

## **PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI**

**Ime in priimek:** Mojca Grušovnik

**Naslov naloge:** Delovanje multidisciplinarnih timov in sodelovanje socialnih delavcev z drugimi strokovnjaki

**Kraj:** Ljubljana

**Leto:** 2010

**Št. strani:** 97      **Št. slik:** 0      **Št. tabel:** 1

**Št. prilog:** 1

**Mentorica:** Mojca Grušovnik doc. dr. Jana Mali

**Deskriptorji:** socialno delo, avtonomija, strokovnjaki, etika, sodelovanje, multidisciplinarni tim

### **Povzetek:**

Naloga je teoretični in empirični prikaz segmenta socialnega dela; delovanje multidisciplinarnih timov in sodelovanje socialnih delavcev in delavk z drugimi strokovnjaki v multidisciplinarnih timih, v katerih so člani. Na podlagi intervjujev sem želela izvedeti, kako delujejo multidisciplinarni timi in kakšno je sodelovanje socialnih delavcev z drugimi strokovnjaki. Rezultati kažejo, da so socialni delavci vključeni v različne oblike multidisciplinarnih timov in da z drugimi strokovnjaki dobro sodelujejo. Sodelovanje z drugimi strokovnjaki bi lahko bilo bolj formalno določeno in nadzorovano, predvsem v dobro uporabnikov.

**Title:** The functioning of multidisciplinary teams and cooperation of social workers with other professionals

**Descriptors:** social work, autonomy, professionals, ethics, cooperation, multidisciplinary team

### **Abstract:**

The thesis is theoretical and empirical presentation of the social segment, the functioning of multidisciplinary teams and cooperation of social workers with other professionals in multidisciplinary teams in which they are members. Based on the interviews I wanted to learn about operation of multidisciplinary teams and about cooperation of social workers with other professionals. The results show involvement of social workers in various forms of multidisciplinary teams and good cooperation with other professionals. Cooperation with other professionals should be more formally defined and controlled, especially because of the benefit for users.

UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**DELOVANJE MULTIDISCIPLINARNIH TIMOV IN SODELOVANJE  
SOCIALNIH DELAVCEV IN DELAVK Z DRUGIMI STROKOVNJAKI**

Mentorica: Doc. dr. Jana Mali

Mojca Grušovnik

Ljubljana 2010

*»Socialno delo je vabilo na pogled skozi okno drugega. Želim nam, da bi v odprtih prostorih za razgovor vedno znova znali pogledati skozi lastno okno in dodati pogled skozi okno drugega, da bi ostala oba pogleda – in možnost za socialno delo.«*

*Gabi Čačinovič Vogrinčič*

## **PREDGOVOR**

Na začetku študija socialnega dela na Fakulteti za socialno delo smo se takratni študentje 1. letnika na enem izmed predavanj srečali s temo profesionalizacije socialnega dela. Spomnim se, da je bila razprava med profesorjem in nami zelo zanimiva, pogovor se je nanašal predvsem na vprašanje, ali je socialno delo profesija ali samo poklic. Z istim vprašanjem sem se kot študentka srečala še večkrat.

V študijskem letu 2008/2009 sem sodelovala pri več aktivnostih, ki so se dogajale v okviru Kariernega centra Fakultete za socialno delo in so bile usmerjene tudi v položaj strokovnjakov socialnega dela, dojemanje socialnega dela strokovnjakov drugih strok in področje zaposlovanja diplomantk in diplomantov socialnega dela.

Položaj socialnega dela kot stroke in socialnih delavcev kot strokovnjakov v primerjavi z drugimi strokami me je začel čedalje bolj zanimati, spraševala pa sem se tudi o razlogih za stanje, kakršnega sem spoznavala ob različnih priložnostih.

Ko sem si izbirala temo za diplomsko nalogo, sem želela vprašanja glede položaja socialnih delavcev umestiti v okvir, ki bi praktično prikazoval tako odnos drugih strokovnjakov do socialnih delavcev, kot tudi socialnih delavcev do drugih strokovnjakov. Odločila sem se, da bom raziskala delovanje multidisciplinarnih timov, o katerem pred začetkom raziskovanja nisem vedela več kot to, da so to delovne skupine, v katerih sodelujejo strokovnjaki različnih profilov z namenom, da dosežejo isti cilj. Poleg tega pa so se mi timi zdeli tudi pokazatelj skupinskega socialnega dela, ki pa je odvisno tudi od institucij, znotraj katerih se izvaja.

Raziskave sem se lotila na podlagi kontaktov socialnih delavcev, ki sem jih poznala na podlagi opravljanja prakse v prejšnjih letnikih študija, nato pa sem po principu snežne kepe pridobivala kontakte socialnih delavcev in delavk, s katerimi sem opravila intervjuje.

Zahvaljujem vsem socialnim delavcem in delavkam, ob katerih sem v času študija spoznavala socialno delo.

Zahvaljujem se mentorici, doc. dr. Jani Mali, za strokovno vodenje, trud in čas, ki ga je namenila moji diplomski nalogi in

mami, ati in David, hvala, ker ste verjeli vame.

V nekaterih delih besedila sem uporabljala moško slovnično obliko samostalnika »socialni delavec«, reprezentativno za oba spola.

## KAZALO VSEBINE

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 TEORETIČNI UVOD.....</b>                               | <b>8</b>  |
| 1.1 RAZVOJ IZOBRAŽEVANJA ZA SOCIALNO DELO V SLOVENIJI ..... | 8         |
| 1.2 PROFESIONALIZACIJA SOCIALNEGA DELA .....                | 11        |
| 1.3 SOCIALNI DELAVCI IN SOCIALNE DELAVKE .....              | 17        |
| 1.4 ETIKA V SOCIALNEM DELU .....                            | 21        |
| 1.5 STROKOVNO ZNANJE IN AVTONOMNOST SOCIALNEGA DELA .....   | 26        |
| 1.6 POVEZOVANJE SOCIALNEGA DELA Z DRUGIMI STROKAMI .....    | 29        |
| 1.7 SKUPINE IN SKUPINSKO SOCIALNO DELO .....                | 32        |
| 1.8 TIMI .....                                              | 37        |
| 1.9 PRIMERJAVA SKUPINSKEGA IN TIMSKEGA DELA .....           | 43        |
| 1.10 MULTIDISCIPLINARNI TIMI .....                          | 45        |
| <b>2 PROBLEM.....</b>                                       | <b>49</b> |
| <b>3 METODOLOGIJA .....</b>                                 | <b>51</b> |
| 3.1 Vrsta raziskave.....                                    | 51        |
| 3.2 Merski instrumenti in viri podatkov .....               | 51        |
| 3.3 Populacija in vzorčenje.....                            | 52        |
| 3.4 Zbiranje podatkov .....                                 | 53        |
| 3.5 Obdelava in analiza podatkov .....                      | 54        |
| <b>4 REZULTATI.....</b>                                     | <b>64</b> |
| 4.1 Oblike multidisciplinarnih timov .....                  | 64        |
| 4.2 Sestava multidisciplinarnih timov.....                  | 65        |
| 4.3 Sklic sej .....                                         | 67        |
| 4.4 Pogostost sej.....                                      | 68        |
| 4.5 Potek sej .....                                         | 69        |
| 4.6 Vodenje multidisciplinarnih timov in sej .....          | 71        |
| 4.7 Nadzor nad multidisciplinarnimi timi .....              | 72        |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.8 Sodelovanje strokovnjakov v multidisciplinarnih timih ..... | 73        |
| <b>5 RAZPRAVA.....</b>                                          | <b>77</b> |
| <b>6 SKLEPI.....</b>                                            | <b>80</b> |
| <b>7 PREDLOGI.....</b>                                          | <b>82</b> |
| <b>8 LITERATURA.....</b>                                        | <b>83</b> |
| <b>9 PRILOGE .....</b>                                          | <b>89</b> |
| <b>Priloga 1: Citati iz intervjujev .....</b>                   | <b>89</b> |
| <b>10 POVZETEK .....</b>                                        | <b>96</b> |

## **SEZNAM TABEL**

|                                                                                                                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabela 3.3.1:</b> Pregled področij socialnega dela in institucij, kjer so oz. so bili<br>intervjuvanci zaposleni ali so kot socialni delavci sodelovali kot člani tima..... | 51 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## 1 TEORETIČNI UVOD

### 1.1 RAZVOJ IZOBRAŽEVANJA ZA SOCIALNO DELO V SLOVENIJI

Socialno delo je danes stroka in znanstvena disciplina. Temelji na univerzalnih načelih in strokovnih metodah. *Mednarodna zveza šol za socialno delo* (International Association of Schools of Social Work – IASSW) in *Mednarodna zveza socialnih delavk in delavcev* (International Federation of Social Workers – IFSW) sta privolili, da se mednarodna definicija socialnega dela glasi:

Stroka socialnega dela spodbuja socialne spremembe, premagovanje problemov v človeških odnosih in opolnomočenje ter osvoboditev ljudi za to, da se doseže večja blaginja. S praktično uporabo teorij človeškega vedenja in socialnih sistemov socialno delo posreduje tam, kjer ljudje prihajajo v interakcije s svojim okoljem. Temeljni načeli socialnega dela sta načeli človekovih pravic in socialne pravičnosti (<http://www.ifsw.org/f38000138.html>).

Kot piše Stritih (1998: 159) se je razvoj socialnega dela začel kot odgovor na težave in stiske ljudi, ki jih je s seboj prinesla revščina v obdobju industrijske revolucije na Zahodu v 19. stoletju. Kot znanost se je socialno delo pričelo razvijati ob koncu istega stoletja. V Sloveniji na začetku 20. stoletja še ni bilo strokovnega socialnega dela, prav tako pa ni bilo izobraževanja zanj. Kot pišeta Zaviršek in Leskošek (2006: 6), je bila šola za socialne delavce v Ljubljani ustanovljena 7. novembra 1955. V tem času so se v Jugoslaviji odprli še štirje oddelki za socialno delo na fakultetah, in sicer v Zagrebu, Beogradu, Sarajevu in Skopju. Razvoj izobraževanja za socialne delavce je bil tesno povezan s politiko. Socializem naj bi poskrbel takorekoč za vse, tudi za socialno varnost, po drugi strani pa je bila Jugoslavija v položaju, ko je potrebovala strokovnjake s socialnega področja in je bila do določene mere zaradi hladne vojne prisiljena sodelovati tudi z zahodnimi strokovnjaki. Na koncepte in razvoj socialnih služb so v Sloveniji v 50. in 60. letih vplivali predvsem ameriški strokovnjaki. V Sloveniji je šola postala članica Univerze v Ljubljani v 70. letih 20. stoletja kot višja šola (*op. cit.* 2006: 6 – 7).



Mesec (1996: 363 – 375) navaja, da je celovit sistem izobraževanja za socialno delo sistem, ki usposablja za kolikor mogoče širok razpon raznolikih strokovnih področij, vlog in nalog. Ta sistem je primerno stopnjevan, da usposablja za različno zahtevne naloge. Omogoča specializacijo na posameznih področjih in omogoča pridobitev najvišjih znanstvenih stopenj. Vendar pa je položaj šole za socialne delavce bil ves čas razvoja negotov. Začelo se je že z ustanovitvijo dvoletne Šole za socialne delavce leta 1955, saj šola v svojem nazivu ni imela jasno določene stopnje. Čez eno leto je dobila naziv »višja«. Še vedno je spadala v skupino strokovnih šol in ne med visokošolske zavode. Leta 1960 je bila zakonsko Višja šola za socialne delavce kot višja strokovna šola vključena v sistem visokega izobraževanja. Leta 1972 so sodelavci ljubljanske šole za socialno delo na posvetovanju Skupnosti jugoslovanskih višjih šol za socialno delo izpostavili vprašanje o teoriji socialnega dela. V prihodnjih letih je prišlo do sprememb v strukturiranost šol za socialno delo v Jugoslaviji. Šola v Ljubljani je ohranila samostojno držo in v tistih letih je bila njena velika prednost povezanost s prakso. Sčasoma je šola predlagala visokošolski program socialnega dela, ki pa je bil drugačen od programov drugih fakultet na področju nekdanje Jugoslavije. Predlog je bil zavrnjen, diplomanti pa so za nadaljevanje študija odhajali v tujino. V šolskem letu 1976/77 se je na Fakulteti za sociologijo, politične vede in novinarstvo odprla smer za socialno delo, kamor so se lahko vpisali po opravljenih diferencialnih izpitih diplomanti višje šole za socialno delo. Predlog za ustanovitev VŠSD je bil zavrnjen, kasneje, leta 1982 pa je obveljala obljuba, da se pripravlja visokošolski program po letu 1990. V obdobju od leta 1986 do 1992 se je oblikoval visokošolski program. Program izobraževanja so sestavili sodelavci višje šole, gradili pa so ga na izkušnjah, ki so jih pridobili v 35 letih praktičnega dela, poučevanja in raziskovanja v stroki socialnega dela. Šola si je istočasno začela prizadevati za preoblikovanje v fakulteto.

Leta 2003 je bil sprejet sklep, da se Visoka šola za socialno delo preimenuje v Fakulteto za socialno delo, prvi študentje pa so se lahko v univerzitetni program vpisali v študijskem letu 2004/2005, s tem pa se je pojavila tudi možnost podiplomskega magistrskega in doktorskega študija socialnega dela ([http://sl.wikipedia.org/wiki/Socialno\\_delo](http://sl.wikipedia.org/wiki/Socialno_delo)). V okviru izobraževanja za socialno delo je danes mogoč tudi magisterij in doktorat znanosti iz vede o socialnem delu.

Fakulteta za socialno delo je danes članica Univerze v Ljubljani in je edina, ki izobražuje strokovnjake za socialno delo. Na fakulteti izvajajo redni in izredni študij. S študijskim programom izobražujejo študente, ki postanejo strokovnjaki s teoretskimi in metodičnimi znanji. Dodiplomski študijski program traja štiri leta. V 3. letniku študija se študentje odločijo za enega izmed izbirnih modulov, v okviru katerih spoznavajo učne vsebine, razdeljene na 5 področij: Socialno delo z mladimi, socialno delo s starimi ljudmi, psihosocialna podpora in pomoč, socialna pravičnost in vključevanje, duševno zdravje v skupnosti ter socialno delo v delovnem okolju. V 3. in 4. letniku si študentje lahko izberejo tudi strokovni izbirni predmet. Opisani program poteka po bolonjskem sistemu, vpis v stare programe pa ni več možen. V stari program študija se je bilo mogoče vpisati do leta 2009. Razlika med programa je predvsem v tem, da novi program ponuja več izbranih področij, ki jih stari program ni. Tako je stari program nudil možnosti izbire med področji: socialno delo na področju dela z mladimi, socialno delo na področju skupnostne skrbi, kibernetika psihosocialne pomoči ter socialno delo v podjetjih in drugih organizacijah. V okviru učnega programa je na Fakulteti za socialno delo mogoč tudi podiplomski študij. Na 2. (magistrski) stopnji se izvajajo programi za duševno zdravje v skupnosti, socialno delo z družino in program socialnega vključevanja in pravičnosti na področju hendikepa, etičnosti in spola. Star magistrski program je omogočal izobraževanje na področju sociologije – socialno delo v skupnosti. Na fakulteti pa je omogočen tudi doktorski študij, in sicer skupni doktorski študijski program socialnega dela (INDOSOW). Študij traja 3 leta. Izvaja se v sodelovanju s partnerskimi univerzami: z Univerzo v Jyväskylä (Finska), Alice Salomon Hochschule für Sozialarbeiten und Sozialpädagogik (Berlin) v sodelovanju z Univerzo v Siegen (Nemčija) in Anglia Ruskin University (Cambridge, Velika Britanija). Po starem doktorskem programu je izobraževanje trajalo 2 leti v okviru sociologije – socialno delo v skupnosti. Program je bil vpeljan leta 2004, vanj pa se ni več mogoče vpisati. Študentje se v vseh štirih letnikih dodiplomskega programa usposablajo tudi pri praktičnem delu. V vsakem letniku izide razpis mnogih študijskih baz, ki nudijo opravljanje praktičnega dela, študentje pa imajo tudi možnost, da si učne baze izberejo sami. ([http://www.fsd.uni-lj.si/dodiplomski\\_studij/studijski\\_program/univerzitetni\\_studijski\\_program\\_1\\_stopnj/](http://www.fsd.uni-lj.si/dodiplomski_studij/studijski_program/univerzitetni_studijski_program_1_stopnj/) in [http://www.fsd.uni-lj.si/dodiplomski\\_studij/studijski\\_program/univerzitetni\\_studijski\\_program\\_2\\_stopnj/](http://www.fsd.uni-lj.si/dodiplomski_studij/studijski_program/univerzitetni_studijski_program_2_stopnj/))

lj.si/dodiplomski\_studij/studijski\_program/univerzitetni\_studijski\_program\_pred\_2009/  
)

Fakulteta za socialno delo nudi tudi strokovno izpopolnjevanje, in sicer v obliki seminarjev. Z njimi skrbi za povezanost fakultete s stroko in s prakso socialnega dela. Na seminarjih so predstavljene pomembne vsebine, preko katerih se povezuje teorija in praksa, in tiste, ki so v stroki socialnega dela vedno aktualne. Na seminarjih so predstavljeni tudi rezultati raziskovalnega dela in projektov, ki se razvijajo in izvajajo v okviru Fakultete za socialno delo. ([http://www.fsd.uni-lj.si/seminarji/predstavitev\\_sem/](http://www.fsd.uni-lj.si/seminarji/predstavitev_sem/))

Izobrazba za socialno delo je temelj, na katerem lahko gradimo možnost, da se učimo iz prakse. Oboje nam omogoča znanje, ki pa ga je potrebno vedno znova iskati, ohranjati in dopolnjevati. Razvoj socialnega dela v Sloveniji je verjetno imel drugačno pot kot večina drugih ved in še danes je mogoče zaznati potrebo po dokazovanju namena in smiselnosti določenih metod, ki jih uporabljajo socialni delavci.

## **1.2 PROFESIONALIZACIJA SOCIALNEGA DELA**

Milošević Arnold in Poštrak (2003: 55) pišeta, da za presojo o socialnem delu kot profesije obstaja več modelov: statični ali absolutni modeli ter procesni ali relativni modeli. V okviru statičnih oz. absolutnih modelov je bilo narejenih več raziskav, ki so stopnjo profesionalnosti socialnega dela opredeljevale glede na izpolnjevanje določenih kriterijev, ki so jih določali avtorji sami. Statični ali absolutni modeli ločijo notranje in zunanje vzroke, zaradi katerih nosilci neke dejavnosti želijo uveljaviti profesionalni status. Med notranje sodijo prizadevanje za profesionalni status po vzoru sorodnih profesij, želja po določenih ugodnostih, uglednem družbenem statusu, višjem dohodku in prevzemanju odgovornosti na nekem področju. Zunanji vzroki so povečanje števila usposobljenih specialistov zaradi potrebe po usposobljenih specialistih v okviru pomagajočih poklicev.

Procesni ali relativni modeli postavljajo v ospredje načine izgrajevanja notranje enotnosti profesije, poti pri uveljavljanju njenih funkcij v javnosti in tekmovanju z drugimi profesionalnimi skupinami za pridobitev izključne ekspertize in pravice do delovanja na konkretnem področju. Poudarjena je konfliktnost in različnost ne le med različnimi profesijami, temveč tudi med segmenti znotraj posameznih profesij.

Stopnja profesionalnosti socialnega dela se ugotavlja glede na teoretično zasnovanost socialnega dela (transparentnost teorij, razvitost raziskovanja, fond literature, kvaliteta izobraževanja, razvitost supervizije), družbeno priznanje socialnega dela (pravna definiranost kompetenc, avtonomnost, prepoznavnost in razvoj institucij, licence, certifikati, registracija), avtoriteto socialnih delavcev (poznavanje socialnega dela v javnosti, enakovreden odnos do sorodnih profesij) in glede na aktivnost profesionalnih društev (povezanost nosilcev profesije, profesionalna kultura, združenje, kompetentnost združenj, vpliv združenj na izobraževanje, politiko) (*op. cit.*: 55 – 59).

Faze v procesu profesionalizacije socialnega dela Milošević Arnoldova in Poštrak (*op. cit.*: 60 – 70) navajata takole: prva faza je izobraževanje za socialno delo, sledijo ji zagotavljanje delovnih mest, formiranje profesionalnih organizacij, sprejem kodeksa profesionalne etike, izdelava standardov za profesionalne storitve, registracija, certifikati in licence ter zasebna praksa. Faze med seboj časovno niso strogo ločene, ampak se prepletajo. Upoštevati je potrebno tudi značilnosti okolja, v katerem se razvijajo.

Izobraževanje za socialno delo se je začelo zaradi potrebe, da se v neposredno delo z ljudmi, ki se soočajo z življenjskimi težavami, vnese znanje. Z izobraževanjem je pomoč uporabnikom učinkovitejša. Prve šole so ustanovljale tiste institucije, ki so se najpogosteje srečevale z najtežjimi družbenimi problemi. Alice Salomon iz Berlina je bila med prvimi učiteljicami socialnega dela najbolj znana. Bila je proti proletarizaciji socialnega dela, kot navaja Zaviršek (2008: 379), poudarjala pa je še, da je za delo z ljudmi potrebna tudi določena izobrazba. Zaviršek (*op. cit.*: 377) piše, da je bila stota obletnica ustanovitve prve šole za socialno delo v Evropi – danes Univerza

uporabnih znanosti Alice Salomon v Berlinu – izjemen dogodek za socialno delo, njegovo profesionalizacijo in akademizacijo. V svojem več kot stoletnem razvoju se je izobraževanje za socialno delo spreminjalo tako vsebinsko kot tudi organizacijsko.

Potrebe po profilu socialnih delavcev so se spreminjale skupaj s stanjem v družbi. Leta 1992 je bila opravljena analiza stanja v izobraževanju za socialno delo v državah Evropske skupnosti. Ob primerjavi različnih šol iz različnih držav je bilo ugotovljeno, da je bila skoraj polovica vseh predmetov identičnih in se pojavljajo v vseh programih. Praksi je bilo posvečenega 30 do 50 % celotnega programa. Izvajali so se tudi mednarodni podiplomski programi, ki so dodatna možnost za pridobivanje znanja, sodelovanje in izmenjavo izkušenj (Milošević Arnold, Poštrak.: 60 – 63).

Do prvih zaposlitev v socialnem delu je prihajalo spontano, izhajale pa so iz prostovoljnih sfer. Število zaposlitev se je večalo v dvajsetih letih 20. stoletja, in sicer na tistih področjih, kjer se je opravljalo socialno delo v najširšem pomenu. Večalo se je tudi število profesionalnih in izobraževalnih organizacij.

Formiranje profesionalnih organizacij je bila pomembna faza v procesu profesionalizacije socialnega dela. Preko profesionalnih organizacij se razvija in širi identiteta socialnega dela, opredeljujejo se njegove kompetence, ki se borijo za družbeni status in moč, obenem pa vplivajo na družbeno uveljavitev in avtoriteto socialnih delavcev in stroke socialnega dela. Na mednarodni ravni se socialni delavci združujejo v Mednarodno federacijo socialnih delavcev, ki je leta 1987 dobila tudi Nobelovo nagrado za mir.

V Sloveniji je Socialna zbornica Slovenije (v nadaljevanju SZS) osrednje strokovno združenje na področju socialnega varstva, saj združuje strokovnjake oz. izvajalce socialno varstvene dejavnosti vseh področij in sektorjev. Osnova delovanja SZS je skrb za povezanost, razvoj in strokovni dvig socialno varstvene dejavnosti. V smeri uresničevanja teh ciljev SZS vodi številne dejavnosti. V skladu z Zakonom o socialnem varstvu (Zakon o socialnem varstvu (ZSV), Ur. l. RS, št 54/92, 56/92 – popr., 13/93-ZP-G, 42/94-OdlUS; 1/99-ZNIDC, 41/99-A, 36/2000-ZPDZC, 54/2000-ZUOPP, 26/01-B, 110/02-ZIRD, 2/04-C, 7/04 – popr., 69/05-OdlUS, 21/06-OdlUS,

105/06-D, 114/06-ZUTPG, 3/07-UPB2) izvaja načrtovanje in izobraževanja ter usposabljanja za strokovne delavce in strokovne sodelavce v strokovnem varstvu s ciljem, da se dvigne raven izobrazbe in usposobljenosti, da se izboljša kvaliteta storitev v sistemu socialnega varstva ter da se spodbuja koncept vseživljenjskega učenja za delo. SZS skrbi tudi za certifikatni sistem. Tu sodeluje tudi z drugimi organizacijami, s katerimi opredeljuje potrebna znanja in spretnosti za pridobitev določenih certifikatov. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve je izdalo odločbo, na podlagi katere SZS spada v register izvajalcev postopkov za preverjanje in potrjevanje nacionalnih poklicnih kvalifikacij. SZS določa tudi vrste in stopnje programov izobraževanja za strokovne sodelavce v socialnem varstvu. S tem je omogočeno, da svoje sposobnosti pred komisijo dokazujejo tisti delavci, ki se ne uvrščajo med strokovne delavce po 69. členu Zakona o socialnem varstvu. SZS tudi določa pogoje in način opravljanja pripravništva za strokovne delavce na področju socialnega varstva, določa pogoje in način opravljanja strokovnega izpita ter organizira in izvaja preverjanje znanja za pridobitev strokovnega izpita na področju socialnega varstva. SZS izvaja supervizijo strokovnega dela kot javno pooblastilo. V okviru tega pooblastila SZS vsako leto objavi listo supervizorjev z licenco na področju socialnega varstva. Na SZS se lahko obrnejo tudi uporabniki, in sicer z ugovori zoper storitve, s katerimi niso bili zadovoljni in katerih nosilci so zasebni izvajalci. Inštruktažno svetovanje je še eno na listi dejavnosti, ki jih izvaja SZS. To svetovanje obsega spremljanje strokovnega znanja strokovnih delavcev, uporabe strokovnih metod, izvajanja strokovnih usmeritev, ki jih sprejema Strokovni svet za socialno varstvo, uveljavljanje novih strokovnih pristopov in dobre prakse, pa tudi uresničevanje etičnih načel. Poleg naštetega SZS načrtuje in organizira programe strokovnega usposabljanja in izdaja strokovna mnenja v primeru prijav na različne razpise (<http://www.soczborsl.si/3Dejavnosti.htm>).

