

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Eva Manfreda

Naslov naloge: Dejavniki uspešnosti delovnega odnosa v socialnem delu

Kraj: Ljubljana, Leto: 2012

Število strani: 122

Število slik: 0

Število tabel: 0

Št. Bibli. Opomb: 0

Število prilog: 1

Število grafov: 0

Mentorica: doc.dr. Lea Šugman Bohinc

Diskriptorji: dejavniki uporabnika, dejavniki socialnega delavca, odnosni dejavniki, tehnike, delovni odnos

Povzetek: V moji diplomski nalogi sem posvetila pozornost dejavnikom uspešnosti delovnega odnosa, ki so v socialnem delu novo področje raziskovanja. Po zgledu psihoterapevtskih raziskovalnih ugotovitev sem jih razvrstila na dejavnike uporabnika, socialnega delavca, odnosa in na tehnike. Socialne delavke so v moji raziskavi približno enakovredno ocenile pomembnost sledečih dejavnikov, pri čemer so jih po naslednjem vrstnem redu, z ne preveč občutnimi razlikami, razvrstile po pomembnosti: dejavniki uporabnika, dejavniki socialnega delavca, dejavniki odnosa. Tehnikam pa so pripisale nekoliko manjši pomen. Pri dejavnikih socialnega delavca sem poudarila, kako pomembno je, da je socialni delavec empatičen, pristen, iskren do uporabnika, da ga tudi brezpogojno sprejema. Pri dejavnikih uporabnika sem nagovorila socialne delavce, naj se zavejo, da je vsak uporabnik neponovljiv, edinstven individuum s svojo življenjsko zgodbo. Pomembno je tudi, kakšen odnosni kontekst ustvarita sogovornika v delovnem odnosu. Ključna je odgovornost pomagajočega strokovnjaka za ustvarjanje odnosnih okoliščin, v katerih se uporabnik počuti varnega, zaupa v kompetence socialnega delavca itn. Socialni delavci uporabljajo pri svojem delu tudi različne metode in tehnike, ki jih prilagodijo vsakemu uporabniku posebej. S kvalitativno raziskavo sem na podlagi analize odgovorov, pridobljenih v intervjuju s socialnimi delavkami, skušala ugotoviti, kako pojmujejo uspešen odnos pomoči in kaj je tisto, kar po njihovem mnenju vpliva nanj.

INFORMATION ABOUT THE THESIS

Name and surname: Eva Manfreda

Title of thesis: Success Factors in the Work Relationship in social work

Location: Ljubljana

Year: 2012

Number of pages: 112

Number of items: 0

Number of tables: 0

No. of citations: 0

Number of attachments: 1

Number of graphs: 0

Mentor: Assist. Prof. Dr. Lea Šugman Bohinc

Keywords: user factors, factors of social worker, factors of relationship, techniques, working relationship

Abstract: The thesis is focused on success factors of working relationship, which represents a new area of research in social work. Following the example from psychotherapy research results, the factors were classified as the user's factors, the social worker's factors, the social work relationship factors and the techniques' factors. Social workers in my research have evaluated the importance of different factors equally - the importance of user's factors, social worker's factors and the relationship factor. They have been put in the following order according to their importance, with no big differences: user's factors, social worker factors and relationship factors. The techniques' factors have been given less importance. With regard to the factors of social worker, it's been emphasized how important it is that the social worker is emphatic, genuine and honest to the user, whom he unconditionally accepts. Also it's been stressed that social workers should be aware that each user is unique individual with a unique life story. Of key importance is responsibility of helping professionals to create relationship conditions in which service users feel safe, trust social worker's competences etc. Social workers also use various methods and techniques in their work which they adapt to each particular user. On the basis of the analysis of responses gathered by an interview with social workers, this qualitative has attempted to determine how social workers perceive a successful helping relationship and what, in their opinion, affects such a relationship.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**DEJAVNIKI USPEŠNOSTI DELOVNEGA ODNOSA
V SOCIALNEM DELU**

Mentorica: doc. dr. Šugman Bohinc Lea

Eva Manfreda

LjUBLJANA 2012

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Lei Šugman Bohinc za strokovno usmerjanje, dober odnos, pomoč, potrpežljivost, zaupanje, spodbude in čas.

Zahvaljujem se dedku in Slavici za deljenje modrosti in skrb za dober slog.

Zahvaljujem se vsem prijateljem, ki so mi svetovali in se pogovarjali z mano o moji diplomi.

Zahvaljujem se mami in očetu za podporo.

Zahvaljujem se vsem, ki so vedno z mano in me imajo radi.

Hvala vam!

PREDGOVOR

Od nekdanj me je zanimalo, na kakšen način naj strokovnjaki vzpostavijo proces pomoči, da bo kar v največji možni meri uspešen. Spraševala sem se, če obstaja kakšna metoda, ki z gotovostjo prinese uspeh pri pomoči uporabnikom, ki jo strokovnjak lahko osvoji in ustrezno uporabi.

V iskanju te posebne metode nisem bila posebno uspešna. V času študija na FSD sem spoznala, da je veliko različnih dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost pomoči, a so določljivi in oprijemljivi le do neke mere. Tudi njihov učinek je le do neke mere predvidljiv. Socialni delavec si prizadeva, da naredi najboljše, kar zmore, ne more pa biti gotov v to, da bo resnično dal uporabniku to, kar si želi in potrebuje.

Zakaj bi si pa pravzaprav želeli nek vnaprej zagotovljen uspeh? Kaj ni bolj zanimivo, če smo nad zelenim izidom tako socialni delavci kot uporabniki vedno znova presenečeni? Tako kot v življenju za določene stvari ne moremo vnaprej predvideti, kako se bodo iztekle, tako je tudi v procesu pomoči socialnega dela.

Pa vendar so številni strokovnjaki iskali to gotovost. Predvsem v psihoterapiji so raziskovali, kateri so potrebni pogoji, ki jih je potrebno zagotoviti, da lahko sodelujoča zaupata, da bo pomoč uspešna.

Nekaj že vemo o tem, da na vzpostavitev uspešnega odnosa in procesa pomoči nekateri dejavniki vplivajo. Vemo, da si moramo socialni delavci prizadevati, da jih zagotovimo in spodbuditi tudi uporabnike za sodelovanje pri vzpostavljanju ugodnega konteksta za pomoč, težje pa si odgovorimo na vprašanje, kako bomo te dejavnike uspešno uporabili in uresničili želeno spremembo. Pravzaprav odgovor na to vprašanje iščemo vedno znova, nanj si moramo sodelujoči v procesu pomoči odgovoriti pri vsaki interakciji posebej.

Kot ima vsak uporabnik svojo zgodbo, ima tudi vsak socialni delavec svojo življenjsko zgodbo. Zato ne moremo dati enotnih navodil, kako naj ravnajo uporabniki in socialni delavci, z zagotovitvijo, da bodo pri svojem prizadevanju uspeli. Kljub različnim psihološkim opisom delovanja človeka premalo razumemo njegovo delovanje, čustvovanje, mišljenje, odzivanje, vedenjske vzorce, da bi lahko točno predvideli, kako naj se socialni delavci približajo uporabnikom na tak način, da bo pomoč uspešna. Pa tudi če

bi to lahko predvideli, bi verjetno ugotovili, da je ta način vedno znova drugačen in odvisen od tega, kdo so akterji in kakšna interakcija se med njimi razvije.

Zato pa se mi zdi pomembno, da vsak socialni delavec vedno znova poišče način, kako se bo posameznemu uporabniku na tak način približal, da ga bo skušal čimbolj razumeti in z njim vzpostaviti čimbolj pristen človeški stik, da se bo tako lahko razvilo uspešno sodelovanje med njima.

Kot je vsak uporabnik poseben, neprecenljiv individuum, je tak tudi vsak socialni delavec. Njuno skupno ustvarjanje nečesa novega se dogaja znotraj tega, kar se dogaja med tema dvema osebama, znotraj odnosa. V socialnem delu toliko govorimo o odnosu, ampak kaj pravzaprav je odnos? Katere so tiste »silnice privlaka« in »odbojnosti«, ki delujejo med ljudmi? Kako vzbuditi pozitivne »silnice privlaka« v (delovnem) odnosu?

Socialni delavec si ne sme dovoliti, da bi na uporabnika kakorkoli vplival s svojo voljo brez njegovega privoljenja. Tako ga ne more samovoljno spreminjati, ne more mu zaukazati, naj pride na srečanje s posebnim zagonom in motivacijo, navdušen nad svojim spreminjanjem, vedno pripravljen na sodelovanje in vesel novih pogovorov, ugotovitev in spoznanj, ki jih bo, takoj ko pride domov, skušal uporabiti in eksperimentirati z njimi. Bilo bi preveliko poseganje v svobodno voljo vsakega posameznika, če bi to na kakršen koli prikrit ali odkrit način zahtevali od njega.

Tisto, na kar pa socialni delavec lahko vpliva s svojo voljo, je on sam. Tako je on tisti, ki se vselej, pred vsakim pogovorom pozitivno naravna, ki se navdušuje nad delom z vsakim uporabnikom posebej, ki je prijazen in motiviran za skupno ustvarjanje nečesa novega. Skratka, ima veselje do svojega dela in ljudi, ki jih ob tem srečuje. Mislim, da lahko na tak način socialni delavec veliko pripomore k uspehu pomoči.

KAZALO VSEBINE

1 TEORETIČNI UVOD.....	11
1.1 O DEJAVNIKIH USPEŠNOSTI PROCESA POMOČI	11
1.2 DEJAVNIKI SOCIALNEGA DELAVCA.....	13
1.2.1 SPOSOBNOST EMPATIJE IN SPREJEMANJA UPORABNIKA.....	13
1.2.2 VZORCI KOMUNIKACIJE	15
1.2.3 PRIDRUŽEVANJE	16
1.2.4 SPOZNAVATI SAMEGA SEBE IN SVOJE LASTNOSTI	18
1.2.5 ČUSTVENO DOBRO POČUTJE IN SAMOZAUPANJE SOCIALNEGA DELAVCA.....	19
1.2.6 DELITI OBČUTKE SOCIALNEGA DELAVCA	20
1.2.7 RAZISKAVE O DELJENJU OBČUTKOV	21
1.2.8 IZOGIBATI SE STEREOTIPIZIRANJU UPORABNIKA.....	22
1.3 DEJAVNIKI UPORABNIKA	24
1.3.1 UPORABNIKOVA PRIČAKOVANJA	24
1.3.2 UPORABNIKOVA PRIPRAVLJENOST ZA SODELOVANJE	26
• 1.3.3 SOCIALNA KOMPETENTNOST IN UPORABNIKOVA PRIPRAVLJENOST NA SPREMEMBE.....	27
1.3.4 KOREKTIVNA ČUSTVENA IZKUŠNJA UPORABNIKA	29
1.3.5 UPORABNIKOVA »MOČ JAZA«, NJEGOVO PSIHOLOŠKO DELOVANJE IN ASERTIVNOST.....	29
1.4 ODNOSNI DEJAVNIKI.....	30
1.4.1 KONCEPT DELOVNEGA ODNOSA	31
1.4.2 VODENJE RAZGOVORA	32
1.4.3 JEZIK.....	34
1.4.4 KONSTRUKTIVNO SPOROČANJE IN DAJANJE POVRATNIH INFORMACIJ	35
1.4.5 NA TEM MESTU IN V TEM TRENUTKU, PRETEKLOST IN PRIHODNOST	37
1.4.6 RAZISKOVANJE, OZAVEŠČANJE, RAHLJANJE USTALJENIH VZORCEV UPORABNIKA IN OBLIKOVANJE ZASNOV NOVIH VZORCEV	38
1.4.7 VODITI NA OSEBEN NAČIN.....	42

1.4.8	ETIKA	43
1.4.8.1	ETIKA V SVETOVALNEM RAZGOVORU	43
1.4.8.2	ETIKA UDELEŽENOSTI IN VKLJUČEVANJA UPORABNIKOV	44
1.4.9	PERSPEKTIVA MOČI	46
1.4.9.1	KREPITEV MOČI	46
1.4.9.2	SOUSTVARJANJE NOVIH MOČI PRI UPORABNIKU	48
1.4.10	PREVZEMANJE ODGOVORNOSTI	49
1.4.11	UPORABNIKOVA OCENA PREJETE STORITVE	49
1.5	METODE IN TEHNIKE	52
1.5.1	ANALIZIRANJE CILJEV	52
1.5.2	POVZEMANJE	54
1.5.3	REFLEKSIJA	54
1.5.4	OSREDOTOČANJE NA PROBLEM	55
1.5.5	OSREDOTOČANJE NA ŽELENO SPREMEMBO	56
1.5.6	POSKRBE TI ZA STABILNO ODNOSNO OKOLJE UPORABNIKA PRI UVAJANJU SPREMEMB	57
1.5.7	POHVALE IN DOMAČE NALOGE	58
1.5.8	PREOKVIRJANJE	58
1.5.9	»RAZISTOVETENJE« S SVOJO BOLEČINO	59
1.5.10	MODEL REKE ŽIVLJENJA	60
1.5.11	POSTAVLJANJE ODPRTIH VPRAŠANJ	61
2	RAZISKAVA	62
2.1	PROBLEM	62
2.2	METODOLOGIJA	63
2.2.1	VRSTA RAZISKAVE	63
2.2.2	ZBIRANJE PODATKOV	64
2.2.3	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	64
2.2.4	POPULACIJA IN VZORČENJE	66
3	REZULTATI IN RAZPRAVA	66

3.1 ODNOSNI DEJAVNIKI.....	68
3.1.1 POSTOPNO NAPREDOVANJE K REŠITVI, POZORNOST NA MAJHNE ALI VELIKE KORAKE	70
3.1.2 ZAUPANJE	70
3.1.3 EMPATIJA	71
3.1.4 VZPOSTAVITI (OSEBNI) STIK.....	72
3.1.5 OBLIKOVANJE, OBNOVA IN RAZŠIRITEV SOCIALNE MREŽE UPORABNIKA	72
3.1.6 KREPITEV MOČI.....	73
3.2 DEJAVNIKI SOCIALNE DELAVKE.....	74
3.2.1 OSEBNOST IN STROKOVNOST SOCIALNE DELAVKE	74
3.2.2 NOTRANJA MOČ IN POGUM SOCIALNIH DELAVK	75
3.3 DEJAVNIKI UPORABNIKA	76
3.3.1 EDINSTVENOST UPORABNIKA	76
3.3.2 SAMOSTOJNOST IN SAMOINICIATIVNOST UPORABNIKA	78
3.3.3 PREPRIČANJA IN PRIČAKOVANJA UPORABNIKOV	79
3.3.4 ZNAČAJ, PSIHIČNO STANJE, DOJEMANJE SVETA, NAČIN RAZMIŠLJANJA.....	79
3.4 TEHNIKE	81
3.5 EVALVACIJA	82
3.6 KVALITATIVNA PRIMERJAVA	85
3.6.1 REŠEVATI PROBLEME UPORABNIKOV	86
3.6.2 SOUSTVARJANJE IN ENOSTRANSKA POMOČ.....	86
3.6.3 OSREDOTOČENOST NA MAJHNE IN VELIKE KORAKE.....	87
3.6.4 EMPATIJA IN PRISTNI STIK	87
3.6.5 BREZPOGOJNO SPREJEMANJE	87
3.6.6 KREPITEV MOČI.....	88
3.6.7 ZAUPANJE IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	88
3.6.8 POVRATNA INFORMACIJA	89
3.6.9 ŽELJE, POTREBE IN IZKUŠNJE UPORABNIKA.....	89
3.6.10 REŠEVANJE PROBLEMOV IN VZORCI.....	90

3.6.11 OBČUTKI UPORABNIKA IN SOCIALNEGA DELAVCA	90
3.6.12 SOUSTVARJANJE IN SAMOPODOBA	91
3.6.13 RAZŠIRJANJE SOCIALNE MREŽE UPORABNIKA	91
3.6.14 OSEBNOST IN STROKOVNOST SOCIALNE DELAVKE	91
3.6.15 NOTRANJA MOČ SOCIALNE DELAVKE	92
4 SKLEPI IN PREDLOGI	92
4.1 SKLEPI	92
4.2 PREDLOGI	95
5 VIRI IN LITERATURA	97
6 POVZETEK	101
7 PRILOGE	104

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 O DEJAVNIKIH USPEŠNOSTI PROCESA POMOČI

Dejavnike uspešnosti procesa pomoči so v precej veliki meri raziskovali v psihoterapiji, v socialnem delu pa je to novo področje raziskovanja.

Lambert je s številnimi sodelavci (npr. Lambert, Bergin, 1994, Lambert et al., 2001, v Šugman Bohinc, 2011: 46) opredelil dejavnike, ki po ugotovitvah njegovih v desetletjih opravljenih raziskav prispevajo k učinkovitemu izidu psihoterapije. Novejše metaanalize (npr. Lutz et al. 2006, v Šugman Bohinc, 2011: 46) so v primerjavi s starejšimi pripisale metodam in tehnikam določenega terapevtskega pristopa še manjši delež, ki ga prispevajo k uspešnem izidu psihoterapije. Poglejmo si dejavnike terapevtske uspešnosti:

Na to, kako se bo sodelovanje v procesu pomoči odvijalo, v največji meri vpliva klientovo življenje.

a. »Klientovo življenje – zunajterapevtski dejavniki – 40 %«

Pri tej spremenljivki strokovnjaki opisujejo spremembe, ki jih klient doživi izven konteksta pomoči. To so pogosto neznani in nepredvidljivi dogodki, kot so: naključne, pozitivne situacije v klientovem življenju, klientovi različni viri, npr. podpora v socialni mreži, pozitivne interakcije, varen in urejen eksistencialni položaj klienta (Šugman Bohinc, 2011: 46).

Pomembno je, kaj se v odnosu pomoči dogaja med akterjema interakcije in kako zagotoviti tiste dejavnike, ki pripomorejo k uspešnemu sodelovanju.

b. »Skupni oz. odnosni dejavniki – 35 %«

Te dejavnike so prepoznali različni terapevti, ki uporabljajo različne psihoterapevtske pristope in delujejo znotraj različnih teoretičnih okvirjev. Nanašajo se na klientovo doživljanje odnosa s terapevtom (Šugman Bohinc, 2011: 46). Pod te dejavnike so strokovnjaki uvrstili: »zaupnost

v psihoterapevtskem odnosu, kakovost terapevtskega delovnega odnosa, procesne dejavnike, dejavnike upanja in pričakovanja, da bo klientu terapija pomagala, da bo okreval, klientovo zavedanje, da je v programu zdravljenja in tudi klientovo zaupanje v uporabljene tehnike.« (Šugman Bohinc, 2011: 46).

K razvijanju odnosa pomoči svoj delež prispeva tudi terapevt.

c. »Terapevtovi dejavniki – 20 %«

Raziskovalci (npr. Lambert, Okiishi, 1997, Okiishi *et al.*, 2003, v Šugman Bohinc, 2011: 46) so ugotovili, da ti dejavniki pomembno pripomorejo k uspešnosti pomoči, in tudi metaanalize so pokazale, da imajo velik vpliv na izid pomoči (Šugman Bohinc, 2011: 46). Vključujejo: »terapevtovo empatijo, toplino, sprejemanje in spoštovanje klienta, odsotnost dajanja sodb, opogumljanje klienta za tveganje, terapevtovo kongruentnost oziroma skladnost (npr. med besednim izražanjem in govorico telesa), terapevtovo upanje in zaupanje v to, kar dela itn.« (Šugman Bohinc, 2011: 46).

V psihoterapiji so razvili tudi številne tehnike, ki jih uporabljajo kot pomoč pri razvijanju uspešnega sodelovanja.

d. »Psihoterapevtske tehnike – 5 %«

V raziskavah ugotavljajo vse manjši delež, ki ga k izidu pomoči prispevajo psihoterapevtske tehnike, čeprav se študenti v programih psihoterapevtskih izobraževanj še vedno usposabljaajo za uporabo številnih tehnik. Vsak psihoterapevtski pristop (kot npr. kognitivno vedenjska, sistemska, realitetna, geštalt terapija) ima neke svoje določene tehnike (Šugman Bohinc, 2011: 47), kot so npr. »hipnoza, tehnika izpostavljanja pri nekaterih fobijah, krožna vprašanja, raziskovanje temeljnih potreb, uporaba transferja.« (Šugman Bohinc, 2011: 47).

Niso terapevtski dejavniki sami po sebi tisti, ki prinašajo ugoden učinek, ampak se le ta razvije v medsebojni interakciji udeležencev procesa pomoči. Kljub temu da je vpliv teh dejavnikov mogoče napovedati le v omejenem obsegu, jih lahko raziskujemo in tako razvijamo vse bolj poglobljeno razumevanje njihovega delovanja. Psihoterapije tako ne določajo neke statične intervencije, temveč okoliščine, ki lahko spodbudijo klienta, da se ob podpori terapevta, ki soustvari ustrezno interakcijo v procesu pomoči, začne spontano spreminjati (Šugman Bohinc, 2011: 47).

Iz ugotovitev psihoterapije lahko sklepamo, da podobni dejavniki pomoči delujejo tudi v kontekstu socialnega dela.

Prvo področje dejavnikov, ki jih opisujem, so dejavniki socialnega delavca, ki imajo zelo velik vpliv na to, kako se neka pomoč odvije. Pomembna lastnost socialnega delavca, ki doprinese k vzpostavitvi uspešnega odnosa pomoči, je njegova empatija.

1.2 DEJAVNIKI SOCIALNEGA DELAVCA

1.2.1 SPOSOBNOST EMPATIJE IN SPREJEMANJA UPORABNIKA

Izražanje empatije in razumevanja uporabnikovih občutkov in stisk bistveno prispeva k ustvarjanju pozitivnega odnosa med uporabnikom in socialnim delavcem. To pa je podlaga za uspešno delo in uresničevanje želenih izidov (Shulman, 1992: 127–128), kar je po Rogersu pogoj za terapevtsko spremembo (Internet 1, 15. 11. 2011).

Raziskovalci in praktiki so na različne načine opisovali empatijo. Empatija ima več dimenzij in vključuje načine, kako socialni delavec sliši in vidi uporabnika, kako ga razume in si predstavlja uporabnikovo izkušnjo, kako se nanj čustveno odziva in kako izrazi razumevanje povedanega ter pri uporabniku preverja relevantnost svojega razumevanja (Feltham, Horton, 2000: 130–131).

Socialni delavec, ki je empatičen, uporabnika tudi brezpogojno sprejema. Že Rogers je poudarjal, da mora strokovnjak uporabnika brezpogojno sprejemati, ne glede na to, s katerimi problemi se uporabnik sooča, kakšna je njegova preteklost in kako uspešno je njegovo napredovanje na poti uresničevanja želenih izidov. Izogibati se mora morebitni težnji po obsojanju uporabnika zaradi njegovih lastnosti, dejanj ali občutkov (Internet 1, 15.11.2011).

