Fo2 SD6)

Pomanjkanje časa

- Pomembnost časa (Fo2 SD13)

Strokovnost

- Kvalitetno delo (Fo2 SD24)
- Osnovne življenjske potrebe (Fo2 SD42)
- Prioritete (Fo2 SD43)
- Cilji in refleksija (Fo2 SD45)
- Socialne mreža (Fo2 SD46)
- Skrb za neodvisnost (Fo2 SD47, Fo2 SD48)
- Skupnost (Fo2 SD49, Fo2 SD50)

Intervizija, supervizija

- Skrb zase (Fo2 SD26)

Odziv na dejavnike sprememb

- Refleksija (Fo2 SD51, Fo2 SD56)
- Proslavljanje (Fo2 SD52)
- Mali koraki (Fo2 SD53)
- Sprotno odzivanje (Fo2 SD54, Fo2 SD57)
- Upanje (Fo2 SD55)
- Komunikacija (Fo2 SD58)
- Preverjanje (Fo2 SD59, Fo2 SD60)

Zgodnje izkušnje

Pogovor o zgodnjih izkušnjah

- Raziskovanje vzrokov (FoU65, FoU79, FoU82)
- Nedirektno raziskovanje (FoU66)
- Vpliv starosti uporabnikov (FoU67, FoU84)
- Približevanje tematike (FoU68)
- Več na psihoterapiji (FoU69)
- Raziskovanje vzorcev (FoU76, FoU77)
- Razširitev pogleda (FoU78, FoU91, FoU95)
- Spontan pojav (FoU80, Fo2 SD63, Fo2 SD72)
- Razčiščenje (FoU81)
- Odprtje tematike (FoU83)
- Korist kasneje v življenju (FoU85, FoU86)
- Raziskovanje mnenj in stališč (FoU87)
- Lažje življenje (FoU88)
- Lažje soočanje (FoU89)
- Zbližanje (FoU90)
- Utrditev odnosa, zaupanja (FoU92, FoU93, FoU96)

- Večje zaupanje (FoU94)
- Niso psihoterapevti (Fo2 SD62)
- Neusposobljenost (Fo2 SD64, Fo2 SD71, Fo2 SD74)
- Kratki pogovori (Fo2 SD65)
- Zavedanje pomena (Fo2 SD67)
- Travmatični dogodki (Fo2 SD68)
- Definicija odnosa (Fo2 SD69)

Odziv na zgodnje izkušnje

- Neprijeten odziv, nevarno okolje (FoU70)
- Prenehanje deljenja po izkušnji (FoU71)
- Odklop (FoU72)
- Površinske težave (FoU73)
- Ni zmogla deliti počutja (FoU74, FoU75)
- Ni bilo zbližanja (FoU97)
- Nesprejetost (FoU98)
- Hitro stran (FoU99)
- Meje v odnosu (FoU100, FoU102)
- Profesionalni odnos (FoU101)
- Utesnjenost (FoU103)
- Več prostora (FoU104)
- Profesionalnost, odgovornost (FoU105)
- Usmerjenost na pozitivno (Fo2 SD66)
- Preverjanje (Fo2 SD70)
- Poslušanje (Fo2 SD73)
- Potreba po pripovedovanju (Fo2 SD75)
- Napotitev (Fo2 SD76)

Delo z zgodnjimi izkušnjami

- Poslušanje (Fo2 SD77, Fo2 SD79)
- Neusposobljenost (Fo2 SD78)
- Pričakovanja (Fo2 SD80)
- Prepoznavanje vzorcev (Fo2 SD81)
- Tukaj in zdaj (Fo2 SD82)
- Napotitev (Fo2 SD83, Fo2 SD84)
- Izkušnja slišnosti (Fo2 SD85)

Strokovnost

- Konkretno (Fo2 SD86)
- Celostna obravnava (Fo2 SD87, Fo2 SD89, Fo2 SD90, Fo2 SD91)
- Jasne meje odnosov (Fo2 SD88)

Zgodnje izkušnje socialne delavke

- Prekinitev odnosa (Fo2 SD92, Fo2 SD94, Fo2 SD95)
- Lastno predelovanje (Fo2 SD93)
- Trenutek srečanja (Fo2 SD96, Fo2 SD97)
- Osebno vključevanje (Fo2 SD98)
- Hipersenzibilnost (Fo2 SD99)
- Neprepoznavanje (Fo2 SD100, Fo2 SD101, Fo2 SD102)
- Vzdrževanje odnosa (Fo2 SD103)
- Strokovnost (Fo2 SD104)