V pomembni povezavi s SZS je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (MDDSZ). Delovna področja ministrstva so položaj, pravice in obveznosti delavcev pri delu in iz dela; dohodkovna politika in urejanje sistema plač; sistem pokojninskega in invalidskega zavarovanja; kolektivne pogodbe in urejanje odnosov s socialnimi partnerji; varstvo pri delu, politika zaposlovanja doma in v tujini, zavarovanje za čas brezposelnosti, štipendiranje in poklicno izobraževanje, prost pretok delavcev znotraj

EU, črpanje sredstev evropskih kohezijskih skladov, odkrivanje in preprečevanje dela in zaposlovanja na črno, družinska in demografska politika, socialno varstvo in socialno skrbstvo, družbena pomoč ogroženim posameznikom, družinam in skupinam prebivalstva, usposabljanje otrok z motnjami v razvoju in varstvo oseb, ki ne morejo skrbeti zase. Med delovna področja spada tudi položaj in celovito družbeno varstvo invalidov, varstvo in pravice vojnih veteranov, vojnih invalidov in žrtev vojn ter obnova in vzdrževanje grobov in grobišč vojnih veteranov in žrtev vojn ([http://www.mddsz.gov.si/si/o\\_ministrstvu/pristojnosti/](http://www.mddsz.gov.si/si/o_ministrstvu/pristojnosti/)).

Pomembna organizacija za socialno delo je tudi Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Ta skrbi za baze različnih podatkov za socialnovarstvene storitve v okviru enotnega informacijskega sistema socialnega varstva, spremlja pa tudi razvojne in eksperimentalne programe ter skrbi za njihovo informacijsko podporo. Inštitut deluje mednarodno, sodeluje pri projektih v tujini in pripravlja mednarodna in domača strokovna srečanja. Inštitut omogoča, da ima Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve dober vir informacij in analiz s področja socialnega varstva in socialne politike, ki so potrebne za oblikovanje novih programov in odločitev (<http://www.irssv.si/intitut/ustanovitev-in-naloge-irssv/index.html>).

Poleg omenjenih je v Sloveniji pomembna tudi Skupnost socialnih zavodov Slovenije. Ta zastopa člane v pogajanjih, izvajalce pri oblikovanju normativnih podlag za delo, svetuje članom, pripravlja pravna mnenja in posreduje mnenja članov ministrstvu. Skupnost pripravlja tudi izračune za sklepanje koncesijskih razmerij, obvešča o aktualnih zadevah, deluje na mednarodni ravni v obliki vključevanja v strokovne in stanovske asociacije. Vodi enoten informacijski sistem izvajalcev storitev, centralne banke podatkov izvajalcev storitev na področju ter uporabnikov na področju, načrtuje in izvaja izobraževanja ter določa podrobnejše standarde za izvajanje posameznih vrst oskrbe glede na potrebe uporabnikov. Pripravlja tudi strokovne in pravne podlage ter izvaja javne razpise, izvaja razvojne projekte ter nudi podporo skupnim projektom in posameznim članom pri prijavi na razpise (<http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=3B9C617F>).

Obstaja še ena pomembna organizacija, to je Skupnost centrov za socialno delo, ki povezuje 61 centrov za socialno delo na območju Republike Slovenije. Skupnost organizira različna srečanja in izobraževanja, sodeluje pri oblikovanju zakonodaje, pri pripravi in oblikovanju programov socialnega varstva in sodeluje z izobraževalnimi ustanovami, ki izobražujejo strokovne delavce na različnih strokovnih področjih dela centrov za socialno delo. Na podlagi javnih pooblastil Skupnost določa katalog nalog, ki jih izvajajo centri za socialno delo, določa standarde in normative za izvajanje posameznih vrst nalog in usposablja kandidate za izvajanje rejniške dejavnosti in rejnike (<http://www.gov.si/csd/index-slo.htm>).

V Sloveniji imamo aktivno Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije (DSDDS), ki združuje profesionalne socialne delavke in delavce, pa tudi tiste, ki se za ta poklic še izobražujejo. Društvo skrbi za kakovostno opravljanje strokovnega dela na področjih, kjer se zaposlujejo člani, poleg tega omogoča lažje povezovanje med socialnimi delavci in delavkami z različnih področij in ustanov, s svojimi aktivnostmi pa ščitijo tudi interese uporabnikov. V okviru društva deluje tudi Častno razsodišče DSDDS, ki deluje v skladu s statutom društva in Kodeksom etike socialnih delavk in delavcev Slovenije. Ukvarja se predvsem s prijavi kršitev znotraj strokovnega dela v interesu zaščite uporabnikov (<http://www.fsd.si/dsdds>).

Fakulteta za socialno delo je pomemben del profesionalnosti socialnega dela, saj je edina fakulteta v državi, ki izobražuje izključno za socialno delo. Več o izobraževanju na fakulteti sem pisala v prvem poglavju.

Socialni delavci in delavke imajo etični kodeks (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 192 – 197), v katerem so opredeljene pravice in odgovornosti profesionalcev. Etični kodeksi postavljajo pravila, ki se jih morajo držati vsi strokovnjaki neke stroke, vsebujejo pa tudi postopke v primeru kršitev teh norm in tako zagotavljajo nadzor. Več o Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije bom pisala v nadaljevanju.

Za profesionalizacijo so pomembni tudi opisi posameznih storitev, ki jih opravljajo profesionalci. Ti opisi so standardi, ki so pomembni tudi za uporabnike, saj lahko preko njih izvedo, kaj lahko pričakujejo od strokovnjakov, ki morajo pri svojem delu te



standarde tudi dosledno upoštevati. Splošne standarde vsebuje Etični kodeks socialnih delavcev in delavk Slovenije (*op. cit.*: 192 – 197).

Na višji stopnji profesionalnosti se pojavi tudi uvedba registracije in pridobitev različnih licenc. To pomeni, da država podari strokovnjakom pooblastila za opravljanje storitev, pred tem pa morajo strokovnjaki seveda izpolnjevati določene pogoje. Namen licenc je predvsem, da se zaščitijo uporabniki, poleg tega pa tudi potrditev, da profesionalci ustrezajo določenim kvalifikacijam oz. predpisanim standardom. Omenila bi še certifikate, listine, s katerimi se uradno potrdi, da ima oseba določeno stopnjo znanja in da obvlada posebne veščine. Tako lahko strokovne nazive uporabljajo le tisti, ki imajo za to potreben certifikat. Licenca pomeni trdnejšo regulacijo kot certifikat, saj tistim, ki nimajo licence, prepoveduje opravljati socialno delo. Registracija in licence so tudi pogoj za opravljanje zasebne prakse. V državi se vodijo tudi registri profesionalcev določene stroke. Ti seznami se vodijo zato, da nešolani in neustrezni posamezniki ne morejo dobiti delovnega mesta na področjih socialnega dela.

### **1.3 SOCIALNI DELAVCI IN SOCIALNE DELAVKE**

Mesec (2006: 235) razmišlja o tem, po čem se socialno delo razlikuje od drugih strok in kaj znajo socialni delavci delati, česar drugi ne znajo. Piše tudi o razliki med tem, kaj naj bi delali in kaj delajo. Mednarodna definicija socialnega dela, ki jo je podala IFSW (<http://www.ifsw.org/f38000138.html>) se mu zdi presplošna, nespecifična, vsebinsko neustrezna in torej slaba in nezadostna. (Mesec 2006: 235) meni, da bi morala tako pomembna definicija, kot je mednarodna definicija socialnega dela, jasno navesti, da je socialno delo hkrati praktična stroka in veda o strokovnem ravnanju, morala bi konkretno zamejiti področje dela, opredeliti naravo vede o socialnem delu, stroko in vedo socialnega dela razmejiti od drugih strok, ki so najrelevantnejše, opisati bistvene značilnosti metode socialnega dela, delovnih sredstev in načinov dela ter upoštevati sodobna dognanja etike o temelju človekove skrbi za drugega in vključiti vrednote svetovnega etosa in socialne pravičnosti. Podal

je tudi predlog nove definicije, ki pravi, da je socialno delo stroka, katere naloga je pomoč konkretnim osebam, posameznikom, skupinam in skupnostim pri reševanju socialnih problemskih situacij in družbenemu vključevanju, da bi lahko zadovoljevali osnovne potrebe primerno kulturi, v kateri živijo, in primerno običajni kakovosti življenja (pri opravljanju te naloge stroka spoštuje avtonomijo uporabnikov, se opira na njihove vire samopomoči in solidarnosti in usklajuje njihove potrebe in potrebe njihovega družbenega okolja). Socialno delo je hkrati tudi veda o tej strokovni dejavnosti, o neformalni pomoči, solidarnosti in okoliščinah, v katerih se odvijajo. Socialno delo kot stroko in kot vedo usmerjajo vrednote svetovnega etosa (*op. cit.: 245*).

Zdi se, da definicija zajema vse tiste vidike stroke socialnega dela, ki jih je potrebno poudariti, da bi jo vsaj zunanji opazovalci lahko bolje razumeli. Zanimivo pa je pogledati tudi opis poklica socialnega delavca.

V Opisu pravil in delovnih nalog za poklic socialnega delavca/delavke ([http://www.ess.gov.si/slo/site\\_specific/www.zrsz.si/filenotfound.htm?aspxerrorpath=/slo/ncips/opisipoklicev/SocialniDelavec.pdf](http://www.ess.gov.si/slo/site_specific/www.zrsz.si/filenotfound.htm?aspxerrorpath=/slo/ncips/opisipoklicev/SocialniDelavec.pdf)) je navedeno, da socialni delavci delajo z ljudmi, ki se v vsakdanjem življenju soočajo z najrazličnejšimi socialnimi problemi, težavami ter stiskami in jim pomagajo pri iskanju rešitev. Delo socialnih delavcev se deli glede na starostno obdobje ljudi, s katerimi se ukvarjajo (socialno delo z otroki, mladostniki in starimi ljudmi), vrsto socialne problematike (delo z družino, s prizadetimi, z ljudmi, ki imajo težave z duševnim zdravjem, z odvisniki, z mladimi prekrškarji, z ljudmi, ki so storili kaznivo dejanje, s trpinčenimi, z revnimi, zapuščenimi ali ljudmi brez doma, delo z umirajočimi in žalujočimi in drugimi skupinami ljudi), uporabo metod in tehnik pri delu, vrsto izvajanja storitve, vrsto socialno varstvene organizacije ter glede na sistemsko področje, v okviru katerega izvajajo svoje delo. Ta področja so: socialno varstvo, šolstvo, zdravstvo, pravosodje in gospodarstvo. Socialni delavci opravljajo svoje delo v ustanovah institucionalnega varstva. Sodelujejo tudi z drugimi zavodi in organizacijami, še zlasti s posebnimi socialno varstvenimi zavodi, varstveno delovnimi centri, invalidskimi podjetji in nevladnimi organizacijami s področja socialnega varstva. Delovna področja socialnih delavcev so centri za socialno delo, domovi za stare, posebni socialno varstveni zavodi za

odrasle, socialno varstveni zavodi za usposabljanje otrok, varstveno delovni centri, materinski domovi, društva, stanovanjske skupine, invalidske organizacije, zasebni zavodi in druge organizirane oblike socialno varstvenih dejavnosti. Kot strokovni delavci izdelujejo individualne načrte, spremljajo njihovo izvajanje, sodelujejo v strokovnih timih, vodijo skupinsko delo in uporabnikom individualno svetujejo pri reševanju socialne problematike.

Za opravljanje poklica morajo imeti posamezniki končano Fakulteto za socialno delo v Ljubljani, opravljeno pripravništvo, strokovni izpit za področje socialnega varstva, za nekatera področja pa tudi izpit iz poznavanja splošnega upravnega postopka. Imeti morajo pozitiven odnos do ljudi, morajo biti čustveno stabilni, sposobni se vživljati v stiske drugih in timskega dela, razvito morajo imeti željo po raziskovanju, morajo biti inovativni pri iskanju rešitev, morajo imeti občutek za realnost ter sposobnost hitrega prilagajanja. Socialni delavci morajo poznati osnove psihologije, pedagogike, sociologije in prava ter urejenost šolstva, zdravstva, pravosodja, zaposlovanja in gospodarstva. Imeti morajo željo po stalnem strokovnem izpopolnjevanju in usposabljanju. Imeti morajo občutek za empatijo.

Socialni delavci svoje teoretično znanje, pridobljene izkušnje in značilnosti njihovih osebnosti prepletajo v vsakodnevnih profesionalnih situacijah z uporabniki in pri svojem delu opravljajo različne profesionalne vloge. Skupna značilnost profesionalnih vlog socialnih delavcev je ta, da so se v procesu profesionalizacije stroke neprestano spreminjale in postajale vse zahtevnejše.

Ko so se oblikovale vloge socialnih delavcev, se je poudarjalo predvsem specifičnost in razlike v primerjavi z drugimi strokovnjaki. Diferenciacijo je zamenjal trend integracije, kar pomeni, da tudi drugi strokovnjaki opravljajo storitve, ki so bile prej značilne za vlogo socialnega delavca, obenem pa tudi socialni delavci posegajo na področja, ki niso primarno socialnodelavska.

Socialni delavci v praksi pomagajo posameznikom pri izražanju in razumevanju potreb, skupaj z njimi iščejo najprimernejše možne rešitve in jih skupaj z uporabniki tudi oblikujejo. Uporabnikom pomagajo do ustreznih storitev, delajo s skupinami in

delajo kot posredniki med uporabniki in njihovim okoljem. Pomembno je, da se socialni delavci ozirajo tudi na samo opravljanje dela oz. da ga evalvirajo. Le tako lahko ugotovijo določene pomanjkljivosti in potrebne organizacije korake. Socialni delavci so odgovorni, da načrtujejo in uvajajo tudi nove načine dela z uporabniki v korist slednjih. Socialni delavci konzultacije dajejo in tudi prejemajo. Takrat prejemajo nasvete o načinih učinkovitega reševanja problemov s strani drugih strokovnjakov: psihiatrov, medicinskih sester, psihologov in drugih socialnih delavcev (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 119 – 120 po Hepworth, Larsen 1993: 25 – 29).

Socialni delavci pri delu uporabljajo različne metode, znotraj katerih morajo imeti določene spretnosti. Metode socialnega dela vključujejo teoretska znanja, konkretne spretnosti, metodologije dela, hkrati pa so utemeljene v vrednotah socialnega dela in konkretno določene s kontekstom in nalogo, ki jo socialni delavec opravlja (Flaker 2003: 7). Metode so postopki – zaporedje dejanj, ki so opravljena, da bi dosegli cilj. Spretnosti v socialnem delu lahko delimo na tiste, ki so splošne za večino strokovnjakov in na tiste, ki so posebej značilne za socialno delo. Osnovne klasične spretnosti, ki jih potrebuje socialni delavec, so točnost, spoštljivost, dostopnost, zanesljivost, varovanje podatkov, poklicna molčečnost ter jasno sprejemanje odgovornosti (*op. cit.*: 26).

Po opisu poklica socialnega delavca se zdi, da je njegovo praktično področje zelo široko, pri tem pa se opirajo na metode, ki so se izoblikovale s pridobivanjem izkušenj preko dela z ljudmi, črpajo pa tudi iz teoretičnih osnov drugih ved. Včasih se zdi težko, da bi socialni delavci vse naloge opravljali brezhibno, saj se v nekaterih primerih pojavlja tudi razkol med tem, kako bi želeli skupaj z uporabniki iskati rešitve in kako jih dejansko lahko. Ne glede na pogoje pa so socialni delavci profesionalci, ki se morajo držati določenih okvirov, znotraj katerih delujejo. Eden takih je tudi etika v socialnem delu.

## 1.4 ETIKA V SOCIALNEM DELU

Flaker (2003: 27) piše, da morajo socialni delavci na podlagi vrednot in načel socialnega dela nujno upoštevati etična pravila in jih disciplinirano izvajati. Pri tem morajo ustvarjati enakopraven, partnerski odnos in sodelovanje z uporabniki in uporabnicami, zavezani morajo biti k dobrobiti uporabnikov, svoje delo morajo kritično reflektirati, morajo biti jasni in se pogajati o mandatu, v besede sogovornikov ne smejo dvomiti, ohranjati morajo nenehen dialog med doktrino in izkušnjami ter koncepti in prakso in jasno sporočati lastne stiske.

V začetku prakse socialnega dela ni bilo opredeljeno, kaj je sprejemljivo, korektno, etično ravnanje. Namen je bil, da so dobili pomoč tisti, ki so jo potrebovali, vse pa je bilo v okviru dobrodelnosti in drugih dejavnosti civilne družbe. Sprejetje kodeksa je tudi pokazatelj stopnje profesionalnosti neke vede. Etični kodeks je izraz tistih vrednot, pravil in norm profesije, ki usmerjajo vedenje njenih članov. Zapisana načela v kodeksih so ponavadi načela, ki jih profesionalci izberejo za temeljna (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 78).

Millerson (v Banks 2001: 89 – 90) navaja primere, ko je potreben kodeks etike:

1. *Vrsta prakse* – strokovnjak, ki dela sam v neinstitucionalizirani praksi, potrebuje vodenje s strani etičnega kodeksa veliko bolj kot posamezniki v institucijah.
2. *Lastnosti prakse* – če delo temelji na odnosu, kjer je socialni delavec zaupnik, še posebej, če so mu zaupani podatki glede življenja in lastnine, je potreba po etičnem kodeksu še toliko večja.
3. *Tehnike, ki so vključene* – če so tehnike kompleksne, je kodeks lahko nujen, da strokovnjaka opomni na zagotavljanje najkvalitetnejših storitev.
4. *Tehnična vključenost uporabnikov* – takrat, ko ni mogoče pričakovati, da bo uporabnik razumel strokovnjakovo delo, je kodeks še posebej potreben.

5. *Stik z uporabnikom* – če je kontakt z uporabnikom izrazit, neposreden in osebni, potem je mogoče, da pride do zlorabe. V takih primerih so s kodeksom zaščiteni strokovnjaki in uporabniki.
6. *Dolžnosti do uporabnika* – v primerih, ko dela strokovnjak s posameznikom, morajo biti dolžnosti strokovnjaka dobro opredeljene tudi v okviru kodeksa. Pri delu z več uporabniki je manj možnosti za prikrivanje odgovornosti.

Millerson (*op. cit.*: 91) še piše, da je kodeks etike pomemben tudi zato, ker je za socialno delo zelo »mikavno«, da ima kot profesija podoben status, kot ga imata na primer medicina in pravo. Zdi se pomembno, da ima veda to lastnost in da lahko pokaže profesionalni status in neoporečnost v javnosti. Kodeks etike pa je pomemben tudi zato, ker lahko pripomore k skupinski poklicni identiteti in vrednotam, ki si jih delijo strokovnjaki. Socialni delavci so precej razdeljeni v smislu, da delajo na številnih področjih in v različnih okoljih, enotna etična načela pa jih lahko povežejo.

Dragoš (2003: 283) pravi, da so naše moralne odločitve lahko prisotne v naših ravnanjih zavestno in premišljeno ali pa brez premisleka. Ko se sprašujemo, kakšno ravnanje bi bilo v določeni situaciji najboljše in zakaj, se gibljemo na področju etike. »Etika je teorija o morali, torej o tem, zakaj naj ravnamo na določen način, zakaj veljajo nekatere odločitve za dobre, poštene, pravilne in druge za njihovo nasprotje, katere so odločilne okoliščine in argumenti za kvalifikacijo moralnih ravnanj itd.« (*ibid.*).

Poznamo tri nivoje etičnega odločanja: praktično oz. implicitno etiko, normativno oz. vsebinsko etiko in metaetiko.

V okviru praktične etike se zanašamo na neko rutino, ki se v zvezi z nameravanim početjem ali pa zaradi socialnega konteksta zdi splošno sprejemljiva in povsem zadostna. Zanašamo se na nekaj, kar je samo po sebi veljavno in ni potrebno še enkrat teoretičnega premisleka. Razlika med praktično in normativno etiko je v tem, kako rešujeta moralne dileme. Včasih se zgodi, da praktična etika ni dovolj. Takrat ji lahko na pomoč priskoči normativna etika, vendar to ni pravilo; praktične situacije je

velikokrat mogoče reševati tudi brez teoretične osnove, brez da bi poskušali racionalno utemeljiti svoje odločitve.

Normativna etika nam pomaga, da lahko reflektiramo nastalo situacijo, se zavemo možnih rešitev in s teorijo podkrepimo odločitve. Poznamo več normativnih sistemov: družbeno-kulturnega (značilen za celotno družbo, združuje vrednote in norme, na katere pristaja večina članov neke družbe), zakonodajnega (pravni predpisi), poklicno etičnega (sistem vrednot in norm določene profesije), službenega (značilen za konkretno ustanovo, formalen in neformalen v različnih oblikah) in osebnega (izoblikuje si ga vsak posameznik skozi proces socializacije).

Metaetika je nadgradnja prejšnjih dveh in je pomembna tudi pri reševanju dilem v socialnem delu. Nastopi takrat, ko reševanje nekega problema presega normativno etiko, ko teorije moralnega delovanja ne zdržijo. Sprašujemo se o samih izvorih etičnih meril, principov, vrednot in normativnih sistemov s ciljem, da bi bolje razumeli načine in metode za ravnanje v moralno konotiranih situacijah.

Včasih se zgodi, da etični sistemi niso medsebojno usklajeni. To lahko predvidevam že iz dejstva, da si vsak posameznik izoblikuje svoj osebni normativni sistem. Tudi Dragoš (*op. cit.*: 288) piše, da je razlikovanje normativnih sistemov in razpoznavanje presekov med njimi (metaetika) pogoj za razumevanje moralno kočljivih situacij.

Danes je socialno delo razdeljeno na številna področja, ki so se razvila iz storitev, ki so bile potrebne za zadovoljevanje različnih potreb. Z večanjem raznolikosti potreb se je večala tudi raznolikost storitev. Tako imamo danes več področij praktičnega socialnega dela. Področja prakse so razdeljena po različnih institucijah in načinih zagotavljanja potrebnih storitev. V praksi ločimo tri temeljna področja, in sicer glede na to, kakšno je v neki instituciji mesto socialnega dela kot stroke in socialnega delavca kot njegovega nosilca. Ta področja so:

- *Primarno področje*: na tem področju je socialno delo primarna disciplina. Primarno področje je predvsem socialno varstvo, sem spadajo tudi centri za socialno delo.

- *Sekundarno področje:* socialno delo je na tem področju podporna disciplina primarnim disciplinam. Tako vlogo ima socialno delo npr. v zdravstvu in šolstvu.
- *Partnersko področje:* tu ima socialno delo enakovredno vlogo drugim disciplinam. Vsak izmed strokovnjakov lahko prevzame vodilno mesto v institucijah. Taka področja so npr. zaposlovanje, staranje, duševno zdravje idr. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 114, po Day 1987: 92).

Socialno delo v Sloveniji ima svoj poklicno etični sistem, v katerega spadajo: kodeks etike, ki ga je sprejelo Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije, kodeks etike, ki velja za vse akterje v socialnem varstvu, sprejela pa ga je Socialna zbornica Slovenije. V etični sistem socialnega dela spadajo tudi razna poklicna pravila, ki jih pri svojem delu uporabljajo socialni delavci.

Socialni delavci morajo pri svojem delu upoštevati načela, ki jih vodijo v praksi. Ta načela so zapisana v Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 192 – 197), ki je bil sprejet leta 1994. Vsebinsko je razdeljen na več delov: uvodne določbe, odnos do uporabnikov, odnos do profesionalnega okolja, odnos do širšega družbenega okolja ter končne določbe. Osredotočila se bom predvsem na odnos do profesionalnega okolja.

Socialne delavke oz. delavci si morajo po 20. členu pri sodelovanju s svojimi kolegicami in kolegi in s strokovnjaki oz. strokovnjakinjami drugih strok prizadevati, da razlike v izobrazbi, položaju, znanju, v prakticiranih delovnih metodah in osebni prepričanju ne bodo ovira, temveč korist vseh. Zavzemati se morajo tudi za solidarnost pri delu, razen v primerih, ko bi to utegnilo škoditi uporabnikom ali ugledu socialne profesije. Socialni delavci se po 21. členu vključujejo v supervizijske oblike dela, prav tako pa se morajo posvetovati o kakršnihkoli strokovnih dilemah. Morebitne konflikte je po 22. členu potrebno vedno razmejiti od osebnih, neprofesionalnih interesov. V primerih, ko socialni delavci ravnaajo v skladu s Kodeksom etike socialnih delavk in delavcev Slovenije ter z ugotovitvami drugih znanosti, mora biti njihovo strokovno delo, kot opisuje 23. člen, neodvisno in neovirano, za to pa so odgovorni tisti, ki so socialnim delavkam/delavcem nadrejeni.



V tem primeru so lahko to posamezniki ali pa ustanove. Socialne delavke/delavci naj bi po 24. členu svoje znanje posredovali tudi dalje, in sicer zainteresiranim kolegicam in kolegom, sodelavkam in sodelavcem, pripravnicam in pripravnikom, študentkam in študentom na praksi ter prostovoljkam in prostovoljcem v socialnem delu. Po 25. členu si morajo prizadevati tudi, da svoje strokovno znanje nenehno dopolnjujejo. V ustanovah oz. delovnih okoljih, kjer se kršijo načela Kodeksa, se socialne delavke/delavci po 26. členu naj ne bi zaposlovali. Tako varujejo lastni strokovni ugled in ugled socialne stroke. Od socialnih delavcev lahko po 27. členu vsakdo zahteva, da se ravna po načelih Kodeksa (*Ibid.*).