Strokovnjak, ki je empatičen, do svojih uporabnikov čuti in izraža sočutje in spoštovanj. Svojo človeškost izraža tako, da se na uporabnikov prispevek odzove z občutkom, globokim razumevanjem, sočutjem in resnično skrbjo (Shulman, 1992: 126–127). Svojega sogovornika

mora socialni delavec spoštovati kot osebo, katere dostojanstvo in osebna svoboda sta nedotakljivi (Interno gradivo Zaupni telefon Samaritan, 2008).

Tibetanski duhovni in verski voditelj Dalai Lama poudarja, da sočuten človek sprejema in razume trpljenje in občutja drugega, mu je pripravljen pomagati in se pri tem čuti z njim povezan. (Dalai Lama XIV, Cutler, 1999: 103–104).

Socialni delavec, ki se uporabniku približa na ravni takšnega občutenja, se poskuša vanj vživeti tako na podlagi njegovega jasnega besednega izražanja, kot tudi takrat, ko se je uporabnik samo deloma izrazil oziroma le nakazal težave, ki jih ima. Tako se od socialnega delavca pričakuje, da je pozoren ne le na vsebino tega, kar uporabnik pove, ampak tudi na način, kako to pove. Tako lahko seže na področje uporabnikovih izkušenj, ki se jih le-ta samo deloma zaveda, vendar si mora pri tem prizadevati predvsem za uresničitev uporabnikovih želja (Feltham, Horton, 2000: 130–131).

Shulman govori o empatiji predvsem kot o sposobnosti socialnega delavca, da se uporabniku na spontan način približa na ravni sprejemanja in razumevanja njega samega v dani situaciji in njegovih občutkov (Shulman, 1992: 126–127). Rogers poudarja, da mora empatičen socialni delavec občutiti sogovornikov notranji svet in njegove čisto osebne pomene, kot da bi bili njegovi, in obenem ohraniti svoje osebno doživljanje (Internet 1, 15.11.2011).

Tako dobi uporabnik občutek sprejetosti in s tem nekakšno nenapisano dovoljenje, da lahko svobodno doživlja in izraža vsa čustva, da se lahko čimbolj sprosti, saj mu ni potrebno pred socialnim delavcem skrivati lastnega doživljanja.

Sproščanje uporabnikovih občutkov in ustvarjanje njegovega zaupanja je najbolj učinkovito tedaj, kadar sogovornika usmerjata pozornost predvsem na sedanost, torej na to, kar uporabnik v danem trenutku doživlja. Tudi če uporabnik podoživlja pretekle travme in boleče spomine, se je bolje osredotočiti na čustva, ki jih uporabnik v danem trenutku dejansko občuti in doživlja v povezavi s temi dogodki, kot pa se spominjati in obnavljati pretekla čustva, ki so morda že zbledela (Feltham, Horton, 2000: 132).

Socialni delavci imajo pri razvijanju empatije z uporabniki lahko težave, saj je njihova sposobnost vzpostaviti stik z uporabnikom na ravni njegovih občutkov tesno povezana s tem, koliko so lahko v stiku s svojimi lastnimi občutki. Včasih jim je težko občutiti empatijo do uporabnika, ko slišijo iz njegovih ust svoj lasten problem oziroma lastno ne dovolj izživeto čustvo. Lahko jih je tudi strah uporabnikovih močnih čustev in tega, da bi s posvečanjem

pozornosti njegovim občutkom le še poslabšali njegovo razpoloženje in ga tako preobremenili. Prav tako se socialni delavci lahko bojijo, da bi sami postali preveč obremenjeni z uporabnikovimi občutki in tako pri svojem delu ne bi bili učinkoviti (Shulman, 1992: 125). Menim, da mora socialni delavec v sebi čutiti dovolj veliko samozavest in sposobnost za delo z »globljimi« občutki in mora znati v uporabniku poiskati tisto pozitivno, kar mu pomaga tudi pri soočanju s samim sabo.

Bojazen socialnega delavca, da bi se skupaj z uporabnikom izgubila v občutkih, lahko obvlada in omili to, da se skupaj osredotočita tudi na delo, ki ga korak za korakom opravljata v delovnem odnosu. Ne glede na to, kako močni so občutki brezupa in drugi težki občutki pri uporabniku, vedno je mogoče določiti nek naslednji korak, ki ga lahko naredi v smeri večjega (za)upanja. Sposobnost empatije socialni delavec vse bolj razvija z novimi življenjskimi in delovnimi izkušnjami. Medtem ko socialni delavec pomaga drugemu in se vživlja vanj, se lahko nauči veliko tudi o svojih lastnih občutkih in reakcijah na druge ljudi (Shulman, 1992: 125–128).

O pomembnosti empatije so bile opravljene tudi nekatere raziskave. Nekateri raziskovalci so našli povezavo med strokovnjakovo empatijo, toplino, pristnostjo in osebno spremembo, ki jo pri sebi naredi uporabnik.

Rogers je opozoril na številne študije, v katerih je bila empatija socialnega delavca prikazana kot poglobljen dejavnik učinkovitosti pomoči (Internet 1, 15.12. 2011).

V študiji Shulmana (1978: 129) je bila to druga najbolj pomembna veščina socialnega delavca. Pokazalo se je, da bistveno prispeva k razvijanju zmožnosti socialnega delavca za učinkovito pomoč in da učinkovito pomaga tudi k razvoju dobrega odnosa pomoči.

Empatija, ki jo do uporabnikov čuti in izraža socialni delavec, se kaže tudi v njegovem načinu izražanja, s katerim se obrača na uporabnika.

1.2.2 VZORCI KOMUNIKACIJE

Pristnost in osebno skladnost - kongruenco lahko opredelimo kot skladnost med (notranjim) doživljanjem (čustva, želje, vrednote) in (zunanjim) vedenjem, pri čemer gre tako za iskrenost do sogovornika kot tudi za stik s svojim notranjim jazom (Interno gradivo Zaupni telefon Samarijan, 2008).

Ko ljudje niso v stiku s svojimi občutki ali sporočajo neke informacije, v katere dejansko ne verjamejo, lahko pride do neujemanja med verbalno in neverbalno komunikacijo. V tem primeru je telesno izražanje bolj zanesljivi pokazatelj tega, kar človek dejansko občuti in sporoča, saj le to človek težje zavestno nadzira (Kovačev, 1997: 134).

Socialni delavec naj ne bo pozoren samo na besede uporabnika, temveč tudi na njegovo neverbalno izražanje, ki pogosto seže dlje in globlje od besednega. Ljudje namreč veliko sporočamo tudi izza besed: preko tona glasu, izraza na obrazu, značilne telesne drže.

(Šugman Bohinc, 2007: 53). Na področju psihoterapije so razni avtorji ugotovili, da terapevtova povezanost med verbalnim in neverbalnim sporočanjem lahko klientom olajšuje sprejemanje psihološke pomoči (v Lambert, 2004: 244).

Socialni delavec, čigar notranje doživljanje in zunanje vedenje je usklajeno, se uporabnikom lažje pridružuje tudi pri njihovem doživljanju in vedenju.

1.2.3 PRIDRUŽEVANJE

Socialni delavec lahko razume uporabnika šele, ko se mu pridruži v njegovem doživljanju in izražanju. S spoštovanjem prisluhne njegovi zgodbi in s sočutjem sprejema njegovo doživljanje in razumevanje svojega problema (Čačinovič Vogrinčič, 2008: 52–53).

Socialni delavec mora uporabniku, ki podoživlja in izraža svoje pretekle izkušnje, zavzeto prisluhniti ter sprejeti in spoštovati njegovo doživljanje in izražanje kompleksne situacije, s katero se sooča, ter se na tak način približati njegovemu zornemu kotu razumevanja (Šugman Bohinc, 2003: 382).

Tako začne z uporabnikom sodelovati na način, da se mu sam pridruži v njegovem položaju zaznavanja oz. interpretiranja okoliščin, v katerih se nahaja, in ne zahteva, da bi se uporabnik pridružil socialnemu delavcu v njegovem položaju razumevanja.

Socialni delavec se uporabniku pridružuje na razne verbalne in neverbalne načine, pri čemer je pozoren na njegove besedne metafore, osebni jezik razumevanja, ustvarjanja pomenov, neverbalno izražanje itd. Z namenom vzpostavljanja osebnega stika in ugodnega konteksta pomoči v odnosu z njim tudi sam uporablja njegov način izražanja in razumevanja in se tako

skuša uporabniku čimbolj približati v njegovem načinu izražanja v sedanjem trenutku (Šugman Bohinc, 2007: 53).

Pri tem morajo biti jasno razvidne meje med uporabnikom in socialnim delavcem. Socialni delavec mora znati ločiti med uporabnikovim doživljanjem, mišljenjem, vrednotenjem in njegovim odzivom na to.

Eden izmed postopkov, kako ustvariti dober osebni stik, je zrcaljenje. Socialni delavec opazuje način uporabnikovega izražanja (Kristančič, 1995: 105) in čimbolj spontano tudi sam uporablja tako sogovornikove besedne metafore, kar počne tudi že s povzemanjem, kot tudi njegovo nebesedno izražanje.

Socialni delavec se tako pridruži uporabniku v njegovem načinu izražanja, ki je lahko umirjeno, resno, zadržano, preudarno ali pa izredno razgibano. Uporabnikove besede lahko spremljajo živahne geste, tako da svoja občutja in ideje izraža s celim telesom (Kovačev, 1997: 68–69).

Na začetku, ko še ni vzpostavljenega pristnega stika, je zavestno zrcaljenje zelo pomembno. Ko pa je stik že dodobra vzpostavljen, lahko socialni delavec tudi malce eksperimentira in v odnos vključi še druge, svoje elemente in značilnosti ter pri tem ves čas spremlja, ali uporabnik zrcali njegove elemente.

James C. Wetherbe predlaga, naj socialni delavec s svojo govorico telesa izraža odprtost, in sicer s pogledom in stikom z očmi, naklonom naprej proti uporabniku, odprtimi dlanmi (Wetherbe, 1996: 105). Spontano odzivanje uporabnika na poteze pomagajočega je zanesljivo znamenje, da se ustvarja dober stik med socialnim delavcem in uporabnikom.

Da pa se lahko socialni delavec pridruži svojemu uporabniku, mora razumeti tudi sebe in svoje lastnosti.

1.2.4 SPOZNAVATI SAMEGA SEBE IN SVOJE LASTNOSTI

Socialni delavec mora čimbolj poznati samega sebe oziroma svoje doživljanje, mišljenje, občutke ter se čimbolj zavedati svojih lastnosti. Sprejeti mora tudi svoje vsakdanje probleme ter jih čimbolj sproti reševati.

Uporabniku, ki izraža svoje probleme, prisluhne s potrebno osredotočenostjo in pozornostjo, pri čemer se tako kot na njegovo pripovedovanje osredotoča tudi na lastno doživljanje le-tega. Le tako lahko učinkovito razlikuje med tem, kar uporabnik izraža, in svojo reakcijo na to. Na tak način se izogne temu, da bi sogovorniku pripisal tiste občutke in probleme, ki so v resnici njegovi (Žorž, 2005: 56–61). Socialni delavec se vselej osebno odziva na uporabnika, v skladu z njegovimi osebnostnimi lastnostmi, občutki, vrednotami, prepričanji, ki določajo, kako bo reagiral na povedano. Njegov odziv povratno vpliva na uporabnika in na njegov odziv.

Veliko raziskovalcev na področju psihoterapije pojmuje psihoterapijo kot proces, katerega pglavitne sestavine so prav terapevtove vrednote, ki se skupaj z njegovimi prepričanji in načini ravnanja zrcalijo v odnosu pomoči in vplivajo na proces pomoči in sodelovanje med akterjema; menim, da bi podoben opis lahko veljal za delovni odnos med socialnim delavcem in uporabnikom (Lambert, 2004: 274). Pomembna je zlasti zavestna drža ali življenjska orientacija socialnega delavca, ki spoštuje dostojanstvo človeške osebe kot take in ceni enkratnost vsakega posameznika (Interno gradivo Zaupni telefon Samarijan, 2008).

Tudi v raznih raziskavah so pokazali, kakšen pomen igrajo terapevtove vrednote, prepričanja in optimizem.

Frank (v Lambert, 2004: 195) je pokazal, da so raziskave v zadnjih dvajsetih letih pretežno podpirale prvoten pogled, da je psihoterapija proces medosebnega vplivanja, ko so terapevtove vrednote, prepričanja in optimizem v pomoč klientu, da premaga občutke brezupa in mu vlijejo upanje in vero v to, da ima njegovo življenje smisel.

Nekatere raziskave med poznimi 80. in zgodnjimi 90. leti prejšnjega stoletja so pokazale, da lahko terapevti s svojimi lastnimi vrednotami in prepričanji pripomorejo k splošni spremembi klientovih vrednot in prepričanj. Strokovnjaki in raziskovalci predlagajo, da je lahko

sprememba, ki se v procesu pomoči zgodi v klientu in njegovem življenjskem svetu, povezana s spremembo njegovih vrednot (Lambert, 2004: 277–278).

Da pa lahko socialni delavci pripomorejo k temu, da bi se začeli uporabniki spreminjati in tako vedno boljše počutiti, se morajo tudi sami dobro počutiti in zaupati sami vase.

1.2.5 ČUSTVENO DOBRO POČUTJE IN SAMOZAUPANJE SOCIALNEGA DELAVCA

Na področju psihoterapije so bile opravljene nekatere raziskave tudi o vplivu terapevtovega dobrega počutja na uspešno pomoč.

Lambert in sodelavci Beutler, Machado in Neufeldt (1994) so preučili petnajst empiričnih študij, objavljenih med leti 1968 in 1991, in zaključili, da je terapevtovo dobro počutje in osvobojenost od doživljanja raznih stisk pozitivno povezano s koristmi, ki jih uporabnik pridobi v nekem procesu pomoči.

Lambert (2004: 275) omenja Williamsa in Chamblesa (1990), ki sta dognala, da so klienti, ki so začutili, da imajo njihovi terapevti veliko samozaupanja, uvedli več pozitivnih sprememb v svojem življenju kot klienti, ki tega niso zaznali.

V neki drugi raziskavi so Lambertovi sodelavci Talley, Strupp in Morey (1990) prišli do podobnega sklepa, da terapevtovo dobro počutje in samozaupanje ugodno vpliva na izid pomoči. Kadar terapevt ter klient doživljata visoko raven samospoštovanja in spoštujeta drug drugega, se takšen odnos pokaže tudi v iskrenosti in sproščenosti v njunem dialogu (Lambert, 2004: 240).

Socialni delavec, ki se dobro počuti »v svoji koži«, je po mojem mnenju bolj pripravljen deliti svoje občutke tudi z uporabnikom.

1.2.6 DELITI OBČUTKE SOCIALNEGA DELAVCA

To, da socialni delavec deli z uporabnikom svoje občutke, je zelo dragocena spretnost, ki mu omogoča, da se predstavi uporabnikom kot pristen človek, v svojem bistvu enak vsem drugim. Takšna elementarna sproščenost ne nasprotuje profesionalnosti socialnega delavca, ampak se obe dopolnjujeta in tako tvorita uspešen način socialnega pristopa.

Nekateri strokovnjaki za procese pomoči, ki so si sposodili model iz medicinske paradigme, so v svojih teorijah opisovali socialnega delavca kot objektivnega, nedotakljivega strokovnjaka. Svetovalci so v številnih delovnih skupinah različnih psihosocialnih izobraževanj poročali, da so na svoje direktno, iskreno in jasno izražanje občutkov dobili od svojih učiteljev povratno sporočilo, da se vedejo neprofesionalno, kar so navedli kot pomemben razlog, da svoje občutke težko razkrijejo. Rezultat medicinskega modela v socialnem delu je koncept ozkega profesionalizma, ki sili svetovalca, da togo loči med osebnim in profesionalnim jazom. Paradoks takšnega pristopa je v tem, da profesionalci od uporabnikov zahtevajo, da so odprti, iskreni, »ranljivi« v izražanju svojih občutkov, medtem ko se oni sami v imenu strokovnosti obnašajo na način, ki je temu nasproten.

Pomagajoča oseba učinkovito opravlja svoje delo le, kadar je sposobna združiti sebe in svoje resnične občutke s svojo profesionalno funkcijo. V nasprotnem primeru lahko neizraženi svetovalčevi občutki privrejo na dan indirektno, na način, na katerega uporabniki težko odgovorijo in ki na razvijajoči se odnos vpliva zaviralno. »Profesionalno« izražanje jeze kot npr. obsojanje in očitjanje uporabniku je bolj boleče kot pošten, direkten izraz jeze, s katerim se lahko sogovornika soočata na odkrit način.

Svetovalci se pogosto sprašujejo o primernosti deljenja svojih občutkov z uporabniki.

Prvo vprašanje, ki ga mora socialni delavec razrešiti, se veže na to, kako prepoznati meje, znotraj katerih lahko izraža svoje osebne občutke. Pri tem mora upoštevati, kakšen je namen njegovega dela in kakšna je njegova profesionalna funkcija. Socialni delavec izrazi svoje občutke in izkušnje o npr. svojih osebnih odnosih le takrat, ko so le-ti direktno povezani z uporabnikovimi trenutnimi skrbmi, sicer pa ne diskutira z njim o svojih problemih.

Socialne delavce pogosto skrbi, da bi se neprimerno izrazili in bi to v uporabniku sprožilo neustrezen odziv. Bojijo se biti preveč spontani, ker želijo vnaprej predvideti vse svoje reakcije in njihovo ustreznost.

Socialni delavci so se začeli soočati tudi s pomisleki, da jim njihovi lastni občutki otežujejo, da bi bili bolj iskreni z uporabniki, saj niso prepričani, koliko so se jim v resnici pripravljene razkriti. Obremenjujejo se z bojaznijo, da bodo uporabniki izgubili spoštovanje do njih kot strokovnjakov, če jim bodo razkrivali tudi svoje človeške pomanjkljivosti (Shulman, 1992: 136–138).

O vplivu občutkov na proces pomoči so bile opravljene tudi razne raziskave.

1.2.7 RAZISKAVE O DELJENJU OBČUTKOV

Lambert (2004: 273) je navedel nekatere raziskave, ki so pokazale, da imata strokovnjakova sposobnost samorazkritja in njegova pristnost pomembno vlogo pri razvijanju pomagajočega procesa in pozitivnega odnosa s klientom. Navedeni sposobnosti sta bili prikazani kot poglavitni dejavnik, ki pomaga uporabniku ravnati s svojimi občutki.

Lambertovi sodelavci (v Lambert, 2004: 273) so ugotovili, da je terapevtovo samorazkritje povezano s klientovim uspešnim soočenjem s stisko in depresijo. Pripomore pa tudi k zmanjšanju psihosocialnih ovir, ki jih klient doživlja zaradi občutkov odvisnosti, ki jih lahko ima zaradi svoje vloge prejemnika pomoči. Tudi v kontekstu socialnega dela uporabnik lažje doživlja socialnega delavca kot sebi podobnega in zaupanja vrednega, če le-ta razkrije tudi nekaj o sebi.

Klienti, ki so v neki raziskavi sodelovali z vzvišenimi, distanciranimi terapevti, ki z njimi niso vzpostavljali pozitivnih interakcij, niso uspešno dosegali želenih izidov v procesu pomoči in niso uspeli razviti uspešne komunikacije. Doživljali so veliko mero samokritike. Vzorec komunikacije, ki se je razvil med njimi in terapevti, je razkrival, da se terapevt vede kot dominanten član odnosa, uporabnik pa se temu le stalno podreja (Lambert, 2004: 240).

Pomembnost osebnega izražanja socialnega delavca lahko ponazorimo z izjavo uporabnice, ki je odgovarjala na vprašalnik v raziskavi. Izrazila se je: »Rada imam gospo Tracy. Ni kot socialna delavka, je kot resnična oseba« (Shulman, 1992: 136–138).

Socialni delavci, ki delijo svoje občutke, razumejo tudi to, da ima vsak posamezen uporabnik nek svoj način doživljanja in delovanja, in se tako izognejo stereotipnemu razmišljanju o svojih uporabnikih.

1.2.8 IZOGIBATI SE STEREOTIPIZIRANJU UPORABNIKA

Socialni delavec si lahko ustvari o uporabniku neka mnenja in sodbe, ki vsebujejo simpatijo ali antipatijo, še preden z njim sploh začne sodelovati. Zgolj na podlagi tega, kar je prebral ali slišal o njem, lahko zabrede v past ustvarjanja stereotipne predstave o uporabnikovi podobi (Shulman, 1992: 73–75).

Zato si mora socialni delavec prizadevati dati v oklepaj oziroma izven svojega fokusa vse, kar je poprej slišal o uporabniku, da ne bi predhodne informacije zožile njegove pozornosti in bi tako spregledal, da je sleherni uporabnik enkratna in njemu enakovredna oseba, s katero se je potrebno začeti iskreno pogovarjati brez vnaprejšnjih sodb in plašnic (Hofstede, Pedersen, Hofstede, 2006: 49).

Socialni delavci bi zato morali zaradi svoje morebitne nagnjenosti k stereotipnemu razmišljanju okrepiti svoje zavedanje, da je to, kako je uporabnik sodeloval v odnosu s strokovnjaki, in tudi to, kakšne predstave so si le-ti ustvarili o njem, produkt danega soustvarjenega delovnega odnosa. Dejanja uporabnikov je potrebno videti v povezavi z dejanji ostalih udeležencev taistega odnosa.

Poleg tega bi se morali socialni delavci zavedati, da na svoje uporabnike vplivajo tudi s svojim zgledom, in njihovo stereotipno razmišljanje prav gotovo ni ena izmed njihovih vrlin.

Socialni delavec, ki stereotipno razmišlja in istočasno poskuša pomagati uporabniku, da se osvobodi svojih stereotipov, s svojim zgledom nevede usmerja uporabnika v nasprotno smer. Če sta sogovornika ujeta v stereotipnem razmišljanju, drug v drugem vidita odsev svojih predstav, preteklih izkušenj in pričakovanj, spregledata pa tisto, kar si dejansko sporočata.

Način, kako socialni delavec razmišlja o svojem uporabniku, se kaže tudi v načinu, kako o njem poroča svojim sodelavcem oziroma zapisuje v svoja poročila.

Shulman predlaga, naj socialni delavci prenehajo poročati o uporabniku kot o posamezniku z določenimi značilnostmi in raje dajo poudarek na dialog oziroma sodelovanje med njimi in uporabniki in tako upoštevajo paradigmo interakcije. Pomembno je, da socialni delavci vidijo uporabnika kot večplastnega človeka, saj je, kot pravim sama, njegovo razmišljanje, čutenje in delovanje prav tako multidimenzionalno kot pri ostalih ljudeh.

O uporabniku bi morali socialni delavci poročati oziroma zapisovati kot o spoštovanja vredni osebi, enakovredni njim, polni sposobnosti, zmožnosti in virov moči, in v zapisu predstaviti tudi njegov pogled na dogajanje v delovnem odnosu. Žal se mnogi strokovnjaki osredotočajo predvsem na to, česar uporabnik ne zmore, na njegove šibke točke in probleme, ki jih je predstavil (O'Rourke, 2010: 8, 44–45, 53).

Informacije, ki jih socialni delavec predhodno pridobi, pa lahko s pridom uporabi tudi pri razvijanju empatije in sočutja do uporabnika, kar olajša vzpostavljanje pristnega stika že na prvem srečanju. Poznavanje preteklosti uporabnika so nekateri strokovnjaki v raziskavi Liz O'Rourke (2010) ocenili kot dragocen pripomoček pri boljšem razumevanju uporabnika v njegovih sedanjih okoliščinah, njegovega sedanjega počutja, vse z namenom, da bi razkrili zanj pomembne probleme in ga pri tem spodbujali pri razvijanju njegovih lastnih možnosti in sposobnosti pri njihovem razreševanju (O'Rourke, 2010: 55).

Socialni delavci se morajo naučiti gledati na raznolikost ljudi, katerim ponujajo pomoč, kot na nekaj dragocenega, kar dela ta svet tako pester, barvit ter zanimiv. Kadar se socialni delavec v polni meri zaveda njihove osebnostne, življenjske in kulturne raznolikosti ter občutljivo ravna z njo, lahko pričakuje tudi pozitiven učinek takšnega delovnega odnosa (Shulman, 1992: 73–75).

Z zavedanjem raznolikosti ljudi socialni delavci v delovnem odnosu upoštevajo in raziskujejo tudi vse, kar uporabniki so, in vse, kar prispevajo k razvijanju procesa pomoči.

1.3 DEJAVNIKI UPORABNIKA

Vsak uporabnik svobodno in ustvarjalno kreira svoje življenje, v skladu s svojimi željami in zmožnostmi. Pri tem ga ženejo tako lastni notranji nagibi kot tudi zunanje okoliščine, ki se povezujejo v krogu vzrokov in posledic in oblikujejo njegovo življenje. Socialni delavec je le tisti, ki je povabljen, da pomaga odkrivati še neizražene in osvojene dele te uporabnikove življenjske poti v določenem časovnem obdobju. Socialni delavec naj verjame, da se je vsak človek sposoben povezati s svojo prirojeno notranjo modrosjo in presoditi, kaj je v danih okoliščinah zanj najbolj smiselno. (Ferrucci, 2006: 187)

Da pa bi raziskali, kaj si določen uporabnik želi ali potrebuje, moramo raziskati njegova pričakovanja.

1.3.1 UPORABNIKOVA PRIČAKOVANJA

Človek lahko konstruktivno spreminja svoje življenje šele takrat, ko goji razumna pričakovanja do sebe in drugega. Razmisli naj, kakšne so dane realne zmožnosti, saj se bo tako izognil razočaranju, ki ga prinesejo previsoka pričakovanja. Tudi prenizka pričakovanja niso zaželeni, saj bodo zadušila njegovo ustvarjalnost in veselje pri soočanju z življenjskimi izzivi, pri čemer ne bo izživel svojih potencialov. (Dalai Lama XIV, Cutler, 1999: 206).

V psihoterapiji so kar veliko raziskovali o vplivu uporabnikovih pričakovanj na izid pomoči.

Lambert (2004: 205) navaja nekatere sodelavce, ki so prišli do spoznanja, da je učinek terapije boljši pri klientih, ki pričakujejo, da bo terapija nanje pozitivno delovala. Tudi druge raziskave so pokazale, da je visoko pričakovanje uporabnikov o učinkoviti pomoči v delovnem odnosu povezano z dejanskim pozitivnim izidom pomoči (Čačinovič Vogrinčič, 2008 a: 30).

Uporabnik in socialni delavec naj reflektirata svoje osebne predpostavke in pričakovanja, ki jih gojita do sebe, sogovornika in procesa pomoči. Pri tem jasno opredelita tudi, kako si predstavljata naravo srečanj, katere so želene spremembe in kakšne so možnosti za njihovo uresničenje.

V delovnem odnosu se tako soočamo z raznimi neustreznimi prepričanji uporabnikov, ki lahko zavirajo reševanje problema.

Uporabniki pogosto verjamejo v vsevednost in nezmotljivost socialnega delavca, ki naj bi poznal vse rešitve njihovih problemov, pri čemer upajo, da jim bo dal točno in jasno navodilo, kako se lotiti reševanja le-teh, (Honey, 1987: 35), ali pa, še bolje, pričakujejo, da bo rešitve zanje poiskal kar sam. (Šugman Bohinc, 2007: 50–51). Nič manj zagatna ni tudi situacija, kadar čutijo, da jim nihče ne more pomagati, ali se zavedajo, da so se znašli v »primežu« socialnega dela proti svoji volji (Šugman Bohinc, 2007: 50–51).

Uporabniki pogosto verjamejo tudi, da so za njihov problem krivi drugi, zoper katere se stalno pritožujejo. Pri tem morda upajo, da bodo pritegnili pozornost, naklonjenost in potrditev socialnega delavca ali pa se tako želijo otresti bremena in se izogniti koreniti spremembi. Socialni delavec mora pri tem paziti, da ga problemi uporabnika ne posrkajo vase. Kljub njihovi težavnosti se mora še naprej dobro počutiti »v svoji koži« in ne dovoliti, da se zaplete v »igro« (samo)obtoževanja in (samo)pomilovanja, ki jo morda igra uporabnik (Honey, 1987: 40).

Socialni delavci doživljajo uporabnikovo pasivnost in pripisovanje odgovornosti dejavnikom zunaj sebe kot pogosti oviri v delovnem odnosu (Šugman Bohinc, 2007: 50–51).

Socialni delavci morajo sprejeti odgovornost, da upoštevajo prepričanja uporabnikov in jih soočajo z dejanskim okvirom procesa pomoči in vlogo, ki naj bi jo akterji »igrali« v njem.

Socialni delavec je odgovoren, da vzpostavi dovolj odprt prostor za razgovor, v katerem bo uporabnik lahko ozavestil svoje predpostavke in morda spregovoril o njih, tudi o tem, kako se je znašel v procesu pomoči in kaj pričakuje od sodelovanja s strokovnjakom (Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 30).

Da bi osvetlil namen in način pomoči v socialnem delu, naj socialni delavec natančno predstavi svoj način dela, s poudarkom na tem, da akterji procesa sodelujejo pri uresničevanju rešitev in si delijo odgovornost na poti k cilju (Šugman Bohinc, 2007: 50–51).

Socialni delavec vzbuja uporabniku upanje le v tisto, kar se v nekem procesu pomoči tudi dejansko lahko uresniči, in sooči uporabnika s tem, katera njegova pričakovanja bodo v procesu pomoči lahko uresničena in katera ne. Le tako lahko uporabnik razvije v delovnem odnosu tako pomembno zaupanje.

Uporabniki pogosto poiščejo pomoč pri socialnemu delavcu, ko se znajdejo v stanju brezupa, ko ne vidijo več možnosti za rešitev svojega položaja (Jeršek, 2000: 124–126). Prav zato imata zelo velik pomen upanje in zaupanje, ki ga doživijo uporabniki v povezavi s prejeto pomočjo, saj blagodejno vplivata na njihovo veselje do sodelovanja v delovnem odnosu. Tako je naloga socialnega delavca tudi ta, da neprestano vliva uporabniku upanje in zaupanje v učinkovitost ponujene pomoči. Pri tem je pomembno, da predstavi svoj način dela v čim več pozitivnih vidikih, tudi s pomočjo podobnih izkušenj in rešitev drugih uporabnikov, ki so že uspešno rešili svoje probleme. Uporabniku vzbudi upanje tudi na način, da med procesom dela stalno opozarja na njegove tudi majhne premike na bolje oz. v smeri zelenega razpleta. Pri tem je pomembno, da socialni delavec dejansko verjame vase in v učinkovitost njegove pomoči (Yalom, 1995: 4–5).

Uporabniki, ki doživljajo upanje in zaupanje v povezavi s prejeto pomočjo, so ponavadi pripravljeni tudi prispevati svoj delež k procesu pomoči.

1.3.2 UPORABNIKOVA PRIPRAVLJENOST ZA SODELOVANJE

V psihoterapiji so bile opravljene razne študije o tem, kaj vpliva na način uporabnikovega sodelovanja.

Način uporabnikovega sodelovanja v procesu pomoči je po ugotovitvah Eamesa in Rotha (v Lambert, 2004: 209) odvisen tudi od kvalitete zavezništva, vzpostavljenega že v zgodnjih fazah procesa pomoči, saj je od tega odvisno, ali se bo uporabnik počutil varnega pri vzpostavljanju stika s svetovalcem ali se bo izogibal stika z njim. Ta uporabnikov občutek varnosti je pomembno povezan z izidom svetovalnega procesa.

Uporabniki, ki sprva kažejo nepripravljenost za samorazkrivanje in sodelovanje s pomagajočim, lahko glede na ugotovitve avtorjev Malinckrodt, Gantt in Coble (1995) in Eams in Roth (2000) med procesom pomoči dosežejo pozitivne spremembe pri vzpostavljanju zaveznitva z njim, če le-ta dovolj dolgo vztraja v delovnem procesu z uporabniki (Lambert, 2004: 209).

Po mojem mnenju tako potrebujejo socialni delavci v projektu pomoči uporabniku dobršno mero potrpežljivosti, vztrajnosti in ne smejo obupati že na začetku sodelovanja z uporabnikom, četudi sprva ni videti napredka in se različne težave le kopičijo. Tekom procesa pomoči uporabnik namreč vse bolj razvija svojo kompetentnost in pripravljenost za doseganje želenih sprememb.

1.3.3 SOCIALNA KOMPETENTNOST IN UPORABNIKOVA PRIPRAVLJENOST NA SPREMEMBE

Pojem »socialna kompetentnost« se strokovno opredeljuje na različne načine.

Uporabnik, ki je socialno kompetenten, se uspešno odziva na spremembe, se prilagaja spreminjanju okoliščin in je pri reševanju svojega problema skrben. Njegove vrline so tudi empatija, smisel za humor in dobro razvite komunikacijske veščine.

Delovni odnos bi moral biti prostor, kjer bi imel uporabnik priložnost razvijati vse te pozitivne lastnosti in jih tudi vse bolj uporabljati tako v procesu pomoči kot v svojem vsakdanjem življenju.

Pri soočenju s problemom je potrebna tudi uporabnikova volja do soustvarjanja svojih življenjskih sprememb, ki je z okoliščinami skladno lahko močna ali šibka, ko se uporabnik prepušča brezvoljnosti ali obupu. Tisti s čvrsto voljo si aktivno in pogumno prizadeva za uresničenje svojih ciljev. (Jeršek, 2008: 128–129).

Socialni delavec išče načine, kako bi lahko uporabniku čimbolj vzbudil voljo do uresničevanja zelenega izida in s tem namenom raziskuje, kaj je tisto, kar bi uporabnika motiviralo k spremembi.

Svetovalec lahko z različnimi vprašanji, postavljenimi uporabniku, raziskuje njegov odnos do uresničevanja vedenjskih, čustvenih in drugih sprememb. Povpraša ga npr. o tem, koliko in na kakšen način si je že prizadeval za uresničenje želene spremembe in v kolikšni meri je motiviran k aktivnemu sodelovanju pri vzpostavljanju pogojev za uresničenje končnega izida.

Motivacija, ki jo uporabnik razvije v delovnem odnosu, ni nespremenljiva, temveč je odraz medsebojnih vplivov med uporabnikom, ostalimi udeleženci procesa pomoči ter njegovim socialnim okoljem (Šugman Bohinc, 2011: 58–59).

Da lahko uporabnik razvije motivacijo za sledeče spremembe, mora najprej zaupati v smiselnost prizadevanja za le-te, kar utrjuje uspešno sodelovanje med sogovornikoma. Socialni delavec prispeva k temu, da uporabnik vse bolj doživlja, da je njegov trud za rešitev problema in sodelovanje v procesu pomoči smislen (Šugman Bohinc, 2011: 56).

Socialni delavec v delovnem odnosu skupaj z uporabnikom išče možnosti, na kakšen način bi se le-ta lahko vključil v proces učenja za uspešno sodelovanje. V procesu pomoči potrebuje socialni delavec dobršno mero potrpežljivosti, pri čemer je do uporabnika ves čas spoštljiv in odgovoren zaveznik (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 37–38).

Tudi Dalai Lama (1999: 126) naglaša, da je pri uvajanju sprememb v svoje življenje pomembno učenje kot pot do odločenosti, da bomo v določen cilj vložili potreben trud in energijo. Pri tem socialni delavec pomaga uporabniku dobro zastaviti cilje oziroma zelene izide, da so za uporabnika čimbolj privlačni in katerih uresničenje je zanj izziv (Knapp, 2010: 221). Uspešno delovanje v delovnem odnosu prispeva tudi k uporabnikovem lažjem soočanju s svojimi razočaranji, saj mu doživljanje lastnega uspeha krepi motivacijo za spremembo in samozavest (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 39–45).

Vse te pozitivne spodbude in premiki na bolje, ki jih doživlja uporabnik v procesu pomoči, lahko prispevajo k temu, da uporabnik v delovnem odnosu doživi korektivno čustveno izkušnjo.

1.3.4 KOREKTIVNA ČUSTVENA IZKUŠNJA UPORABNIKA

V odnosu s socialnim delavcem lahko uporabnik doživi številne pozitivne izkušnje, ki lahko celijo rane, katere je uporabnik v preteklosti dobil zaradi raznih negativnih izkušenj, kot so nasilje, ponižanje, nespoštovanje in zloraba zaupanja. Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom tako postane izvir drugačnih doživetij, ki obogatijo uporabnika za izkušnje zaupanja, neizkoriščevalskega sodelovanja in postavitve primernih mej (Feltham, Horton, 2000: 149–150).

Pri osvobajanju od bolečine, ki izvira iz preteklih negativnih izkušenj, deluje blagodejno, da uporabnik v delovnem odnosu doživi katarzo, ki jo opredelimo kot intenzivno čustveno doživetje. Uporabnik ob intenzivnem izražanju čustev dobi od socialnega delavca drugačen, bolj okrepljujoč odziv, kot ga je dobil davno nazaj od zanj pomembnih drugih, kar mu omogoči preokviriti določena pretekla doživetja in ob potrebni refleksiji tudi učiti se bolj svobodnega čustvenega in odnosnega delovanja (Yalom, 1995: 24–27).

Ko uporabnik doživlja te intenzivne občutke v delovnem odnosu in se osvobaja svoje preteklosti, se vse bolj povečuje tudi njegova »moč jaza«.

1.3.5 UPORABNIKOVA »MOČ JAZA« IN NJEGOVO PSIHOLOŠKO DELOVANJE

Na področju psihoterapije so raziskovali vpliv »moči jaza« in psihološkega delovanja uporabnika na proces pomoči.

Pojem »moč jaza« Lambertov sodelavec Graham (v Lambert, 2004: 207) definira kot sposobnost posameznika, da obdrži svojo lastno identiteto kljub fizični bolečini, nemiru, stiski in konfliktu med nasprotujočimi si notranjimi silami ali zahtevami zunanjega okolja. Tisti, ki so jim v skladu s temi definicijami določili visoko moč jaza, se lažje prilagodijo na spremembe in stalna soočanja s stresnimi dejavniki v svojih življenjskih situacijah.

V Menningerskem psihoterapevtskem projektu je Kernberg s sodelavci (1972) ugotovil pomembno povezavo med »močjo jaza« in izidom pomoči v psihoanalitično orientirani psihoterapiji. Z doslej izvedenimi raziskavami pa še ni povsem jasno, ali »moč jaza« vpliva

na določene vidike procesa pomoči (npr. na oblikovanje zavezništva, vpogleda v uporabnikov notranji dialog) in ali ima direkten vpliv na izid pomoči (po Lambert, 2004: 206–207).

Pojem »moč jaza« je soroden pojmu »psihološko funkcioniranje«, ki se po Mc Callumu in Piperju (1996) nanaša na človekovo sposobnost razumeti ljudi in njihove probleme s psihološkega vidika. Iz psihodinamične perspektive pa ta pojem pomeni sposobnost posameznika, da opredeli sestavine svojega notranjega konflikta. Nekateri strokovnjaki so ugotovili, da so tisti uporabniki, ki imajo boljši vpogled v svoje notranje doživljanje in ki so se bolj pripravljeni osebno razkrivati, v procesu pomoči lažje dosegali želene izide (Bear, Hamilton in Beutler, po Lambert, 2004: 207).

Sama bi to vedenje o moči jaza in psihološkem funkcioniranju uporabnika raje uporabila v povezavi s prepoznavanjem uporabnikovih notranjih moči in njegovih potencialov za spremembe in nikakor ne z namenom »predalčkanja« uporabnika v določene kategorije ljudi z rigidnimi lastnostmi. Zelo je namreč pomembno, kakšen odnos imamo do uporabnikov.

Tako kot so pomembni dejavniki socialnega delavca in uporabnika, so pomembni tudi dejavniki odnosa oziroma vsega tega, kar se med njima dogaja v procesu pomoči.

1.4 ODNOSNI DEJAVNIKI

V procesu pomoči vzpostavljen odnos je temelj soustvarjanja v njem, iz njega črpamo voljo in veselje za uresničevanje zelenih sprememb.

Pomembno je, na kakšen način socialni delavec skupaj z uporabnikom udejanja delovni odnos in uporablja dejavnike, ki prispevajo k uspešni interakciji med akterji. Tako na svoj način ustvari okoliščine za razvoj potrebne varnosti in stabilnosti v procesu pomoči. Še posebej za ljudi, ki se nahajajo v nestabilnem obdobju, ko jih življenjske okoliščine spodbudijo k spreminjanju dosedanjega načina življenja, je pomembno, da dobijo v čustveno varnem odnosu izkušnjo soustvarjanja zelenih izidov. (Šugman Bohinc, 2011: 49–51).

1.4.1 KONCEPT DELOVNEGA ODNOSA

»Odnos med socialno delavko in uporabnico definiramo kot delovni odnos, ki je opora socialni delavki, da vzpostavi, osebno vodi in vzdržuje pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov« (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 19–31).

Uporabniki obrazložijo osebno razumevanje težave, socialni delavec pa problem reflektira še s svojega, osebnega in strokovnega zornega kota, da se lahko začne razvijati uspešno raziskovanje želenih in seveda potrebnih rešitev. (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 19–31).

Posameznik doživlja problem ob občutenju notranjega ali zunanega neskladja, ki ga ovira pri zadovoljnem življenju, ne prepozna ali ne zna uporabiti pa virov in sredstev, potrebnih za spremembo. Socialni delavec mu pomaga premagati ovire na poti neželenega začetnega stanja v zaželeno kočno stanje (Jaušovec, 1991: 33).

Dalai Lama zagovarja stališče, da se iz skrbi glede določene na videz zapletene situacije razvije bojazen, če oseba o tem nevrotično razmišlja in se prepusti domišljiji, ki ji doda negativno refleksijo (Dalai Lama, 2000: 99).

Odnos Dalai Lame do reševanja problemov se zdi razumen in optimističen. »Če obstaja rešitev ali izhod iz težav, je pametneje poiskati rešitev, kot se vdajati skrbem. V nasprotnem primeru je prav tako nesmiselno skrbeti in je najbolje čim prej sprejeti dano situacijo« (Dalai Lama, 2009: 236).

Na poti do začrtanega cilja je po besedah Dalai Lame potrebno biti v stiku s trenutnim dogajanjem in poskušati razumeti svoj trenutni položaj - človek naj prepozna ovire na poti, vztraja pri napredovanju v želeni smeri in naj bo pripravljen vložiti določen napor in čas za želeno spremembo (Dalai Lama, 1999: 206).

V raziskavah, pomembnih za socialno delo, so ugotovili, da ne prinaša dobrega izida samo to (če sploh), da socialni delavec korektno uporablja določene modele in tehnike po vnaprej predvidenih postopkih, temveč predvsem to, da uporabnik doživi v delovnem odnosu kvalitetno izkušnjo sodelovanja (Parton, O'Byrne, v Mešl, 2008: 124). Uporabniki so izrazili ključne teme, ki vodijo v uspeh: »Sprejmi me, razumi me in govori z mano« (v Mešl, 2008: 124,125).

Socialni delavec mora spoštovati in upoštevati načelo vsestranske koristi, v skladu s katerim poskrbi, da pridobijo vsi akterji v procesu pomoči neko uresničljivo korist, pa četudi niso povsem uresničili svojih pričakovanj. (Čačinovič Vogrinčič, 2008c: 50),

Socialni delavec si prizadeva, da bi v delovnem odnosu vsak uporabnik doživel tako izkušnjo samostojnosti, uspešnosti pri uresničevanju svojih ciljev kot tudi sprejetosti, vključenosti ter povezanosti s sodelujočimi (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 45, 68–69). Spoštovati mora njegovo potrebo po sprejetosti, raziskovati njegovo povezanost z drugimi ter mu pomagati postati odgovoren in cenjen član zanj pomembne skupine (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 27).

Relevantne teme raziskovanja življenjskega sveta uporabnika so na tem mestu naslednje: »Kako človek ohranja sožitje z drugimi člani skupine oziroma skupnosti in kako dojema svojo identiteto oziroma vlogo znotraj nje?« »Ali je v harmoničnem odnosu z drugimi člani skupnosti?« (Hofstede, Pedersen, Hofstede, 2006: 49, 106).

»Je sprejet, je spoštovan, ima v skupnosti vire moči?« »Kaj pripomore k dobrobiti skupnosti in kaj sam dobi od nje?« (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 27)

V delovnem odnosu vsi udeleženi prispevajo svoj delež, da se lahko soustvari uspešen razgovor, ki je temelj njihovega sodelovanja in pripomore k uresničenju uporabnikove želene spremembe.

1.4.2 VODENJE RAZGOVORA

Za razgovor sta potrebna vsaj dva človeka, tako da eden predstavlja in interpretira svoje doživetje, drugi pa posluša njegovo sporočilo in si ga obrazloži skladno z lastnim pomenskim okvirjem (Šugman Bohinc, 1998: 422).