Poleg Kodeksa socialnih delavk in delavcev Slovenije obstaja tudi Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (<http://www.soczborsl.si/PDFji/Predstavitev/kodeks.pdf>). Izdala ga je SZS, in sicer leta 2002, nastajati pa je začel skoraj vzporedno s Kodeksom socialnih delavk in delavcev Slovenije. Veljal naj bi za vse profile, ki delujejo v socialnem varstvu. Kodeks naj bi v isti meri zavezoval socialne delavce in delavke, pa tudi pedagoški, pravniški, sociološki, psihološki kader. V diplomskem delu me zanima predvsem sodelovanje socialnih delavcev in delavk z ostalimi strokovnjaki, o čemer govori 4. člen Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu. Po njem so delavke in delavci, ki poklicno ali prostovoljno opravljajo socialno varstvene storitve in dejavnosti, dolžni upoštevati poklicno identiteto in strokovno avtonomijo pripadnikov različnih strok na področju socialnega varstva. Pri svojem delu v celoti ohranjajo specifično strokovno in človeško odgovornost, kot jo opredeljujejo posamezni kodeksi poklicne etike, ob tem pa se upoštevajo tudi etična načela iz kodeksa socialnega varstva.

Etična načela, ki jih podajata oba kodeksa, se zdijo kot usmerjevalniki socialnim delavcem pri delu v praksi. Njihov pomen se mi zdi večji zlasti v primerih, ko se socialni delavci srečujejo s situacijami, ko zdravorazumskost ne podaja popolnih rešitev in je iskanje le-teh iz različnih razlogov oteženo. Takrat je seveda najpomembnejša strokovnost vsakega socialnega delavca posebej, del katere je ravnanje po lastnih strokovnih normah, ki jih ima vsak strokovnjak, in po etičnih normah, ki jih opredeljujeta kodeksa.

## 1.5 STROKOVNO ZNANJE IN AVTONOMNOST SOCIALNEGA DELA

Mesec (2003: 261) piše, da avtonomija in specifičnost socialnega dela nista samoumevni. Avtonomija ni samoumevna, se ne spoštuje, ker specifičnost socialnega dela kot stroke in kot vede ni samoumevna. Specifičnost stroke, lastna strokovna doktrina in argumentacija so temelj njene avtonomije.

Rode (2005: 23) piše o razlikah med vedo in stroko. Razliko med vedo in stroko vidi v tem, da je namen vede organizirati izkušnje in védenja o določenih aspektih stvarnosti, temeljni namen stroke pa učinkovati v tej stvarnosti. Za stroko je praksa namen, za vedo pa kriterij.

Definicij socialnega dela je več. Z mednarodno definicijo socialnega dela, ki sem jo navedla že na začetku teoretičnega uvoda, se je podrobneje ukvarjal Mesec (2006: 235 – 236). Kot je zapisal, se mu zdi definicija presplošna, nespecifična, vsebinsko neustrezna in torej slaba in nezadostna. Dobra stran opredelitve je, da je socialno delo uvrščeno med stroke, kot so medicina, pravo, pedagogika, uprava, organizacija ipd. in ne polstroke. Bistvena pomanjkljivost je, da ni jasno in izrecno že v prvem stavku poudarjeno, da je socialno delo hkrati tudi veda o ravnanju, ampak je definirano zgolj kot stroka. Definicija pravi, da socialno delo uporablja teorije človeškega vedenja in socialnih sistemov, kar ne pomeni, da mu je priznan tudi status vede, ampak da je socialno delo nekako uporabnik teorij drugih ved.

Mesec (*op. cit.*: 244) piše, da je popolnoma spregledano dejstvo, da socialni delavci že sto let reflektirajo svoje praktično delo, ga evalvirajo, na tej podlagi izboljšujejo, ustvarjajo nove pristope in da s tem že ves ta čas empirično, s preučevanjem in kritičnim reflektiranjem prakse ustvarjajo svojo posebno vedo. Socialno delo je »avtonomno področje znanstvenega raziskovanja postopkov pomoči in njihovega konteksta.« (*Ibid.*). Tudi Stritih (1998: 167) se strinja z zgoraj navedenim, saj pravi, da ima socialno delo svoje znanstvene osnove in svojo teorijo, s katero socialni delavci utemeljujejo svoja praktična dejanja.

Socialno delo za dosego svojih namenov uporablja teorijo. Lüssi (1991: 31 ) piše, da je teorija socialnega dela področje, o katerem socialni delavci nimajo veliko povedati

in da teorijo po njegovem delajo predvsem sociologi, pravniki, psihologi in psihiatri, zastopniki univerzitetno etabliranih znanosti. Vendar pa Lüssi (*op. cit.*: 55) v določeni točki vseeno vidi specifičnost socialnega dela. Specifična veda o socialnem delu kot delu na posameznem problemskem primeru z vsemi udeleženci problema je veda o socialnem delu kot socialnem svetovanju. Za stroko socialnega dela je povsem specifično le socialno svetovanje. Ima svoje cilje in metode, ki jih uporabljajo in proučujejo tudi druge stroke. Pri tem delu so socialni delavci in delavke nenadomestljivi.

Čačinovič Vogrinčič (2003: 201) se je na začetku učenja za socialno delo seznanila s postavkami o interdisciplinarnosti. Socialni delavci in delavke bi takrat morali znati nekaj prava, psihologije, sociologije, ekonomije in pedagogike. Socialno delo bi moralo le definirati, kako delati, kar pa se je zdelo manj pomembno od znanstvene obravnave. Veljala je tudi teza, da je socialno delo uporabna psihologija.

Dragoš (2003: 362) meni, da teorija ni tista, ki odločilno vzpostavlja vedo. Posamezne vede so bolj odvisne od zgodovinskih, političnih, institucionalnih, tržnih in drugih dejavnikov kot pa od lastne, specifične in unikatne teoretske baze. Več kot je v disciplini raziskav, profesionalcev, institucij, področij in interesov, večja je tudi raznolikost obravnavanih problemov, različnost načinov te obravnave, variabilnost kombinacij različnih teoretskih tradicij, celo paradigem, vse to pa povzroča tudi večjo zadrego s kriteriji teoretske »pravovernosti« znotraj same discipline (*op. cit.*: 363). Lamovec (1998: 45) se ne strinja z Dragošem, ko piše, da si seveda lahko sposodimo spoznanja ali pa metode, predpostavke in cilje pa si moramo izdelati sami. Tako bomo zgradili svojo teoretsko integracijsko raven, ki je bistvo vsake stroke.

Socialno delo se ukvarja s kompleksnimi problemi in takšno je tudi iskanje in soustvarjanje rešitev. Pomembna je tako teorija kot tudi metodologija. Teorija naj bi skupaj z metodiko sestavljala dialektično celoto. Socialno delo je celota vrednot, znanj, načel, spretnosti in postopkov. V socialnem delu načelo o hierarhični organizaciji znanosti ne vzdrži. Meje med teorijo in metodami so »fluidne«. Ne moremo pa se sprenevedati, da so vrednote, kontekst naloge in same spretnosti le naključni element stroke. Stroka izhaja iz teorije oz. temelji na njej, vendar pa so

vrednote in spretnosti ključne za ravnanje socialnih delavk in delavcev. Povezava je torej obojesmerna: teorije socialnega dela povedo, kako delati socialno delo, metode pa tudi prilagajajo teorije. To je posebnost znanosti socialnega dela (Flaker 2003: 6 – 7).

Mešl (2010: 1) pravi, da kompetentni socialni delavci ponavadi povedo več o opravljanju kakovostne prakse socialnega dela, kot lahko povedo o svojem delu in da je na tem delu potreben korak naprej. Socialni delavci potrebujejo znanje in besede, da bodo v delovnem odnosu z uporabnikom lahko razjasnili, kaj delajo. Odločitev, da v socialnem delu podamo uporabnikom znanje, ki ga imamo, je nujna strokovna odločitev (*op. cit.*: 6).

Temelj strokovnega znanja je dobra splošna razgledanost socialnih delavcev. Dolžnost socialnih delavcev je, da stalno spremljajo novosti na svojih strokovnih področjih, saj se znanje v tem času zelo hitro dopolnjuje, s tem pa se večja tudi njegov obseg (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 123, po Cournoyer 1996: 10 – 11) .

Glede na mnenja, zapisana v literaturi, je socialno delo v različni meri avtonomno. Avtonomnost socialnega dela se lahko ohranja in nadgrajuje z:

- *negovanjem pogovorov znotraj stroke socialnega dela*; zaradi možnosti budnega spremljanja dogajanja na področju socialnega dela in koordiniranja med posameznimi dejavnostmi socialnega dela;
- *negovanjem pogovorov med sistemom socialnega dela in okoljem*; gre za pogovore z drugimi strokami, znanostmi in družbenimi podsistemi. S tem se odkrivajo možnosti razvoja socialnega dela glede na okolje;
- *negovanjem pogovorov, ki bi povezovali oba zgoraj opisana vidika*; socialnega dela kot operativno zaprtega sistema in informacijsko okolju odprtega sistema; s tem bi bila omogočena možnost za življenje in razvoj sistema socialnega varstva (Stritih 1998: 162).

Socialni delavci imajo znanje, ki lahko omogoča kvalitetno prakso. Kot piše Čačinovič Vogrinčič (2006: 118) so pomembni za razvoj socialnega dela skrbno strokovno delo, reflektiranje in raziskovanje.

Čačinovič Vogrinčič (*op. cit.*: 111) meni, da so socialni delavci razvili jezik socialnega dela, ki lahko opiše, kako socialni delavci delajo in ki lahko sporoča tudi drugim strokovnjakom o posebnostih socialnega dela. Razvili so koncept delovnega odnosa in koncept izvirnega delovnega načrta, ki zagotavljata znanje za ravnanje. Jezik socialnega dela je poseben, kot piše Čačinovič Vogrinčič (2003: 201), saj mora ostati razumljiv in vsakdanji tudi v konceptih stroke, saj morajo biti uporabniki enakopravni sogovorniki.

Jezik, ki je pomemben del delovnega odnosa z uporabniki, pa lahko socialni delavci prenesejo tudi v odnos z ostalimi strokovnjaki, s katerimi sodelujejo in ga uporabijo za to, da jim podajo znanje o delu, ki ga opravljajo.

## **1.6 POVEZOVANJE SOCIALNEGA DELA Z DRUGIMI STROKAMI**

Socialno delo ima v Sloveniji že dolgo tradicijo in opravlja v družbi funkcijo, ki je ne opravlja nobena druga stroka. Na tem dejstvu se lahko gradi tudi njena avtonomnost. Bistvena prednost stroke socialnega dela je ta, da so socialne delavke ravno z upoštevanjem posebnosti človeka v njegovem okolju vedno znova odkrivale pomemben vir pomoči takrat, ko ga druge znanosti še niso poznale in ga tudi socialne delavke niso znale znanstveno utemeljiti (Stritih 1998: 163).

Kot piše Repoša Tajnšek (1996: 445 – 446) so predstave o socialnem delu v javnosti »precej zamegljene« in »le redko pozitivne«. Slovenski strokovnjaki s področja socialnega dela se večkrat pogovarjajo o tem, kako pomembna je stroka socialnega dela ter da ni prav, da mu druge stroke odvzemajo priznanje. Socialno delo je namreč avtonomna, samostojna znanost in ne le praktična dejavnost (Stritih 1998: 159). Postavlja se vprašanje, zakaj je potrebno, da nas strokovnjaki z drugih področij oz. znanosti priznavajo. Avtonomnost socialnega dela ni sama sebi namen; potrebna je za razvoj odnosov socialnega dela, ki je avtonomni podsistem družbe z drugimi strokami (*op.cit.*: 162). Socialno delo ni zgolj stroka, ki bi temeljila na teoretičnem znanju različnih drugih družboslovnih in humanističnih disciplin, s katerimi je povezana. Veda o socialnem delu sodi v skupino ved o človekovem smotrnem

ravnanju, kamor sodijo med drugim veda o vzgoji in izobraževanju, organizacijske vede, obramboslovje in druge. Socialno delo je specifično profilirana stroka in veda in se lahko pri tem postavi ob bok drugih vedam, kot so npr. pedagogika, organizacijske, upravne, športne in druge vede (Mesec 1996: 377 – 378).

Kaže, da je odnos, v katerem je zaznati željo po izenačenju, ali pa celo nadvladi, obojestranski. Ne samo, da socialno delo ni »priznано« s strani drugih strok, prav tako strokovnjaki s področja socialnega dela ne sprejemajo drugih strokovnjakov. Po mnenju nekaterih strokovnjakov s področja socialnega dela delo s strokovnega področja, ki ga pokriva socialno delo, najbolje opravljajo socialni delavci. Nekateri zagovarjajo tudi tezo, da bi morali na centrih za socialno delo zaposlovati le socialne delavce. Cajnko (2001: 38) piše, da gre pri tem najverjetneje tudi za problem iskanja profesionalne identitete in profesionalnega mesta stroke med drugimi strokami.

Za delo z uporabniki potrebujejo socialni delavci in delavke spoznanja kolegov iz drugih strok: psihologov, pravnikov, sociologov, zdravnikov, itd. Stroke so namreč med seboj neločljivo povezane in potrebne druga drugi. Mesec (2003: 269) opozarja na povezanost in soodvisnost nalog, vlog, strok in institucij na področju sociale. Zaradi boljše povezanosti pri delu, povezanosti vlog, ki jih ne opravljajo socialni delavci, bi bilo koristno, da bi se strokovnjaki drugih strok, s katerimi socialni delavci sodelujejo, v večji meri kot doslej seznanili s specifično teorijo in metodiko socialnega dela. Tako bi morda s skupnimi močmi tudi lažje integrirali znanje teh ravni v metodiko socialnega dela. Strokovnjaki drugih strok, ki delajo na področju sociale, bi morali poznati osnove teorije socialnega dela kot socialnega svetovanja. Potrebno bi bilo tesno sodelovanje predvsem s tistimi vedami, katerih deli se posredno povezujejo s socialnim delom.

Flaker (2003: 54) piše, da sodelovanje z drugimi ustanovami ni nujno v vseh primerih oziroma je nujno, ko gre za zapletene primere, ki jih obravnava več ustanov. Tako sodelovanje je potrebno takrat, ko so potrebne informacije o dogodku ali situaciji uporabnikov, pa tudi pogledi različnih služb na dogodek ali situacijo. Druge institucije lahko nudijo informacije, ki lahko pomagajo pri izdelavi ocene ogroženosti uporabnika, pomagajo pa tudi pri doseganju destigmatizacije in dedramatizacije kakšnega dogodka. Včasih obstaja nevarnost, da prav zaradi izpostavljenih ovir

nastane določena škoda. O sodelovanju z drugimi institucijami morajo biti uporabniki vedno obveščeni, tako sodelovanje pa si morajo želeli vsi sodelujoči.

Kot poudarja tudi Stritih (1996: 385), je pomembno, da se različni podsistemi družbe, katerim se večja avtonomnost, razumejo in se na ta način medsebojno usklajujejo. Taki podsistemi so v tem primeru različne stroke, ki razvijajo svoje posebne načine govora ter posebno strokovno etiko. Medsebojno sporazumevanje je vedno težje, a tudi vedno bolj nujno. Problemi nastajajo zlasti v tistih družbenih dejavnostih, v katerih se srečujejo različne stroke. Včasih so se ti problemi reševali glede na položaj posameznega podsistema na hierarhični lestvici. Danes to ne bi bilo smiselno, saj bi bila s tem zmanjšana in omejena raznolikost podsistemov, poleg tega pa bi trpela tudi kreativnost pri iskanju rešitev problemov. Ta vidik se mi zdi za socialno delo še posebej pomemben, saj socialni delavci nosijo odgovornost, da zagotavljajo vzpostavitev kvalitetnih delovnih odnosov z uporabniki, pri čemer pa rešitve niso že vnaprej podane, ampak se soustvarjajo. Socialno delo mora biti sposobno in tudi pooblaščen, da posreduje svoje signale o nekem dogodku drugim akterjem (službam, strokam) (Stritih 1998: 162).

Multidisciplinarnost je tista, s katero je mogoče dosegati najboljše rezultate. Pri tem je potrebno, da socialni delavci in delavke prisluhnejo strokovnjakom iz drugih profesij, saj se tako spoznanja in razumevanja dopolnjujejo, nikakor pa ne ogrožajo. Tako neka profesija ne more ogrožati druge profesije. Zanimivo je, da za socialno delo izobražujejo psihologi in sociologi, v nadaljevanju, ko je govora o sodelovanju med različnimi strokovnjaki, pa bi morali npr. pri zaposlovanju v centrih za socialno delo imeti prednost socialni delavci (*op. cit.*: 39 – 40). Zapiranje v profesionalni krog za socialne delavce ni dobro, saj zmanjšuje možnost napredka. Pomembno je strokovno znanje, ki omogoča suverenost in mesto med ostalimi profesionalci (Cajnko 2001: 40 po Dragoš 1995: 34).

## 1.7 SKUPINE IN SKUPINSKO SOCIALNO DELO

Ljudje se kot posamezniki povezujemo v medčloveška razmerja in se organiziramo v skupnost (Moreno, Moreno 2000: 347) . Človekova celostna podoba je sestavljena iz šestih razsežnosti:

- biofizikalne ali telesne (organi in organski sistemi, presnova, rast, razmnoževanje, zdravljenje in celjenje),
- psihične ali duševne (zaznava okolja in sebe s čutili, intelektualna predelava informacij, čustvena barva dogajanja v zavesti, spomin, navade, obnašanje),
- noogene ali duhovne (dojemanje samega sebe kot osebe – svoboda odločanja in odgovornost za svoje odločitve, prepoznavanje več stvarnih možnosti ter vrednostna orientacija med njimi),
- medčloveško družbene (povezave ljudi na ravni temeljnih odnosov in parcialnih razmerij v temeljnih človeških skupinah ter razmerja v družbi),
- zgodovinsko kulturne (človekov individualni razvoj od spočetja do smrti ter vrstni ali filogenetski razvoj človeštva od hominizacije naprej. Človekovo življenje je razdeljeno na tri obdobja: mladost, srednja leta in starost) ter
- eksistencialne ali bivanjske razsežnosti (človekovo spraševanje o smislu posameznih dejanj, trenutkov ali situacij v okviru ekološke ali systemske celote resničnosti) (Ramovš (2003: 66 – 68) .

Človek je nedeljiva celota in vseh šest razsežnosti je pomembno prepletenih, da lahko ta celota obstaja. V tem poglavju se bom osredotočila predvsem na medčloveško družbeno razsežnost. Poglavje o skupinah sem pričela z razlago šestih razsežnosti zato, ker prav za to razsežnost poskrbimo tudi v skupinah. To je pomembno tako za uporabnike, kot tudi za socialne delavce, ki delajo v skupinah in (multidisciplinarnih) timih.

Moreno in Moreno (2000: 358) pišeta, da je človek skupinsko bitje v vseh šestih razsežnostih. V okviru medčloveškega družbenega vidika se medčloveškost konkretno izraža predvsem v človekovi včlenjenosti v različne temeljne in druge



skupine: od družine, šolskih skupin in skupin sodelavcev. V človeških skupinah je bistveno, da se vsak posameznik v njih razvija in deluje kot enkraten in edinstven del.

Človek torej vseskozi skrbi za zadovoljno življenje, kar pomeni, da poskuša ves čas doseči nek cilj. Zahteve sodobnega časa so do človeka čedalje bolj neusmiljene. Človek naj bi v družbi dobro funkcioniral in opravljal naloge, ki mu jih nalaga življenje, znotraj katerih pa opravlja različne vloge. Preko skupine si lahko človek olajša opravljanje različnih nalog, znotraj nje pa igra tudi vloge.

Skupina je sestavljena iz dveh ali več posameznikov. Velikost skupine je lahko zelo različna. Naj bi bila takšna, da je v skupini mogoče dobro delati. Če je skupina prevelika, lahko postane nerazvidna. Vsaka skupina ima svoje značilnosti: število članov, strukturo, vloge članov v skupini, odnose v skupini, norme, interese in cilje. Kako se bo skupina razvila, določajo različni dejavniki, npr. velikost skupine, število članov, naloge, cilji, način vodenja, fizično okolje, vrednote, tradicija in drugo.

Skupine so lahko formalne ali neformalne. Formalne skupine so delovne skupine, neformalne pa so prijateljske, interesne in politične. Človek z vključevanjem v oboje poskrbi za zadovoljevanje svojih potreb, posamezniki znotraj skupine pa se srečujejo zaradi skupnih ciljev (Šajn 1995: 20).

Neformalne skupine nastanejo z medsebojnim povezovanjem med ljudmi. Ne nastanejo, da bi reševale neko delovno nalogo, ampak bolj zaradi zadovoljevanja interesov, potrebe po pomoči, po razvijanju prijateljstva ipd. Neformalne skupine imajo vpliv na delovanje njenih članov: določajo norme obnašanja članov, opredeljujejo vrednote v skupini, komunikacijske vzorce v skupini in izven nje, neformalne vloge v skupini, odnos članov do konfliktov in sodelovanja, določajo klimo v skupini, vplivajo na inovativnost članov in predstavljajo okvir neformalne socializacije. Neformalne skupine so navadno večje od formalnih (Andrejčič et al. 1994: 152 – 153).

Formalne skupine so skupine, v katerih so naloge in cilji natanko določeni. Vsak posameznik ima v skupini določeno vlogo. Formalne so tiste skupine, ki so nastale z

uradnim aktom. Določeni so tudi vodja skupine, cilji, delovne naloge in pogoji za obstoj. Znotraj formalnih skupin ločimo:

- *Funkcionalne skupine*; predvidene so za nedoločeno dobo trajanja.
- *Projektne skupine*; sestavljene za krajše obdobje za opravljanje določenega dela ali projekta.
- *Skupine za posebne namene*; to so male skupine za reševanje določenih problemov (Možina et al. 1994: 610).

Zanima me predvsem delovna skupina kot temelj multidisciplinarnih timov. Delovna skupina je določljiva, strukturirana, razmeroma trajna integriranost ljudi. Posamezniki imajo določene vloge v skladu s socialnimi normami, interesi in vrednotami. Stremijo k skupnemu cilju. V delovni skupini je vodja vnaprej določen, člani pa imajo vsak svojo nalogo. Vloge so določene glede na naloge, ki so osnova za norme in pravila v skupini (*op. cit.*: 603).

Vsaka skupine gre skozi določene faze razvoja. Poznamo pet stopenj razvoja skupine:

1. *Oblikovanje (formiranje)*: člani v tej fazi iščejo mesto in vlogo v skupini. Spoznava druge člane in ugotavljajo, s kom bodo najbolje sodelovali.
2. *Nasprotovanje (negiranje)*: po uvodnem spoznavanju je mogoče, da se formirajo določena nasprotja, konflikti glede določenih nalog. Določeni člani se osamijo. Pomembno je, da se nasprotja analizirajo, saj je to ključnega pomena za prihodnost obstoja skupine.
3. *Pristajanje (normiranje)*: v tej fazi člani in vodja sodelujejo z namenom, da oblikujejo skupne norme in določijo posamezne vloge. Pomembna je komunikacija, izražanje posameznih mnenj, izmenjava mnenj in medsebojno povezovanje.
4. *Izvajanje (implementiranje)*: v tej fazi poteka iskanje poti za najboljše doseganje zastavljenih ciljev. Pomembno je, da si na tej stopnji člani zaupajo in da sodelujejo, tj. da si izmenjujejo zamisli in ne le sledijo navodilom, ki jih dobivajo.

5. Zaključevanje (rezultiranje): je faza, ki se pričinja, ko skupina doseže zastavljene cilje in se pripravlja, da bo prevzela nove naloge. Pri tem lahko ostane v enaki sestavi, lahko zamenja vodjo ali pa se zgodijo spremembe pri sestavi ostalih članov (Možina et al. 1994: 601 – 603).

Socialno delo s skupino oz. skupinsko socialno delo je ena izmed metod socialnega dela. Metode v socialnem delu pomenijo način, sredstvo in obliko postopanja. Gre za postopke, ki so strokovno in znanstveno izdelani. Metode v socialnem delu omogočajo primerno delo z uporabniki kot posamezniki, skupinami, skupnosti in v širšem družbenem prostoru. Sodobni ameriški avtorji delijo metode socialnega dela glede na obseg delovanja, ki ga posamezna metoda omogoča oz. glede na število uporabnikov ali pojavov, ki jih z neko metodo lahko zajamejo socialni delavci (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 100 – 103).

Glavna razdelitev metod socialnega dela navaja, da poznamo socialno delo s posameznim primerom, socialno delo s skupino, skupnostno socialno delo ter raziskovanje v socialnem delu in supervizijo (*op. cit.*: 103 – 112). Nekoliko podrobneje bom opisala metodo socialnega dela s skupino, saj menim, da je za temo mojega diplomskega dela pomembna predvsem zato, ker je tudi delo v multidisciplinarnih timih, kjer sodelujejo socialni delavci, skupinsko delo.

Razvoj socialnega dela s skupino se je začel že v 19. stoletju, delo je potekalo znotraj različnih religiozних skupin in dobredelnih organizacij (Milošević Arno, Poštrak 2003: 106). Socialni delavec pri delu s skupino sodeluje v skupinskih interakcijah. Poznati mora skupinsko dinamiko in potrebe posameznih članov po pomoči, pozoren pa mora biti tudi na svoje lastne vrednote in želje (*op. cit.*: 107). Cilj metode socialnega dela s skupino je, da zadovolji potrebe vseh članov skupine (Friedländer, Pfaffenberger 1970: 128).

Moreno in Moreno (2000: 369 – 371) pišeta, da je za strokovno delo in njegov razvoj odločilna jasna opredelitev pojmov, izbira dobrih jezikovnih izrazov zanje ter njihova stabilna uporaba v strokovni praksi. Skupino razlagata kot določeno število ljudi, ki doživljajo medsebojno pripadnost oz. so med seboj povezani s skupinsko zavestjo. V njej vsi medsebojno občujejo, tvorijo sorazmerno trajno celoto, imajo določene cilje,

vrednote in norme, temu primerne pa so tudi dejavnosti, ki sestavljajo delovni program skupine. Imajo tudi lastno strukturo vlog in položajev. Skupinsko delo je namensko in premišljeno delo s skupino, ki želi ljudi zblížati v temeljno človeško skupino ali pa jim omogočati učenje nekega pomanjkljivega vidika za delo. Skupinsko delo ima primeren program dejavnosti in vodenja, da doseže svoje cilje v določenem času. Skupinsko socialno delo je temeljna strokovna metoda, ki združuje prednosti obeh drugih pomembnih metod socialnega dela: dela s posameznikom in skupnostnega dela. Skupina je manjša, še dovolj pregledna. To dejstvo omogoča vsakemu članu posebej, da ostaja ves čas enkrat in edinstven posameznik znotraj varnega vzdušja osebnega in zaupnega medčloveškega odnosa in komunikacije, kakor mu to omogoča tudi metoda dela s posameznikom. Istočasno pa je v skupini toliko ljudi, da mora biti razvita struktura vlog in organizacija v skupini. Skupinsko socialno delo je nenadomestljivo za socialno urejanje, saj v skupini člani pridobivajo izkušnje v različnih medčloveških odnosih in vlogah. Podobno je tudi v skupnosti, le na manjšem in bolj preglednem področju. S tega vidika je skupinsko socialno delo tudi zahtevnejše, saj mora strokovnjak delati tako s posameznikom, kot tudi ugoditi zahtevam organiziranja skupnosti (*op. cit.*: 369).