Sodelujoča v delovnem odnosu z aktivno interakcijo oblikujeta raziskovalne pogovore, v katerih raziskujeta uporabnikove obstoječe in potencialno ugodne vire in zmožnosti, ki bodo olajšali pot do rešitve. Tako v pretekli in sedanji situaciji uporabnika iščeta vire za ustvarjanje boljših možnosti v sedanjosti in prihodnosti (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 19–53).

Socialni delavec za ta namen vzpostavi in vzdržuje odprt prostor za razgovor, da se lahko razvije pogovor, v katerem se sogovornika vedno znova ne le poslušata, ampak tudi slišita, se razumeta in se odzivata drug na drugega. Da bi se socialni delavec čimbolj približal uporabnikovi resnici, pogosto povzame svoje razumevanje sogovornikove pripovedi, da lahko skupaj reflektirata, ali in kako sta se razumela, in tako soustvarjata uspešno zgodbo pomoči in kontekst za učinkovito razvijanje razgovora.

V delovnem odnosu ponavadi sogovornika komunicirata na način konverzacije. Za Paska sta osebi v konverzaciji takrat, kadar z intenzivnim pogovorom izmenjujeta svoje osebne poglede in koncepte, ki jih z razgovorom obogatita za pomembno novost. Razvijeta pa tudi enega ali več skupnih konceptov in miselnih izhodišč in pri tem ohranita medsebojne razlike pri svojem načinu interpretiranja in delovanja. Cilj tovrstnega pogovora je razvijanje poglobljenega medsebojnega razumevanja (Šugman Bohinc, 1998: 421). Sogovornika tako raziskujeta, v čem sta si njuni predstavi o določeni situaciji podobni in v čem se razlikujeta (Vries, 2002: 76).

Po Pasku mora konverzacija voditi k sporazumu oziroma dogovoru, pri čemer se lahko sogovorniki strinjajo o neki interpretaciji koncepta, lahko pa se sporazumejo tudi o nestrinjanju, pri tem pa ohranijo tudi vsak svoj pogled. Rezultat konverzacije je lahko tudi neka nova interpretacija, ki jo akterji ustvarijo pri svoji aktivni izmenjavi svojih pogledov in tako postane nov način razumevanja sogovornikov.

Socialni delavec in uporabnik se tako o »resnici« dogovorita. Pomen nekega koncepta izčiščujeta in raziskujeta, vse dokler ne sprejemata razumevanje drugega o svoji lastni interpretaciji, razumeta resnico drug drugega ter drug drugemu dopustita svobodo pri razumevanju svoje resnice (Šugman Bohinc, 1998: 418–421).

Socialni delavec mora ozvestiti tudi pomen, ki ga ima pri razvijanju uspešnega razgovora ustrezna raba jezika.

1.4.3 JEZIK

V postmoderni se vse bolj zavedamo pomena v procesu pomoči uporabljenega jezika, zato skrbno in preudarno izbiramo besede, s katerimi se obračamo na uporabnike. (Andersen, v Mešl, 2008: 124) Čačinovič Vogrinčičeva (2008b: 32) omeni nekatere avtorje, ki spodbujajo socialne delavce za izbiro in uporabo pozitivnih besed, ki dajejo uporabniku občutek, da je vključen, sprejet in kompetenten udeleženec razgovora ter mu vlivajo moč in upanje.

Minuchin (v Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 32) pravi: »Besede kot timsko delo, soustvarjanje, skupnost, soseska, ekologija, družina in dodajanje moči so začele nadomeščati stare besede, kot so motnja, deficit, problem«

Pojmi, kot so »klient«, »stranka«, »uporabnik«, dobijo dopolnitev v besedah »udeleženi v problemu in rešitvi«, »sogovornik«. Govor o »diagnozi«, »tretmaju«, »oceni« nadomestijo ali dopolnijo besede, kot npr.: »pogovor«, »dialog«, »sporazum«, »sodelovanje« (Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 44, 2009: 8).

Socialna delavka se izraža na način, da uporablja besede, ki so uporabniku blizu in povzema njegove metafore, z namenom, da bi se mu tudi že z besednim izražanjem približala pri njegovem razumevanju svojega problema (Šugman Bohinc, 2003: 380).

Pomemben je tudi način, s katerim izgovorimo te besede, kar vključuje ton, iskrenost, sozvočje med mišljenjem, čutenjem in besedami, našo vero v to, kar izrečemo (Mešl, 2008: 124).

Z načinom, kako socialni delavec uporablja jezik socialnega dela, vpliva na počutje uporabnika pri sodelovanju v projektu pomoči. Ko socialni delavec uporablja vključujoč jezik socialnega dela, se lahko zave tudi pomena svoje iskrenosti in tega, da izrazi tisto, kar še ni bilo ubesedeno v nekem konkretnem kontekstu pomoči, a je izrazito pomembno za razvoj uspešne interakcije.

1.4.4 KONSTRUKTIVNO SPOROČANJE IN DAJANJE POVRATNIH INFORMACIJ

Socialni delavec mora, ne glede na različne dejavnike, ki morda ovirajo njegovo zbranost, motivacijo, zadovoljstvo pri nudenju pomoči določenemu uporabniku, ohranjati tako naravnost in vedenje v delovnem odnosu, ki vodi k razvijanju pozitivne interakcije in jo ohranja na visoki ravni. Socialni delavec se je pripravljen soočati tudi z različnimi nesoglasji in zastoji pri napredovanju proti k rešitvi, in kljub raznim preprekam na poti proti cilju, ostajati pozitivno naravnani. Zastoj in nesoglasje mora uporabiti na konstruktiven način, in tako z namenom večanja razvidnosti v delovnem odnosu, skupaj z uporabnikom odkrivati določene neusklajenosti in razkrivati prej zamolčana stališča. Socialni delavec si mora prizadevati, da ostane ves čas dobrohoten in spoštljiv, in kot tak tudi zgled za uporabnika (Iršič, 2004: 146, 147).

Svetovalci se lahko zaradi uporabnikovega načina izražanja oziroma vedenja počuti ogroženi, kar lahko ovira njuno sodelovanje. Pogosto čuti strah, da bi mu uporabnik zameril ali se zaprl vase, če bi mu priznal svoje občutke, zaradi česar se odpove iskreni reakciji. Pošteno je, da svojo dilemo svetovalci deli z uporabnikom na način, da opiše svoj občutek nelagodja kot osebni problem in hrati uporabnika brezpogojno sprejema in sočustvuje z njim. S podajanjem tovrstne povratne informacije svetovalci razkrije uporabniku del sebe, na kar uporabnik pogosto iz želje po sodelovanju reagira tako, da se tudi sam odpre socialnemu delavcu (Vries, 2002: 80, 81).

Menim, da v socialnem delu ni pomembna samo vsebina pogovora, ampak tudi vse tisto, kar se pri samem pogovoru dogaja v odnosu med sogovornikoma. Pogovor mora voditi k temu, da sogovornika vse bolj razumeta drug drugega, kar ju spodbuja k vse bolj poglobljeni in jasni opredelitvi uporabnikovega problema in rešitev.

V ta namen socialni delavec v sam proces pomoči vključi metakomunikacijo ali komunikacijo o komunikaciji, ko se s svojimi uporabniki pogovarja o tem, kako so razumeli neko vsebino pogovora. Metakomunikacija je bistvenega pomena tudi pri razreševanju konfliktov, ki se pojavijo v delovnem odnosu oziroma pri odpravljanju ovir, ki preprečujejo uspešno sodelovanje.

Tako sogovornika razvijata vse bolj iskreno komunikacijo in sta vse bolj v stiku s tem, kar se med razgovorom dogaja, kaj pomenijo izrečene besede in tudi tiste neizrečene, kar prispeva k večanju razvidnosti v medsebojni interakciji. Akterja raziskujeta vse tisto, s čimer se je mogoče soočiti, se spoprijeti, prevzeti odgovornost. Tako lahko začneta bolj poglobljeno reševati že odkrite konflikte in odkrivati tudi še tiste neizražene, ki so kljub svoji neizraženosti ovirali razvijanje konstruktivne interakcije (Iršič, 2004: 145–146). Tako se sogovornika tudi vse bolj zavedata bistvenih vprašanj, ki jih je potrebno razrešiti, da začnejo sodelujoči vse bolj ustvarjalno iskati rešitve za nek problem.

Socialni delavec uporabniku zaupa o sebi oziroma o svojem doživljanju uporabnikovega vedenja v obliki »jaz« trditev, ki so neposredne, odkrite in usmerjene v sedanost. Pri tem se osredotoča zgolj na konkretno vedenje in se izraža na pozitiven in sprejemajoč način (Iršič, 2004:168–169). Uporabnika povpraša tudi o tem, ali mu povedano kaj pomeni in ali se mu zdi smiselno to upoštevati pri nadaljnjem sodelovanju. Izogibati se mora težnje, da bi pričakoval od uporabnika, da izpolni njegove želje, ne da bi mu jih izrazil (Iršič, 2004: 146, 147). Socialni delavec zato uporabniku pove svoja pričakovanja, ki jih goji do njega in mu predlaga aletrnativno vedenje, s katerim lahko nadomesti vedenje, ki socialnemu delavcu povzroča nelagodje (Vries, 1995: 78–81).

Ko socialni delavec sooča uporabnika s tem, kar se v delovnem odnosu dogaja, tudi izza trenutne teme pogovora, povabi uporabnika v vse bolj poglobljeno sodelovanje v sedanjem trenutku.

1.4.5 NA TEM MESTU IN V TEM TRENUTKU, PRETEKLOST IN PRIHODNOST

Socialna delavka skupaj z uporabnikom razvija razgovor na način, da se skupaj z njim vedno znova osredotoča na njuno interakcijo v sedanjosti, pri čemer spoštuje in poudarja njegovo kompetentnost za uspešno sodelovanje (Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 44; 2008b: 30).

Strokovnjak se osredotoča na občutke, ki jih uporabnik doživlja v trenutni situaciji, pri čemer je v središču njegove pozornosti že samo srečanje z uporabnikom in interakcija, ki se pri tem dogaja, oziroma proces pomoči, ki ga strokovnjak in uporabnik soustvarjata znotraj te interakcije. Poleg tega pomaga uporabniku, da tudi sam prepozna pomembnost svojih občutkov in interakcije s strokovnjakom v danem trenutku in se na to tudi osredotoči (Yalom, 1995: 129,130).

Strokovnjak mora najprej sam razmišljati na način, da daje pozornost svoji interakciji z uporabniki, ki se dogaja v procesu pomoči tukaj in zdaj, pri čemer je pogosto ta interakcija oziroma odnos središče skupnega sodelovanja. Tako se tudi uporabniki lažje naravnajo na trenutno interakcijo s strokovnjakom.

Strokovnjak mora biti sposoben z vsemi problemi in zgodovinskim materialom uporabnika ravnati na način, da jih koristno uporabi v sedanjosti pri interakciji z uporabnikom. K temu mu lahko pomaga vprašanje: »Kako bi vse to, kar sem zvedel od uporabnika, privedel v življenje v sedanjem trenutku?«

Socialni delavec si prizadeva preusmeriti pozornost uporabnika od zunanjih okoliščin na njegovo notranje doživljanje, od abstraktnega govorjenja o problemu in željah h konkretiziranju tistega, kar uporabnika teži ali si želi in od splošnega pogovora o nekih problemih k osebni pogovoru o tistem, kar se uporabnika osebno tiče (Yalom: 143,144).

Strokovnjaki govorijo tudi o pomenu trenutka srečanja oziroma »kairosa.« »Kairos« je v delovnem odnosu lahko »navdih, »aha doživetje«, »uzrtje«, ko socialnemu delavcu ali uporabniku nekaj postane jasno in se jima tako odprejo novi pogledi. Pri doživljanju »kairosa« postane naše doživljanje sedanjega trenutka bolj intenzivno in izrazito, pri čemer se krepi naše zavedanje. Pri tovrstnem doživljanju imata socialna delavka in uporabnik priložnost, da se v njunem odnosu razvije nekaj novega. (Internet 2, 5.2.2012).

V socialnem delu se socialna delavka le v določeni meri ukvarja tudi z uporabnikovo preteklostjo. Pretirano razglabljanje o vzrokih nekega problema in o slabih izkušnjah iz preteklosti uporabniku otežuje, da bi se izrazil pri ustvarjanju dobrih možnosti v sedanjosti (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 30–39).

Uporabnik lahko, medtem ko s socialnim delavcem rešujeta aktualne probleme na način, da ohranjata pozornost na sedanjosti, dobi tudi spontane uvide v preteklost in vzroke svojega problema in lahko tako spremeni nek že davno nastali vzorec, saj s svojim spremenjenim zavedanjem vidi bolj celovito sliko svojega življenjskega položaja. Preteklosti ne more spremeniti, lahko se pa sprijazni z njo, jo zazre v novi luči in jo dojame kot dragocen vir izkušenj in moči, in ne kot krivca za vse njegove probleme v sedanjosti (Honey, 1987: 63).

Socialni delavec in uporabnik med njunim sodelovanjem posvečata pozornost tudi uporabnikovi prihodnosti, ki si jo z optimizmom zamišljata, vizualizirata, načrtujeta in jo kreirata, z osredotočenostjo na uspehe pri uresničevanju uporabnikovih ciljev. Pri tem se mora uporabnik čutiti avtonomnega, vrednega in kompetentnega, da kreira in spreminja svojo prihodnost (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 41–42; Honey, 1987: 63).

Ko se sogovornika vse bolj soočata s tem, kaj se resnično dogaja v njuni interakciji tako na miselnem, čustvenem kot besednem nivoju, vzpostavljata potrebne okoliščine, da lahko začneta raziskovati, ozaveščati in spreminjati uporabnikove vzorce.

1.4.6 RAZISKOVANJE, OZAVEŠČANJE, RAHLJANJE USTALJENIH VZORCEV UPORABNIKA IN OBLIKOVANJE ZASNOV NOVIH VZORCEV

Socialni delavec raziskuje življenjsko zgodbo uporabnika in išče načine kako soustvarjati bolj zadovoljivo »pripoved« o uporabnikovem življenju, ki bo uporabnika razveseljevala vedno znova. (Šugman Bohinc, 2003: 378–379).

Socialni delavec mora za vsakega uporabnika posebej raziskati, katere so tiste zanj potrebne okoliščine, ki jih potrebuje, da lahko začne spontano opuščati manj zadovoljive vzorce in razvijati uspešnejše načine delovanja. Vsak uporabnik potrebuje neke posebne razmere, ki ga spodbudijo k temu, da začne razvijati nov vzorec čustvovanja ali vedenja in vse pogosteje

delovati v skladu z njim, vse dokler ne postane ta nov vzorec del njegovega vsakdanjika. Socialni delavec mora tako vzpostaviti tak spodbuden kontekst in potrebne pogoje, da bo sogovornik spontano spremenil nekaj pri sebi in bo tako tvegala z uvajanjem novih, še neznanih vzorcev.

Z namenom vzpostavljanja potrebne stabilnosti v delovnem odnosu naj socialni delavec razvije z uporabnikom tak odnos, v katerem se le-ta počuti varno in sprejeto in tako lahko poglobi svoje zaupanje v socialnega delavca in njegovo kompetentnost. Socialni delavec naj pri interakciji s svojim uporabnikom krepi tako njegov občutek lastne vrednosti in zaupanja v lastne kompetence, kot tudi zaupanje v socialnega delavca in njegovo kompetentnost. Tako uporabnik kot socialni delavec naj razvijeta pričakovanje, da se bo njuno sodelovanje razvijalo v smeri zelenega razpleta in se usmerita na uresničevanje zelenih ciljev v prihodnosti, ki jih osmisli in razvijeta ustrezno motivacijo. Za uspešno delo pa morata biti sodelujoča dovolj disciplinirana in morata razviti veselje do učenja iz napak in eksperimentiranja (Šugman Bohinc, 2011: 39–53).

Bernard (v Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 170) navaja še nekaj pogojev, ki pripomorejo k uporabnikovi preobrazbi v zeleni smeri: »velika pričakovanja« do uporabnika s strani socialnega delavca, usmerjenost sogovornikov v uspeh, njuna dovolj močno izražena želja po odkrivanju novega, »vztrajnost, upanje, optimizem, zaupanje v prihodnost.«

Pomembno je soustvariti pozitivno ozračje v delovnem odnosu, ko vsi udeleženi izrečejo pričakovanje: »Dobri smo, bomo zmogli« (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 45).

Sodelujoča potrebujeta v soustvarjalnem procesu čas za delo in potrpežljivost. Socialni delavec vedno znova poišče način, kako vzpostaviti ta potrebna pogoja za delo pri sodelovanju z določenim uporabnikom, da se bo le-ta počutil varno za uresničevanje zelenih sprememb (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 28). Uporabnikov občutek varnosti je ponavadi pogoj, da lahko začne raziskovati zanj nove, še neustaljene načine delovanja in eksperimentirati z njimi (Šugman Bohinc, 2011: 52–53). Ko se vzpostavi potrebno zaupanje v odnosu, lahko socialni delavec pomaga uporabniku raziskati in ozavešiti njegove problemske vzorce, pri čemer je pozoren tudi na vse uporabnikove potencialne vzorce rešitve (Šugman Bohinc, 2011: 55).

Ko med sodelovanjem z uporabnikom interpretira določene načine uporabnikovega delovanja, čustvovanja, mišljenja, ki jih uporabnik stalno ponavlja, lahko z njim tovrstno opažanje

podeli, ko se pojavi v njunem pogovoru kaka relevantna tema, povezana z določenim uporabnikovim vzorcem, ali še bolje, ko uporabnik »odigra« nek vzorec v situaciji tukaj in zdaj v delovnem odnosu. Pri deljenju tovrstnih povratnih informacij je še posebej pomembno, da je socialni delavec specifičen in konkreten in se izogiba posploševanju, kot npr. z rabo besede »vedno«, saj to lahko pri uporabniku vzbudi občutek nemoči pri prizadevanju za rešitev svojih vzorcev. Pomembno je, da o morebitnem uporabnikovem vzorcu spregovorimo na pozitiven način, ki vsebuje spodbudo za spremembo v smeri uresničevanja ciljev, ki si jih uporabnik želi (Knapp, 2010: 58–61).

Socialni delavec naj prispeva k rahljanju raziskanih problemskih vzorcev ter naj skupaj z uporabnikom soustvarja potencialne vzorce rešitve. Socialni delavec raziskuje, kaj bi določen uporabnik potreboval, da bi ga tako spodbudilo, da bi se začel spontano spreminjati (Šugman Bohinc, 2011: 55).

Uporabnik se mora ob podpori socialnega delavca precej truditi in si prizadevati za želeno spremembo, v kolikor želi spremeniti svoj določen način doživljanja in vedenja. Uporabnik je v dolgem obdobju svojega življenja ves čas uporabljal določena samorazlikovanja in tako prispeval k temu, da je njegovo vedenje postalo avtomatično, nereflektirano oziroma samoproizvajajoče, zaradi česar ga uporabnik zelo težko spremeni. Tudi ko uporabnik »spregleda« oziroma prepozna neučinkovitost lastnega samoproizvajanja določenega mišljenja, čustvovanja, vedenja; potrebuje veliko različnih spodbud, da lahko začne uporabljati novi način razlikovanja (Šugman Bohinc, 1998: 420).

Uporabnik je v preteklosti ponavadi doživel izjeme, ko se vendarle ni obnašal v skladu z njegovim ustaljenim vzorcem. Socialni delavec raziskuje, katera vprašanja, komentarji, zgodbe bi posameznega uporabnika spodbudili k temu, da bi v svojem življenju zagledal tiste svetle izkušnje, ko je bilo nekaj občutno drugače kot v njegovem vsakdanjiku. Te pozitivne izkušnje so lahko kljub svoji redkosti tako intenzivne, da uporabnik z njihovim podoživljanjem razvije novi, želeni vzorec svojega delovanja (Šugman Bohinc, 2011: 55).

Socialni delavec skupaj z uporabnikom vzpostavi okoliščine, da bo lahko v bližnji prihodnosti ponovno doživel pozitivno izjemo, kot jo je že v preteklosti (Šugman Bohinc, 2011: 59–62). Uporabnik lahko tudi med poslušanjem ali pripovedovanjem zgodbe pride v stik z neko dobro izjemo, novim pogledom, dobro možnostjo, ki mu odpre nove poglede na nek problem in mu pomaga povezati dogodke iz svojega življenja na nov način, pri čemer jim pripiše drugačen

pomen in tako poveča število izbir (Anderson in Goolishian, 1992, v McNamee, Gergen, 1994, po Šugman Bohinc, 2003: 382).

Uporabnik skupaj s socialnim delavcem poizkuša različna alternativna odzivanja na ponavljajočo se čustveno zahtevno situacijo (Šugman Bohinc, 2011: 59–62). V pomoč pri tovrstnem eksperimentiranju so na novo raziskani ali ponovno odkriti energizirajoči dejavniki uporabnika, saj le-ta potrebuje za premik iz neželenega, vendar znanega, v želeno, neznano delovanje, več energije, kot z njo trenutno razpolaga. Zato socialni delavec za vsakega uporabnika (in skupaj z njim) posebej razišče, kateri je tisti zanj značilen energizirajoč dejavnik, ki bi ga spodbudil, da bi začel spontano opuščati manj funkcionalne vzorce in razvijati uspešnejše (prav tam: 42–57).

Ko sogovornika odkrijeta uporabnikove nove vire energije in moči, iščeta še načine za njihovo aktiviranje pri vzpostavljanju novega vzorca in tako soustvarita kontekst za spreminjanje uporabnikovega ustaljenega, a nezadovoljivega načina delovanja. Na kakšen način bo uporabnik dosegel in doživel želeno spremembo pa ne moreta vnaprej jasno predvideti, lahko le pričakujeta neko pozitivno spremembo in upata ter zaupata, da bosta prepoznala znake, ki jo bodo nakazali (Šugman Bohinc, 2011: 59–62).

Novi vzorec, ki ga uporabnik šele vnaša v svoje življenje, je lahko kljub svoji privlačnosti vir številnih strahov in negotovosti uporabnika. Socialni delavec skupaj s svojim sogovornikom preuči vse možne negativne in pozitivne posledice uvedbe novega vzorca in oblikuje načine, kako se bo uporabnik soočal s tesnobo, ki morda spremlja prve korake k udejanjanju novega vzorca.

Strah pred neznanim in tem, da se bo situacija poslabšala, če se bo ukvarjal z reševanjem problema, lahko uporabnik uporablja kot izgovor za pasivnost oziroma nedelovanje v smeri ustvarjanja novih dobrih možnosti. Socialni delavec lahko spodbudi uporabnika, da tvega v smeri udejanjanja življenjskih sprememb, z njim razišče čim več možnih poti, polnih dobrih možnosti, in v njem vzbudi zaupanje v svetlo prihodnost (Honey, 1987: 39, Šugman Bohinc, 2011, 26–27).

Socialni delavec spodbuja uporabnika za uresničevanje spremembe tudi tako, da raziskuje, prepoznava, reflektira tudi manjše premike v smeri želene rešitve in hvali uporabnika ob vsakem malem koraku proti cilju. Na tak način uporabnik lažje vztraja pri svojem

prizadevanju, da bi opustil svoj ustaljeni, neželeni vzorec in svoj želeni, novi vzorec vzpostavil v svojem vsakdanjem življenju (Šugman Bohinc, 2011: 62).

Uporabnik začne uresničevati želeno spremembo, ko začne tisto, kar je vedno znova nereflektirano počel na vselej enak način, drugače, bolj smiselno početi kot doslej (Jeršek, 2000: 98).

Pri uvajanju želenih sprememb pa uporabnik ni prepuščen samemu sebi, temveč s socialnim delavcem sodeluje pri osebni vodenju v smeri rešitve.

1.4.7 VODITI NA OSEBEN NAČIN

Osebno vodenje v socialnem delu razumem na način, da socialni delavec uporabnika vodi proti rešitvi, kar počne tako, da najprej razišče, kaj je tisto, kar uporabnik potrebuje ali si želi, in nato skupaj z njim išče možnosti, kako to doseči. Vodenje torej ni enostransko, ampak vselej dvostransko, saj akterja sodelujeta in se podpirata na poti proti želenemu cilju. Tako socialni delavec preda svojo vlogo edinega, ki ve, kako voditi pogovor, tudi uporabniku, da prosto izraža svoje občutke in želje tudi v zvezi s tem, o čem bi želel dati poudarek pri sodelovanju s socialnim delavcem. So pa nekateri vidiki pomoči, ko mora socialni delavec neomajno in odgovorno prevzeti vodstvo v svoje roke. Vztrajati mora pri tem, da ostane fokus interakcije vselej pozitiven, in tudi če se zdi, da sta se z uporabnikom zapletla v na prvi pogled neizhodno situacijo, mora vselej videti tisti naslednji mali korak, tisto drobno pozitivno sled rešitve, ki sodelujoče pomika naprej.

Naloga socialnega delavca je tudi učinkovito in osebno vodenje uporabnika proti želenemu cilju, katerega uspeh se izraža v izidu pomoči in občutku zadovoljstva sogovornikov z medsebojno interakcijo in sodelovanjem (Vries, 2002: 74).

Socialni delavec osebno vodi proces soustvarjanja, tako da se z uporabnikom vedno znova jasno in določno dogovori za naslednji možen korak proti želeni spremembi, ki je dovolj razviden in smiseln, da ga uporabnik lahko uresniči. Pfeiffer Schaupp (v Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 31) pove: »Če ne veš, kam hočeš priti, se ti ni treba bati, da bi kdaj prispel.« Socialni

delavec spodbuja uporabnika k raziskovanju zelenega položaja v prihodnosti, da lahko z njim oblikuje ustrezne cilje in se dogovori o načinu, kako jih bosta dosegla. Jasni cilji pomagajo uporabniku, da se osredotoči na zeleno spremembo, kar v njem vzbudi občutek upanja v svetlejši jutri in zaupanja v svoje zmožnosti za uresničenje zelene spremembe (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 31).

Socialni delavec mora v projektu pomoči uporabniku spoštovati in upoštevati tako želje, potrebe in pričakovanja uporabnika, kot tudi svoje osebne in strokovne potrebe, skladne z njegovimi poklicnimi cilji, in tako izražati svojo avtonomnost. Za ta namen izbere oz. razvije tak način pomoči uporabniku, da je tudi sam zadovoljen s seboj in svojim delom (Vries, 2002: 74).

Ko socialni delavec spoštuje tako uporabnika kot sebe, ustvarja pogoje, da lahko resnično upošteva etiko v svetovalnem razgovoru.

1.4.8 ETIKA

1.4.8.1 ETIKA V SVETOVALNEM RAZGOVORU

Pri vodenju uspešnega razgovora je pomembno, da smo do svojega sogovornika pozitivno naravnani in da občutimo iskreno željo, da bi mu pomagali, ki nas usmerja v etično delovanje, ki po Dalai Lami pomeni, da drugemu ne škodimo, še več, da mu pomagamo. Pri tem upoštevamo čustva in občutke sogovornika na temelju sočutja, ki ga razvijemo ob zavedanju, da si vsi ljudje želimo srečno življenje in se tako ali drugače osvoboditi trpljenja (Dalai Lama, 2000: 52, 70, 111).

Socialne delavke morajo po etičnem kodeksu, ki so mu zavezane, ravnati na način, da vselej pomagajo in koristijo uporabnikom. Pri tem morajo spoštovati osnovne človekove pravice in znotraj delovnega odnosa zagotoviti zaupnost in skrbno varovati uporabnikove osebne podatke (Internet 4, 3. 3. 2012).

Prisluhniti moramo tudi sogovornikovim vrednotam in jih v sodelovanju z njim upoštevati (Hofstede, Pedersen, Hofstede, 2006: 101).

Pri razmišljanju o etičnosti svojega ravnanja so socialnemu delavcu lahko v pomoč nekatera vprašanja (Žorž, 2005: 103):

»Ali je to, kar počnem, tisto, kar uporabnik zares potrebuje in se tudi sam strinja, da to potrebuje, ali le jaz mislim, da potrebuje?«

» Kakšen vpliv ima moje svetovanje na uporabnika, njegovo osebnostno integriteto in svobodo in kakšen vpliv ima name?«

Dodajam naslednja vprašanja:

»Ali z uporabnikom sodelujem kot z enakovrednim, spoštovanja vrednim sogovornikom?«

»Ali se pogovarjam z njim na tak način, da upoštevam, spoštujem in raziskujem uporabnikove vire moči?«

»Ali si z veseljem prizadevam, da bi skupaj z uporabnikom sodelovala na način, da bi se začelo njegovo življenje odvijati v dogovorjeni zeleni smeri?«

»Ali lahko sprejemem svoj del odgovornosti za svoje sodelovanje z uporabnikom v delovnem odnosu in spodbudim uporabnika, da sprejme svoj del odgovornosti?«

Ta in še druga vprašanja lahko spodbudijo socialnega delavca, da začne pri sodelovanju z uporabniki resnično upoštevati etiko udeležnosti, kar je tudi njegova poklicna dolžnost.

1.4.8.2 ETIKA UDELEŽENOSTI IN VKLJUČEVANJA UPORABNIKOV

Socialni delavec je z uporabnikom povezan v njuni skupni interakciji in to svojo udeležnost uresničuje na jasn in odgovoren način. Zavedati se mora, da je s sogovornikom povezan v vsem, kar se v delovnem odnosu dogaja, in tako lahko to, kar opaža pri njem, opazi tudi pri samemu sebi, v kolikor je pripravljen pogledati vase. Socialni delavec naj se zave, da ni samo on tisti, ki opazuje uporabnika, temveč da ga tudi uporabnik opazuje. Poleg tega prav tako kot on sam vpliva na uporabnika, tudi uporabnik vpliva nanj. Sogovornika si vselej, tudi ko sta tiho, nekaj sporočata in interpretirata delovanje drug drugega ter doživljata drug drugega. Akterja opazujeta in interpretirata vsak iz svojega posebnega gledišča - skozi očala svoje osebne zgodovine, svojih potreb in pričakovanj, svojih osebnih, implicitnih teorij, svojega poklicnega znanja in svojih vzorcev povezovanja opaženega (Šugman Bohinc, 2005: 175–177). Namesto, da bi predpisoval ustrezno doživljanje in vedenje uporabniku, lahko socialni

delavec to zapoveduje le sam sebi in s tem preide od moraliziranja k etičnosti (Foerster, v Šugman Bohinc, 2007: 48).

Postmoderna socialna delavka se zaveda, da uporabniku ne pomaga zgolj z uporabo svojega znanja in strokovnih izkušenj, ampak z vsem, kar ona sama je – z vsemi svojimi osebnimi izkušnjami, vrednotami, lastnostmi, stiskami (Žorž, 2005: 52).

Socialna delavka poleg tega, da pozorno prisluhne uporabniku pri njegovem izražanju problema, s svojo navzočnostjo in vsem, kar v interakcijo prinaša, vpliva na njegovo pripoved (Andersen, v Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 30).

Etika udeležnosti torej usmerja socialno delavko k temu, da opusti svojo vlogo objektivne opazovalke, ki edina razume resnico svojega uporabnika, in svoje razumevanje uporabnikove situacije raje razume kot svojo zgodbo o uporabnikovi zgodbi, ki jo piše v svojem notranjem dialogu (Šugman Bohinc, 2003: 379). Tako lahko z njim vzpostavi dialog, kjer nihče ne prevladuje, ampak sogovornika sodelujeta na enakovreden način in tako skrbita, da se njuno sodelovanje nadaljuje (Hoffman, v: Čačinovič Vogrinčič, 2008c: 19, Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 44).

Uporabniki pogosto niso imeli priložnosti, da bi bili pristno udeleženi pri razvijanju nekih odnosov, pri čemer so izgubili vero v to, da jim tovrstna udeležnost priprada (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 62). Prav izkušnja sodelovanja s socialnim delavcem jim pogosto omogoči, da zadovoljijo svojo potrebo po odločanju o lastnem življenju (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 46). Tudi zato je tako pomembno, da socialni delavec vsakega uporabnika povabi k soustvarjanju želenih izidov in mu tako omogoči udeležnost po njegovi meri.

Ko uporabniku omogočimo, da izkaže svojo kompetentnost za reševanje problema, se lahko vse bolj samozavestno tudi sam v sebi odloči za spremembo in tako okrepi notranjo motivacijo za sprejemanje novosti. To hkrati vpliva na krepitev njegovega občutka kompetentnosti in samostojnosti na poti izboljševanja svojega življenjskega položaja (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 39, 40).

Ko uporabniku v delovnem odnosu damo priložnost, da postane enakovredni udeleženec procesa pomoči, vse bolj ustvarjamo okoliščine, da začne razvijati in uporabljati tudi svoje vire moči.

1.4.9 PERSPEKTIVA MOČI

1.4.9.1 KREPITEV MOČI

Socialni delavec mora pri svojem delu z uporabnikom izhajati iz njegovih raznovrstnih moči in dobrih možnosti. Tako z vsem spoštovanjem do uporabnika išče, prepozna, raziskuje, podpira, spodbuja ter uporablja sogovornikova močna področja, zmožnosti, nadarjenosti, interese in vse, kar kaže kako se zmore uporabnik samostojno in uspešno soočati z življenjskimi izzivi (Čačinovič Vogrinčič, 2008 a: 16, 30, 76; 2009: 12).

Socialni delavec tako preusmerja svojo pozornost od uporabnikovih problemov k njegovim močem in virom, ki jih konstruktivno in skupaj z njim uporabi pri prizadevanju za uresničitev dobrih možnosti v njegovem življenju. Pri tem pa mora upoštevati uporabnikovo razumevanje njegovih močnih področij, prepoznanih v dialogu socialnega dela (Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 28).

Socialni delavec pri delu iz perspektive moči omogoči uporabniku, da lahko pogleda na svoje sedanje življenje iz novega zornega kota moči, uspeha in dobrih možnosti. V ta namen skupaj z njim razišče in ubesedi vse do sedaj opažene uporabnikove vire moči in dobre možnosti, kot tudi soustvari nove priložnosti za uspeh (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 25). Na tak način prispeva k spreminjanju uporabnikovega pogleda nase in na svet v smeri vse bolj pozitivnih interpretacij in vse bolj pozitivnega doživljanja sebe in sveta.

»V ta namen socialni delavec sprašuje po »zaželenih razpletih, dobrih izidih, sanjah in upanju; virih, opori v skupnosti, dobrih izkušnjah iz preteklosti« (Čačinovič Vogrinčič, 2009: 12).

Z namenom krepitve moči socialni delavec v delovnem odnosu omogoči uporabniku, da doživi pozitivno izkušnjo sodelovanja, ki mu bo omogčila, da bo postajal vse bolj samozavesten in bo imel vse večji občutek kompetentnosti in uspešnosti pri soočanju s svojimi življenjskimi izzivi (Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 28).

Pomembno je tudi prepoznati na novo odkrite ali ustvarjene uporabnikove vire moči. Socialni delavec in uporabnik si zato vzameta čas za proslavljanje pomembnih sprememb na bolje v uporabnikovem življenju, ki so plod uspešnega sodelovanja v delovnem odnosu. Akterja tako izražata svoje zadovoljstvo in veselje pri razvijanju in uporabi novih uporabnikovih moči (Čačinovič Vogrinčič, 2008c: 24).

Socialna delavka se mora po mnenju Lynn Hoffman (v Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 44) odpovedati morebitnemu nagnjenju, da bi v odnosu do uporabnika izkazovala svojo premoč s posredovanjem objektivne, edine možne resnice. Tudi nekateri drugi avtorji opozarjajo, naj socialna delavka ne obravnava uporabnikov na način, da se pred njimi postavlja s svojimi veščinami, pri tem pa spregleda veščine uporabnikov (Hofstede, Pedersen, Hofstede, 2006: 49).

V socialnem delu si ne ustvarjamo nekih enostranskih predpostavk o uporabniku vnaprej, ne da bi nam on sam to povedal ali izrazil. Z zanimanjem raje prisluhnemo zgodbi uporabnika in vselej verjamemo v njegovo notranjo moč in sposobnost doseganja zelenih izidov. Vsa svoja predvidevanja damo v oklepaj in jih, če se v delovem odnosu za to pojavi priložnost, preverimo skupaj z uporabnikom (Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 44; Jaušovec, 1991: 133).

Menim, da strokovnjak črpa svojo moč iz lastne samozavesti, ki jo kreira njegova strokovna kompetentnost oziroma sposobnost, da zmore z uporabnikom vzpostaviti tesen osebni stik in dober delovni odnos. Rosenfeld pravi, da socialni delavec potrebuje predvsem znanje, ki ga je mogoče v procesu socialnega uporabiti pri uresničevanju zelenih izidov (Rosenfeld, 1993, v Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 30).

Socialni delavec lahko pomaga uporabniku, da pride v stik s svojo notranjo močjo in jo koristno uporabi pri uresničevanju življenjskih izzivov in na tak način ob uspehih pri pomoči uporabniku tudi sebi poveča občutek notranje moči. Sama razumem notranjo moč kot nekaj, kaj je v nas samih celo takrat, ko se zdi, da nič ne gre tako, kot smo si zamislili. Mislim, da je že samo življenje kot tako, ki je v vsakem živem bitju, vir notranje moči, ki je dostopna vsakemu, le prepoznati in uporabiti jo mora. Socialni delavec lahko prevzame to nalogo, da pomaga uporabniku prepoznati in uporabiti to svojo notranjo življenjsko moč, pri čemer se poveže in uporabi tudi svojo notranjo moč.

Socialni delavec spoštuje uporabnikovo edinstvenost, »ekspertnost«, »mojstrstvo« in to, da uporabnik sam najbolje ve, kaj je dobro zanj (Čačinovič Vogrinčič, 2008a:19, 77–78).

Obenem pa mu mora pomagati, da začne tudi on sam pri sebi sprejemati in ceniti to svojo moč in ekspertnost (Hay, 1996: 113).

S tem namenom si prizadeva krepiti uporabnikov občutek zaupanja v svojo moč uresničitve želene spremembe, v svoj uspeh, ki je rezultat ustrezno vodenega eksperimentiranja pri udeležanju različnih dobrih možnosti znotraj procesa pomoči. Uporabnik, ki vse bolj uspešno dela korake na poti k cilju, se tudi vedno bolje počuti. Tako vse bolj razvija v sebi za delo potrebno umirjenost, samozaupanje in samozavest (Jagot, 2001: 89).

Delovni odnos je pogosto prostor, kjer uporabnik pride v stik s svojimi doslej še nepoznanimi močmi in jih začne tudi uporabljati.

1.4.9.2 SOUSTVARJANJE NOVIH MOČI PRI UPORABNIKU

Uporabniki morajo, ko s pomočjo socialnega delavca raziskujejo in uporabljajo svoje vire moči, spoštovati tudi moč ostalih udeleženi v problemu in rešitvi. Čačinovič Vogrinčič (2008a: 328) navede Sheilo McNamee, ki pravi: »Mojstrstvo ni niti uniformno niti univerzalno, temveč večglasno.« Socialni delavec vzpostavi varen prostor za delo, ko uporabniki hkrati raziskujejo lastno »mojstrstvo« in »mojstrstvo« drugih. Pomembno je, da se v delovnem odnosu vzpostavi klima sodelovanja in vzajemne podpore, kjer so vsi udeleženci povezani s skupno željo po raziskanju poti, ki vodi do rešitve nekega skupnega problema. L'Abate predlaga, da je najboljši naslednji pogled, ki ga lahko socialni delavec in uporabniki razvijejo v delovnem odnosu: »Jaz sem pomemben, ti si pomemben, oba potrebujeva zmago« (v Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 63–69).

Harlene Andersen z naslednjim vprašanjem opiše pomembna prizadevanja postmodernih strokovnjakov za pomoč: »Kako lahko terapevti praktiki ustvarijo takšne odnose in pogovore s svojimi klienti, da omogočijo vsem udeleženi dostop do lastne ustvarjalnosti in razvoja možnosti tam, kjer se je prej zdelo, da jih ni?« (Andersen, v Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 20)

Socialni delavec mora pomagati uporabniku, da pride v stik s svojo notranjo močjo in potrebnim pogumom, ki ga potrebuje pri spoprijemanju s težavami in prevzemanjem novih odgovornosti. Socialni delavec naj vzpostavi tak pogovor z uporabnikom, ki izboljšuje razumevanje obeh udeleženi (Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 28).

Socialni delavec se pogosto sreča s situacijo, ko uporabnik ne zna ali ne zmore ubesediti tega, kar si želi. Večkrat ima opraviti tudi z njegovim odgovorom »ne vem« (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 54). Takrat si mora po predlogu Sonie Bouwkamp vzeti čas ter z uporabnikom potrpežljivo soustvarjati nove dobre izkušnje v delovnem odnosu, ki bodo uporabniku dale občutek sprejetosti, spoštovanja in zaupanja v svoje sposobnosti (Čačinovič Vogrinčič, 2009: 23).

Na tak način uporabnik v sodelovanju s socialnim delavcem, ki ga je pripravljen sprejemajoče poslušati in mu dati čas, ki ga potrebuje, razvije tudi veščine za odpravljanje problema, ki tako postanejo njegov nov vir moči.

Spretnost odpravljanja problemov lahko definiramo kot uporabnikovo sposobnost, da misli prožno, reflektira in je sposoben razmišljati o alternativnih rešitvah za socialne in druge probleme. Te veščine lahko povežemo s sposobnostjo za konflikt, ki je po opredelitvi Mertensa (1976) sposobnost posameznika, da prepozna konflikt v neki interakciji in se z njim sooči, pri čemer se mora opogumiti in tvegati odpravljanje problemov in sprejeti nepredvidljivost življenjskih okoliščin (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 38–39).

Ko uporabnik začne vedno bolj uporabljati svoje vire moči, lažje sprejema tudi svoj delež odgovornosti za uresničevanje zelenih izidov v delovnem odnosu.

1.4.10 PREVZEMANJE ODGOVORNOSTI

Človek naj razvija občutek odgovornosti do sebe in drugih in tako sodeluje pri ustvarjanju prijaznih in sočutnih odnosov (Dalai Lama XIV, 2000: 155). V delovnem odnosu sogovornika sprejemata odgovornost tako do sebe kot drug do drugega, pri čemer spoštujeta in uresničujeta svoj namen, da opravita vsak svoj dogovorjen delež pri reševanju problema. Dosledno uresničevanje svojih odgovornosti v delovnem odnosu je tudi podlaga za zaupanje, ki se na podlagi uspešnega sodelovanja vse bolj krepi v delovnem odnosu.

Uporabnik in socialni delavec prispevata vsak svoj delež k skupni, posebej za določenega uporabnika soustvarjeni rešitvi, in prevzameta tudi vsak svoj del odgovornosti pri sooblikovanju njune interakcije in uresničevanju zelenih izidov v delovnem odnosu. Pri tem je

socialni delavec še posebej odgovoren, da spoštljivo in odgovorno vodi pogovor z namenom raziskovanja in uresničevanja zelenih izidov (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 22).

Sogovorniki raziskujejo čim uspešnejše načine sodelovanja v smislu: »Kaj lahko naredimo, da bo interakcija še bolj konstruktivna?« (Iršič, 2004: 152–153).

Sogovornika se dogovorita o svoji odgovornosti za dogovorjene naloge in glede upoštevanja rokov dogovorjenih sprememb. Po opravljenem delu v neposredni interakciji s socialno delavko čaka uporabnika še »domače« delo, saj mora opravljati aktivnosti, ki mu omogočijo udeležanje zelenih sprememb (Čačinovič Vogrinčič, 2009: 16-22).

Socialni delavec je strokovno odgovoren, da omogoči uporabniku izkušnjo udeležnosti in odgovornosti pri soustvarjanju rešitve in mu pri tem izraža svoje razumevanje in spoštovanje. Spodbuja ga tudi k vse bolj samoiniciativnemu odločanju in vedenju v smeri zelene spremembe ter tako prispeva k povečevanju uporabnikove angažiranosti (Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 30–42; 2008b: 62).

Vsak svoj delež odgovornosti sogovornika prevzameta tudi pri razjasnjevanju neskladij v komunikaciji, kar je v nasprotju z obtoževanjem sebe ali drugega, torej s prelaganjem ali prevzemanjem krivde. Pri iskanju krivde razglabljamo o tem, kdo naj bo kaznovan, pri prevzemanju odgovornosti pa raje raziščemo, kaj lahko naredimo, da se stanje izboljša, in nas z razliko od iskanja krivde vodi v aktivno soočenje s problemom (Iršič, 2004: 148).