Za skupinsko socialno delo je značilno, da pri njem niti dva socialna delavca ne ravnata enako. Funkcija socialnega delavca pri skupinskem delu je dvojna, in sicer je to pomoč in usposabljanje. Vsako skupino mora socialni delavec najprej preučiti v smislu, da ugotovi, kakšni so njeni cilji glede na posameznike, skupino in socialno okolje. Odnosi v skupini morajo biti izoblikovani tako, da pripomorejo k doseganju skupnih ciljev. Za to je v največji meri odgovoren socialni delavec, vendar pa se je potrebno zavedati, da vedenja ljudi ni mogoče programirati. Pri delu s skupino naj bi socialni delavci vedno začeli na stopnji, pri kateri skupina je. Skupaj s člani skupine nato socialni delavec oblikuje iskanje rešitev, pri tem pa mora paziti, da jih ne podaja. Potrebno se je zavedati, da ima vsak član skupine določene omejitve, ki jih je potrebno upoštevati pri iskanju načinov za zadovoljitev njegovih potreb. Socialni delavec, ki vodi skupino, mora biti sposoben voditi vse fragmente odnosov med člani v okviru zavestne in uvidevne izbire programa (Friedländer, Pfaffenberger 1970: 156 – 157).

## 1.8 TIMI

Tim je delovna skupina. Sestavljena je iz dveh ali več oseb. Opredeljeno ima specifično delovno nalogo ali cilj; za izvedbo te naloge oz. za doseganje tega cilja so člani tima skupno odgovorni na podlagi notranje samokontrole in vzpostavljanja posebne notranje klime, ki jo karakterizira visoka pripadnost skupnemu cilju, visoka kooperativnost in visoki delovni standardi. Timsko delo temelji na kooperativnosti med člani. Kooperacija ne temelji na altruizmu, ampak na spoznanju, da je za doseganje povezanih ciljev potrebna kooperacija (Andrejčič et al. 1994: 154).

Tim združuje različne strokovnjake s skupnim ciljem, ki ga je lažje doseči preko koordinacije različnih pomoči, ki jo več strokovnjakov nudi enemu uporabniku. Na timskih sestankih ima koordinacija posebno mesto, med drugim se omogoča tudi kontrolo nad izvajanjem zastavljenega načrta.

Timski način dela prinaša veliko prednosti: omogoča analiziranje realnih in dosegljivih ciljev, tako za posameznika kot tudi za tim, ker posamezniki sami tudi sodelujejo pri postavljanju ciljev. Zaposleni in vodje si nudijo podporo z namenom, da bi bil tim uspešen. Člani tima razumejo prednostne naloge drug drugega. Komuniciranje je svobodno, spodbuja inovativne predloge, uporabo izboljšanih delovnih postopkov ter jasno razpravljanje o problemih. Reševanje problemov je uspešnejše, ker se lahko opravi timska strokovna analiza. Tudi konflikt ni nič nenavadnega in je del komunikacije. Razumemo ga lahko kot priložnost za napredek, rešujemo pa ga z odkritim pogovorom, še preden postane nevaren. V timu je tudi omogočeno, da posamezniki preizkušajo svoje sposobnosti in uvajajo svoje zamisli. To je dobra stimulacija za to, da se vsak član trudi, da je njegovo delo čedalje bolj kvalitetno. Disciplinirane delovne navade so za tim zelo pomembne. Vsak posameznik prilagodi svoje vedenje tako, da se ujema s timskimi standardi. Ko tim deluje kvalitetno kot enota, je pripravljen na nadaljnje sodelovanje z drugimi enotami, kar je dobra podlaga za napredovanje (Maddux 1992: 16 – 17).

Pomembna prednost timskega dela je v tem, da ljudje spoznajo korist medsebojne pomoči, ki nikogar ne ogroža, tako pa dosegajo tudi skupne cilje. Člani tima se med

seboj spodbujajo h kvalitetnejšemu delu, delijo in preizkušajo nove zamisli, vzajemno si pomagajo in gradijo na zaupanju. Vse to pripomore k enotnemu ravnanju, ki je ena izmed stopnic za doseg organizacijskih namenov (*op. cit.*: 51).

Možina et al. (1994: 631) pišejo, da člani tima sprejmejo cilj skupine za svojega, zato so v delo pripravljeni vložiti več. Naloga, ki jim je dodeljena, postane njihova prva. Komunikacija je odprta, med seboj se vzpodbujajo, da izrazijo svoje mnenje. Konflikte v timu rešujejo sproti, ko se pojavijo, v njih pa je predvsem možnost za rast in razvoj tima.

Timsko delo ima tudi nekaj pomanjkljivosti. Zaradi narave dela je tim zelo povezan, kar pomeni, da so odnosi med člani lahko tudi prijateljski. Zaradi tega lahko pride do skupinskega mišljenja, kar pomeni, da je hitro lahko vso breme odločanja in sprememb na ramenih vodje, lahko pa se pojavi tudi konformnost v mišljenju in vedenju članov. Timsko delo zahteva tudi ogromno časa (*Ibid.*)

Poznamo več delitev timov. Prva se nanaša predvsem na podjetja in delovne organizacije in temelji na vsebini delovnih nalog, za katere so bili timi oblikovani:

- *Timi za opravljanje delovnih nalog*; namenjeni so optimizaciji kakovosti opravljanja neke delovne naloge. Taki timi so lahko trajna oblika organizacije dela.
- *Timi za reševanje problemov*; sem spadajo začasne skupine, odbori, komisije in delovna telesa in timi za reševanje strokovnih problemov. Taki timi so namenjeni reševanju določenih vprašanj in morajo rešiti določene probleme.
- *Projektni timi*; sestavljeni so z namenom, da izpeljejo neko nalogo, imenovano projekt. Njegov začetek in konec je natančno določen.
- *Timi za strategijo*; to so delovne skupine, ki si v neki organizaciji oblikujejo strategijo. Vodja takega tima je ponavadi generalni direktor organizacije (Andrejčič et al. 1994: 155 – 162).

Poznamo še druge razdelitve timov. Na področju skupnostnih timov ločimo *uporabnikov, mrežni in formalni tim*.

*Uporabnikov tim (Client team)* je skupina tistih, ki se ukvarjajo z enim uporabnikom. Oblikuje ga koordinator (*care manager*). K skupnemu namenu tima prispeva vsak član tima, tako pa je povezan tudi z drugimi člani. Uporabnikov tim sestavljajo uporabnik, koordinator (včasih lahko skrb zase koordinira tudi uporabnik), skrbnik; ponavadi so to starši, partner oz. človeku najbližji (*carer*) ter različni izvajalci (strokovnjaki iz različnih služb, prostovoljci ...). Uporabnikov tim je začasen, zanj pa so značilni specifični odnosi med člani tima (vsak opravi nalogo, ki mu je dodeljena, in ni nujno, da izvajalci med seboj neposredno sodelujejo, izdelan načrt skrbi vse vodi in točno določa, kaj je naloga vsakega člana, koordinator skrbi za usklajevanje dela različnih izvajalcev in da delajo v skladu z načrtom in da so potrebe uporabnika zadovoljene in da izvajalci niso člani tima v klasičnem pomenu besede, ampak s svojim delom prispevajo k uresnitvi ene izmed postavk načrta skrbi) (Ovretviet 1993: 58 – 59).

*Mrežni timi (Network – association teams)* so primer prostovoljnega in neformalnega združevanja različnih ljudi, ki imajo različno postavljena pravila. Člani se morajo udeleževati sestankov in sodelovati v diskusijah o delu in načrtih za skupno delovanje. Tak tip tima je npr. skupina za samopomoč. Mrežni tim je prostovoljno združenje tistih, ki nudijo razne usluge ljudem. Nima neke dogovorjene skupne politike in je običajno vsak, ki sodeluje v mreži, že del kakega drugega bolj formalnega tima, delujočega v okviru druge službe in je voden profesionalno. Od ostalih timov se mrežni tim loči po tem, da je participacija prostovoljna in nedefinirana, člane pri delovanju vodijo določeni običaji, prepričanja, ne pa pravila in politika, ni formalnega vodje, odnosi med člani niso določeni s predpisi, člani pa so predvsem že člani tima v organizaciji, v kateri so kot strokovnjaki zaposleni. Prednosti takega tima so fleksibilnost, neodvisnost delavcev, slabosti pa nestalnost in nezanesljivost (*op. cit.*: 63 – 64).

*Formalni timi (Formal teams)* so timi s trdno določenim članstvom, dogovorjeno in določeno politiko ter formalno vlogo vodje tima. Med seboj se razlikujejo glede

članstva, tipov formalnih odnosov in sodelovanja med člani ter glede politike tima (*op. cit.*: 64).

Formalni tim je delovna skupina z določenim članstvom različnih strokovnjakov, vodena s sprejeto in točno določeno politiko, ki jo določa vodja tima (Ovretviet 1993: 64). V njem mora biti določen vodja oz. vodilna skupina, politika dela tima ter določen prostor tima (*op. cit.*: 190). V formalnih timih lahko prihaja do najrazličnejših težav, kot so: neredno udeleževanje sestankov, izogibanje bistvu, preveč nepotrebnega govorjenja ter pomanjkanje procesa odločanja. Včasih lahko zmanjka tudi časa za delo na dolgoročno učinkovitih načrtih, ker večino časa vzame urgentno delo. Težko je lahko tudi zaključiti delo, če določeni uporabniki vzamejo preveč časa. Pride lahko tudi do pomanjkanja medsebojne podpore strokovnjakov. Včasih lahko posamezniki zbirajo informacije, vendar jih ne delijo z drugimi.

Vodenje tima mora biti ustrezno glede na tip tima in situacijo, vloge pa morajo biti postavljene jasno, kar velja tudi za postavitev vloge vodilnega. Vloga vodstva je v prvi vrsti ta, da vzdržuje demokratičnost odnosov.

Če je vodilna naloga nejasno zastavljena, potem ima lahko to za celoten tim negativne posledice. Če je kontrola vodilnega prevelika, potem člani tima včasih ne morejo v pravi meri sodelovati pri odločanju. Lahko se zgodi tudi, da je kontrole premalo. Včasih vodje tudi niso prepričani v svoje sposobnosti. Člani tima so zaradi teh dejstev lahko negotovi, na koga se lahko obrnejo, ali pa naloge opravljajo povsem nenadzorovano in po svoje. Če je politika dela tima nejasna, to razvrednoti tudi prispevek vsakega posameznika, jasno pa ni tudi, komu se lahko člani tima ali pa uporabniki pritožijo (*op. cit.*: 121 – 123).

Vodje lahko delo tima zelo olajšajo, če pravilno uporabljajo svoje spretnosti. Poznati in razumeti morajo strukturne in osebnostne vidike članov tima, njegovo vodenje mora biti sistematično, struktura različnih strokovnjakov mora biti ravno prava, vloge jasno porazdeljene, reševanje problemov pa mora biti sprotno.

Vloge določajo naloge posameznikov v timu. Morajo biti jasne, saj je le tako lahko delo tima kvalitetno. Timi se spreminjajo, s tem pa se spreminjajo tudi vloge članov



tima. Spremembe se dogajajo predvsem pri položajih posameznikov v timu. V nekaterih timih se članstvo v treh letih zamenja v 50 % in vsaka taka sprememba vpliva na ostale člane in njihove vloge (*op. cit.*: 101).

Osnovna sposobnost tima je, da so naloge jasno opredeljene in da se vloge prenašajo.

V zvezi z vlogami v timu pa lahko nastanejo tudi določene težave, kot so neprimerna koordinacija, neupoštevanje znanj in spretnosti članov tima ter prekrivanje vlog. Vloge morajo biti jasno določene in opredeljene. To pomeni, da je jasno, kdo v timu ima določene vloge in kaj to pomeni. S sprejetjem določene vloge član tima uporablja svoje specifično znanje in spretnosti. Pri tem ne uporablja vseh svojih spretnosti, ki jih ima in bi jih želel uporabljati in razvijati preko dela. Da je delo lahko čimbolj učinkovito, je potrebno videti, kaj kdo zna in koliko to pri svojem delu izkorišča. Strokovnjaki ne smejo ostati zaprti za znanja in spretnosti drugih strokovnjakov v timu. Znanja strokovnjakov naj bi se v timu izmenjevala. Kljub temu pa je potrebno, da se v timu upošteva tudi različnost strok oz. strokovne izobraženosti članov tima. Če so vloge določene površno, lahko pride do osiromašenja znanja. Pri delitvi vlog se mora upoštevati, kar človek ima in zna, saj se lahko v nasprotnem primeru sčasoma razblini in zamre. To, da lahko vsi člani tima, ne glede na stopnjo in vrsto izobrazbe, enakovredno in enako kvalitetno opravljajo določena opravila, ne drži. Pomembno je vedeti, za kaj je strokovnjak usposobljen. Če je v timu več strokovnjakov z istimi znanji in spretnostmi, je omogočena večja fleksibilnost tima. Problemi se lahko pojavijo, ko dva ali več članov pri opravljanju enake naloge kopirajo drug drugega ali pa, ko se vsak zanaša na nekoga drugega, da bo opravil neko nalogo, ker jo glede na znanja in sposobnosti prav tako lahko. To se lahko zgodi v primerih, ko sta slaba vodenje skrbi in koordinacija. Včasih je lažje zapasti v rutinsko delo, vendar pa je za multidisciplinarne time zelo pozitivno, če znajo člani primerjati svoja znanja in s tem odkrivati, kaj jim je skupnega. Zgodi se tudi, da je lahko za nekega strokovnjaka težko, če se v timu znajde kot »predstavnik« neke stroke sam, saj tako nima več nikogar, ki bi jamčil za njegovo znanje in kompetentnost. Da se timi izognejo takim neprijetnostim, je nujno potrebno ugotavljanje in razjasnjevanje, kaj vsak član tima lahko ponudi človeku (Zupančič 1997: 42).

Člani tima morajo ostajati pri delu znotraj meja, ki jih določa zakonodaja, sprejeta na državni ravni. Omejeni so lahko tudi s strani profesionalne etike, vendar ta po eni strani omejuje ravnanja, po drugi pa npr. postavlja uporabnikove potrebe na prvo mesto. Omejitev je lahko tudi pogodba o zaposlitvi, v kateri so navedene splošne zahteve delavcem s strani delodajalca. Prav tako mora delodajalec z vodjo tima skleniti dogovor, s katerim pooblašča vodjo tima, da delegira naloge (Ovretviet 1993: 103 – 105).

Ker so te zahteve formalne, je član tima formalno odgovoren, da jih izpolnjuje. Za poimenovanje vlog je razumevanje teh zahtev v okviru zakonodaje in profesionalne etike prvi korak (Zupančič 1997: 40).

Komunikacija v timu ima več razsežnosti: obliko (verbalna in neverbalna komunikacija, vsebinska ali odnosna komunikacija, osebna in kongruentna ali inkongruentna komunikacija. Kongruentnost pomeni, da je medsebojno komuniciranje iskreno), potek (enosmeren ali dvosmeren), stopnjo razumljivosti (preprosta, pregledna, kratka in zanimiva komunikacija ali zapletena, nepregledna, obširna in nezanimiva komunikacija) ter način vzdrževanja (vzdrževanje s poslušanjem, povratnimi informacijami ali nevzdrževanje). Za kakovostne time je značilna skrb za verbalno in vsebinsko komunikacijo, poleg tega pa tudi skrb za neverbalno, odnosno in osebno medsebojno komunikacijo. Posebna pozornost je namenjena iskrenosti pri komuniciranju. Komunikacija je dvosmerna, enostavna, pregledna, kratka in zanimiva. Komunikacija se vzdržuje z metakomunikacijo. Metakomunikacija je komunikacija o komunikaciji (Brajša 1995: 98 – 99).

Timi so torej v osnovi skupine, v katerih člani delujejo v okviru določenih nalog, vlog in norm, da dosežejo svoje cilje. Kljub temu pa jih ne enačimo. Poglejmo primerjavo med skupinami in timi.

## 1.9 PRIMERJAVA SKUPINSKEGA IN TIMSKEGA DELA

Maddux (1992: 10) piše, da so skupine najuspešnejše, če so preoblikovane v produktivnejše enote, imenovane timi. Podal je razlike med skupinami in timi. Razlike med člani v skupinah in timih so v tem, da člani v skupinah menijo, da so povezani v skupine iz administrativnih razlogov, medtem ko se v timih člani zavedajo, da lahko le z vzajemno pomočjo dosežajo timske cilje. Ne prepirajo se, kam spada določeno »specializirano« delo. V skupinah člani zaradi ne vključenosti v načrtovanje ciljev skušajo preusmeriti vso pozornost nase, delo pa jemljejo kot najeti delavci. V timih člani sami pomagajo postaviti cilje, katerim so zavezani, delo pa sprejemajo kot svojo last. V skupinah je članom naloženo, kaj morajo delati, v timih pa člani prispevajo svoje predloge. V skupinah člani ne zaupajo ciljem svojih sodelavcev, ker ne razumejo njihove vloge v skupini. Izražanje lastnega mnenja ali nestrinjanje se obravnava kot nezaželeno, ker naj bi delilo enotnost skupine. V timih je drugače: vprašanja so dobrodošla, člani delajo v ozračju zaupanja in se med seboj vzpodbujajo. Zaradi nekomunikacije lahko pride v skupini do igranja vlog, saj člani ne povedo vsega in tako, kot zares mislijo. V timih pa je komunikacija odprta in poštena. Člani se trudijo, da bi razumeli stališča vsakega izmed njih. V skupinah člani težje pokažejo svoje znanje sodelavcem ali nadrejenim, medtem ko se v timih člani vzpodbujajo, da svoje sposobnosti uporabljajo tudi pri delu. Za skupine so značilne konfliktne situacije, za katere člani ne vedo, kako bi jih rešili. Posredovanje se lahko s strani vodstva odlaga do točke, ko je škoda za skupino že zelo velika. V timih je konflikt normalen del človeških odnosov, ki ga rešujejo hitro in konstruktivno. Je priložnost za nove rešitve in kreativnost. V skupinah člani ne sodelujejo nujno pri odločitvah, pomembnih za skupino. Skladnost z mnenjem šefa je pomembnejša kot uspešni delovni dosežki skupine. Drugače je v timih: člani sodelujejo pri odločitvah, ki so pomembne za tim. Cilj je vedno uspešnost tima in nikoli skladnost z mnenjem šefa.

Razlike med skupinami in timi se pojavljajo tudi pri vodenju skupine: v skupinah neprestana skrb vodje za doseganje operativnih ciljev zaviralno vpliva na razmislek o tem, kako bi člani lahko še bolj prispevali k uspehu skupine, v timih pa se poskušajo operativni cilji presegati. Gre za vizijo o tem, kaj vse lahko ljudje kot tim dosežejo. V

skupinah vodja občutljivo reagira na tuja stališča, najlažje se mu zdi reagirati tako, kot misli večina. V timih pa je vodja v odnosu do sodelavcev zelo angažiran, člane zna navdušiti za timsko delo in vzajemno pomoč. V skupinah so člani le v določeni meri vključeni v reševanje problemov, odvisno je, koliko jih v to vključuje vodja, medtem ko v timih vodja ljudi vključuje v delo in jih angažira. Člani lahko svoje delo opravljajo samostojno. V skupinah vodja ne zaupa sodelavcem, ki delo poznajo bolje od njega, v timih pa je vodja pobudnik sodelovanja, iskanja ljudi, ki želijo svoje delo opravljati odlično in so pripravljeni na konstruktivno sodelovanje. Reševanje problemov dojema vodja skupine kot izgubo časa, s tem pa se odpove tudi odgovornosti za delo drugih, timsko reševanje problemov pa je odgovornost vseh članov teama. Vodja skupine s sodelavci sodeluje in preverja informacije le toliko, kolikor je potrebno in kolikor želijo sami vedeti, vodja tima pa komunicira vsestransko in odprto, vprašanja so dobrodošla, članom pa je dovoljeno, da informacije prefiltrirajo po svoje. Vodja skupine se ne meni za konflikte med člani skupine in za konflikte z drugimi skupinami, vodja tima pa v konfliktu posreduje preden postane škodljiv za team. Vodja skupine uspehe posameznikov ali skupine priznava počasi, medtem ko se vodja tima trudi, da je uspeh posameznikov in skupine predstavljen v pravem času na pravem mestu. Vodja skupine včasih tudi spremeni skupinski dogovor, da bi ustregel osebnemu interesu, medtem ko vodja tima drži obljube in isto pričakuje tudi od drugih.

Tako skupinsko kot tudi timsko delo imata svoje prednosti in slabosti, katerih pa ne moremo posploševati na vse skupine in time, ki so se kdajkoli formirali. Veliko je odvisno od posameznih članov ter seveda od vodje, kako vodi delo in daje spodbudo, da vsak prispeva najboljše za skupino oz. tim ter da pri tem ne čuti razkola med nalogami, ki so mu bile dane in med njegovimi dejanski sposobnostmi. Nekatere naloge so lahko bolj kvalitetno rešene s timskim sodelovanjem. Take naloge se pojavljajo tudi na področju socialnega dela z uporabniki in za njih. Socialni delavci delajo v različnih skupinah uporabnikov, v skupinah, kjer so člani uporabniki, njihovi svojci in oni kot strokovnjaki, delajo pa tudi znotraj multidisciplinarnih timov, kjer si pot do rešitve delijo s strokovnjaki drugih strok in tako iščejo najbolj optimalne in celostne predloge ter načine, kako uresničiti cilje.

## 1.10 MULTIDISCIPLINARNI TIMI

Multidisciplinarni timi združujejo različne strokovnjake, ki so zaposleni v različnih službah, njihova znanja in spretnosti, ki spoznavajo zdravstvene in socialne potrebe ljudi v skupnosti in ustvarjajo podporne delovne skupine, katerih vloga je skrb za zadovoljevanje ugotovljenih potreb. Strokovnjaki so v multidisciplinarnih timih združeni zaradi skupnega cilja, tj. zadovoljevanje potreb uporabnikov (Overetviet 1993: 8 – 9).

Značilnosti nekaterih težav, s katerimi se srečujejo uporabniki, lahko pripeljejo do potrebe po zdravljenju, pomoči pri nastanitvi, zaposlitvi, svetovanju, pomoči pri vodenju gospodinjstva itd. Vsa področja pomoči je mogoče zagotoviti le z usklajenim sodelovanjem delavcev teh področij. Uporabniku ni potrebno pripovedovati zgodbe vsakemu strokovnjaku posebej, prav tako pa mu ni potrebno hoditi iz ene ustanove ali službe v drugo, saj so v multidisciplinarnem timu zbrani strokovnjaki z vseh področij. Timsko delo je v korist tudi strokovnjakom, saj se preko sodelovanja lažje uskladijo oz. si njihove usluge sledijo tako, da ustrezajo prioritarnim potrebam uporabnika. To je pozitivno za uporabnika, saj je hitreje deležen tiste pomoči, ki jo trenutno potrebuje, dobi pa zagotovilo, da se bodo v prihodnje reševale tudi ostale težave.

Flaker (1997: 3) piše, da je tim prostor, kjer se srečujejo ljudje različnih strok, kar daje strokovnjakom širši in bolj celosten vpogled na situacijo. Strokovni tim lahko razumemo kot tim strokovnjakov centra, tim strokovnjakov različnih služb ali tim za posamezni načrt. Osnovna naloga tima je z različnimi tehnikami (brainstorming, igranje vlog, simulacije) preveriti odločitve, ocene in načrte. Na konferencah tima se člani – specialiste za posamezna področja ali posamezne strokovnjake ali prostovoljce – seznani z gradivom in razpravlja o možnostih za uresničenje zahtev delavca, ki vodi primer. Vsa mnenja različnih specialistov, ki sodelujejo v timu, so načeloma enakovredna. Potrebno je izdelati poročilo, da lahko člani tima kompetentno odločajo o potrebnem ukrepanju. Tim odloča o nadaljnjih ukrepih s soglasjem. Če je potrebno, tim pripravi kratkoročen program izvajanja ukrepa. V tem programu morajo biti navedeni vsi izvajalci, njihove funkcije, načini medsebojnega

komuniciranja in usklajevanja. Predvideti je treba časovne roke izvajanja ukrepa in rok, do katerega velja kratkoročni program (Flaker 2003: 61 – 62).

Pri izvajanju ukrepov lahko sodelujejo v povezavi s centri za socialno delo različne ustanove in nevladne organizacije. Sodelujočim je treba utemeljiti potrebo po stikih in sodelovanju med institucijami ter se dogovoriti o mogočih strategijah pomoči, o delitvi funkcij in o mogočih načinih medsebojne koordinacije. Dogovor se sklene na ravni institucij (*op. cit.*: 65).

Delovanje multidisciplinarnih timov v določeni meri določajo tudi pravni viri:

Po 11. členu Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (Ur. l. RS, št. 69/2004) pri uresničevanju nalog, ki so določene s tem zakonom, sodelujejo centri za socialno delo s fizičnimi in pravnimi osebami, kot so zavodi in koncesionarji s področja socialnega varstva, šolstva, zdravstva, lokalnimi skupnostmi, gospodarskimi družbami, pravosodnimi in drugimi državnimi organi, policijo in drugimi strokovnimi službami in humanitarnimi ali drugimi nevladnimi organizacijami. Sodelovanje poteka tudi v okviru multidisciplinarnih timov, kjer se redno ali pa izredno srečujejo različni strokovnjaki.

Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini (Ur. l. RS, št. 31/2009) poleg ostalih postopkov določa tudi postopke medsebojnega obveščanja in nudenja pomoči med državnimi organi, nosilci javnih pooblastil, izvajalci javnih služb, organi samoupravnih lokalnih skupnosti ter nevladnimi organizacijami ter organiziranost, sestavo in način dela multidisciplinarnih timov za obravnavanje nasilja v družini pri centrih za socialno delo. Po tem pravilniku koordinacijo medinstitucionalnega sodelovanja vodi center za socialno delo, ki je krajevno pristojen za obravnavo konkretnega primera nasilja v družini. Ena izmed oblik medinstitucionalnega sodelovanja je tudi multidisciplinarni tim. Multidisciplinarni tim po 8. členu omenjenega pravilnika za obravnavanje nasilja v družini sestavlja skupina strokovnjakov z namenom zagotoviti celovito pomoč in zaščito posamezni žrtvi.

V 7. členu so opredeljeni vloga, sestava in način dela multidisciplinarnega tima za obravnavanje nasilja v družini. Tim poskrbi za izmenjavo informacij za razjasnitev okoliščin, potrebnih za zaščito in pomoč žrtvi po telefonu, elektronski pošti in na sejah, ki jih sklicuje center za socialno delo, usklajevanje aktivnosti, seznanitev žrtve z vsemi oblikami pomoči, nudenje najustreznejše zaščite žrtvi in sprejemanje odločitev z namenom izvajanja pomoči. Oblikuje se, če strokovni delavec centra za socialno delo, ki je nosilec primera, presodi, da je za sprejem ocene o potrebnosti izdelave načrta pomoči žrtvi ali za njegovo oblikovanje in izvajanje potrebno sodelovanje drugih organov. Center za socialno delo te organe pozove k sodelovanju v timu. Na določeno sejo tima so lahko povabljeni tudi strokovnjaki s posebnimi znanji, ki lahko pripomorejo k boljši obravnavi žrtve ali razjasnitvi določenih vprašanj, niso pa člani tima. Člani tima so se dolžni udeleževati sej na podlagi vabila, ki ga pošlje center za socialno delo. Tim se sestaja na sejah, kjer sprejema sklepe o svojih odločitvah v obravnavanem primeru, glede na okoliščine primera pa lahko člani tima komunicirajo tudi na drug primeren način. Delo tima je zabeleženo v zapisniku, ki vsebuje sprejete sklepe.

Tim mora zagotavljati usklajeno, enotno in učinkovito delovanje sodelujočih organov. Organi, katerih predstavniki sodelujejo kot člani tima, morajo zagotoviti, da se bodo sklepi, sprejeti na sejah tima, uresničevali (Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družin, Ur. l. RS, št. 31/2009).

Zakon o duševnem zdravju (Ur. l. RS št. 72/2008) v 92. členu določa, da se za osebo, ki je obravnavana v skupnosti, izdelata načrt obdelave v skupnosti, ki ga na predlog koordinatorskega centra sprejme center za socialno delo. Pri pripravi načrta po tem členu koordinatorski center sodeluje z osebo in multidisciplinarnim timom, ki ga sestavljajo psihiater, patronažna sestra, predstavnik centra za socialno delo in nevladnih organizacij, najbližja oseba in drugi, ki lahko vplivajo na potek obravnave v skupnosti, in ki ga imenuje center za socialno delo. Pri izvajanju načrta koordinatorski center in izvajalci obravnave medsebojno sodelujejo. Po 96. členu je koordinatorski center tisti, ki organizira in vodi multidisciplinarni tim.

Flaker et al. (2010) glede multidisciplinarnih timov na področju individualnega načrtovanja navajajo, da udeležence timskega sestanka izbere uporabnik, sestanek pa vodi s pomočjo koordinatorja. Načeloma so dogovori v načrtu sprejeti že prej, kljub temu pa se na timski konferenci poda možnost za izražanje želja, pomislekov in morebitno spremembo načrta.

Multidisciplinarni timi so stičišče posameznikov, ki lahko pripomorejo k iskanju mogočih rešitev. Opredeljujejo jih lastnosti delovne skupine, timskega, poleg tega pa morajo delovati tudi znotraj pravnih okvirov.

Multidisciplinarni timi se zdijo kot vsota vsega, kar sem opisovala v teoretičnem delu: v njih se srečujejo socialni delavci, ki so strokovnjaki na svojem področju. Iz napisanega sklepam, da veda socialnega dela ni imela ravno lahke poti, da si je izborila svoje mesto med ostalimi vedami, istočasno pa še vedno krmari med njihovimi teoretičnimi izhodišči, dodaja svoja in jih oblikuje in dopolnjuje preko praktičnega dela. V praksi se socialni delavci pogosto srečujejo z ostalimi strokovnjaki, od katerih se razlikujejo po znanju in etičnih načelih. Ker z njimi iščejo skupne rešitve, je način sodelovanja zelo pomemben. V literaturi je bilo veliko napisanega o tem, kakšno je mesto socialnega dela kot vede in kje so umeščeni strokovnjaki socialnega dela v primerjavi s strokovnjaki drugih ved. V praksi pa se to dobro vidi v multidisciplinarnih timih. Del praktičnega sodelovanja sem raziskala tudi sama.



## 2 PROBLEM

Pobuda za raziskavo je bilo zanimanje o položaju socialnih delavcev v različnih organizacijah, v katerih so zaposleni. Kot študentko socialnega dela so me teme, ki se navezujejo na položaj socialnega dela in socialnih delavcev, zanimale že pred izbiro teme za diplomsko nalogo in z njimi sem se srečala pri različnih aktivnostih, ki so potekale znotraj Kariernega centra Fakultete za socialno delo.

V študijskem letu 2008/2009 so bile aktivnosti in diskusije kariernega centra usmerjene tudi v položaj strokovnjakov socialnega dela, dojetje socialnega dela strokovnjakov drugih strok, področje zaposlovanja diplomantov in diplomantk socialnega dela, njihov položaj pri opravljanju pripravništva v socialnem varstvu in opravljanju strokovnega izpita pa mi je nekoliko razsvetlil eden izmed sestankov, ki smo jih imeli v okviru kariernega centra. Takrat se mi je zdelo zlasti zanimivo dejstvo, da Zakon o socialnem varstvu (Zakon o socialnem varstvu, Ur. l. RS, št 54/92, 56/92 – popr., 13/93-ZP-G, 42/94-OdlUS; 1/99-ZNIDC, 41/99-A, 36/2000-ZPDZC, 54/2000-ZUOPP, 26/01-B, 110/02-ZIRD, 2/04-C, 7/04 – popr., 69/05-OdlUS, 21/06-OdlUS, 105/06-D, 114/06-ZUTPG, 3/07-UPB2) v 69. členu določa, da so strokovni delavci na področju socialnega varstva delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo za socialno delo in so opravili pripravništvo in strokovni izpit na področju socialnega varstva. Strokovni delavci pa so tudi delavci, ki so končali višjo ali visoko šolo psihološke smeri, pedagoške smeri in njenih specialnih disciplin, upravne, pravne, sociološke, zdravstvene smeri – smer delovne terapije in teološke smeri z ustrezno specializacijo in imajo eno leto delovnih izkušenj na področju socialnega varstva, opravljeno pripravništvo in strokovni izpit po istem zakonu. Zakon torej izenačuje tiste, ki so dokončali izobraževanje na različnih študijskih programih. Že v samem procesu izobraževanja študentje pridobijo različna znanja, s strokovnim izpitom pa so kot strokovnjaki izenačeni na področju socialnega varstva. Tu se mi postavlja vprašanje o primerljivosti vsebin izobraževanj, ki so osnova za praktično delo strokovnjakov, ki pa se srečujejo tudi v okviru multidisciplinarnih timov in si podajajo svoje poglede pri doseganju skupnih ciljev.

Okvir, ki je zajemal vse teme, ki so me zanimalo, so bili prav multidisciplinarni timi. O njih sem pred začetkom raziskovanja vedela le to, da so multidisciplinarni timi delovne skupine, v katerih sodelujejo strokovnjaki različnih strok, ki obravnavajo isti problem z različnih vidikov.

Po odločitvi o temi diplomske naloge me je zanimalo, kako delujejo multidisciplinarni timi, v katerih sodelujejo tudi socialni delavci in kakšno je sodelovanje socialnih delavcev s strokovnjaki drugih strok.

Namen raziskave je raziskati:

- Katere so oblike multidisciplinarnih timov, kjer sodelujejo socialni delavci?
- Kako so multidisciplinarni timi sestavljeni?
- Kateri so vzroki za sklic sej?
- Kako pogosto se strokovnjaki v okviru doseganja skupnih ciljev srečujejo?
- Kako potekajo seje multidisciplinarnih timov?
- Kdo vodi multidisciplinarne time in kdo vodi seje?
- Ali obstaja nadzor nad delovanjem multidisciplinarnih timov?
- Kako socialni delavci, ki sodelujejo v multidisciplinarnih timih ocenjujejo sodelovanje v timih s strokovnjaki drugih strok?

### **3 METODOLOGIJA**

#### **3.1 Vrsta raziskave**

Raziskava je kvalitativna in eksplorativna (poizvedovalna).

Pri kvalitativni raziskavi sestavljajo osnovno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu, besedni opisi ali pripovedi. Gradivo je v kvalitativni raziskavi obdelano in analizirano na besedni način brez uporabe merskih postopkov, ki dajo števila in brez operacij nad števili (Mesec 2007: 11). Z raziskavo sem poskušala ugotoviti značilnosti delovanja multidisciplinarnih timov in oceno sodelovanja socialnih delavcev s strokovnjaki drugih strok v timih, kjer sodelujejo oz. so sodelovali. Področja multidisciplinarnih timov pred začetkom raziskave nisem poznala. Za vprašanja, ki so me zanimala, sem izbrala kvalitativni pristop, saj sem z besednimi opisi raziskovanega pojava pridobila bolj raznolike podatke.

Raziskava je eksplorativna (poizvedovalna), saj je uvod v spoznavanje nekega področja problematike, tj. multidisciplinarnih timov in sodelovanja socialnih delavcev z drugimi strokovnjaki v njih. Eksplorativne (poizvedovalne) raziskave so prvi korak na neznanem področju. Z njimi se seznanimo z osnovnimi značilnostmi pojava ali problematike in jih poskušamo opredeliti. Ne prizadevamo si proučiti celotne populacije ali reprezentativnega vzorca, ampak se omejimo na manjše število primerov (Mesec 1997: 1).

#### **3.2 Merski instrumenti in viri podatkov**

Merski instrument je bil delno strukturiran intervju. Pri spraševanju sem se držala glavnih tem, ki so me zanimale. Sproti sem postavljala tudi podvprašanja, ki so se nanašala na glavne teme: področja delovanja multidisciplinarnih timov, v katerih sodelujejo socialni delavci, oblike timov, v katerih sodelujejo, sestava timov, seje timov, vodenje timov in seje, nadzor delovanja timov ter ocena sodelovanja socialnih

delavcev z ostalimi strokovnjaki. Zaradi obsežnosti gradiva intervjujev in njihove obdelave nisem prilagala k diplomski nalogi. Celotno gradivo je na voljo pri meni.

### 3.3 Populacija in vzorčenje

Tabela 3.3.1 Pregled področij socialnega dela in institucij, kjer so oz. so bili intervjuvanci zaposleni ali so kot socialni delavci sodelovali kot člani tima

| Področje socialnega dela | Institucije                                                        |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| primarno                 | Center za socialno delo Ljubljana Moste - Polje                    |
| primarno                 | Center za socialno delo Maribor, IPS na področju rejništva         |
| sekundarno               | Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije - Soča |
| sekundarno               | Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije - Soča |
| sekundarno               | Univerzitetni Klinični Center Ljubljana                            |
| sekundarno               | Zavod za varstvo in rehabilitacijo po poškodbah glave Zarja        |
| sekundarno               | Četrtni mladinski center Zalog                                     |
| sekundarno               | Mladinski dom Jarše                                                |

Populacijo sestavljajo socialni delavci in socialne delavke, ki sodelujejo oz. so v preteklosti sodelovali v multidisciplinarnih timih.

Vzorec je neslučajnostni in priročen. Oblikovala sem ga po metodi »snežne kepe« (snowball sampling); najprej sem opravila intervjuje s socialnimi delavci, ki sem jih poznala, nato pa s tistimi, katere so mi priporočili prvi intervjuvanci oz. intervjuvanke. Tako vzorčenje ne pripomore k rezultatom, ki bi jih lahko z gotovostjo posplošili za celotno populacijo, kar je negativni vidik moje izbire. Kljub temu pa sem se zanj odločila zato, ker sem vedela, da bodo na moja vprašanja lahko odgovorili le socialni delavci, za katere sem skoraj z gotovostjo vedela, da bodo pripravljeni sodelovati in imajo izkušnje s sodelovanjem v multidisciplinarnih timih. Metoda »snežne kepe« se mi je zdela tudi dobra pokazateljica sodelovanja med socialnimi delavci, saj me je zanimalo, v kolikšni meri se bodo na ta način odzvali povabilu na intervju.

Odziv na povabilo za intervjuje je bil dober. Pričakovala sem, da se bodo potencialni intervjuvanci odzvali v manjšem številu. V raziskavi je sodelovalo 8 socialnih delavcev.

### **3.4 Zbiranje podatkov**

Zbiranje podatkov je potekalo v obdobju od 25. marca 2010 do 27. maja 2010. Delno strukturirane intervjuje sem opravila po predhodnih dogovorih z intervjuvanci. Najprej sem jih preko telefona in elektronske pošte kontaktirala in razložila namen raziskave.

Opravila sem 8 intervjujev; 6 sem jih opravila osebno, 2 pa preko elektronske pošte. 5 intervjujev, ki sem jih opravila osebno, sem posnela na magnetofonski trak, enega pa sem sproti zapisovala.

Dva intervjuja sem opravila preko elektronske pošte, ker sta bili intervjuvanki v stiski s časom, njuna pripravljenost za odgovarjanje pa je bila velika, saj se jima je tema zdela zanimiva. Na koncu sem intervjuja prav zaradi teh razlogov tudi izvedla. Intervjuja, ki se ju izvedla preko elektronske pošte, sem izvedla tako, da sem na spletna naslova intervjuvank v sporočilu najprej poslala glavne teme, ki so me pri raziskovanju zanimale. Dogovorile smo se, da jima bom naknadno poslala še podvprašanja, ki bi se mi utegnili postavili ob branju prvih odgovorov.

Za intervjuje, ki sem jih opravila osebno, sem se z intervjuvanci najprej dogovorila za termin in kraj srečanja. Okvirno sem jim povedala tudi teme, o katerih se bomo pogovarjali, pri tem pa sem bila pozorna, da nisem povedala preveč, saj nisem želela z razlago karkoli predpostavljati.

Pri srečanjih z intervjuvanci smo imeli najprej krajši splošen pogovor, nato pa sem pričela s snemanjem in spraševanjem. Vprašanj nisem postavljala pri vseh intervjuvancih v enakem vrstnem redu, pozorna pa sem bila na to, da smo med pogovori vedno obdelali vse teme, ki so me pri raziskavi najbolj zanimale.

Prednost takega načina zbiranja podatkov vidim v tem, da je mogoče med pogovorom postavljati podvprašanja, s katerimi je lažje raziskati določene teme.

Pomembna se mi je zdela tudi neverbalna komunikacija, saj je intonacija glasu in drža telesa izrečene besede velikokrat podkrepila. V primerjavi z vprašalniki, ki jih sestavimo vnaprej, pa je ta način pridobivanja podatkov manj objektivni in se lahko lažje ujamemo v past, ker že z vprašanji predpostavljamo informacije, ki jih želimo slišati. Kljub temu pa se mi metoda zbiranja podatkov z intervjuji zdi primerna izbira, saj sem z raziskavo želela pridobiti kvalitativne podatke.

### **3.5 Obdelava in analiza podatkov**

Podatke sem zbrala in obdelala kvalitativno. Vsak intervju sem obdelala posebej. Pri obdelavi podatkov sem uporabila računalniški program »Microsoft Office Word 2007«.

Najprej sem izvedla transkripcijo: zvočne posnetke intervjujev sem zapisala in uredila. Iz urejenega besedila sem izločila vprašanja, ki sem jih postavljala med intervjujem tako, da so ostali samo odgovori intervjuvancev. Primer:

#### **TRANSKRIPCIJA TERENKEGA POSNETKA INTERVJUJA**

1.: V obdobju dveh let sem delala v praksi v zavodu Zarja. To je bil izrazito multidisciplinarni tim. Jaz vidim multidisciplinarne time v različnih oblikah. Ena je tisti, ki so v centrih in so zunanji AD-HOC timi glede na situacijo, ki se dogaja z nekim uporabnikom, medtem ko so drugi npr. taki, kot je v Zarji, kjer smo bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov. Moja izkušnja multidisciplinarnih timov je bila bistveno drugačna, biti v timu, kjer smo različni profili, ali pa biti članica, kjer smo v eni skupini, kjer se srečajo ljudje iz šole, policije ... Na eni strani ločim tim, ki se sreča v posebni primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in srečuje vsak dan na delovnem mestu.

Odgovore sem tudi oštevilčila. Nato sem jih po vrsti navpično prenesla v tabelo. V desnem stolpcu sem dobesednim in oštevilčenim odgovorom iz levega stolpca intervjuvancev pripisovala parafraze. Pri tem sem odgovore preoblikovala tako, da sem pri vsakem upoštevala določena pravila: odgovore sem uredila tako, da sem besedilo zapisala slovnično pravilno, dele sem smiselno povezala in dopolnila. Prej

so bili odgovori zapisani v 1. osebi ednine, nato pa sem jih zapisala v 3. osebi ednine.

Primer:

#### **PREPIS TERENKEGA POSNETKA INTERVJUJA "NA ČISTO" OZ. PARAFRAZIRANJE**

| <b>DOBESEDNI STAVEK V INTERVJUJU</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>PARAFRAZA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.:</b> V obdobju dveh let sem delala v praksi v zavodu Zarja. To je bil izrazito multidisciplinarni tim. Jaz vidim multidisciplinarne time v različnih oblikah. Ena je tisti, ki so v centrih in so zunanji AD-HOC timi glede na situacijo, ki se dogaja z nekim uporabnikom, medtem ko so drugi npr. taki, kot je v Zarji, kjer smo bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov. Moja izkušnja multidisciplinarnih timov je bila bistveno drugačna, bit v timu, kjer smo različni profili, ali pa bit članica, kjer smo v eni skupini, kjer se srečajo ljudje iz šole, policije ... Na eni strani ločim tim, ki se sreča v posebne primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in srečuje vsak dan na delovnem mestu. | <b>1.:</b> V obdobju dveh let je I4 delala v praksi v zavodu Zarja. To je bil izrazito multidisciplinarni tim. Multidisciplinarne time vidi v različnih oblikah. Ena je tisti, ki so v centrih in so zunanji glede na situacijo, medtem ko so drugi, npr. taki, kot je v Zarji, kjer so bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov. Izkušnja I4 je bila drugačna, biti v timu, kjer so različni profili, ali pa biti članica, kjer so v eni skupini, kjer se srečajo različni profili. Na eni strani loči tim, ki se sreča v posebnem primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in se srečuje vsak dan na delovnem mestu. |

Sledila je določitev enot kodiranja s podčrtovanjem. Parafrazirane odgovore sem pri tem prenesla enega pod drugega. Primer:

#### **DOLOČITEV ENOT KODIRANJA S PODČRTOVANJEM**

1. V obdobju dveh let je I4 delala v praksi v zavodu Zarja. To je bil izrazito multidisciplinarni tim. Multidisciplinarne time vidi v različnih oblikah. Ena je tisti, ki so v centrih in so zunanji glede na situacijo, medtem ko so drugi, npr. taki, kot je v Zarji, kjer so bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov. Izkušnja I4 je bila drugačna, biti v timu, kjer so različni profili, ali pa biti članica, kjer so v eni skupini, kjer se srečajo različni profili. Na eni strani loči tim, ki se sreča v posebnem primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in se srečuje vsak dan na delovnem mestu.

Podčrtane enote besedila (kode) sem prenesla eno pod drugo in jih oštevilčila.

Primer:

#### **OŠTEVILČENE ENOTE KODIRANJA**

**1** V obdobju dveh let je I4 delala v praksi v zavodu Zarja.

**2** Izrazito multidisciplinarni tim.

**3** Multidisciplinarne time vidi v različnih oblikah.

**4** Ena je tisti, ki so v centrih in so zunanji glede na situacijo, medtem ko so drugi, npr. taki, kot je v Zarji, kjer so bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov.

**5** Na eni strani loči tim, ki se sreča v posebnem primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in se srečuje vsak dan na delovnem mestu.

Sledilo je odprto kodiranje. Oštevilčene enote kodiranja sem prenesla v tabelo eno pod drugo v levem stolpcu in jim v desnem stolpcu pripisala pojme. Primer:

#### **ODPRTO KODIRANJE**

##### **PRIPISOVANJE POJMOV**

| <b>ENOTA KODIRANJA</b>                                                                                                                                                                        | <b>POJEM</b>                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>1</b> V obdobju dveh let je I4 delala v praksi v zavodu Zarja.                                                                                                                             | PODROČJE DELOVANJA TIMA               |
| <b>2</b> Izrazito multidisciplinarni tim.                                                                                                                                                     | LASTNOSTI TIMA                        |
| <b>3</b> Multidisciplinarne time vidi v različnih oblikah.                                                                                                                                    | RAZUMEVANJE MULTIDISCIPLINARNIH TIMOV |
| <b>4</b> Ena je tisti, ki so v centrih in so zunanji glede na situacijo, medtem ko so drugi, npr. taki, kot je v Zarji, kjer so bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov. | RAZUMEVANJE MULTIDISCIPLINARNIH TIMOV |
| <b>5</b> Na eni strani loči tim, ki se sreča v posebnem primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in se srečuje vsak dan na delovnem mestu.                       | RAZUMEVANJE MULTIDISCIPLINARNIH TIMOV |



Enote kodiranja sem nato razvrstila pod pripisane pojme. Primer:

## **ENOTE KODIRANJA, UREJENE POD PRIPISANI POJEM**

### **1 PODROČJE DELOVANJA TIMA**

1 V obdobju dveh let je I4 delala v praksi v zavodu Zarja  
6 Zarja deluje na področju socialnega varstva in zdravstva.

### **2 LASTNOSTI TIMA**

2 Izrazito multidisciplinarni tim.

### **3 RAZUMEVANJE MULTIDISCIPLINARNIH TIMOV**

3 Multidisciplinarne time vidi v različnih oblikah.

4 Ena je tisti, ki so v centrih in so zunanji glede na situacijo, medtem ko so drugi, npr. taki, kot je v Zarji, kjer so bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov.

5 Na eni strani loči tim, ki se sreča v posebnem primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in se srečuje vsak dan na delovnem mestu.

7 S tega vidika je multidisciplinarnost bolj izrazita.

Ko sem končala z razvrščanjem, sem pripisane pojme obdelala na treh ravneh po stopnji abstraktnosti. Na tretji ravni sem pridobila najbolj abstrahirane pojme, pri čemer sem bila pozorna, da niso preveč odstopali od tem, ki so me v raziskavi najbolj zanimale.