Da bi lahko prevzeli odgovornost za konflikt, ki nastane v delovnem odnosu in stvari spremenili na bolje, se moramo poglobiti v nastalo situacijo in na svoj način odzivanja nanjo. S tem namenom se vprašamo (Iršič, 2004: 153):

»Kaj je povzročilo konflikt in kako je potekal?« »Kako to, da sem reagiral/-a tako, kot sem?« »S katerimi svojimi prepričanji in vrednotami je moja reakcija povezana?« »Kje bi bilo možno narediti nekaj drugače in kako?«

Pri postavljanju smernic za naprej si lahko sogovornika (zlasti pa socialni delavec) pomagata z naslednjimi vprašanji (Iršič, 2004: 153) :

»Kaj lahko jaz storim, da bo najino sodelovanje boljše potekalo?« »Kako lahko pomagam uporabniku?« »Kaj se lahko iz doživetega naučim?« »Na katere potrebe me konflikt opozarja in kako lahko nanje odgovorim?« »Kako bi lahko naslednjič bolj konstruktivno reagiral?«

»Katere spretnosti bi mi pomagale v bodoče?« »Kako lahko ta konflikt prispeva k večji kvaliteti odnosa?«

Z namenom reflektiranja uresničenosti svojih želja v procesu pomoči sogovornika raziščeta, ali je njuna interakcija takšna, kot si jo želita. Pri tem poskušata doseči, da bi se začelo vse pogosteje dogajati željeno (Iršič, 2004: 153).

Socialni delavec, ki spoštuje uporabnikove želje, pomaga uporabniku, da sam oceni in opredeli tudi svoje potrebe po raznih storitvah.

1.4.11 UPORABNIKOVA OCENA PREJETE STORITVE

Socialni delavec sodeluje z uporabniki, ki potrebujejo raznovrstne socialnovarstvene storitve, ki jim pomagajo izboljševati njihov življenjski standard. Skupaj s posameznim uporabnikom raziskuje in načrtuje potrebne storitve s pristopom »od spodaj navzgor«, tako da se odziva na to, kako posameznik interpretira svojo situacijo, v kateri se nahaja in svoje lastne potrebe po storitvah, ki jih bo uporabljal, da bi izboljšal kakovosti svojega življenja.

Uporabniki so pričevali, da jim zagotovijo kakovostne storitve vpliv in soudeležnost pri opredelitvi lastnih življenjskih ciljev ter oblikovanju storitev, ki jih bodo podprle pri uresničevanju teh ciljev. Bolj kot so uporabniki vključeni pri načrtovanju, izvajanju in oceni prejete storitve, v večji meri jo doživljajo kot kakovostno (Škerjanc, 2005: 52–58).

Socialni delavci morajo posameznemu uporabniku zagotoviti čim večjo soudeležnost in čim večje možnosti za aktivno sodelovanje v določeni situaciji, saj bo tako večji tudi njegov vpliv na dogajanje v delovnem odnosu in v njegovem življenju nasploh. Tako bo lahko tudi vse bolj sodeloval pri sprejemanju potrebnih in želenih odločitev ter vplival na izide procesa pomoči, ki bodo vse bolj usklajeni z njegovimi željami.

Raziskati je potrebno predvsem, ali je storitev posameznika podprla pri uresničevanju njegovih ciljev in ga spodbudila, da poveča svoj vpliv in moč v procesu pomoči in svojem življenju nasploh. To se izraža v tem, ali določena storitev prispeva k povečevanju posameznikove samostojnosti, večanju njegovih življenjskih možnosti in tako prispeva k izboljševanju kakovosti njegovega življenja. Odgovore na ta ključna vprašanja pa iščemo pri ljudeh, ki te storitve prejemajo (Škerjanc, 2004: 54–73, 2005: 48–50).

Zdi se mi pomembno, da so uporabniki tisti, ki odločajo in presojujejo, ali je določena storitev, ki jo prejema, zanje primerna, v skladu z njihovimi idejami, željami, potrebami in občutki. Pomembno je namreč, da vsak uporabnik ve in izraža to, kar želi in potrebuje.

Socialni delavci pri svoji pomoči pogosto potrebujejo tudi določena »orodja« pomoči. V ta namen so jim v pomoč razne metode in tehnike socialnega dela, ki jih različni strokovnjaki razvijajo in uporabljajo.

1.5 METODE IN TEHNIKE

Schiepek s sodelavci (2005 a: 31) z izrazom »hevristike« pojmuje različne načine ravnanja socialnih delavcev, pri čemer gre za konkretne postopke delovanja. Z izrazom »hevristika« nadomesti pogosteje uporabljen izraz »tehnika« in z njo poleg postopkov, ki temeljijo na teoriji, vključi še tiste, ki izhajajo iz izkušenj socialnih delavcev (po Šugman Bohinc, 2011: 42–43). Prednost izraza »hevristika« je v tem, da z njim »ne predpostavljamo vzročno-posledične povezave, kakršno pričakujemo ob izrazu tehnika« (Šugman Bohinc, 2011: 42–43).

Pomembno je raziskati in oblikovati cilje uporabnika, pri čemer mora imeti pomembno besedo tudi uporabnik.

1.5.1 ANALIZIRANJE CILJEV

Cilje je mogoče analizirati tudi s pomočjo SMART ANALIZE. Socialni delavec po tem postopku vpraša uporabnika, kako bi lahko svoj cilj specifično opredelil (**S**pecifically) v taki obliki, da ga je mogoče izmeriti (**M**easurable), ter ga nato spodbudi, da razmisli o ustreznosti svojega cilja (**A**ppropriateness) in o realnih možnostih (**R**ealism), da ga doseže glede na situacijo, v kateri se nahaja. Nato skupaj s socialnim delavcem določi še čas, v katerem bi ga želel doseči. (**T**ime) Uporabnik mora ob spodbudi socialnega delavca določiti kratkoročne,

vmesne in dolgoročne cilje in predvideti korake za dosego le-teh (Feltham, Horton, 2000: 144, 145).

V socialnem delu se o kriterijih, ki bodo določali uspešnost uporabnika pri uresničevanju nekega cilja, dogovorimo v sodelovanju z uporabnikom. Pomembno je predvsem to, kaj uporabnik potrebuje, da bo začutil uspeh pri uresničevanju življenjskih sprememb.

Socialni delavec lahko spodbudi uporabnika, da »izmeri« svoj položaj na poti proti cilju tako, da vpraša uporabnika, kje se po njegovem mnenju nahaja na lestvici od 0–10, kjer 0 pomeni po uporabnikovem mnenju najslabšo možno situacijo, 10 pa uresničitev dolgoročnega cilja uporabnika oziroma najboljše, kar se po njegovem mnenju lahko uresniči (Feltham, Horton, 2000: 144–145).

Strokovnjaki, ki delajo po pristopu, usmerjenem v rešitev, so opredelili pomembne lastnosti dobro oblikovanih ciljev. S cilji izražamo prisotnost in ne odsotnost nečesa, torej načrtujemo, kaj naj uporabnik naredi, in ne tega, česar naj ne naredi. Cilji, ki jih oblikujemo skupaj z uporabnikom, morajo biti majhni oziroma taki, da jih uporabnik lahko doseže, saj takšni cilji vlivajo upanje in veselje do uresničevanja sprememb. Skupaj z uporabnikom tako raziščemo, kateri bi bil prvi majhen korak na poti proti rešitvi, pri čemer se bolj kot na možne ovire na poti, osredotočamo na to, kako bomo začeli uresničevati želeni izid. Zato oblikujemo take cilje, ki bodo uresničljivi v uporabnikovem življenjskem kontekstu. Pri tem raziščemo, katera bodo prva znamenja uspeha, in smo pozorni nanje, ko se pojavijo. Pomembno je, da uporabnik pri uresničevanju svojih ciljev doživlja občutek zmožnosti in uspeha, saj tako izboljšuje svojo samozavest. Da pa bi lažje reflektirali uporabnikov napredek in načrtovali naprej, oblikujemo konkretne, oprijemljive in jasne cilje, da vselej vemo, kaj si želimo in kako bomo to poskušali doseči (Berg, Miller; De Jong, Berg, v Bolčina, 2007: 34).

Da bi lahko bolje razumeli uporabnikov problem, njegove cilje in želene izide, socialni delavci večkrat povzamejo svoje razumevanje tega, kar je uporabnik povedal.

1.5.2 POVZEMANJE

Socialni delavec v procesu razgovora povzema slišano, kar pomeni, da na kratko obnovi, kar je uporabnik povedal, na način, kot ga je sam razumel, z namenom da bi poglobil svoje razumevanje tega, kar mu je uporabnik želel sporočiti. Implicitno na tak način socialni delavec sporoča uporabniku: »To sem razumel. Imam prav?« Tako odpre prostor za razgovor, da lahko uporabnik popravi razumevanje socialnega delavca, ali mu zaupa še nekatere nove vsebinsko pomembne podrobnosti. Poleg tega tako uporabnik od socialnega delavca še enkrat sliši, kar mu je on sam povedal, kar lahko pripomore k temu, da sam sebe bolje razume in morda vsebinsko dopolni svojo pripoved. Pri poslušanju povzetka socialnega delavca lahko uporabnik sliši novo perspektivo svoje zgodbe, ki mu razkrije nove dobre možnosti, o katerih prej ni razmišljal (Knapp, 2010: 56–58).

Socialni delavec se mora jasno zavedati položaja, v katerem skupaj z uporabnikom stoji na poti proti cilju. V ta namen večkrat reflektira aktualno dogajanje.

1.5.3 REFLEKSIJA

Socialni delavec skupaj z uporabnikom večkrat reflektira njuno dosedanje sodelovanje v smeri zelenega izida, pri čemer se miselno oddalji od njune trenutne interakcije. Vpraša se, kje se v danem trenutku z uporabnikom nahajata na poti proti zelenemu cilju, kaj sta že dosegla, za kaj si trenutno prizadevata in kaj še morata uresničiti v bližnji prihodnosti.

Socialni delavec pogosto reflektira tudi, ali je njegovo razumevanje povedanega usklajeno s tistim, kar je uporabnik dejansko želel sporočiti, in ali je uporabnik izrazil tisto, kar je želel, oziroma tisto, kar bi pripomoglo k rešitvi problema (Iršič, 1994: 187-188).

Socialni delavec pa skupaj z uporabnikom rešuje njegove probleme postopno, z malimi koraki.

1.5.4 OSREDOTOČANJE NA PROBLEM

V uporabnikovem življenju se lahko istočasno odvija več pomembnih situacij, zato mora biti socialni delavec pozoren na to, da ne obstane v težnji, da bi uporabnikov večplasten problem rešil v enem zamahu. Pomembno je, da ostane največkrat osredotočen zgolj na eno temo naenkrat, ki je predmet pogovora. Bolje je eno stvar iz uporabnikovega življenja globlje in podrobneje predelati, kot pa se zgolj površinsko dotakniti številnih problemskih situacij. Ko uporabnik omeni več za razgovor potencialno pomembnih problemov, jih mora socialni delavec znati povzeti, jih ustrezno poimenovati in se pogovoriti z uporabnikom, kateri problem bosta najprej začela reševati (Knapp, 2010: 65–66). Na tak način socialni delavec ohranja potrebno jasnost in smiselnost uresničevanja rešitev za dani problem.

Socialni delavec in uporabnik morata biti disciplinirana in sistematična, če želita v razmeroma kratkem času priti do ustreznih rešitev. Uporabnik tako ob pomoči socialnega delavca svoje kompleksne probleme razstavi na manjše dele in tako smiselno strukturira svojo zgodbo, pri čemer potrebuje dobršno mero (samo) discipline (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 28).

Osredotočanje na problemski vzorec lahko prinese nasprotni učinek od zelenega. Z željo, da bi rešili nek problem, se je pogosto bolj kot na problem dobro osredotočati na zeleno spremembo. Nevronska mreža v možganih namreč pošlje uporabniku vedno, ko omenimo nek njegov še nerešen problem, informacijo, ki v njem vzbudi občutek ogroženosti, tesnobe, zaskrbljenosti, ki je enako intenziven, čeprav si prizadevamo, da bi problem rešili. Zato se socialna delavka vselej, ko raziskuje problem uporabnika, zanima tudi, kako bo človek uresničeval zeleno spremembo. V socialnem delu predlagamo, da se čim več osredotočamo na predstavljanje in uresničevanje uporabnikovih zelenih sprememb, saj tako lažje aktiviramo uporabnikove vire moči, potrebne za rešitev problema (Šugman Bohinc, 2011: 67–68).

Bolje kot na problem se je tako osredotočati na zeleno spremembo.

1.5.5 OSREDOTOČANJE NA ŽELENO SPREMEMBO

Uporabnik pogosto doživlja svoje probleme večji del svojega časa. Lahko se vprašamo, zakaj vendar svojih problemov še ni rešil, ko pa je o njih premleval po vsej verjetnosti na raznovrstne načine, o njih premišljeval, jih analiziral, se z njimi obremenjeval. Morda pa je prav ta njegova pretirana osredotočenost na lastne probleme ključni problem.

V socialnem delu se bolj kot na problem osredotočamo na želeni cilj, kar lahko počnemo na različne, tudi ustvarjalne načine. Že samo nameravanje želene spremembe spodbudi uporabnika, da spremeni svoj pogled na življenjsko situacijo, v kateri se nahaja. Če jo je prej doživljal kot neko grožnjo, jo lahko sedaj kot priložnost za spremembo. Z namenom večje učinkovitosti pri nameravanju zelenih sprememb, aktiviramo čim več zaznavnih poti. Tako lahko spodbudimo uporabnika, da vidi, sliši, občuti, zavoha, okuša spremembo (Šugman Bohinc, 2011: 67). Kot bi že samo to njegovo intenzivno predstavljanje želene spremembe odprlo pot spremembi, da pride v njegovo življenje.

Uporabnika pri tem spodbudimo, naj si predstavlja in opisuje želene spremembe v sedanjem času, kot da bi se že uresničile. Izkušnje strokovnjakov, ki uporabljajo k rešitvi usmerjene sistemske pristope pomoči, potrjujejo njihovo domnevo, da je potrebno želene spremembe namesto v nikalni opredeliti v trdilni obliki. Kot da naši možgani ne bi razlikovali med afirmacijo in negacijo. In ko si uporabnik želi, da ne bi bil več nesrečen, osamljen, zadržan, depresiven, nevronska mreža povezav znova aktivira uporabnikove ustaljene vzorce, da pravzaprav postane prav to, česar se tako silovito izogiba (Šugman Bohinc, 2011: 67).

V čem je ključ? Kaj vse se dogaja z uporabnikom, ko spremeni svojo pozornost, ko začne namesto v jeziku problemov razmišljati v jeziku dobrih možnosti?

Luisse Hay je posvetila svoje življenje raziskovanju, uporabljanju in učenju pozitivnih afirmacij. Z afirmacijami, ki so po njenem razumevanju vse, kar ljudje mislimo, izrečemo in občutimo, lahko v dobršni meri vplivamo na naš odnos do problema, na način, kako se bomo z njim soočili in tako s svojo pozitivno naravnanoostjo olajšamo pot proti uspešni uresničitvi želene rešitve. Ko se uporabnik ob spodbudi socialnega delavca odloči, da bo uporabljal pozitivne afirmacije, prevzame večjo odgovornost za svoje življenje, saj se zave, da ga lahko tudi spremeni, če se za to odloči. S pomočjo pozitivnih afirmacij se uporabnik poveže s svojo prirojeno ustvarjalnostjo in notranjo modrostjo (Hay, 2004: 9–12, 47–55, 86–88).

Pri uvajanju zelenih sprememb pa se mora uporabnik počutiti varno.

1.5.6 POSKRBTI ZA STABILNO ODNOSNO OKOLJE UPORABNIKA PRI UVAJANJU SPREMEMB

Ko se uporabnik nahaja v tako ali drugače nestabilnih razmerah, je zelo pomembno, da zagotovimo, da uporabnik pridobi občutek potrebne stabilnosti in varnosti, za kar moramo v delovnem odnosu ustvariti ustrezne okoliščine. Ta osnovni občutek varnosti in stabilnosti uporabnika je pogoj, da lahko začne razvijati nove spoznavne, čustvene in vedenjske vzorce. Pri tem moramo razumeti, da je vedenje, ki ga je človek razvil kot odgovor na svoje negotove življenjske okoliščine, smiseln odgovor na kompleksne razmere, v katerih se trenutno nahaja, in hkrati spodbujati uporabnika za spremembo svojega vedenja (Šugman Bohinc, 2011: 43–44), odnosa do konkretne situacije in kolikor je mogoče, tudi za spremembo situacije same.

Da bi lahko uporabnik začel spreminjati svoj ustaljeni način čustvovanja, mišljenja in vedenja, velikokrat pomaga, da se osredotoči na sedANJI trenutek in svoje trenutno občutenje in mišljenje, saj mu to daje potrebno stabilnost, da lahko začne razmišljati tudi o svoji prihodnosti. Uporabnik na tak način lažje pride v stik s svojimi notranjimi viri močmi, ki jih potrebuje pri uresničevanju življenjskih sprememb. Ko se socialni delavec zanima za uporabnikovo občutenje in doživljanje v danem trenutku, preusmeri pozornost iz neke zunanje, morda na videz težko spremenljive situacije v uporabnikovo notranjost, kjer ima uporabnik ključ, da razvije tak način doživljanja in mišljenja, ki mu bo omogočal ustrezno reševanje problemov.

Sogovornika si lahko pomagata s samospraševanjem: »Sem ta trenutek dovolj sproščen?«, »Kaj se ta trenutek dogaja v meni?«, »Kakšne misli mi rojijo po glavi?«, »Kaj čutim?«, »Je moje telo napeto? (Tolle, 2007: 70)«. Nekateri avtorji zagovarjajo stališče, da že z ozaveščanjem svojih čustev in pripovedovanjem o njih, pogosto le-ta izgubijo prej morda motečo intenzivnost (Tolle, 2007: 70).

Socialni delavec prispeva k utrjevanju zelenih sprememb tudi s pohvalami in »domačimi nalogami«, ki jih oblikuje za uporabnika in skupaj z njim.

1.5.7 POHVALE IN DOMAČE NALOGE

Socialni delavec išče različne priložnosti, da bi uporabnika iskreno pohvalil, zato je še posebej pozoren na različne načine, s katerimi se uporabnik izkaže v njuni skupni interakciji. S pohvalami socialni delavec potrjuje uporabnikove pozitivne lastnosti, sprejme verodostojnost njegove »zgodbe«, blaži nemoč, ki jo doživlja, ko mu nekaj ni uspelo. Socialni delavec naj pohvali vse, kar uporabnik počne v svoje dobro in dobro drugih in vsak njegov uspešen premik proti želenemu izidu (Berg, Miller, v Bolčina, 2007: 54).

V socialnem delu je poleg sodelovanja z uporabnikom pomembno tudi delo, ki ga uporabnik naredi zunaj konteksta delovnega odnosa, v svojem vsakdanjem življenju, kjer uporablja to, kar so se v delovnem odnosu dogovorili. V ta namen socialni delavec za uporabnika in skupaj z njim pripravi domačo nalogo, ki jo le-ta naredi do naslednjega srečanja (Čačinovič Vogrinčič, 2009: 22).

Pohvale uporabnika pogosto spodbudijo, da se odloči za želeno spremembo, saj začne sebe doživljati na vse lepši način in tako preokvirira svoj pogled nase ali neko situacijo.

1.5.8 PREOKVIRJANJE

V socialnem delu pogosto pomagamo uporabniku preokvirirati njegov pogled na neko življenjsko situacijo, problem, preteklost. Pri tem ga spodbudimo, da pripiše situaciji, v kateri se nahaja, nek nov, drugačen, bolj spodbuden in ustvarjalen pomen, kot ga je pripisoval do sedaj. To stori tako, da situacijo postavi v nov »okvir« oziroma nanjo pogleda iz drugega zornega kota (Connor in Seymour, 1996: 181). Tako lahko določeno situacijo zagleda na nov način, iz različnih, nevsakdanjih zornih kotov, iz katerih ponavadi ne razmišlja in se tako ustvarjalno domisli različnih rešitev (Iršič, 2004: 182). Problemsko situacijo lahko uzre kot priložnost za spremembo, težave kot izzive, ki jih je potrebno premagati, in napake kot priložnosti za učenje. S takšnim eksperimentiranjem pri načinu dojemanja lahko uporabnik razvije nov pogled, ki mu razkrije, kako bi lahko deloval drugače, s čimer pridobi več

avtonomije (Feltham, Horton, 2000: 140). Na tak način uporabnik skupaj s socialnim delavcem razširi oziroma poglobi razumevanje problema (Iršič, 2004: 182–183).

Ko uporabnik tako razširi razumevanje svojega pogleda, se lahko tudi »razistoveti« s svojo bolečino.

1.5.9 »RAZISTOVETENJE« S SVOJO BOLEČINO

Uporabniki so pogosto navezani na svoje stare problemske vzorce, saj jim kljub temu da jih obremenjujejo, prinašajo tudi določene ugodnosti ali pa potuho, saj je pogosto uvajanje velikih življenjskih sprememb vse prej kot enostavno.

Zato mora socialna delavka prispevati k temu, da krepi uporabnikov občutek smisla in koristi, ki jih doživlja med svojim prizadevanjem za spremembo. Uporabniku mora vzbujati občutek, da je vredno vedno znova opustiti svoje naučeno, manj uspešno vedenje in poskusiti nekaj novega, ustvarjalnega, pa četudi tega še ne poznajo (Šugman Bohinc, 2011: 56).

Včasih se ljudje raje poistovetijo s svojo bolečino, kakor da bi se podali v neznano in izgubili svoj »dobri stari nesrečni jaz« (Tolle, 2007: 37). Socialna delavka lahko uporabnika povabi, naj v svoji notranjosti opazuje svojo navezanost na bolečino, pri čemer posveti pomembno pozornost temu, kako se počuti, in na morebitno ugodje, ki mu ga prinaša ta dobro poznana bolečina. S tem ko jo opazuje, se z njo razistoveti, kar mu pomaga k zavedanju, da on sam ni ta bolečina, ki jo čuti v svojem telesu (Tolle, 2007: 37).

Socialna delavka lahko pomaga uporabniku, da bolečino pozunanji (eksternalizira) in jo uzre ločeno od sebe tudi z raznimi vprašanji, s katerimi metaforično umesti problem izven uporabnika (Šugman Bohinc, 2011: 55): »Kaj ti žalost šepeta?« »H katerim dejanjem te nagovarja tvoja jeza?« »Kaj pomaga lenobi, da postane tvoj poglaviten občutek v tej situaciji?«

Uporabniki lahko razširijo svoj pogled na svoj problem in se tako »razistovetijo« s svojo bolečino tudi tako, da svoj problem umestijo v širši časovni kontekst.