## **UREDITEV POJMOV PO RAVNEH ABSTRAKTNOSTI**

### **1. Raven:**

|                                                |
|------------------------------------------------|
| <b>1 PODROČJE DELOVANJA TIMA</b>               |
| <b>2 LASTNOSTI TIMA</b>                        |
| <b>3 RAZUMEVANJE MULTIDISCIPLINARNIH TIMOV</b> |
| <b>4 PROFIL ZAPOSLENIH V ORGANIZACIJI</b>      |
| <b>5 SPORNE TEME</b>                           |
| <b>6 CILJI STROKOVNJAKOV</b>                   |
| <b>7 POTREBNI KORAKI ZA IZBOLJŠAVE</b>         |
| <b>8 VZROKI SREČANJ</b>                        |
| <b>9 POGOSTOST SESTANKOV</b>                   |
| <b>10 OBRAVNAVANE TEME</b>                     |
| <b>11 POTEK SESTANKOV</b>                      |
| <b>12 LASTNOSTI ORGANIZACIJE</b>               |
| <b>13 NORME DELOVANJA ORGANIZACIJE</b>         |
| <b>14 OČITKI DRUGIH STROKOVNJAKOV</b>          |
| <b>15 ODZIVI NA OČITKE</b>                     |
| <b>16 NAČIN KOMUNIKACIJE</b>                   |
| <b>17 RAZUMEVANJE SOCIALNEGA DELA</b>          |

|                                     |
|-------------------------------------|
| <b>18 VODJA TIMA</b>                |
| <b>19 LASTNOSTI SOCIALNEGA DELA</b> |
| <b>20 VLOGA SOCIALNEGA DELA</b>     |
| <b>21 VODENJE TIMA</b>              |
| <b>22 POTEK SESTANKA</b>            |
| <b>23 MNOŽICA RAZHAJANJ</b>         |
| <b>24 CILJI SESTANKOV</b>           |
| <b>25 USTAVLJANJE POGOVOROV</b>     |
| <b>26 STRUKTURIRANOST VODJE</b>     |
| <b>27 USPEŠNA RUTINA</b>            |
| <b>28 NADZOR</b>                    |

## 2. Raven

|                                               |
|-----------------------------------------------|
| <b>a) Področje delovanja tima</b>             |
| 1 PODROČJE DELOVANJA TIMA                     |
| <b>b) Multidisciplinarni tim</b>              |
| 2 LASTNOSTI TIMA                              |
| 3 RAZUMEVANJE MULTIDISCIPLINARNIH TIMOV       |
| <b>c) Zaposleni v organizaciji</b>            |
| 4 PROFIL ZAPOSLENIH V ORGANIZACIJI            |
| <b>d) Obravnavane teme</b>                    |
| 5 SPORNE TEME                                 |
| 23 MNOŽICA RAZHAJANJ                          |
| 10 OBRAVNAVANE TEME                           |
| <b>e) Cilji posameznikov</b>                  |
| 6 CILJI STROKOVNJAKOV                         |
| <b>f) Koraki za izboljšave</b>                |
| 7 POTREBNI KORAKI ZA IZBOLJŠAVE               |
| <b>g) Pogostost sej</b>                       |
| 8 VZROKI SREČANJ                              |
| 9 POGOSTOST SESTANKOV                         |
| <b>h) Potek sej</b>                           |
| 22 POTEK SESTANKA                             |
| 11 POTEK SESTANKOV                            |
| <b>i) Lastnosti organizacije</b>              |
| 12 LASTNOSTI ORGANIZACIJE                     |
| 13 NORME DELOVANJA ORGANIZACIJE               |
| 27 USPEŠNA RUTINA                             |
| <b>j) Mnenja drugih strokovnjakov</b>         |
| 14 OČITKI DRUGIH STROKOVNJAKOV                |
| <b>k) Položaj socialnega dela</b>             |
| 19 LASTNOSTI SOCIALNEGA DELA                  |
| 20 VLOGA SOCIALNEGA DELA                      |
| 17 RAZUMEVANJE SOCIALNEGA DELA                |
| <b>l) Odzivi socialnih delavcev in delavk</b> |
| 15 ODZIVI NA OČITKE                           |
| <b>m) Komunikacija</b>                        |
| 16 NAČIN KOMUNIKACIJE                         |
| 25 USTAVLJANJE POGOVOROV                      |

|                          |
|--------------------------|
| <b>n) Vodja tima</b>     |
| 18 VODJA TIMA            |
| 26 STRUKTURIRANOST VODJE |
| <b>o) Vodenje tima</b>   |
| 21 VODENJE TIMA          |
| <b>p) Namen srečanj</b>  |
| 24 CILJI SESTANKOV       |
| <b>r) nadzor</b>         |
| 28 NADZOR                |

### 3. Raven

|                                           |
|-------------------------------------------|
| <b>Multidisciplinarni tim</b>             |
| a) Področje delovanja tima 1              |
| b) Multidisciplinarni tim 2,3             |
| <b>Organizacija</b>                       |
| c) Zaposleni v organizaciji 4             |
| i) Lastnosti organizacije 12,13,27        |
| <b>Obpravnavane teme</b>                  |
| d) Obpravnavane teme 5,23,10              |
| <b>Posamezniki v organizaciji</b>         |
| e) Cilji posameznikov 6                   |
| <b>Izboljšave</b>                         |
| f) Koraki za izboljšave 7                 |
| <b>Seje multidisciplinarnega tima</b>     |
| g) Pogostost sej 8,9                      |
| h) Potek sej 22,11                        |
| p) Namen srečanj 24                       |
| <b>Mnenja strokovnjakov</b>               |
| j) Mnenja drugih strokovnjakov 14         |
| <b>Socialno delo</b>                      |
| k) Položaj socialnega dela 19,20,17       |
| <b>Komunikacija</b>                       |
| l) Odzivi socialnih delavcev in delavk 15 |
| m) Komunikacija 16,25                     |
| <b>Vodenje tima</b>                       |
| n) Vodja tima 18,26                       |
| o) Vodenje tima 21                        |
| <b>Nadzor</b>                             |
| r) nadzor 28                              |
|                                           |

Nato sem definirala pojme in kategorije tako, da so bili pojmi tretje ravni naslovi glavnih tem, pojmi 2. ravni podnaslovi in tako dalje do 1. ravni, pri čemer sem zopet navedla oštevilčene enote kodiranja. Sledilo je smiselno razvrščanje besedila in brisanje tistih, ki za teme raziskave niso bili pomembni ali pa so se ponavljali. Na

koncu, pri fazi odnosnega kodiranja, sem razvrstila besedilo glede na teme, ki sem jih opredelila v problemu in besedilo dokončno uredila. Kratka ponazoritev:

## **IZBOR IN DEFINIRANJE RELEVANTNIH POJMOV**

### **MULTIDISCIPLINARNI TIM**

#### **Področje delovanja tima**

##### **1. PODROČJE DELOVANJA TIMA**

**1** V obdobju dveh let je I4 delala v praksi v zavodu Zarja.

**6** Zarja deluje na področju socialnega varstva in zdravstva.

#### **Multidisciplinarni tim**

##### **2. LASTNOSTI TIMA**

**2** Izrazito multidisciplinarni tim.

##### **3. RAZUMEVANJE MULTIDISCIPLINARNIH TIMOV**

**3** Multidisciplinarne time vidi v različnih oblikah.

**4** Ena je tisti, ki so v centrih in so zunanji glede na situacijo, medtem ko so drugi, npr. taki, kot je v Zarji, kjer so bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov.

**5** Na eni strani loči tim, ki se sreča v posebnem primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in se srečuje vsak dan na delovnem mestu.

**7** S tega vidika je multidisciplinarnost bolj izrazita.

### **ORGANIZACIJA**

#### **Zaposleni v organizaciji**

##### **4. PROFIL ZAPOSLENIH V ORGANIZACIJI**

**8** Nek trend je bilo zaposlovanje pedagoških profilov.

**9** So imeli tim sestavljen iz ljudi s področja zdravstva, šolstva in pa socialnega varstva.

#### **Lastnosti organizacije**

##### **5. LASTNOSTI ORGANIZACIJE**

**18** Glede na to, da ima Zarja koncesijo za področje socialnega varstva in koncesijo za področje zdravstva, so dvojne zahteve.

**32** V Zarji so bili s koncesijo zavezani zaposliti socialnega delavca.

**34** V Zarji velja sistem močnejšega, ko močnejši obvladuje strokovna načela, drugi pa se mora prilagoditi.

##### **6. NORME DELOVANJA ORGANIZACIJE**

**19** Ena zahteva, ki se veže na socialno varstvo je, da se z vsakim uporabnikom, pri katerem mine mesec dni od vključitve v program, skupaj z njim izdela individualni načrt.

##### **7. USPEŠNA RUTINA**

**49** Iz prakse se je oblikovala rutina, ki se je izkazala za najbolj uspešno.

## **OBRAVNAVANE TEME**

### **Obravnavane teme**

#### **8. SPORNE TEME**

**10** V Zarji so bila trenja, kaj delati in kako delati.

**22** So se mnogokrat pogovarjali o tem, kateri etični kodeks je podrejen, kateremu naj bi vsi sledili. Pedagogi imajo svojega, zdravstvo svojega, fizioterapevti svojega in socialni delavci svojega. Med seboj so si zelo različni in celo izključujoči.

**26** Sodelavke so tudi zelo težko sprejele njeno pobudo, da se kot soc. delavka tudi bolj aktivno vključuje v timske sestanke.

**24** Prepričevala njih, da socialno delo ve, kaj dela, ostale sodelavke njo, da zdravstvo tudi ve, kaj dela.

**27** Določeni postopki so se ji zdeli kršenje človekovih pravic.

#### **9. OBRAVNAVANE TEME**

**16** Na dnevnih pa so se pogovarjali o tem, kaj bodo delali na tekoči dan oz. teden.

#### **10. MNOŽICA RAZHAJANJ**

**42** Dosti so se tudi prepirali.

**47** Večkrat so bila ta razhajanja.

## **POSAMEZNIKI V ORGANIZACIJI**

### **Cilji posameznikov**

#### **11. CILJI STROKOVNJAKOV**

**11** So cilji socialnih delavcev različni ciljem drugih.

## **DEFINIRANJE POJMOV IN KATEGORIJ**

## **MULTIDISCIPLINARNI TIM**

### **Področje delovanja tima**

#### **1. PODROČJE DELOVANJA TIMA**

V obdobju dveh let je I4 delala v praksi v zavodu Zarja. Zarja deluje na področju socialnega varstva in zdravstva.

### **Multidisciplinarni tim**

#### **2. LASTNOSTI TIMA**

V Zarji gre za izrazito multidisciplinarni tim.

#### **3. RAZUMEVANJE MULTIDISCIPLINARNIH TIMOV**

Multidisciplinarne time vidi v različnih oblikah. Eni so tisti, ki so v centrih in so zunanji glede na situacijo, medtem ko so drugi, npr. taki, kot je v Zarji, kjer so bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov. Na eni strani loči tim, ki se sreča v posebnem primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in se srečuje vsak dan na delovnem mestu.

## **ORGANIZACIJA**

### **Zaposleni v organizaciji**

#### **4. PROFIL ZAPOSLENIH V ORGANIZACIJI**

Nek trend je bilo zaposlovanje pedagoških profilov, vendar so imeli tim sestavljen iz ljudi s področja zdravstva, šolstva in pa socialnega varstva.

## **Lastnosti organizacije**

### **5. LASTNOSTI ORGANIZACIJE**

Glede na to, da ima Zarja koncesijo za področje socialnega varstva in koncesijo za področje zdravstva, so dvojne zahteve. V Zarji so bili s koncesijo zavezani zaposliti socialnega delavca. V Zarji velja sistem močnejšega, ko močnejši obvladuje strokovna načela, drugi pa se mora prilagoditi.

### **6. NORME DELOVANJA ORGANIZACIJE**

Ena zahteva, ki se veže na socialno varstvo je, da se z vsakih uporabnikom, pri katerem mine mesec dni od vključitve v program, skupaj z njim izdela individualni načrt.

### **7. USPEŠNA RUTINA**

Iz prakse se je oblikovala rutina, ki se je izkazala za najbolj uspešno.

## **OBRAVNAVANE TEME**

### **Obravnavane teme**

### **8. SPORNE TEME**

V Zarji so bila trenja, kaj delati in kako delati. Mnogokrat so se pogovarjali o tem, kateri etični kodeks je podrejen, kateremu naj bi vsi sledili. Pedagogi imajo svojega, zdravstvo svojega, fizioterapevti svojega in socialni delavci svojega. Med seboj so si zelo različni in celo izključujoči. Določeni postopki so se ji zdeli kršenje človekovih pravic.

Sodelavke so tudi zelo težko sprejele njeno pobudo, da se kot soc. delavka tudi bolj aktivno vključuje v timske sestanke.

Prepričevala jih je, da socialno delo ve, kaj dela, ostale sodelavke njo, da zdravstvo tudi ve, kaj dela.

### **9. OBRAVNAVANE TEME**

Na dnevnih sestankih so se pogovarjali o tem, kaj bodo delali na tekoči dan oz. teden.

### **10. MNOŽICA RAZHAJANJ**

Večkrat je prišlo do razhajanj in prepиров.

## **POSAMEZNIKI V ORGANIZACIJI**

### **Cilji posameznikov**

### **11. CILJI STROKOVNJAKOV**

Cilji socialnih delavcev različni ciljem drugih.

## **ODNOSNO KODIRANJE**

## **MULTIDISCIPLINARNI TIM**

### **Področje delovanja tima**

### **PODROČJE DELOVANJA TIMA**

V obdobju dveh let je 14 delala v praksi v zavodu Zarja. Zarja deluje na področju socialnega varstva in zdravstva.

## **ORGANIZACIJA**

### **Zaposleni v organizaciji**

#### **PROFIL ZAPOSLENIH V ORGANIZACIJI**

Nek trend je bilo zaposlovanje pedagoških profilov, vendar so imeli tim sestavljen iz ljudi s področja zdravstva, šolstva in pa socialnega varstva.

### **Lastnosti organizacije**

#### **LASTNOSTI ORGANIZACIJE**

Glede na to, da ima Zarja koncesijo za področje socialnega varstva in koncesijo za področje zdravstva, so dvojne zahteve. V Zarji so bili s koncesijo zavezani zaposliti socialnega delavca.

V Zarji velja sistem močnejšega, ko močnejši obvladuje strokovna načela, drugi pa se mora prilagoditi.

#### **NORME DELOVANJA ORGANIZACIJE**

Ena zahteva, ki se veže na socialno varstvo je, da se z vsakim uporabnikom, pri katerem mine mesec dni od vključitve v program, skupaj z njim izdela individualni načrt.

#### **USPEŠNA RUTINA**

Iz prakse se je oblikovala rutina, ki se je izkazala za najbolj uspešno.

### **Multidisciplinarni tim**

#### **LASTNOSTI TIMA**

V Zarji gre za izrazito multidisciplinarni tim.

#### **RAZUMEVANJE MULTIDISCIPLINARNIH TIMOV**

Multidisciplinarne time vidi v različnih oblikah. Eni so tisti, ki so v centrih in so zunanji glede na situacijo, medtem ko so drugi, npr. taki, kot je v Zarji, kjer so bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov. Na eni strani loči tim, ki se sreča v posebnem primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in se srečuje vsak dan na delovnem mestu.

## **POSAMEZNIKI V ORGANIZACIJI**

### **Cilji posameznikov**

#### **CILJI STROKOVNJAKOV**

Cilji socialnih delavcev različni ciljem drugih.

## **OBRAVNAVANE TEME**

### **Obravnavane teme**

#### **SPORNE TEME**

V Zarji so bila trenja, kaj delati in kako delati. Nešteto krat so se pogovarjali o tem, kateri etični kodeks je podrejen, kateremu naj bi vsi sledili. Pedagogi imajo svojega, zdravstvo svojega, fizioterapevti svojega in socialni delavci svojega. Med seboj so si zelo različni in celo izključujoči. Določeni postopki so se ji zdeli kršenje človekovih pravic.

Sodelavke so tudi zelo težko sprejele njeno pobudo, da se kot soc. delavka tudi bolj aktivno vključuje v timske sestanke.

Prepričevala jih je, da socialno delo ve, kaj dela, ostale sodelavke njo, da zdravstvo tudi ve, kaj dela.

#### **OBRAVNAVANE TEME**

Na dnevnih sestankih so se pogovarjali o tem, kaj bodo delali na tekoči dan oz. teden.

#### **MNOŽICA RAZHAJANJ**

Večkrat je prišlo do razhajanj in preprirov.

## 4 REZULTATI

### 4.1 Oblike multidisciplinarnih timov

Socialni delavci s centra za socialno delo sodelujejo v dveh vrstah timov: v stalnih in kriznih: »Če obravnavamo nekega mladostnika, potem se stalni tim sreča na določen čas, da pregledamo, kakšen je napredek in naredimo plan dela za naprej. Na oddelku varovanja otrok in družine je nekoliko drugače; tam se dobivajo bolj redno, pogostejši so tudi krizni timi.« Socialni delavci z oddelka dela z mladostniki hodijo ponavadi na time, ki so bolj »dvostranski«. Dvostranski pomeni, da na sejah sodelujejo uporabniki in predstavniki šole ter socialni delavci.

Člani multidisciplinarnega tima v individualni projektni skupini, kjer je sodelovala intervjuvanka, so bili socialna delavka otroka, socialne delavke rejniške družine, psihologinje, socialne delavke iz psihiatrične bolnišnice, kjer se zdravi mati otroka rejenca, rejnika ter starša otroka.

Socialna delavka z Univerzitetnega Kliničnega centra Ljubljana multidisciplinarni tim razume kot delovno skupino, sestavljeno iz strokovnjakov različnih strok, ki obravnavajo isti problem z različnih vidikov. Intervjuvanka sodeluje v dveh timih, in sicer v timu za pripravo kandidatov za transplantacijo jeter in v skupini za paliativno oskrbo, ki bi se izvajala za vse paciente, ne glede na to, kje se zdravijo. Tim za pripravo kandidatov za paliativno oskrbo je še v fazi oblikovanja v formalno obliko.

V Univerzitetnem rehabilitacijskem inštitutu Republike Slovenije Soča seje multidisciplinarnega tima imenujejo »tedenske vizite«. »To je v bistvu tedenska timska vizita.« Poleg rednih tedenskih vizit socialni delavki obiskujeta tudi srečanja psihosocialne skupine.

Multidisciplinarne time vidi intervjuvanka, bivša zaposlena na Zavodu za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja, v različnih oblikah. Eni so tisti, ki so v centrih za socialno delo in so zunanji glede na situacijo, medtem ko so drugi, npr. taki, kot je



v Zarji, kjer so bili na istem mestu zaposleni ljudje zelo različnih profilov. Na eni strani loči tudi tim, ki se sreča v posebnem primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in se srečuje vsak dan na delovnem mestu.

Socialni delavec iz Mladinskega doma Jarše je povedal, da so tam zaposleni strokovnjaki različnih strokovnih profilov. Sam je po izobrazbi socialni delavec, v Mladinskem domu Jarše pa je zaposlen kot vzgojitelj. V mladinskem domu poznajo različne oblike sestankov multidisciplinarnih timov, vsi pa so redni. Tako poznajo sestanek multidisciplinarnega tima ter supervizijski sestanek, ki je sestanek vzgojiteljskega tima.

Intervjuvanka, zaposlena v Četrtnem mladinskem centru Zalog, je povedala, da pri delu sodeluje v timu strokovnjakov različnih strokovnih profilov. Gre za stalen tim v smislu kolektiva sodelavcev. Seje njihovega tima so različne narave. Vsak teden imajo sestanek s šefom, enkrat mesečno organizacijski sestanek in enkrat mesečno supervizijo.

#### **4.2 Sestava multidisciplinarnih timov**

Socialni delavec, ki je zaposlen na centru za socialno delo, je sodeloval na sejah timov, ki so bili sestavljeni iz strokovnjakov z različnih področij. Podrobneje je opisal sejo tima, kjer so bili udeleženci z snovne šole – svetovalna delavka, uporabnik, njegova mama in klinična psihologinja. Socialna delavka s centra za socialno delo je povedala, da na sejah timov s področja rejništva v glavnem sodelujejo socialni delavci, svetovalni delavci s šol, starši in uporabniki.

Socialna delavka iz Univerzitetnega kliničnega centra Ljubljana je povedala, da v obeh multidisciplinarnih timih, kjer sodeluje, prisostvujejo zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci. V prvem timu sodelujejo zdravniki različnih specializacij: internist, kirurg, nevrolog, pulmolog, kardiolog, psihiater, medicinska sestra, psiholog in socialni delavec. V drugem timu prav tako sodelujejo zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci: zdravnik specialist kirurg, zdravnik anesteziolog, magister farmacije, medicinske sestre, fizioterapevt, psiholog, socialni delavec.

Prva intervjuvana socialna delavka iz Univerzitetnega rehabilitacijskega inštituta za rehabilitacijo Republike Slovenije – Soča sodeluje v timu, kjer so člani zdravniki, fizioterapevti ter predstavniki negovalnega osebja. Od sestrskega kadra je prisotna le višja medicinska sestra, v timu pa sodelujejo še strokovnjaki s področja delovne terapije, psihologinja in socialna delavka. Člani tima, kjer je članica druga intervjuvana socialna delavka iz Soče, so: zdravniki, medicinske sestre (z visoko izobrazbo in s srednjo izobrazbo), fizioterapevti, delovni terapevti, psiholog, socialna delavka, inženir protetik ter internistka. Prisotni so zdravniki, ki so na specializaciji in občasno študentje različnih profilov, študentje socialnega dela pa v njihovih obravnavah ne sodelujejo, saj jim mesta za opravljanje praktičnega dela pri njih niso zagotovljena. V psihosocialni skupini so psihologi, logopedi in socialne delavke. Člani psihosocialne skupine so kolegi.

V Zavodu za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja je bilo zaposlovanje pedagoških profilov stalnica, kljub temu pa so imeli tim sestavljen iz ljudi s področja zdravstva, šolstva in pa socialnega varstva. Socialnega delavca so bili v Zarji zavezani zaposliti s koncesijo.

V mladinskem domu Jarše sta zaposlena dva vzgojitelja in dve vzgojiteljici. Sicer v multidisciplinarnem timu sodelujejo različni strokovnjaki, zaposleni pa v vlogi vzgojiteljev. Sicer pa so k sodelovanju povabljeni še drugi strokovnjaki: socialni delavci s centra za socialno delo – resor mladoletnikov, po potrebi starši, razredniki, svetovalni delavec s šole, strokovnjaki s svetovalnega centra, lahko pa tudi zdravniki. Uporabniki so na sestankih tima vedno prisotni.

V multidisciplinarnem timu Četrtnega mladinskega centra Zalog so: socialna pedagoginja, pedagoginja, socialni delavki, učitelj predšolske vzgoje, primerjalni jezikoslovec ter politolog. Direktor organizacije je psiholog.

### 4.3 Sklic sej

Na centru za socialno delo, na katerem je zaposlen prvi intervjuvanec, se seje multidisciplinarnih timov skličejo glede na potrebe. Enako je tudi na centru za socialno delo, od koder prihaja druga intervjuvanka. Pri obravnavi različnih primerov se multidisciplinarni timi srečujejo na določen čas, o terminih naslednjih sej pa se dogovorijo na koncu sej. V okviru centra za socialno delo, kot pravi intervjuvanka z drugega CSD, se seje sklicujejo glede na načrt dela, lahko pa tudi v izrednih primerih. Sestanejo se na predlog različnih sodelavcev.

Na Univerzitetnem kliničnem centru Ljubljana so seje redne, zato specifičnih vzrokov za seje ni. So nekakšna rutina, ki se je oblikovala skozi prakso.

Na Univerzitetnem rehabilitacijskem inštitutu Republike Slovenije – Soča so seje prav tako del rutine, ki se je oblikovala skozi prakso. Tedenske vizite so časovno določene na vseh oddelkih različno, psihosocialna skupina pa se prav tako srečuje redno.

Na Zavodu za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja so seje potekale dnevno. Enkrat mesečno je sestanek imela tudi cela organizacija. Na sejah so se srečevali glede na problematiko in glede na primere, s katerimi so se ukvarjali.

V Mladinskem domu Jarše so vzroki za sklic sej različni. Prvi je začetek novega šolskega leta, ob katerem se skliče seja. Sestanejo se tudi ob konferenci in ob zaključku šolskega leta. Včasih skličejo seje tudi v posebnih primerih ali pa kakor je določeno v programu skupine ali posameznika. Pogostost sej je odvisna od težavnosti problematike.

Intervjuvanka, zaposlena v Četrtnem mladinskem centru Zalog, je povedala, da nikjer ni določeno, da bi morali imeti seje enkrat na teden in kako mora potekati. Seje so bolj organizacijske narave, o sami problematiki in o reševanju pa se sproti dogovarjajo s sodelavci v okviru posameznih enot.

#### 4.4 Pogostost sej

Socialna delavca, zaposlena na centru za socialno delo, sta povedala, da ni pravil, kako pogoste bodo seje timov, včasih se srečujejo glede na plan reševanja problema, včasih pa tudi izredno. Socialna delavka je povedala, da naj bi sicer individualne projektne skupine v rejniškem sistemu potekale najmanj enkrat letno.

Na Univerzitetnem kliničnem centru Ljubljana in na Univerzitetnem rehabilitacijskem inštitutu Republike Slovenije – Soča seje timov potekajo enkrat tedensko. Redni sestanki so določeni z uro in prostorom. Sestankov ni potrebno posebej sklicevati, saj je to del organizacije. Na enem izmed oddelkov Soče potekajo sestanki dvakrat tedensko.

Na Zavodu za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja so jutranji timski sestanki potekali vsakodnevno, in sicer med 7. in 8. uro, po potrebi pa so se srečali tudi izredno, vendar v manjšem številu oz. tisti strokovnjaki, ki so pri določeni problematiki bili najbolj vpleteni.

Seje timov v Mladinskem domu Jarše potekajo različno pogosto: seje, ki so odvisne od poteka šolskega leta potekajo trikrat letno, in sicer na začetku šolskega leta, ob konferenci ter ob zaključku šolskega leta. V okviru tima, kjer sodelujejo z ostalimi strokovnjaki ter z uporabniki, se srečujejo enkrat mesečno. Srečujejo se tudi na tedenskih sestankih, kjer so prisotni strokovnjaki različnih profilov, vendar pa vsi delajo v vlogi vzgojiteljev.

V Četrtnem mladinskem centru Zalog se kot multidisciplinarni tim srečajo tedensko, in sicer zaposleni iz vseh četrtnih centrov. Tedenski sestanki so redni, vsak torek ob 8.30. Delovanje multidisciplinarnega tima izhaja bolj iz prakse, kot pa iz formalnih okvirjev.

## 4.5 Potek sej

Socialni delavec s centra za socialno delo je povedal, da je tisti, ki je sklical sejo, ki jo je intervjuvanec podrobneje opisoval, podal uvodne besede, predstavil problematiko, nato pa so tem razpravljali. Pregledali so tudi, kaj od dogovorjenega na prejšnji seji je bilo doseženega. Na koncu so naredili sklepe in dogovore za delo ter se dogovorili za naslednjo sejo. Sestavili so zapisnik seje. Zapisniki se sicer ne pišejo vedno neposredno na koncu sej. Včasih dobijo strokovnjaki zapisnike tudi po pošti, nekaj dni po seji. Intervjuvanec piše sicer terenska poročila. V njih vedno zapiše kje je bil, kdo je sodeloval, o katerih temah so govorili in kakšni so bili sklepi. Na sejo tima, ki jo je podrobneje opisal, je socialni delavec bil pozvan, da poda mnenje glede določenih točk obravnave. Njegova vloga je bila dvojna: »Dali so mi besedo in dal sem na plano svoja razmišljanja in informacije, ki sem jih so sedaj pridobil. Všeč pa mi je bilo, da se je vsem zdela moja ideja sprejemljiva«. Zdi se mu bistveno, da socialni delavec celovito predstavi aktualno socialno problematiko in situacijo.

Socialna delavka s centra za socialno delo je povedala, da imajo sestanki v okviru CSD dnevni red: najprej vodja seje pozdravi navzoče, nato pa obravnavajo različne izpostavljene teme. Sestanek na področju rejništva je vodila ena od socialnih delavk in sicer iz centra otroka, ki je tim individualno skupino tudi sklicala.

Na Univerzitetnem Kliničnem centru Ljubljana seje tima potekajo enkrat tedensko ali po dogovoru in to je že ustaljena praksa. Na teh sejah razpravljajo o ugotovitvah posameznih članov tima. Cilj sej tima je sprejemanje odločitev o nadaljnji optimalni obravnavi in o zdravljenju posameznih pacientov. Sestanki potekajo po ustaljenem redu. Vodja tima, ki je zdravnik, najprej pozdravi vse navzoče. Nato jih seznani z aktivnostmi oz. dogovori, ki so potekali že pri prejšnjih srečanjih. Teme, ki jih ne poznajo, niso deležne take pozornosti, kot znane. Pogovorijo se o posameznih obravnavah oz. posameznih pacientih. Planirajo tudi posamezne naloge, vendar ne vsakokrat. Zapisnika ne pišejo.

Pri poteku sej na Univerzitetnem rahnabilitacijskem inštitutu Republike Slovenije Soča izhajajo iz organigrama oddelka, na katerem so napisana imena pacientov glede na številko sob. Ko obdelajo vse paciente, se dogovorijo za določene smernice ali pa za konkretne zadeve. Vsak oddelek pove, kakšne so posebnosti na oddelku, potem pove mnenje še zdravnik. Nato pa so na vrsti fizioterapevti, delavni terapevti in psihologi, da predstavijo ugotovitve. Socialna delavka je ponavadi na koncu, ali pa na začetku in na koncu. Vsi poslušajo vsakogar od sodelavcev. Teme na sejah so vedno nove, imajo določene predloge, vsak predstavi svoje, potem je pa odprta debata, ki jo vodi vodja multidisciplinarnega tima – zdravnik. Vodja tudi sooči zaposlene z informacijami, ki so za njih pomembne. Veliko obravnavnega je spontanega, nekaj pa usmerja vodja, ali pa se za določeno področje javi kdo od članov in poskrbi za kakšno temo, da se jo obdeli različno. Problematika, ki je v ospredju, ima pri obravnavi prednost. Pogovarjajo se tudi o tem, kaj se bo delalo na inštitutu, glede priprave poročil, izhajanja razpisov za projekte, programov strokovnih ekskurzij in izobraževanja. Del časa seje je namenjen torej tudi zaposlenim. Komunikacija je direktna. Nikoli se ni zgodilo, da se glede mnenj ne bi mogli uskladiti. Tedenske vizite sicer trajajo uro in pol, včasih pa tudi dlje časa.

Druga intervjuvana socialna delavka z istega inštituta je dodala, da zdravnik predstavi novo sprejete paciente. Nato je poudarek na določenih posebnostih, sledi dogovor o predvidenem poteku rahnabilitacije za vsakega posameznega pacienta. Sledijo izmenjava vseh strokovnih informacij posameznih članov tima od pacientov, ki so že vključeni v rahnabilitacijo, sprotni cilji, spremembe, dogovori. Dogovorijo se tudi o predvidenih odpustih in eventuelno potrebnih koordinacijah na terenu. O zaključeni obravnavi za posameznega pacienta pišejo kratka poročila, ki se vložijo v njegov medicinski karton, ob odpustu pa zdravnik povzame iz poročil vseh profilov.

Iz prakse se je na Zavodu za varstvo in rahnabilitacijo po poškodbi glave Zarja oblikovala rutina, ki se je izkazala za najbolj uspešno. Sestanki so bili precej tipski, vsi so vedno sedeli na istem mestu. Sestanek je odprla vodja in ga tudi vodila. Vodja je rekla, da bi se pogovorili o posameznih primerih, ki so izstopali. Vsakega uporabnika, ki se ji je zdelo, da je potreben posebne obravnave, je izpostavila, nato pa so se o njem pogovarjali.

V Mladinskem domu Jarše sestanek odprejo vzgojitelji in povejo razlog sklica sestanka. Pregledajo prejšnjič postavljene cilje, rešujejo vprašanja in delajo načrte za naprej. Dnevni red ni strogo določen, zato tudi ni nujno, da se na koncu napišejo sklepi. Posebna točka sestanka vsebuje podajanje uporabnikove samorefleksije. Uporabniki podajo oceno o svojem vedenju, šolanju ter o drugih nivojih življenja. To je tudi oblika nadzora nad timom, kako opravlja delo.

V Četrtnem mladinskem centru Zalog na začetku sej napišejo osnovni delovni red, zaposleni kaj dopišejo, predlagane teme nato obravnavajo po točkah. Vodja se drži točk dnevnega reda in usmerja ritem. Pomembno se ji zdi, da je na voljo vsaj uro in pol časa, da dobijo vsi besedo. Včasih stvari ne dorečejo do konca. »Ponavadi se direktorju vedno mudi, kar je precej slabo.« Na sejah tima se piše zapisnik ali pa se zapiše najkasneje do naslednjega sestanka, po alinejah.

#### **4.6 Vodenje multidisciplinarnih timov in sej**

Intervjuvanca s centrov za socialno delo sta povedala, da tisti, ki skliče sejo, jo tudi vodi. Seje potekajo v prostorih tiste institucije, katere predstavniki skličejo sejo. Vodja seje mora poskrbeti, da vsak izmed udeležениh dobi besedo.

Na Univerzitetnem kliničnem centru Ljubljana multidisciplinarne time uradno nihče ne vodi, seje tima pa vedno zdravniki.

Socialni delavki z Univerzitetnega rehabilitacijskega inštituta Republike Slovenije – Soča sta povedali, da je vodja multidisciplinarnega tima zdravnik, ki vodi tudi seje.

Socialna delavka, bivša zaposlena na Zavodu za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja, je povedala, da je bila vodja tima socialna pedagoginja, ki je vedno tudi vodila sestanke. Zarja je razdeljena na več enot. V eni enoti je bila vodja socialna pedagoginja, v drugi delovna terapevtka, v tretji socialna delavka.

V mladinskem domu Jarše nimajo uradne vodje tima. Njihov tim je kolektiv sodelavcev, ki so strokovnjaki z različnih področij in ko skličejo seje, jih vodijo ponavadi tisti, ki seje skličejo.

V Četrtnem mladinskem centru Zalog uradne vodje kolektiva sodelavcev multidisciplinarnega tima ni. Tedenske seje vodi direktor, sicer pa vsakodnevno sodelovanje po enotah oblikujejo glede na trenutne situacije, v katerih si medsebojno pomagajo.

#### **4.7 Nadzor nad multidisciplinarnimi timi**

Pri raziskovanju nadzora nad delovanjem multidisciplinarnih timov sem ugotovila, da v večini primerov nadzora ni. Socialni delavec iz centra za socialno delo je povedal, da lahko nadzor opravi inšpekcija v primeru, ko se starši ne strinjajo z odločitvami ali pa se jim ne zdijo najbolj optimalne. Takrat inšpektor opravi izredni nadzor. Pri nadzoru nad delovanjem so pomembni tudi mediji, ki spremljajo delovanje centrov za socialno delo in v javnost posredujejo predvsem zgodbe o nekorektnem praktičnem delu. Enako poteka nadzor nad delovanjem IPS v rejniškem sistemu.

V večini primerov sta pogostost sej in njihov potek določena tako, kot se je v praksi izkazalo za najbolj optimalno. V Soči sicer obstaja nadzor na delovanjem tima oz. nad rezultati dela strokovnjakov različnih profilov, in sicer se medicinske kartone pregleduje po odpustu. Preveri jih predstojnica klinike, kar je tudi neka oblika nadzora.

Vsi intervjuvanci in intervjuvanke so povedali, da formalnega nadzora nad delovanjem timov ni oz. zanj ne vedo, pomemben pokazatelj kvalitete dela pa so doseženi cilji, ki si jih zastavi tim in samorefleksije uporabnikov.



#### 4.8 Sodelovanje strokovnjakov v multidisciplinarnih timih

Intervjuvanec s centra za socialno delo meni, da imajo strokovnjaki iz drugih institucij določene predstave glede tega, kaj lahko naredijo socialni delavci s centrov za socialno delo oz. glede tega, kako deluje sistem dela z uporabniki. Nimajo pa potrebnih informacij o ostalih institucijah. »Pričakujejo neke instant rešitve.« Socialni delavci so bili že tudi v poziciji, ko niso bili produktivni in so se odločili, da bodo vprašali za mnenje druge strokovnjake. Intervjuvanec meni, da je to problem sociale. Zgodilo se je že, da so socialni delavci s centra za socialno delo preveč sledili predlogom drugih, čeprav se rešitve že prej niso kazale kot najbolj optimalne in dolgoročno koristne za uporabnika. Socialni delavci hitro sledijo predlogom strokovnjakov od zunaj. Pomen multidisciplinarnih timov vidi kot možnost, da se socialni delavci oprejo na odločitve multidisciplinarnega tima, kjer so sodelovali različni strokovnjaki.

Intervjuvanka, zaposlena na centru za socialno delo, je opazila, da mnoge socialne delavke niso dovolj samozavestne in ne zaupajo v lastno znanje. Ob prisotnosti drugih profilov (npr. psihologov ali pravnikov) se ne čutijo dovolj kompetentne. Prav v rejniškem sistemu naj bi se glas socialne delavke slišal, saj je odločilen člen pri reševanju zapletenih družinskih interakcij in pri iskanju sprememb. Vendar pa socialne delavke in delavci mnogokrat ne upajo izraziti svojega strokovnega mnenja ali pa se podredijo drugim. Povedala je, da je sodelovanje z drugimi strokovnjaki na splošno dobro in nujno potrebno, saj se k socialni situaciji pristopi z različnih vidikov. Upošteva se različna znanja ter se jih dopolnjuje k skupni rešitvi.

Socialna delavka z Univerzitetnega kliničnega centra Ljubljana je v intervjuju povedala, da je sodelovanje v skupini le dodatna zadalžitev v množici vseh, ki jih že imajo. Tudi zaradi tega je stiska s časom še malce večja. Posamezni strokovnjaki so na svojem področju vrhunski, kar od njih zahteva sodelovanje pri obsežnejših in dolgoročnejših nalogah. Zdi se ji, da imajo člani premalo veščin timskega sodelovanja in se tega šele učijo. To, da je socialno delo sekundarna dejavnost, ne vpliva na sprejemanje predlogov, ki jih poda socialna delavka. Vloga socialne delavke v zdravstveni dejavnosti je zelo pomembna. Pri kroničnih obolenjih in pri

poškodbah je pomembno upoštevati poleg fizičnega vidika tudi psihosocialni in čustveni vidik posameznika. Sodelovanje z drugimi strokovnjaki intervjuvanka ocenjuje kot pozitivno. Meni, da bo v zdravstveni dejavnosti zaradi tradicionalnega načina dela in organizacije potrebnega precej veliko časa za uvedbo multidisciplinarnega sodelovanja. Meni, da dokler bodo storitve ozke specialnosti načrtovane in plačane brez zagotovljene možnosti kompleksne obravnave, bo stalno timsko delo bolj želja posameznikov.

Na Univerzitetnem rehabilitacijskem inštitutu Republike Slovenije – Soča ena izmed socialnih delavk meni, da so socialne delavke opremljene z ustreznim znanjem za prepoznavanje in izražanje stisk posameznega pacienta. V organizaciji, kjer dela, so vsi ljudje opremljeni za delo s pacienti, ampak (na primer) fizioterapevti pacientovih stavkov ne prevajajo na tak način, kako so se naučili pri njihovem poklicu socialni delavci.

V multidisciplinarnem timu je poklicna pripadnost nekoliko izpostavljena, vendar ne na osebni ravni. Še vseeno se ji zdi, da obstaja razlika med ostalimi strokovnjaki in socialnimi delavkami. Zanimivo se ji zdi, kako njeni sodelavci različnih profilov stvari slišijo. Pacient z vsakim govori drugače, socialna delavka pa prevaja. Izkušnja, ki jo doživlja intervjuvanka v multidisciplinarnem timu, je za intervjuvanko zelo pomembna. » ... izredno, izredno dobra in dragocena izkušnja, da se učim od ostalih in dobivam podatke. Ljudje, ki delajo s pacienti na oddelkih, so izredno senzibilizirani, izredno opremljeni s svojim strokovnim znanjem in imajo blazno bogate izkušnje.« V multidisciplinarnem timu je enako pomembna informacija, ki jo poda fizioterapevt, kot informacija, ki jo poda negovalec, srednji medicinski kader ali socialne delavke. To imenuje enakovredno sodelovanje. Intervjuvanka je v organizaciji kot zdravstvena sodelavka profesionalno enakovredna članica tima.

Socialna delavka, ki sem jo prav tako intervjuvala v Soči, je povedala, da je socialna delavka v zdravstvu zdravstvena sodelavka. Načeloma z ostalimi strokovnjaki dobro sodeluje, občasno pa so določena odstopanja, kjer je potrebno osvežiti pomen stroke socialnega dela in osvetliti, kdo je najpomembnejši pri iskanju ustreznih rešitev. To je pacient. Socialno delo je drugačno od ostalih medicinskih poklicov v organizaciji, zato

se trudijo informirati vse ostale člane tima in redno pojasnjevati pomembnost socialnega dela za pacienta, kakor tudi za sam potek in nenazadnje uspešnost rehabilitacije.

Socialna delavka, ki je bila zaposlena v Zarji, je povedala, da so bila trenja že okoli vprašanj, kaj delati in kako delati. Neštetokrat so se pogovarjali o tem, kateri etični kodeks je podrejen kateremu in kateremu naj bi vsi sledili. Pedagogi imajo svojega, zdravstvo svojega, fizioterapevti svojega in socialni delavci svojega. Zdravstvene delavke so ji večkrat očitale, da etični kodeks s področja socialnega varstva ne velja za njih. Etični kodeksi so si med seboj zelo različni in celo izključujoči. »Določeni postopki so se mi zdeli kršenje človekovih pravic.« Ena zahteva, ki se veže na socialno varstvo je, da se z vsakih uporabnikom, pri katerem mine mesec dni od vključitve v program, izdela individualni načrt. Kar se tiče ciljev, so strokovnjaki težili vsak k svojemu. Redko so našli skupno pot do ciljev. Cilji socialnih delavcev so različni ciljem drugih. Sodelavke so tudi zelo težko sprejele njeno pobudo, da se kot socialna delavka tudi bolj aktivno vključuje v timske sestanke. Stereotip, ki ga imajo druge stroke glede socialnega dela, je bil, da socialni delavci skrbijo za papirno delo in da je to njihova glavna naloga. Prepričevala jih je, da »socialno delo ve, kaj dela«, ostale sodelavke njo, »da zdravstvo tudi ve, kaj dela«. Večkrat je prišlo do razhajanj in prepиров. Intervjuvanka meni, da je vzrok v tem, da ni področje socialnega dela bolj trdno postavljeno, da ga socialni delavci prilagodijo. Socialni delavci se sprašujejo, dvomijo v vse, reflektirajo odločitve, ravnanja, lastno razmišljanje, nenehno se sprašujejo, zakaj je nekdo nekaj naredil. »Gre bolj za podobo socialnega dela in zakaj je tam, kjer je. Napako naredijo socialni delavci.« Opazila je glavni problem socialnih delavcev, ki sodelujejo v multidisciplinarnih timih, in sicer ta, da se prehitro podredijo vrednotam drugih strok.

Intervjuvanec iz Mladinskega doma Jarše je opisal sodelovanje z drugimi strokovnjaki kot dobro in ni posebej izpostavljaj nobenih težav. Komunikacija med sodelavci je tekoča, morebitne težave rešujejo sproti, na sejah timov, kjer sodelujejo tudi zunanji strokovnjaki, pa vedno poiščejo skupne rešitve, veliko vlogo pri iskanju le-teh pa imajo tudi uporabniki sami.

V multidisciplinarnem timu, v katerem dela socialna delavka v Mladinskem četrtnem centru Zalog, so pomembne izkušnje in ne to, kakšna je izobrazba posameznikov.

Razlik med zaposlenimi zaradi izobrazbe ni. Tudi osebno so se dobro spoznali. Intervjuvanka pravi, da je kvaliteta odnosa zelo pomembna. Odnos mora biti dober. »Če škripa, potem tudi delo ne more biti kvalitetno. Pomembna je timskost.« Pomembno se ji zdi, da tim sprejme osebo in da se par v posameznem četrtnem centru dobro razume, saj se to odraža tudi pri delu z mladostniki.

## 5 RAZPRAVA

Socialni delavci različno opredeljujejo multidisciplinarne time, ločeni pa so na time, ki se srečujejo redno (kolektivi, tedenski sestanki strokovnjakov v neki organizaciji) ali pa tiste, ki se srečajo na pobudo različnih strokovnjakov. Strokovnjaki, ki se srečujejo na sejah multidisciplinarnih timov redno, sodelujejo v timih bodisi kot v kolektivih sodelavcev ali pa timih, katerih seje so redne, na njih pa se srečujejo strokovnjaki, ki niso zaposleni v istih organizacijah. Seje multidisciplinarnih timov so ponekod del delovnika in jih ni potrebno sklicevati, saj potekajo vedno ob istem času. Sklicujejo pa se tudi izredno, odvisno od stopnje problematike. Sestanki imajo dnevni red: vodja najprej pozdravi navzoče, nato pa obravnavajo različne izpostavljene teme. Zapisnikov ne pišejo povsod. Pri naslednjih sejah se preveri, koliko zadanih ciljev je bilo doseženih, določijo pa se tudi novi. Vodenje multidisciplinarnih timov ni strogo določeno, seje timov, ki se skličejo izredno, vodijo tisti strokovnjaki, ki so timski sestanek sklicali, seje, ki pa so redne oz. del rutine, pa v primerih intervjuvancev vodijo zdravniki (Univerzitetni klinični center Ljubljana, Univerzitetni rehabilitacijski inštitut republike Slovenije – Soča) oz. vodje zavodov (Zavod za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja). Formalni nadzor nad delom multidisciplinarnih timov obstaja v obliki izredne inšpekcije, ki je lahko zahtevana glede dela na centrih za socialno delo, sicer pa uradnega nadzora ni oz. ga intervjuvanci ne navajajo. Neformalni nadzor se kaže v uspešnosti in kvaliteti iskanja rešitev in doseganju zastavljenih ciljev multidisciplinarnega tima. Sodelovanje med strokovnjaki različnih strok intervjuvanci ocenjujejo kot dobro. Taka ocena se nanaša verjetno tudi na dejstvo, da se socialni delavci velikokrat prilagodijo mnenjem drugih strokovnjakov.

Dobljeni rezultati kažejo, da socialni delavci sodelujejo v multidisciplinarnih timih v okviru različnih institucij. Iz tega lahko sklepam, da je sodelovanje strokovnjakov različnih strok pomembno pri reševanju različnih problemov, ki se pojavljajo na številnih področjih, ki jih institucije pokrivajo. Tega se intervjuvanci zavedajo, predvsem pa je to pomembno pri delu z uporabniki, katerim je potrebno zagotoviti korektno voden delovni odnos.

Seje multidisciplinarnih timov se organizirajo glede na načrt dela ter v izrednih primerih, ko se sestanejo na predlog različnih sodelavcev. Socialne delavke pri delu niso samozavestne in ne zaupajo v lastno znanje. Ob prisotnosti drugih profilov se ne čutijo dovolj kompetentne, kljub temu da je glas socialnih delavk odločilen pri reševanju zapletenih družinskih situacij na področju rejništva. Ne upajo izraziti mnenja in se podrejajo drugim. Sodelovanje z drugimi strokovnjaki je ocenjeno kot dobro, multidisciplinarni timi pa so nujni, saj se lahko k različnim situacijam pristopi z različnih vidikov in se oblikuje skupne rešitve.

Pri poteku sej timov se je vzpostavila neka rutina, pri kateri strokovnjaki sproti preverjajo dosežene cilje in oblikujejo smernice dela za prihodnost. Glede samega poteka sej je v majhni meri sicer formalno opredeljeno, kako morajo potekati, v katerih primerih se mora tim sestati, kdo skliče seje, kdo in kako jih vodi in kdo so udeleženci sej tima.

Od socialnih delavcev drugi strokovnjaki pričakujejo, da bodo podali določene rešitve. Socialni delavci pogosto sledijo tudi predlogom drugih strokovnjakov, čeprav podani predlogi za rešitve niso vedno najbolj koristni za uporabnika. Multidisciplinarni timi so priložnost, da se socialni delavci oprejo na odločitve znotraj tima, kjer so sodelovali različni strokovnjaki.

Kljub temu da obstajajo dileme o tem, kakšno je sodelovanje med strokami, se na delu prakse, ki sem ga raziskala, kaže, da socialni delavci redno sodelujejo s strokovnjaki drugih strok. Ostaja vprašanje, kakšno je to sodelovanje. V raziskavi so vsi socialni delavci povedali, da se jim zdi sodelovanje dobro, le ena intervjuvanka je izpostavila težave, ki jih je imela na delovnem mestu, ki ga je po dveh letih zapustila. Iz tega lahko sklepam dvoje: mogoče bi bilo v prihodnosti smiselno oblikovati raziskavo o tem, kaj socialni delavci opredeljujejo kot dobro sodelovanje, poleg tega pa gre tudi za vprašanje, ali je sodelovanje res dobro in za koga: strokovnjake ali predvsem koristi uporabnikov. Kot so navedli nekateri intervjuvanci, se socialni delavci večkrat podredijo mnenjem ostalih strokovnjakov, kljub temu da vedo, da predlagane rešitve verjetno ne bodo najbolj dolgoročno koristne za uporabnika. Tu pa že gre za vprašanje etičnosti. Sklepam lahko, da je interes ali namen podrejanja

socialnih delavcev predlogom drugih strokovnjakov v primerih, ko se zavedajo, da predlagano ni v korist uporabnikov, v tem, da ohranijo neko rutino, ki se je izoblikovala preko delovanja delovnih skupin ali pa so mogoče vzroki celo bolj osebne narave in se posamezniki ne želijo izpostavljati. Tu pa se lahko navežem že na lastnosti socialnih delavcev, ki so nujne za opravljanje socialnega dela. Ena izmed njih je tudi razumevanje vrednot, etike in obveznosti socialnega dela. Poleg poznavanja samega sebe in sposobnosti za samokontrolo mora socialni delavec razumeti tudi vrednote in etiko socialnega dela, pa tudi obveznosti, ki jih strokovnjakom nalaga zakonodaja. Mogoče je razlog podrejanja ravno v tem, da skupaj z drugimi strokovnjaki zadovoljijo različne pravne norme, med katerimi so poleg etičnosti in vrednot vpeti pri vsakdanjem opravljanju dela.

Socialnim delavcem se kljub manjšim omenjenim težavam zdi sodelovanje v multidisciplinarnih timih koristno, saj s tem skrbijo za kvalitetnejše delo za uporabnike in skupaj z njimi, poleg tega pa jim multidisciplinarni timi predstavljajo tudi oporo pri sprejemanju odločitev.

Glede na število intervjujev ne morem trditi, da je mogoče ugotovitve posplošiti na vse socialne delavce, ki delajo v multidisciplinarnih timih. Kljub temu pa sem pri raziskavi zajela tako javne socialno-varstvene zavode (center za socialno delo), zdravstvene zavode (Univerzitetni Klinični center in Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije – Soča ter v neki meri tudi Zavod za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja, ki ima koncesijo tako za opravljanje zdravstvenih kot tudi socialnovarstvenih storitev) ter zasebne neprofitno-volonterske organizacije (Mladinski dom Jarše). Četrtni mladinski center Zalog spada pod Ministrstvo za šolstvo. Iz tega je mogoče sklepati, kako delujejo multidisciplinarni timi tudi v ostalih organizacijah podobnih tipov.

## 6 SKLEPI

- Multidisciplinarni timi se pojavljajo predvsem v dveh oblikah: kot stalni timi v obliki kolektivov ter multidisciplinarni timi, ki se sestanejo v posebnih primerih. To je lahko posledica tega, da natančnejših opredelitev od te, da je multidisciplinarni tim delovna skupina, v kateri sodelujejo strokovnjaki različnih profilov in si prizadevajo za skupni cilj, ni. Zato so socialni delavci navajali, da sodelujejo v multidisciplinarnih timih, oblike pa so različne.
- Multidisciplinarni timi so sestavljeni iz strokovnjakov, ki so zaposleni v posameznih organizacijah ali pa iz strokovnjakov, ki sodelujejo pri reševanju določene problematike z nekega področja. Iz tega se vidi sodelovanje strokovnjakov znotraj organizacij in tudi med njimi, kar je zlasti pomembno pri zagotavljanju kvalitetnih storitev za uporabnike.
- Vzroki za sklic sej so rutinske narave, lahko pa so tudi posebni primeri, v katerih je potrebno, da se skliče seja multidisciplinarnega tima. Skleпам, da se je rutina oblikovala iz prakse, ki se je izkazala za najbolj optimalno in tako, ki uspeva slediti vsem potrebam znotraj timov in potrebam uporabnikov.
- Strokovnjaki se srečujejo glede na stopnjo problematike, tj. po potrebi ali pa glede na dogovor znotraj institucije, ponavadi na tedenskih sestankih.
- Seje multidisciplinarnih timov potekajo po določenem dnevnem redu. Najprej določijo točke sej, nato sledi njihova obravnava. Pisanje zapisnika ni pravilo.
- Multidisciplinarne time v okviru centrov za socialno delo vodijo tisti, ki skličejo seje. V teh primerih sklicatelji seje tudi vodijo. V zdravstvenih institucijah so vodje timov zdravniki, ki seje tudi vodijo. V ostalih institucijah ni pravila, po katerem bi izbirali vodjo, zato so to ljudje različnih poklicnih profilov. Vodje multidisciplinarnih timov vodijo tudi seje.
- Intervjuvanci navajajo neformalne oblike nadzora delovanja multidisciplinarnih timov: zapisnike, iz katerih je mogoče razbrati potek dela ter ocene napredka



uporabnikov. Omenili so tudi možnost izvajanja izrednega nadzora socialne inšpekcije.

- Sodelovanje z drugimi strokovnjaki v večini socialni delavci ocenjujejo kot dobro. Izjema je le zavod Zarja, kjer si je socialna delavka morala zelo prizadevati za mesto socialnega dela znotraj organizacije.