1.5.10 MODEL REKE ŽIVLJENJA

Pri metodi svetovanja po modelu reke življenja, uporabljamo različne, raznobarvne vrvi, s katerimi ponazorimo življenjske poti uporabnikov, in tudi različne predmete, s katerimi ponazorimo pomembne življenjske dogodke in osebe v njihovem življenju. Uporabnike povabimo k sooblikovanju teh poti, tako da si en konec vrvi predstavljajo kot preteklost vse od spočetja do sedaj, drugi pa kot prihodnost. Trenutni problem, ki ga uporabniki rešujejo in predstavlja njihovo sedanjost, ponazorimo z zavojem vrvi. Socialni delavec pomaga uporabnikom življenjsko pot s prispodobno reke življenja ponovno usmeriti v pozitivno smer. Tako jih spodbuja, da osmislijo določene dogodke v svoji preteklosti in se povežejo s svojimi viri moči, kar jim omogoči, da odkrijejo nove povezave med preteklimi dogodki, ugotovijo, kaj iščejo in si želijo, in tako dobijo nov zagon za ustvarjanje prihodnosti. Socialni delavec z reko življenja ponazori tako uspehe kot spodrsaljaje uporabnikov, ki se tako zavejo, da ima življenje vzpone in padce, kar lahko razširi njihov pogled na svoje življenje in jim da upanje v svetlejši jutri (Nemetschek, v Bolčina, 2007: 62). Socialni delavec uporabnike povabi tudi k temu, da si predstavljajo trenutek v prihodnosti, ko se spet dobro počutijo in je kriza za njimi, kar ponazori na reki življenja z določenim simbolom. Uporabnike povabi k temu, da si predstavljajo in izražajo, kako bo zgledala ta svetla prihodnost in kako se bodo v njej počutili (Možina, Kramer, v Bolčina, 2007: 62). V nadaljnjih srečanjih socialni delavec skupaj z uporabniki osvetljuje premike v pozitivno smer in z njimi soustvarja vizijo zelene prihodnosti (Nemetschek, v Bolčina, 2007: 59–62).

Pri osvetljevanju premikov v pozitivno smer in raziskovanju uporabnikovih problemov so v socialnem delu pomembna predvsem odprta vprašanja, s katerimi socialna delavka odpira prostor za razgovor.

1.5.11 POSTAVLJANJE ODPRTIH VPRAŠANJ

Odperta vprašanja so vprašanja, ki samo okvirno nakažejo tematiko, ki socialnega delavca zanima, in odpirajo prostor za številne možne odgovore. S postavljanjem odprtih vprašanj omogočimo uporabniku, da pove tisto, kar je zanj zares pomembno, na način, ki mu najbolj ustreza, kar spodbuja njegovo ustvarjalnost in omogoči socialnemu delavcu, da uporabnika bolje spozna. Odgovori na odprta vprašanja so običajno bolj raznovrstni in bogati kot odgovori na zaprta vprašanja. Nanje lahko uporabnik odgovori tudi s slikovitim opisom svoje zgodbe ali s pristnim izražanjem svojih občutkov. Navedimo nekaj takšnih odprtih vprašanj: »Kako si zadovoljen s svojo družbo?« »Čemu si se tako odločil?« »Kaj bi predlagal za rešitev teh težav?« (Knapp, 2010: 52).

Pomembna vrsta odprtih vprašanj so tudi tista za iskanje izjem. Strokovnjaki, ki uporabljajo v rešitev usmerjeno družinsko terapijo, priporočajo, naj v procesu pomoči sprašujemo uporabnika po izjemah in dobrih izkušnjah, ko se problem ni pojavljal, in o vseh podrobnostih v povezavi s tem. Pomembno je ugotoviti, kaj je bilo v situaciji izjeme drugače kot v situaciji, v kateri se pojavlja problem, in delati na tem (Čaćinovič Vogrinčič s sod., 2009: 20).

Pomembna vrsta odprtih vprašanj so tudi vprašanja o čudežu. Socialni delavec lahko tudi z vprašanjem o čudežu spodbudi uporabnika, da na nov, ustvarjalen način pogleda na to, na kar upa, si želi ter sanja, pri čemer uporabi tudi svojo domišljijo (Čaćinovič Vogrinčič s sod., 2009: 21). Vprašanje je: »Predpostavimo, da se je čez noč zgodil čudež in je problem, ki ga imate, izginil oziroma ste dobili to, kar ste si želeli. Spali ste in tega ne veste. Ko drugi dan pridete domov, kaj je prva stvar, ki jo opazite?« (Čaćinovič Vogrinčič s sod., 2009: 21).

V socialnem delu so pomembna tudi krožna oziroma odnosna vprašanja, ki imajo temeljno razsežnost intervencij tudi v milanski sistemski šoli.

V procesu pomoči posameznim članom družine postavljamo vprašanja o tem, kako vidijo interakcije drugih družinskih članov (Palazzoli in sodelavci, 1980, v: Internet 4, 4. 3. 2012).

2 RAZISKAVA

2.1 PROBLEM

Socialne delavke po mojem predvidevanju pogosto čutijo tesnobo, nelagodje in negotovost, ko ne morejo z gotovostjo napovedati, kako bodo s svojo pomočjo vplivale na uporabnike, kakšen bo izid pomoči, v kolikšni meri bodo uporabniki uresničili zadane cilje. Še posebej v postmodernem razvoju socialnega dela, ko so se odpovedale svoji tradicionalni moči posedovanja resnice in predale to moč uporabniku, s katerim v dialogu raziskujejo njegovo resnico, imajo lahko socialne delavke občutek negotovosti, ko ne vedo vnaprej, do kakšnega razpleta bo pripeljalo njihovo sodelovanje.

Kaj je tisto, kar prispeva k uspešnosti delovnega odnosa, če se ne moremo z gotovostjo zanesti na objektivne, univerzalne strokovne postopke in resnice? S čim bodo socialne delavke nadomestile izgubljeni občutek gotovosti pri sodelovanju z uporabniki, zdaj ko resnice ne iščejo več v objektivni znanosti? Katere so smernice za vzpostavitev uspešnega sodelovanja z uporabniki, ki pripeljejo do pozitivnega premika, četudi ne moremo vnaprej vedeti kakšnega in na katerem življenjskem področju posameznega uporabnika? Kakšna je temeljna naravnost socialne delavke, ki poveča njene možnosti za uspeh? In kaj je tisto, na kar mora biti socialna delavka pozorna, da se začne delovni projekt pomoči uporabniku razvijati v pozitivni smeri? Kako naj socialna delavka uporabi vse svoje vire moči, da bo v največji meri pomagala uporabniku in ga hkrati ustrezno podprla, da bo uporabil svoje vire

moči? In če projekt pomoči kljub vsemu ne uspe? Je sploh mogoče kakorkoli zagotoviti uspeh? In kako povečati svojo pozornost na drobne pozitivne premike v življenju uporabnika, pa četudi na videz nismo uresničili zastavljenih ciljev? V kaj naj socialne delavke zaupajo, če ne več v svoje splošne, objektivne teorije? Vase? V uporabnika? V sam proces dela in odnos, ki se razvije ob njihovem pristnem prizadevanju pomagati uporabniku?

Kaj vse je tisto, kar motivira socialne delavke za uspešen delovni odnos z uporabnikom? Občutek zadovoljstva, ko je njihova pomoč uporabnikom dobro uspela? Zadovoljstvo uporabnikov, ko so prišli v stik s svojo notranjo močjo za uspešno reševanje svojih problemov? Je notranja motivacija socialnih delavk, ki jih žene k uspešni pomoči uporabnikom, dovolj? Kako na socialne delavke vplivata neformalni in formalni nadzor sodelavcev, ministrstva, CSD-ja, financerjev? Ali socialne delavke svoje delo opravljajo bolj zagnano, če vedo, da bodo morale o uspehu pomoči poročati navedenim akterjem? Ali jih k uspehu pri pomoči uporabnikom žene tudi želja, da bi se pred navedenimi akterji izkazale v dobri luči? Da bi jim navedeni akterji priznali ustrezno kompetentnost in jim dali formalno ali neformalno dovoljenje, da nadaljujejo svoje delo? Kaj pa bi motiviralo socialne delavke, če ne bi nihče ocenjeval in presojal njihovega dela? Kateri so tisti dejavniki in viri, ki jih ženejo v želji, da bi pomagale uporabnikom?

2.2 METODOLOGIJA

2.2.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je poizvedovalna in kvalitativna.

Odločila sem se za eksplorativni ali poizvedovalni tip raziskave, ker na področju socialnega dela še ni bilo opravljenih veliko raziskav o dejavnikih, ki prispevajo k uspešnosti delovnega odnosa in projekta pomoči. Dejavniki uspešnosti pomoči so bolj razdelani v psihoterapiji, zato sem se odločila, da raziščem, kako socialne delavke opredelijo in uporabljajo dejavnike uspešne pomoči na področju socialnega dela.

Zanimalo me je, kaj za socialne delavke pomeni uspešna pomoč uporabnikom, kako jo opredelijo, prepoznajo dejavnike uspešnosti pomoči in kako jo poskušajo uresničiti.

Raziskovala sem tudi, ali in na kakšne načine socialne delavke spremljajo kakovost svojega dela in kako ugotovitve evalvacije uporabljajo pri svojem nadaljnjem sodelovanju z uporabniki.

Dejavnike uspešnosti delovnega odnosa, o katerih so mi pripovedovale socialne delavke, sem razdelila v 4 glavne teme: dejavniki odnosa med socialno delavko in uporabnikom, dejavniki socialne delavke, dejavniki uporabnika in tehnike. Na koncu sem spregovorila še o načinih, kako socialne delavke preverjajo uspešnost svoje pomoči.

Za vodenje pogovora s socialnimi delavkami sem uporabila smernice za intervju. Ker vem, da socialne delavke različno poimenujejo svojo pomoč uporabnikom, sem se najprej pozanimala o tem, kako v delovni organizaciji vsake od socialnih delavk poimenujejo način dela z uporabniki. V prvem delu sem jih spraševala o tem, kako bi opredelile uspešno pomoč oziroma to, kar se mora zgoditi v projektu pomoči, da jo ocenijo kot uspešno. Pri tem sem jih prosila tudi za ponazoritev povedanega s primerom uspešne prakse njihovega dela. V drugem delu sem jih spraševala o tem, kaj vse po njihovem mnenju vpliva na uspešno pomoč. Prosila sem jih, naj mi naštejejo glavne dejavnike in znake uspešne pomoči, kot jih vidijo same. V tretjem delu sem jih spraševala o evalvaciji oziroma o tem, ali in kako spremljajo kakovost svojega dela in ali rezultate evalvacije upoštevajo pri nadaljnjem sodelovanju z uporabniki.

2.2.2 ZBIRANJE PODATKOV

Podatke pri svetovalnih delavkah sem zbirala osebno, s pomočjo intervjujev in z vsako svetovalno delavko posebej. Opravila sem 15 intervjujev s socialnimi delavkami v različnih socialnih nevladnih in vladnih organizacijah, ki delajo na različnih področjih socialnega dela in sodelujejo z raznolikimi uporabniki. Zbiranje podatkov je potekalo v drugi polovici oktobra.

2.2.3 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Obdelava podatkov je potekala po naslednjih fazah:

Urejanje gradiva

Intervjuje s štirinajstimi socialnimi delavkami in enim delavcem sem si sproti beležila na prenosni računalnik, tako da sem pod vsako vprašanje vodila za intervju napisala odgovor, ki ga je povedala posamezna socialna delavka. Kasneje sem vse odgovore socialnih delavk na vprašanja dodatno uredila, da je bilo vsebinsko jasno, kaj so želele povedati, in tudi slogovno ter slovnično urejeno.

V naslednji fazi analize sem pod posamezno vprašanje napisala odgovore vseh socialnih delavk, pri čemer sem dve vprašanji združila, ker so se odgovori na njiju izrazito dopolnjevali. Pri prebiranju odgovorov vprašanih sem razmišljala o tem, pod kakšno temo bi jih uvrstila, in lposameznim izjavam socialnih delavk določila temo, pod katero spadajo, pri čemer sem podobne in vsebinsko povezane izjave združila v isto temo. Osnovne pojme sem označila kar s podčrtavanjem, pri čemer sem z isto barvo označila pojme, ki spadajo pod določeno temo. Nato sem teme, ki so vsebinsko povezane, združila v ključne teme. Vsaka ključna tema je tako vsebovala več podtem, ki sem jih opisovala z različnimi ključnimi pojmi, ki sem jih še dodatno pojasnila s podrednimi pojmi, s katerimi sem navedla, kaj vse so socialne delavke omenile v zvezi s ključnim pojmom. Nekatere teme sem tudi opisala v več ključnih temah, ker so zaradi vsebinske povezanosti nekaterih odgovorov pokrivale področja več tem. Nato sem nekatere teme primerjala med seboj, da sem videla, kako so povezane.

Primer kvalitativne obdelave empiričnega gradiva:

Različne socialne delavke so npr. izjavile:

»Treba je izražati sočutje do uporabnika.«

»Socialna delavka naj posluša uporabnika, ki se samorazkriva.«

»Socialna delavka se poskuša vživeti v neko uporabnikovo situacijo in mu stoji ob strani.«

Oblikovala sem pojme:

»izražati sočutje do uporabnika«; »poslušati uporabnika, ki se samorazkriva«; »vživeti se v neko uporabnikovo situacijo«.

Pojme sem združila v temo »empatija«.

Temo »empatija« sem uvrstila v ključno temo »odnosni dejavniki «.

2.2.4 POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo socialnih delavk so predstavljale socialne delavke, ki so bile oktobra 2011 zaposlene v vladnih in nevladnih socialnih organizacijah v Sloveniji.

Vzorec je neslučajnostni, priročni. Odločila sem se, da bom sama izbirala socialne delavke, ki jih bom intervjuvala, glede na področja njihovega dela, ki so se mi zdela najprimernejša za temo moje diplomske naloge, oziroma tiste, ki so se po mojem predvidevanju bolj poglobljeno posvečale vzpostavljanju delovnega odnosa z uporabniki. Z nekaterimi socialnimi delavkami sem vzpostavila stik tudi po metodi snežne kepe, ko so mi znanci in socialne delavke, ki sem jih že intervjuvala, pomagali navezati stik s socialnimi delavkami, ki jih poznajo oziroma bi bile po njihovem mnenju primerne za moj intervju. Posebej me je zanimalo, kako socialne delavke razumejo dejavnike delovnega odnosa na geografskem območju, kjer živim, na Goriškem, zato sem se odločila, da bom intervjuvala socialne delavke na tem območju Slovenije.

Vzorec tako sestavlja 14 socialnih delavk in 1 socialni delavec na področju Goriške, ki so bili v drugi polovici oktobra zaposleni v raznih vladnih in nevladnih socialnih organizacijah in so se odzvali na mojo prošnjo za intervju.

3 REZULTATI IN RAZPRAVA

Ker v moji raziskavi prevladujejo socialne delavke (14 socialnih delavk in 1 socialni delavec), sem se odločila, da bom pri govoru o socialnih delavcih uporabljala žensko obliko.

Pri pogovoru s socialnimi delavkami sem se trudila z njimi vzpostaviti osebni stik in sproščeno vzdušje, da bi se med pogovorom dobro počutile tako one kot jaz in da bi razvile pogovore, ki bi vsaki od nas nekaj dali. Socialne delavke so se tako lahko z mano pogovarjale o svojem delu, o tem, na kar so v zvezi z njim ponosne, in o tem, kar jih muči, ter se tako

razbremenile in reflektirale svoje delo, sama pa sem dobila odgovore, ki sem jih potrebovala za svojo diplomsko nalogo.

Pomembno se mi zdi omeniti, da večina socialnih delavk ni takoj odgovorila na zastavljena vprašanja, temveč so si vzele nekaj časa za razmislek, pri čemer sem se jim pridružila in jim pomagala s podvprašanji. Dobila sem občutek, da so moja vprašanja nekatere socialne delavke zmedla in jih celo spravila v zadrego, kot da ponavadi ne razmišljajo o tem, kako z uporabniki vzpostaviti uspešne projekte pomoči. Nekaterim socialnim delavkam so bila moja vprašanja nekako odveč in jim je bilo po mojem opažanju neprijetno odgovarjati nanje, dajale so skope odgovore in tudi moja podvprašanja jih niso spodbudila k razmišljanju in k odprtemu pogovoru o njihovem delu. Možno je, da so z leti razvile rutino in svojega dela aktivno ne reflektirajo več. Morda se jim zdi, da uporabnikom ne bi mogle ponuditi več, kot jim že ponujajo. Za druge socialne delavke sem dobila občutek, da strokovno kakovostno opravljajo svoje delo in z uporabniki vzpostavljajo pristne odnose, vendar se o tem težko izražajo z besedami. Kot da bi prakso zelo dobro obvladale in bi jim bilo odveč razmišljati o teoretskih konceptih, ki jih po njihovem mnenju v praksi ne morejo neposredno uporabiti. Razvile so neki svoj način dela, o katerem ne razglabljajo kaj dosti, a v praksi vseeno deluje. To sem razbrala iz njihove neverbalne govorice, ko sem po načinu njihovega govora o uporabnikih in njihovem izrazu na obrazu pri tem zaznala njihovo čutečo skrb do uporabnikov. Nekaterne socialne delavke so med pogovorom veliko razmišljale in mi res poglobljeno odgovarjale, zaupale so mi tudi osebne poglede na svoje delo in svoje osebne probleme pri delu. Pri teh sem dobila dober občutek, da sem jih na neki način spodbudila k samorefleksiji o delu, saj so mi dajale poglobljene odgovore. Zdelo se mi je, da mi niso dajale stereotipnih odgovorov, temveč so izražale lastno mnenje in ne toliko tistega, kar bi jaz pričakovala, da mi bodo povedale. Nekaterne socialne delavke, ki so me prosile, naj jim po telefonu ali po pošti okvirno vnaprej povem, o čem se bomo pogovarjale, so mi bolj tekoče in mogoče malo bolj stereotipno odgovarjale, saj so se že vnaprej pripravile na pogovor z mano.

Ker sem vedela, da socialne delavke uporabnikom nudijo raznoliko pomoč z različnimi vsebinami, ki jo tudi različno poimenujejo, sem pozornost namenila tudi temu, kako posamezna socialna delavka poimenuje oblike pomoči uporabnikom. Svojo pomoč so socialne delavke opisovale z različnimi izrazi: individualno, skupinsko, skupnostno delo, svetovalno delo, (socialno) svetovanje, terensko delo, vodenje svetovalnega pogovora, vodenje razbremenilnega pogovora, osebna pomoč, (psihosocialna) podpora, vodenje izvirnega delovnega projekta pomoči, individualno načrtovanje, socialna oskrba, vodenje

informativnih razgovorov, prva socialna pomoč, vodenje ugotovitvenega postopka (ugotavljanje dejstev in okoliščin situacije v družini), zagovorništvo, izvajanje javnih pooblastil.

V nalogi sem raziskovala, kaj vse vpliva na uspešno vzpostavitev delovnega odnosa na splošno. Nisem razlikovala med značilnostmi in posebnostmi vzpostavljanja delovnega odnosa glede na posamezno področje dela, kar bi moji nalogi gotovo dalo še dodatno razsežnost. Intervju sem imela z različnimi socialnimi delavkami, ki delajo na naslednjih področjih:

- delo z odraslimi različnih starostnih skupin,
- delo s starejšimi (3),
- področje družine,
- zaščita mladoletnih otrok,
- delo z mladoletniki,
- delo v kriznem centru,
- delo z uporabniki drog nizkega praga,
- delo v materinskem domu in varni hiši,
- duševno zdravje v skupnosti,
- delo v varstveno delovnem centru,
- denarna socialna pomoč in varstvo invalidov.

3.1 ODNOSNI DEJAVNIKI

Socialne delavke so odgovarjale na vprašanje o tem, kaj po njihovem mnenju vpliva na uspešno pomoč, pri čemer so naštele glavne dejavnike in znake uspešne pomoči, kot jih vidijo same.

Socialne delavke so kot pomembne dejavnike za vzpostavljanje uspešnega projekta pomoči navajale različne sestavine odnosa, ki so po mojem razumevanju pomembne za uspeh pri vsakem odnosu, ne le v odnosu med socialno delavko in uporabnikom.

Da bi socialne delavke lahko nudile uporabnikom ustrezno pomoč, ustvarijo potrebne okoliščine oziroma minimalne pogoje zanjo. V ta namen vzpostavijo varen prostor za delo, da lahko razvijejo kvaliteten delovni odnos z uporabniki. *Skladno s pojmovanjem Čačinovič Vogrinčičeve (2008c:36) je vloga socialne delavke ustvarjanje in ohranjanje odprtega prostora za razgovor, v katerem z uporabniki raziskuje njihove potrebe in razumevanje problemov.*

V moji raziskavi so socialne delavke tako ali drugače govorile o sodelovanju z uporabniki. *Čačinovič Vogrinčičeva (2008c: 37) pove, da delovni odnos temelji na postavki sodelovanja.*

Socialne delavke so konstruktivno sodelovanje z uporabniki razumele kot soustvarjanje zelenih izidov oziroma skupno delo. Pri tem so imele v mislih predvsem upoštevanje in spodbujanje uporabnikovih lastnih pobud, idej, predlogov.

Socialne delavke se na uporabnika obrnejo z vabilom k sodelovanju, z namenom pridobiti njegovo dovoljenje za pomoč. *Čačinovič Vogrinčičeva (2008c: 18) s tem misli na dogovor o sodelovanju, razumljen kot pomemben uvodni ritual v sodelovanje med socialno delavko in uporabnikom.*

Socialnim delavkam se zdi pomembno oblikovati skupen dogovor z uporabniki, kar so poimenovala tudi z izrazi konsenz, sporazum, soglasje, ki ga razvijejo v razgovoru in ki praviloma vključuje strinjanje glede tega, kar je pomembno za projekt pomoči. *Tudi po Pasku se kaže vrednost razgovora v sporazumu oziroma dogovoru sogovornikov (Šugman Bohinc, 1998: 418–421).*

Mislim, da je svobodna volja ena izmed osnovnih človeških pravic, zato jo morajo upoštevati tudi socialne delavke. Narava sporazuma je taka, da ga morata sprejeti vsaj dva, torej socialna delavka nujno potrebuje uporabnikovo strinjanje.

3.1.1 POSTOPNO NAPREDOVANJE K REŠITVI, POZORNOST NA MAJHNE ALI VELIKE KORAKE

Socialne delavke poskušajo vzpostaviti uspešno pomoč tako, da se posvečajo predvsem majhnim korakom uporabnika.

Socialne delavke so govorile o napredovanju k rešitvi tako z osredotočenostjo na vsak majhen korak kot tudi s pričakovanjem uresničitve velikega, a časovno bolj oddaljenega cilja.

Socialne delavke morajo po mnenju Šugman Bohinčeve (2011: 37) prepoznati že manjše premike uporabnikov v zeleni smeri in jih zanje tudi pohvaliti, saj bodo le tako spodbudno vplivali nanje pri uvajanju potrebnih sprememb.