## 7 PREDLOGI

- Pri vodenju bi se lahko izmenjevali vsi strokovnjaki, ki sodelujejo v multidisciplinarnih timih. Tako bi vsak dobil možnost izkušnje vodenja, obravnavane teme bi vsi bolje spoznali, saj bi s tem bila preprečena morebitna pasivnost pri sodelovanju na sejah, poleg tega pa bi se ob konstruktivni kritiki oblikovala in krepila tudi strokovna samozavest posameznikov.
- Vsak strokovnjak v timu bi predstavil svojo primarno stroko in etična načela z namenom, da bi se izognili kasnejšim nesporazumom. Razpravam o tem bi morali nameniti več časa. Le kvalitetno postavljeni okviri dela lahko omogočijo kvalitetno delo za uporabnike in skupaj z njimi.
- Formalno bi moralo biti opredeljeno, kako naj multidisciplinarni timi delujejo na posameznih področjih, da bi se izognili dilemam glede potrebnosti prisotnosti določenih strokovnih profilov.
- Multidisciplinarni timi bi morali biti obvezna oblika sodelovanja povsod tam, kjer socialni delavci prihajajo v stik z drugimi strokovnjaki posredno ali neposredno. S tem bi se bolj povezale različne institucije, sčasoma pa bi se medsebojno poznavanje strok povečalo, kar bi pripomoglo k boljši kvaliteti opravljanja dela vseh, ki delujejo na področju pomoči drugim.

## 8 LITERATURA

- Banks, S. (2001), *Ethics and values in social work*. Basingstroke: Palgrave.
- Brajša, P. (1995), *Sedem skrivnosti uspešne šole*. Maribor: Doba.
- Cajnko, J. (2001), Ali so socialni delavci ogroženi. *Socialno delo*, 40, 1: 37 – 41.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2003), Jezik socialnega dela. *Socialno delo*, 42, 4 – 5: 199 – 203.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006), Socialno delo z družinami: razvoj doktrine. *Socialno delo*, 45, 3 – 5, 111 – 118.
- Dragoš, S. (2003), Metaetika v socialnem delu. *Socialno delo*, 42, 4 – 5: 283 – 291.
- Flaker, V. (1997), Timi kot način interdisciplinarnega sodelovanja. *Socialno delo*, 36, 1: 3 – 12.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., Udovič, N. (2010), *Individualno načrtovanje in izvajanje storitev: Kako koordinirati obravnavo v skupnosti. Osnutek priročnika*. Interno gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Friedländer, W. A., Pfaffenberger, H. (1970), *Osnovna načela in metode socialnega dela*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
- Lamovec, T. (1998), O vedi, ki nima dovolj dobrega imena. *Socialno delo*, 37, 1: 43 – 47.
- Lüssi, P. (1991), *Systemische Sozialarbeit; Praktisches Lehrbuch der Sozial arbeitung*. Bern, Stuttgart: Verlag Paul Haupt.

- Maddux, Robert B. (1992), *Oblikovanje teama: vaja v vodenju*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Mesec, B. (1996), Neskončna ali samo dolga pot do celovitega sistema izobraževanja za socialno delo?: Čustveno obarvan prispevek k zgodovini Visoke šole za socialno delo v Ljubljani. *Socialno delo*, 35, 5: 363 – 384.
- Mesec, Blaž (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Študijsko gradivo*. Ljubljana, Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2003), Mikro, mezo, makro: ekspanzija, integracija in specifičnost socialnega dela. *Socialno delo*, 42, 4 – 5: 259 – 270.
- Mesec, B. (2006), Očarani z močjo. *Socialno delo*, 45, 3 – 5: 235 – 247.
- Mesec, B. (2007), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: Študijsko gradivo, 2. izdaja*. Ljubljana, Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N. (2010), Socialno delo z družino: uporaba in soustvarjanje znanja v praksi. *Socialno delo*, 49, 1: 1 – 9.
- Milošević-Arnold, V., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
- Moreno, J. L., Moreno, Z. T. (2000), *Skupine, njihova dinamika in psihodrama*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Možina, S., Kavčič, B., Tavčar, M., Pučko, D., Štefan, I., Lipičnik, B., Gričar, J., Repovž, L., Vizjak, A., Vahčič, A., Rus, V., Bohinc, R. (1994), *Management*. Radovljica: Didakta.
- Ovretviet, J. (1993). *Coordinating Community Care – Multidisciplinary teams and care management*. London: Open University Press.
- Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.

- Rapoša-Tajnšek, P. (1996), Profesionalna identiteta socialnih delavk in delavcev in ugled socialnega dela v javnosti. *Socialno delo*, 5: 445 – 450.
- Rode, N. (2005), *Socialno delo kot posrednik med življenjskim svetom in sistemom*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (doktorska disertacija).
- Stritih, B. (1996), Pogled na socialno delo v sedanjosti za prihodnost. *Socialno delo*, 5: 385 – 394.
- Stritih, B. (1998), Na poti k avtonomiji socialnega dela kot stroke in znanosti. *Socialno delo*, 37, 3-5: 159 – 168.
- Šajn, M. (1995), *Uspešno vodenje – učinkovita skupina*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo (diplomska naloga).
- Zaviršek, D. (2008), Stoletje profesionalizacije socialnega dela: ob stoti obletnici ustanovitve prve šole za socialno delo. *Socialno delo*, 47, 3 – 6: 377 – 380.
- Zaviršek, D., Leskošek, V. (2006), *Zgodovina socialnega dela v Sloveniji. Med družbenimi gibanji in političnimi sistemi*. Ljubljana: Založba FSD.
- Zorn, J. (2005), *Globalni standardi izobraževanja in usposabljanja za socialno delo / Predlog etičnega kodeksa v socialnem delu*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo, Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.
- Zupančič, D. (1997). *Evalvacija timskega dela pri projektu »Načrtovanje skrbi za ljudi z dolgotrajnimi prihosocialnimi stiskami«*. Ljubljana. Visoka šola za socialno delo.

### **Pravni viri:**

- Pravilnik o sodelovanju organov ter o delovanju centrov za socialno delo, multidisciplinarnih timov in regijskih služb pri obravnavi nasilja v družini. Ur. l. RS 31/2009.
- Zakon o duševnem zdravju. Ur. l. RS, št. 77/2008.
- Zakon o socialnem varstvu. Ur. l. RS, št. 54/92, 56/92-popr., 13/93-ZP-G, 42/94-OdlUS; 1/99-ZNIDC, 41/99-A, 36/2000-ZPDZC, 54/2000-ZUOPP, 26/01-B, 110/02-ZIRD, 2/04-C, 7/04-popr., 69/05-OdlUS, 21/06-OdlUS, 105/06-D, 114/06-ZUTPG, 3/07-UPB2.
- Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih-UPB1. Ur. l. RS, št. 69/2004.

### **Spletni viri:**

- Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. Častno razsodišče. [Http://www.fsd.si/dsdds/Castno%20razsodisce.htm](http://www.fsd.si/dsdds/Castno%20razsodisce.htm) (24. 8. 2010)
- Fakulteta za socialno delo. Dodiplomski študij. Študijski program. Univerzitetni študijski program Socialno delo – 1. Stopnja. [Http://www.fsd.uni-lj.si/dodiplomski\\_studij/studijski\\_program/univerzitetni\\_studijski\\_program\\_1\\_stopnja/](http://www.fsd.uni-lj.si/dodiplomski_studij/studijski_program/univerzitetni_studijski_program_1_stopnja/) (26. 8. 2010)
- Fakulteta za socialno delo. Dodiplomski študij. Študijski program. Univerzitetni študijski program Socialno delo – pred 2009. [Http://www.fsd.uni-lj.si/dodiplomski\\_studij/studijski\\_program/univerzitetni\\_studijski\\_program\\_pred\\_2009/](http://www.fsd.uni-lj.si/dodiplomski_studij/studijski_program/univerzitetni_studijski_program_pred_2009/) (26. 8. 2009)
- Fakulteta za socialno delo. Seminarji. [Http://www.fsd.uni-lj.si/seminarji/predstavitev\\_sem/](http://www.fsd.uni-lj.si/seminarji/predstavitev_sem/) (26. 8. 2010)

- Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. Ustanovitev in naloge inštituta Republike Slovenije za socialno varstvo. Dejavnosti inštituta.  
[Http://www.irssv.si/intitut/ustanovitev-in-naloge-irssv/index.html](http://www.irssv.si/intitut/ustanovitev-in-naloge-irssv/index.html) (26. 8. 2010)
- International Federation of Social Workers (IFSW). Global Qualifying Standards for Social Work Education and Training. International definition of social work.[Http://www.ifsw.org/p38000255.html](http://www.ifsw.org/p38000255.html) (26. 8. 2010)
- Oris metod socialnega dela. Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo. [www.fsd.uni-lj.si/.../ORIS+METOD+SOCIALNEGA+DELA.doc](http://www.fsd.uni-lj.si/.../ORIS+METOD+SOCIALNEGA+DELA.doc) (27. 8. 2010)
- Skupnost CSD. Predstavitev Skupnosti centrov za socialno delo Slovenije. [Http://www.gov.si/csd/index-slo.htm](http://www.gov.si/csd/index-slo.htm) (27. 8. 2010)
- Skupnost socialnih zavodov Slovenije. Dejavnosti. [Http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=3B9C617F%29](http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=3B9C617F%29) (27. 8. 2010)
- Socialna zbornica Slovenije. Dejavnosti. [Http://www.soczbor-sl.si/3Dejavnosti.htm](http://www.soczbor-sl.si/3Dejavnosti.htm) (25. 8. 2010)
- Socialna zbornica Slovenije. Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu. [Http://www.soczbor-sl.si/PDFji/Predstavitev/kodeks.pdf](http://www.soczbor-sl.si/PDFji/Predstavitev/kodeks.pdf) (25. 8. 2010)
- Univerza v Ljubljani. Fakulteta za socialno delo. [Http://www.fsd.uni-lj.si/](http://www.fsd.uni-lj.si/) (25. 8. 2010)
- Vlada republike Slovenije. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Pristojnosti. [Http://www.mddsz.gov.si/si/o\\_ministrstvu/pristojnosti/](http://www.mddsz.gov.si/si/o_ministrstvu/pristojnosti/) (29. 8. 2010)

- Zavod RS za zaposlovanje. Opis poklica. Socialni delavec.  
[Http://www.ess.gov.si/slo/ncips/opisipoklicev/SocialniDelavec.pdf](http://www.ess.gov.si/slo/ncips/opisipoklicev/SocialniDelavec.pdf) (29. 8. 2010)
- Wikipedija, prosta enciklopedija: socialno delo.  
[Http://sl.wikipedia.org/wiki/Socialno\\_delo](http://sl.wikipedia.org/wiki/Socialno_delo) (26. 8. 2010)



## 9 PRILOGE

### Priloga 1: Citati iz intervjujev

K diplomski nalogi sem priložila citate, ki so se mi za posamezna področja, ki sem jih raziskala, zdeli pomembni ali pa so dobro opisali stanje v multidisciplinarnih timih.

#### Oblike multidisciplinarnih timov

*»Multidisciplinarni tim je delovna skupina, sestavljena iz strokovnjakov različnih strok, ki obravnavajo isti problem z različnih vidikov.«*

(Socialna delavka iz Univerzitetnega kliničnega centra Ljubljana)

*»Na eni strani ločim tim, ki se sreča v posebnem primeru, na drugi strani pa tim, ki je kot nek kolektiv, ki je stalen in se srečuje vsak dan na delovnem mestu.«*

(Socialna delavka iz Zavoda za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja)

#### Sestava multidisciplinarnih timov

*»V navedenih timih sodelujejo zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci. V prvem timu zdravniki različnih specializacij: internist, kirurg, nevrolog, pulmolog, kardiolog, psihiater, medicinska sestra, psiholog, socialni delavec. V drugem timu prav tako sodelujejo zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci: zdravnik specialist kirurg, zdravnik anesteziolog, magister farmacije, medicinske sestre, fizioterapevt, psiholog, socialni delavec.«*

(Socialna delavka iz Univerzitetnega kliničnega centra Ljubljana)

*»Spet se bom navezala na področje rejništva, kjer gre za »čisti« multidisciplinarni tim – strokovni kader na individualni projektni skupini je bil sestavljen iz socialne delavke otroka, soc. delavke rejniške družine, psihologinje, socialne delavke iz psihiatrične bolnišnice, kjer se zdravi mati otroka rejenca, rejnika ter starša otroka.«*

(Socialna delavka iz Centra za socialno delo Maribor)

### **Sklic sej**

*»To sploh ni potrebno posebej sklicevat, to je del organizacije, kot je jutranja vizita na oddelku. Tako so določeni tudi ti timi.«*

(Socialna delavka iz Univerzitetnega rehabilitacijskega inštituta Republike Slovenije – Soča)

### **Pogostost sej**

*»Iz prakse se je oblikovala rutina, ki se je izkazala za najbolj uspešno.«*

(Socialna delavka iz Zavoda za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja)

*»Sestanek smo imeli glede na problematiko, glede na to, s čim smo se ukvarjali.«*

(Socialna delavka iz Zavoda za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja)

*»Na Zarji imajo še sedaj jutranje timske sestanke, in sicer med 7. in 8. uro. To je taka rutina, enkrat mesečno je imela sestanek cela organizacija. Takrat smo se pogovarjali o organizacijskih zadevah, na dnevnih pa smo se pogovarjali o tem, kako bomo delali tekoči dan oz. teden, naša vodja tima, socialna pedagoginja, je vsakega uporabnika, za katerega se ji je zdelo, da je potreben posebne obravnave, izpostavila in smo se pogovarjali o posameznikih.«*

(Socialna delavka iz Zavoda za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja)

*»Takole: enkrat tedensko imamo vzgojiteljski tim, enkrat mesečno pa supervizijo. Potem pa tudi še po potrebi oz. glede na težavnost problematike. Včasih pa imamo tudi sestanek še s starši, če je to potrebno. Za sestanek, ki sem ga prej opisoval pa je določeno, da se dobimo trikrat letno oz. po potrebi ali pa kakor je določeno v programu skupine oz. v programu posameznika.«*

(Socialni delavec iz Mladinskega doma Jarše)

### **Potek sej**

*»Zdravnik predstavi novo sprejete paciente, poudarek je na določenih posebnostih, nato sledi dogovor o predvidenem poteku rehabilitacije za vsakega posameznega pacienta. Sledi izmenjava vseh strokovnih informacij posameznih članov tima od pacientov, ki so že vključeni v rehabilitacijo, sprotni cilji, spremembe, dogovori. Dogovorimo se tudi o predvidenih odpustih in eventuelno potrebnih koordinacijah na terenu.«*

(Socialna delavka iz Univerzitetnega rehabilitacijskega inštituta Republike Slovenije – Soča).

*»Direktor gre po točkah in usmerja tempo. Ponavadi se mu vedno mudi, kar je zelo slabo. Mislim, da je pomembno, da si vzameš vsaj uro in pol, da dobijo vsi besedo, da se stvar razčisti do konca in ne nekaj na pol. Napišejo osnovni delovni red, mi kaj dopišemo, se dobimo, gremo po točkah in načeloma je tako, da se vključujemo, gre za en pogovor, vse je tako povezano.«*

(Socialna delavka iz Četrtnega mladinskega centra Zalog)

### **Vodenje multidisciplinarnih timov in sej**

*»Timske vizite vedno vodi zdravnik.«*

(Socialna delavka iz Univerzitetnega rehabilitacijskega inštituta Republike Slovenije – Soča)

*»Vodja tima je bila socialna pedagoginja in je vedno vodila sestanke. Jaz sem bila bolj terenska, ker sem hodila v vse enote. V eni je bila vodja socialna pedagoginja, v drugi delovna terapevtka, v eni socialna delavka, ampak tam sem manj sodelovala. Načeloma direktorica dosti avtonomno prepušča vodenje vodjem. Sestanki so bili precej tipski, vsi smo vedno sedeli na istem mestu. Sestanek je odprla vodja in ga tudi vodila. Zanimivo je, koliko moči in vpliva je mela nad ostalimi člani tima.«*

(Socialna delavka iz Zavoda za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja)

### **Nadzor nad multidisciplinarnimi timi**

*»Nadzor...Kot strokovnjak se lahko opiraš na odločitve nekega tima, ker so sodelovali različni strokovnjaki. V primeru, da se recimo starši ne strinjajo z odločitvijo oz. se jim ne zdi najbolj optimalna, pa se lahko obrnejo na inšpekcijo, pri kateri bo inšpektor opravil izredni nadzor. Pomembni pa so tudi mediji.«*

(Socialni delavec s Centra za socialno delo Ljubljana Moste - Polje)

*»Ali je formalno določeno delovanje tima, ne vem. Vidim pa, da je zadeva postavljena in funkcionira.«*

(Socialna delavka iz Univerzitetnega rehabilitacijskega inštituta Republike Slovenije – Soča)

### **Sodelovanje strokovnjakov v multidisciplinarnih timih**

*»Zdi se mi, da imajo strokovnjaki z drugih institucij neke predstave glede tega, kaj center lahko naredi oz. kaj deluje sistem dela z uporabniki. Nimajo pa potrebnih informacij o ostalih institucijah, s katerimi sodeluje CSD in niti podatkov o uporabniku. Pričakujejo neke »instant« rešitve.«*

( Socialni delavec s Centra za socialno delo Ljubljana Moste - Polje)

*»Formalno sem socialni delavec, vendar delam kot vzgojitelj. Kar se tiče sodelovanja z drugimi strokovnjaki, pa ni problemov.«*

(Socialni delavec iz Mladinskega doma Jarše)

*»Tu delamo vse. Ko delaš, imaš neko vlogo. Moj uradni naziv je koordinator četrtnega mladinskega centra. Torej socialno delo je neka podlaga, ki jo imam, neka izobrazba, potem pa sem prilagajam situaciji in temu, kaj je mogoče narediti. Da bi izhajala iz same socialnodelavske sfere, pa ne.«*

(Socialna delavka iz Četrtnega mladinskega centra Zalog)

*»Sodelovanje z drugimi strokovnjaki lahko ocenim kot pozitivno. Ocenjujem, da imamo člani premalo veščin timskega sodelovanja in se tega šele učimo. Je pa to vsekakor dober začetek, da se člani tima medsebojno spoznavamo, slišimo eden drugega, vzpostavimo sodelovanje.«*

(Socialna delavka iz Univerzitetnega kliničnega centra Ljubljana)

*»Prav v rejniškem sistemu se sicer glas socialne delavke sliši, saj je odločilen člen pri reševanju zapletenih družinskih interakcij in pri iskanju sprememb. Žal pa so socialne delavke v centrih za socialno delo precej zaposlene z administracijo ter tako birokratsko naravnane, da mnoge (ne vse) pozabljajo na svoje osnovno poslanstvo. Opazila pa sem, da mnoge niso dovolj samozavestne in ne zaupajo v lastno znanje in se ob prisotnosti drugih profilov (npr. psihologov ali pravnikov) ne čutijo dovolj kompetentne in mnogokrat ne upajo izraziti svojega strokovnega mnenja ali pa se podredijo drugim.«*

(Socialna delavka iz Centra za socialno delo Maribor)

*»Socialna delavka v zdravstvu je zdravstvena sodelavka in se mora sproti uveljavljati in dokazovati. Socialno delo je tudi drugačno od ostalih medicinskih poklicev tako, da*

*se trudimo informirati vse ostale člane in redno pojasnevati pomebnost socialnega dela za pacienta, kakor tudi za sam potek in ne nazadnje uspešnost rehabilitacije.«*

*(Socialna delavka iz Univerzitetnega rehabilitacijskega inštituta Repulike Slovenije – Soča)*

*»Sodelovanje z drugimi strokovnjaki je na splošno dobro, občasno pa so določena odstopanja, kjer je potrebno osvežiti pomen naše stroke in osvetliti kdo je najpomembnejši pri iskanju ustreznih rešitev, se pravi, pacient. To je pomembno tudi za izid rehabilitacije.«*

*(Socialna delavka iz Univerzitetnega rehabilitacijskega inštituta Repulike Slovenije – Soča)*

*»Se mi zdi, da smo nekako prepričevali drug drugega. Jaz sem prepričevala njih, da socialno delo ve, kaj dela, one mene, da zdravstvo tudi ve, kaj dela. S čimer sem jaz štartala, je bil nek predsodek, stereotip, ki ga imajo druge stroke do socialnega dela in ta je bil, da socialni delavci skrbimo za papirno delo, da je to naša naloga in so tudi zelo težko sprejele mojo pobudo, da se kot socialna delavka tudi bolj aktivno vključujem v timske sestanke. Nato sem imela enourno predstavitev, kaj sploh socialno delo je, s slajdi, razlagala sem Gabi Čačinovič Vogrinčič in Darjo Zaviršek, naše teorije in izhodišča. Se mi zdi, da če že niso razumele, so vsaj malo bolj sprejele to, da socialno delo ni zgolj papirno delo. Potem pa smo se začele pogovarjati, kaj pa bi lahko bilo moje delo, kot delo socialne delavke. Povedala sem, da socialni delavci delamo s posameznikom, družino, skupino, skupnostjo in razložila, na kaj se to nanaša in prva reakcija je bila, s strani socialne pedagoginje, da to pa ne, ker je to njeno področje. Vsak je imel svoje področje, moje je bilo že vnaprej določeno in to je bilo urejanje papirjev. Na to nisem pristala. Na koncu se mi je zdelo, da grejo ta naša neskladja na račun uporabnikov.«*

*(Socialna delavka iz Zavoda za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja)*

*»Izkušnje s prejšnjih delovnih mest so pokazale, da se v timih, kjer so bili pretežno socialni delavci, nismo spraševali, kaj socialno delo je, medtem, ko sem morala*

*drugim razlagat. Vito Flaker je napisal, da je socialno delo eklektično, da se prilagodi situaciji, da vzameš, kar rabiš. Mislim, da je to vzrok, da nimamo področja bolj trdno postavljenega. Ker ga prilagodimo. V Zarji sem sebe videla kot zagovornico, medtem ko ni vedno bilo treba biti zagovornik.«*

(Socialna delavka iz Zavoda za varstvo in rehabilitacijo po poškodbi glave Zarja)

*»Socialne delavke smo opremljene z ustreznim znanjem za prepoznavanje in izražanje stisk posameznega pacienta. Pri nas smo vsi ljudje opremljeni za delo s pacienti, ampak fizioterapevti npr. pacientovih stavkov ne prevajajo na tak način, kako smo se naučili pri našem poklicu socialni delavci oz. delavke. Jaz v bistvu prevajam. Jaz se v našem timu zelo dobro znajdem in zelo dobro počutim. Tukaj mi je zelo zanimivo, ker smo različni profili, pa res smo enakovredni. Tukaj moram jaz iti par korakov nazaj, ker moram sodelavcem v timu vedno znova povedati, kaj pravzaprav je socialno delo. Pogosto izpostavim pacienta in da izhajamo iz njega. Pacient je tisti, ki bo povedal.«*

(Socialna delavka iz Univerzitetnega rehabilitacijskega inštituta Republike Slovenije – Soča)

## 10 POVZETEK

Problematika, ki sem jo obravnavala v diplomski nalogi, se nanaša na delovanje multidisciplinarnih timov in sodelovanje socialnih delavcev z drugimi strokovnjaki znotraj timov, v katerih sodelujejo. V okviru teoretičnega dela sem se najprej osredotočila na razvoj izobraževanja za socialno delo in profesionalizacijo socialnega dela, opisala sem značilnosti socialnih delavcev in etična načela, ki se jih morajo držati pri opravljanju dela, nato pa sem prešla na strokovno znanje in avtonomnost socialnega dela ter na povezovanje socialnega dela z drugimi strokami. Opisala sem tudi skupinsko socialno delo ter skupine in time ter glavne razlike v njihovem delovanju. Opisala sem tudi multidisciplinarne time in pravne vire, ki obstajajo za njihovo področje.

Namen raziskave je bil raziskati, na katerih področjih delujejo multidisciplinarni timi (primarno ali sekundarno področje), katere so oblike multidisciplinarnih timov, kjer sodelujejo socialni delavci, kako so multidisciplinarni timi sestavljeni, kateri so vzroki za sklic sej, kako pogosto se strokovnjaki v okviru doseganja skupnih ciljev srečujejo, kako potekajo seje multidisciplinarnih timov, kdo vodi multidisciplinarne time in kdo vodi seje, ali obstaja nadzor nad delovanjem multidisciplinarnih timov ter kako socialni delavci, ki sodelujejo v multidisciplinarnih timih oz. so sodelovali, ocenjujejo sodelovanje znotraj tima s strokovnjaki drugih strok.

Raziskava je bila kvalitativna in eksplorativna (poizvedovalna), merski instrument je bil delno strukturiran intervju. Populacijo so sestavljali socialni delavci in delavke, ki sodelujejo oz. so v preteklosti sodelovali v multidisciplinarnih timih. Vzorec je bil neslučajnostni in priročen.

Zbiranje podatkov je potekalo v obdobju od 25. marca 2010 do 27. maja 2010. Opravila sem 8 intervjujev in jih kvalitativno obdelala.

Raziskava je pokazala, da multidisciplinarni timi, v katerih sodelujejo intervjuvanci, delujejo na primarnem in sekundarnem področju prakse socialnega dela. Poimenovanje multidisciplinarnih timov je dvojno: kot stalni timi v obliki kolektivov ter multidisciplinarni timi, ki se sestanejo v posebnih primerih. Multidisciplinarni timi so



sestavljani iz strokovnjakov, ki so zaposleni v posameznih organizacijah ali pa iz strokovnjakov, ki sodelujejo pri reševanju določene problematike z nekega področja. Vzroki za sklic sej so rutinske narave, lahko pa so tudi posebni primeri, v katerih je potrebno, da se skliče seja multidisciplinarnega tima. Strokovnjaki se srečujejo glede na stopnjo problematike, tj. po potrebi ali pa glede na dogovor znotraj institucije, ponavadi na tedenskih sestankih. Seje multidisciplinarnih timov potekajo po določenem dnevnem redu. Multidisciplinarne time v okviru centrov za socialno delo vodijo tisti, ki skličejo seje in seje tudi vodijo. V zdravstvenih institucijah so vodje timov zdravniki, ki seje tudi vodijo. V ostalih institucijah ni pravila, po katerem bi izbirali vodjo, zato so to ljudje različnih poklicnih profilov. Vodje multidisciplinarnih timov tudi vodijo seje.

Intervjuvanci med neformalnimi oblikami nadzora delovanja multidisciplinarnih timov navajajo zapisnike, ocene napredka uporabnikov. Omenili so tudi možnost izvajanja izrednega nadzora socialne inšpekcije. Sodelovanje z drugimi strokovnjaki v večini socialni delavci ocenjujejo kot dobro.