Zdi se mi pomembno, da socialne delavke posvečajo pozornost vsakemu majhnemu koraku, ki ga uporabnik naredi v smeri rešitve problema. Tako krepijo uporabnikov občutek kompetentnosti in upanja, da bo ob svojem času resnično zaživel v skladu z zelenim izidom. Vendar je tudi osredotočanje na velike cilje zelo pomembno, saj uporabniku vzbudi upanje v prihodnost v skladu z njegovimi željami.

3.1.2 ZAUPANJE

Na uspešno pomoč po mnenju socialnih delavk vpliva tudi v delovnem odnosu vzpostavljeno zaupanje.

Socialne delavke si aktivno prizadevajo vzpostavljati zaupanje v delovnem odnosu in v ta namen ustvarijo pogoje, da se lahko razvije zaupen in iskren odnos, ki je osnova za to, da lahko uporabnik sprejme socialno delavko in se ji odpre. Šugman Bohinčeva (2011: 49-51) pove, da je za ljudi, ki so ravno začeli spreminjati svoje življenje, še posebej pomembno zagotoviti čustveno varen odnos, temelječ na zaupanju. Socialne delavke se trudijo, da se v uporabnikovih očeh izkažejo kot zaupanja vredne. V odnosu do uporabnikov se jim zdi pomembna doslednost, tako da vselej uresničijo rečeno in izpolnijo obljube, ki jih dajo

uporabnikom. Yalom (1995: 4-5) govori o velikem pomenu upanja in zaupanja, ki ga uporabniki doživijo v povezavi s prejeto pomočjo, saj blagodejno vpliva na njihovo veselje do sodelovanja v delovnem odnosu. Sama menim, da bi si morale socialne delavke aktivno prizadevati za vzpostavljanje pozitivne klime zaupanja v delovnem odnosu in ne bi smele razloga za nezaupljivost uporabnikov iskati v njih.

3.1.3 EMPATIJA

Na uspešnost pomoči po mnenju socialnih delavk vpliva tudi vzpostavljanje empatije in pristnega stika v delovnem odnosu.

Socialne delavke so empatijo definirale kot občutek za delo z uporabnikom, sposobnost vživljanja vanj, v njegovo dogajanje oziroma v neko situacijo, ki jo (po)doživlja, in sočutenje njegove težave. Shulman (1992: 127–128) prav tako meni, da izražanje empatije in razumevanje uporabnikovih občutkov in stisk bistveno prispeva k ustvarjanju pozitivnega odnosa med uporabnikom in socialno delavko ter je podlaga za uspešno delo in uresničevanje želenih izidov.

Socialne delavke so govorile tudi o brezpogojnem sprejemanju svojih uporabnikov.

Že Rogers je poudarjal, da mora strokovnjak uporabnika brezpogojno sprejemati, ne glede na vrsto problemov, s katerimi se sooča, njegovo preteklost in uspešnost njegovega napredovanja na poti uresničevanja želenih izidov (Internet 1, 15.11.2011).

Socialne delavke dajejo uporabnikom povratne informacije.

Šugman Bohinčeva (2007: 53) pravi, da neverbalno sporočamo tudi informacije, neizražene z neposrednim govorom o določeni temi. Zato se mi zdi še posebej pomembno, da posvetijo socialne delavke pozornost tudi svojemu neverbalnemu izražanju, saj na tak način lahko uporabnikom sporočajo tisto, česar z besedami ne morejo ali ne želijo.

3.1.4 VZPOSTAVITI (OSEBNI) STIK

Pri odgovoru na vprašanje, kaj se mora zgoditi pri pomoči uporabnikom, da ocenijo, da je njihovo delo uspešno, so socialne delavke navajale tudi vzpostavitev osebnega stika.

Namen socialnih delavk je z vsakim uporabnikom vzpostaviti pristen, človeški stik. Socialne delavke se uporabnikom približajo na neformalen način in z njimi vzpostavijo človeško enakovreden odnos.

Menim, da se morajo socialne delavke obnašati do uporabnikov kot do sebi enakovrednih ljudi in ne smejo uporabljati svoje profesionalne vloge kot izgovor za obnašanje do uporabnika iz položaja moči. Mislim, da je takšno spoštljivo obnašanje tudi njihova poklicna, strokovna dolžnost.

Socialne delavke se uporabnikom tudi pridružujejo, in sicer tako, da si prizadevajo spoznati in razumeti njihovo razmišljanje, da lahko razumejo, kaj jim želijo sporočiti. Socialne delavke se pridružijo uporabnikom tudi v sočutenju njihovega sloga življenja in mu pomagajo znotraj teh okvirjev, dokler in kolikor lahko. *Iršič (1994: 187–188) je povedal, naj se socialna delavka pridruži uporabniku, da preveri, ali je njeno razumevanje povedanega skladno z dejanskim sporočilom uporabnika.*

Pri pogovoru z nekaterimi socialnimi delavkami sem dobila občutek, da imajo veliko dobre prakse pri vzpostavljanju kvalitetnega stika z uporabniki in so razvile učinkovit pristop vzpostavljanja odnosov, ki se je že velikokrat obnesel.

3.1.5 OBLIKOVANJE, OBNOVA IN RAZŠIRITEV SOCIALNE MREŽE UPORABNIKA

Na uspešnost pomoči po mnenju socialnih delavk vpliva tudi socialna mreža uporabnikov, ki jo zato skušajo socialne delavke čim bolj mobilizirati.

Blow in Timm (v Čačinovič Vogrinčič, 2008c: 74) predpostavljata, da se bodo ljudje dobro počutili ob občutju sprejetosti v določeno skupino, v kateri bodo odigrali svojo vlogo in imeli v njej svoj pomen. Sama menim, da je dobro, da socialne delavke izboljšujejo uporabnikovo

povezavo z drugimi ljudmi, saj mu lahko ti dajejo pomembno pozitivno spodbudo pri premiku na bolje.

3.1.6 KREPITEV MOČI

Socialne delavke so na vprašanje, kako skušajo vzpostaviti uspešno pomoč, odgovorile, da krepijo moč svojih uporabnikov.

V ta namen raziskujejo in prepoznavajo njihove vire moči, zanimanja, interese, sposobnosti, pozitivne izkušnje, ki se odražajo v tem, kar jim je všeč in kaj radi delajo, in jih spodbujajo, da so sami aktivni kreatorji svojega življenja.

Tudi Čačinovič Vogrinčičeva (2008a:16) govori o pomenu perspektive moči v socialnem delu, pri čemer socialne delavke raziskujejo in spodbujajo predvsem močna področja uporabnikov in jih uporabljajo pri uresničevanju zelenih izidov. Menim, da problemi uporabnika pogosto izčrpajo, zato potrebuje za njihovo rešitev dodaten vir energije, ki se vzpostavi, ko začne uporabljati svoj novi vir moči. Ta daje uporabniku nov zagon za reševanje problema in tudi voljo do življenja.

Novi vir energije oziroma dejavnike, na katere se uporabnik odzove s povečano motiviranostjo za spremembo, Šugman Bohinčeva (2008: 47) poimenuje s sinergetičnim pojmom »nadzorni parameter«. Socialne delavke z namenom krepitev moči uporabnike spodbujajo, da lahko prevzamejo moč sprejemanja odločitev v svoje roke in razvijajo samostojnost v različnih situacijah, ki jih doživljajo, ter tako postajajo vse bolj sposobni za samostojen način življenja tudi brez podpore socialne delavke.

Pomoč uporabniku mora biti osnovana na način, da povečuje njegovo samostojnost, pri čemer socialna delavka omogoči okoliščine za pridobitev le-te v delovnem odnosu s čim večji vplivom in močjo odločanja o stvareh, ki se ga osebno dotikajo (Škerjanc, 2004: 54–73, 2005: 48–50).

Mislim, da bi morala biti samostojnost uporabnikov cilj pomoči vseh socialnih delavk, ki ne bi smele v ničemer prispevati k odvisnosti uporabnikov, tudi ne v odnosu uporabnikov do njih

samih. Zato bi morale socialne delavke raje kot to, da rešujejo probleme za uporabnike, omogočiti, da se uporabniki naučijo samostojno reševati svoje probleme.

3.2 DEJAVNIKI SOCIALNE DELAVKE

3.2.1 OSEBNOST IN STROKOVNOST SOCIALNE DELAVKE

Na vprašanje, kaj po njihovem mnenju vpliva na uspešno pomoč, so socialne delavke govorile tudi o vplivu osebnosti socialnih delavk.

Socialne delavke so bile mnjenja, da je pomembna osebnost socialne delavke, »prepletena« z njeno strokovnostjo.

Mislim, da mora socialna delavka stalno usklajevati svojo osebnost oziroma svoje osebnostne lastnosti, občutke in mišljenje, s svojo poklicno funkcijo socialne delavke oziroma vlogo, ki jo sprejema v odnosu do uporabnika. *Tudi po mnenju Shulmana pomagajoča oseba učinkovito opravlja svoje delo le ob sposobnosti združitve sebe in svojih resničnih občutkov s profesionalno funkcijo* (Shulman, 1992: 136–138).

Socialne delavke se zavedajo pomena tako svojih življenjskih kot delovnih izkušenj, ki igrajo pomembno vlogo v projektih pomoči uporabnikom.

Socialne delavke zato pridobivajo, ohranjajo in v praksi uporabljajo izkušnje, ustrezne spretnosti in znanja s področja socialnega dela, ki jim dajejo potrebno samozavest in občutek kompetentnosti, da lahko nudijo pomoč uporabnikom. Zato skrbijo za svoje kontinuirano izobraževanje, usposabljanje in razvijajo tudi svojo splošno razgledanost.

Žorž (2005: 56–61) meni, da mora socialna delavka pri pomoči uporabnikom svoje izkušnje uporabljati predvsem koristno.

Socialne delavke so navajale, da imajo pomemben vpliv na uspeh pomoči tudi njihove osebnostne lastnosti, kot so potrpežljivost, prilagodljivost, vztrajnost, poštenost, iskrenost,

pristnost, odprtost, odkritost, spoštljivost, preprostost, nevzvišenost, ki jim omogočajo, da z uporabniki vzpostavljajo odprt in odkrit odnos.

Shulman (1992: 136–138) opozarja, da bi se morale socialne delavke tudi same obnašati na način, kot ga pričakujejo od svojih uporabnikov.

3.2.2 NOTRANJA MOČ IN POGUM SOCIALNIH DELAVK

Po mnenju socialnih delavk na uspešnost pomoči vplivata tudi njihova notranja moč in pogum.

Socialne delavke so povedale, da morajo biti v stiku s svojo notranjo močjo in pogumom, da ne obupajo in se prenehajo truditi v sodelovanju z uporabniki, še posebej takrat, ko so rezultati pomoči vidni šele na dolgi rok.

Milošević Arnoldova (1999: 74) pove, da se socialne delavke velikokrat soočajo s sindromom pomaganja ob čutenju prevelike odgovornost rešitve problemov uporabnikov, pri čemer imajo občutek, da morajo zanje storiti vse, kar si zaželi. Socialne delavke, ki sem jih obiskala, so bile zelo zaposlene, zato je po mojem mnenju velika možnost, da se soočajo z izgorevanjem, če ne poskrbijo za svoje dobro počutje.

Socialnim delavkam njihov pozitiven pogled na svet in pozitivna naravnost omogočita, da se tako naravnajo tudi v delovnem odnosu in v njem soustvarijo pozitivno vzdušje.

Pomembno je, da socialne delavke razvijajo svoje sposobnosti za soočenje in ravnanje z lastnimi občutki in mislimi, še posebej tistimi obremenjujočimi. Ena socialna delavka je povedala, da se mora soočati s posledicami poistovetenja z uporabniki, ko tudi njo samo prevzame pesimističen pogled na svet.

Mislim, da bi morale socialne delavke svojo notranjo moč stalno razvijati in krepiti, da bi jih njihovo delo oplajalo in ne izčrpavalo, in razvijati pozitiven pogled na svet.

V eni od raziskav psihoterapije so Lambertovi sodelavci Talley, Strupp in Morey (1990: 275) prišli do sklepa, da strokovnjakovo dobro počutje in samozaupanje ugodno vplivata na izid pomoči. Kadar strokovnjak in uporabnik doživljata visoko raven (samo)spoštovanja (tudi

drug do drugega), se tovrsten odnos pokaže tudi v iskrenosti in sproščenosti njunega dialoga (Lambert, 2004: 275).

Po mnenju ene socialne delavke dobro počutje in način življenja, delovanja, mišljenja in čustvovanja socialnih delavk, ki niso vpletene v uporabnikovo preigravanje vzorcev, pozitivno vpliva na vzpostavljanje odnosa z uporabniki. Meni, da socialne delavke, ki so sproščene in čustveno neobremenjene z doživljanjem stisk, ki jih doživljajo uporabniki, prinesejo v delovni odnos za delo potrebno umirjenost. S tem, ko se dobro počutijo v svoji koži, tudi lažje stojijo ob strani uporabniku. *Lambert s sodelavci Beutler, Machado in Neufeldt (1994: 275) so preučili petnajst empiričnih študij, objavljenih med letoma 1968 in 1991, in zaključili, da sta terapevtovo dobro počutje in osvobojenost doživljanja stisk pozitivno povezana s koristmi, ki jih uporabnik pridobi v nekem procesu pomoči.*

Lahko bi se vprašali, ali se lahko socialna delavka resnično približa uporabniku, če ne doživlja tega, kar doživlja on. Menim, da lahko socialna delavka razvije empatijo do uporabnika, čeprav ni udeležena v uporabnikovem problemskem vzorcu. Mislim, da je dobro, da je socialna delavka do neke mere osvobodjena problemov, ki jih doživlja uporabnik, če želi uporabniku pomagati, da se osvobodi teh problemov.

3.3 DEJAVNIKI UPORABNIKA

3.3.1 EDINSTVENOST UPORABNIKA

Na vprašanje, kaj po njihovem mnenju vpliva na uspešnost pomoči, so socialne delavke odgovarjale tudi z dejavniki, ki izhajajo iz uporabnika.

Socialne delavke so govorile o tem, da je vsak uporabnik edinstven, poseben, neponovljiv individuum s svojimi osebnostnimi lastnostmi, navadami in s svojo življenjsko zgodbo (resnico), ki jo živi na svojstven način. Po mnenju socialnih delavk je to, kar se mora zgoditi, da je pomoč uspešna, odvisno od vsakega uporabnika posebej, zato se odpovedujejo posploševanju.

Ferruci (2006: 187) je dejal, da je življenje vsakega uporabnika edinstven in dragocen splet številnih trenutkov. Hofstede, Pedersen, Hofstede (2006: 49), O'Rourke (2010: 8,44–45,53) so

prepričani, da je sleherni uporabnik enkratna, spoštovanja vredna in strokovnjaku enakovredna oseba.

Socialne delavke spoštujejo, začutijo, spoznavajo in upoštevajo tako uporabnikove osebne potrebe in želje kot tudi njegove življenjske izkušnje, znanja, zanimanja, interese, hobije, vrednote, prepričanja in ideje.

Tudi Čačinovič Vogrinčeva predlaga, da bi se morale socialne delavke zavedati edinstvenosti uporabnikovih sanj, interesov, želja in ciljev (Čačinovič Vogrinčič, 2009: 12).

Nekatere socialne delavke so povedale tudi, da se trudijo razumeti, spoštovati, sprejemati in upoštevati uporabnikov slog oziroma način življenja ter njegovo mnenje o tem, kaj je zanj dobro.

Čačinovič Vogrinčičeva (2008: 58) verjame v človekovo notranjo osebno modrost prepoznavanja tega, kar je zanj dobro.

Mislim, da bi morale socialne delavke najprej sprejeti uporabnikov stil življenja in njegove navade in šele nato soustvarjati možnosti za njihovo spreminjanje, če bi uporabnik izrazil željo za to ali bi bile okoliščine takšne, da ne bi bilo druge izbire.

Socialne delavke so povedale, da ima vsak uporabnik svoje značilne probleme in bremena, ki so bolj ali manj rešljivi in se jih socialne delavke v sodelovanju z njimi trudijo reševati po svojih najboljših močeh.

Lüssi (v Mešl, 2007: 4) definira problem kot pomanjkanje tistega, kar je razumno pričakovati, da človeku pripada, kar uporabnik občuti kot stisko in obremenitev, pri čemer se znajde v težavah pri reševanju le-te.

Socialne delavke so povedale, da uporabniki na različne načine sprejemajo nespremenljive okoliščine svojega življenja in se soočajo z njimi ter se spopadajo z okoliščinami, problemi, ki jih je mogoče spremeniti.

Nekatere socialne delavke so povedale, da skupaj z uporabniki raziskujejo in razrešujejo njihove problemske vzorce.

Šugman Bohinčeva (2011: 55) pove, da socialna delavka skupaj z uporabnikom, s katerim sodeluje, raziskuje njegove problemske vzorce in tudi njegove potencialne vzorce rešitve, pri čemer skrbno raziskujeta življenjski svet uporabnika.

3.3.2 SAMOSTOJNOST IN SAMOINICIATIVNOST UPORABNIKA

Omenila sem že, da so nekatere socialne delavke še posebej poudarjale pomen samostojnosti, samoiniciativnosti uporabnikov in njihove pripravljenosti za sodelovanje, druge pa so v večji meri govorile o svoji podpori uporabnikom v delovnem odnosu.

Socialne delavke so razumele samoiniciativnost uporabnika kot njegovo lastno aktivnost, ki jo spremlja občutek, da je kreator svojega življenja.

Sama razumem samoiniciativnost uporabnika kot njegovo željo po tem, da bi se v njegovem življenju nekaj spremenilo. Oplemeniti jo tudi z ustreznimi dejanji, s katerimi si jo prizadeva uresničiti.

Tudi Čaćinovič Vogrinčičeva (2008a: 30-42) spodbuja socialne delavke k sprejemanju in podpori uporabnikove lastne pobude ter njegove izbire korakov proti cilju. Nekatere socialne delavke so povedale, da je v primeru zavrnilnega odnosa uporabnikov do ponujene pomoči ali t. i. odpora njihova pomoč otežena. Primorane so jim pomagati skladno z njihovo pripravljenostjo za sodelovanje. Kljub morebitni nepripravljenosti za sodelovanje uporabnikov jim nudijo ustrezno pomoč v skladu z njihovimi željami in potrebami, ki so jih opazili ali izrazili uporabniki.

Po ugotovitvah Eamsa in Rotha (2000, v Lambert: 209) je način uporabnikovega sodelovanja v delovnem odnosu odvisen od kvalitete zavezništva, vzpostavljenega že v zgodnjih fazah procesa pomoči, saj je od tega odvisno uporabnikovo varno počutje pri vzpostavljanju stika s svetovalcem oziroma izogibanje stika z le-tem.

Mislim, da bi se morale socialne delavke odpovedati temu, da bi krivdo oz. odgovornost za odpor, ki ga uporabniki izražajo, prelagale nanje, in se raje posvetiti ustvarjanju ustreznih okoliščin za vzpostavitev medsebojnega zaupanja v delovnem odnosu.

3.3.3 PREPRIČANJA IN PRIČAKOVANJA UPORABNIKOV

Nekatere socialne delavke so pripisovale velik pomen prepričanjem in pričakovanjem uporabnikov.

Socialne delavke so povedale, da imajo uporabniki razna pričakovanja o določeni socialni delavki in o tem, kaj naj bi se dogajalo v procesu pomoči. Socialne delavke že na začetku procesa pomoči preverjajo uporabnikova pričakovanja in jih soočajo z »realnostjo«, to je z realnimi zmožnostmi, sposobnostmi socialne delavke in namenom svojega dela.

Socialna delavka v iskrenem pogovoru s sogovornikom preverja in reflektira tako svoja kot njegova pričakovanja, s katerimi stopita v proces medsebojnega spoznavanja in sodelovanja (Čačinovič Vogrinčič, 1994: 30).

Zdi se mi pomembno, da socialne delavke preverjajo pričakovanja uporabnikov v procesu pomoči, saj si lahko sicer uporabniki ustvarijo svoja pričakovanja o tem, kaj bodo prejeli v procesu pomoči. Ta so mnogokrat ali pretirana ali preskromna, nikoli jih ne preverijo in reflektirajo s socialnimi delavkami. Tovrstna refleksija bi bila zelo koristna, saj bi ustvarila ugoden kontekst za uspešno sodelovanje v delovnem odnosu.

3.3.4 ZNAČAJ, PSIHIČNO STANJE, DOJEMANJE SVETA, NAČIN RAZMIŠLJANJA

Socialne delavke so posvečale pozornost tudi temu, da vsak uporabnik s svojim značajem in prevladujočo naravnostjo vpliva na proces pomoči.

Mislim, da morajo socialne delavke pri uporabnikih, ki težko uvidijo dobre možnosti, vložiti veliko truda v to, da se uporabniki lahko odločijo, da bodo začeli razmišljati v jeziku rešitev, dobrih izidov in zelenih razpletov.

Nekaj socialnih delavk je bilo mnenja, da je pomembno posvetiti pozornost tudi neverbalni komunikaciji uporabnikov in se vanjo vživeti. Pri tem se zavedajo tudi pomena uporabnikovih občutkov in tega, da so socialne delavke sposobne resnično prisluhniti, slišati in empatično sprejemati človeka, ki se samorazkriva in izraža različne občutke.

Tudi Shulman (1992: 126–127) predlaga socialnim delavkam, naj se uporabniku na spontan način približajo na ravni sprejemanja in razumevanja njegovih občutkov.

Socialne delavke so govorile tudi o tem, da pri pomoči uporabnikom upoštevajo svoje občutke.

Kristančič (1995: 105) predlaga pozornost socialne delavke na uporabnikovo kot tudi lastno doživljanje pri svoji pomoči, kar pa mora znati jasno razločevati.

Socialne delavke so povedale, da ima vsak uporabnik svoj način izražanja, ki je pogosto odvisen od načina njegovega dojetja sebe in svojega problema ter tudi od abstraktnosti njegovega dojetja.

Kristančič (1995: 105) opozarja, da mora socialna delavka pozorno prisluhniti vsakemu uporabniku posebej, slišati njegov specifičen (osebni) način izražanja in se se z njim uskladiti.

Mislim, da morajo biti pri vživljanju v uporabnikov način izražanja socialne delavke skrajno pozorne na uporabnikove individualne značilnosti in se empatično odzivati nanje.

Pomen pri uspehu pomoči imajo po opredelitvi nekaterih socialnih delavk tudi dejavniki naključja, sreče, usode uporabnikov, kot so srečne ali manj srečne okoliščine njihovega življenja, življenjskih obratov, odvijanja neke situacije, ki vplivajo na počutje in občutke uporabnikov.

Mislim, da bi morale socialne delavke ceniti in spoštovati vsakega uporabnika posebej, ne glede na njegove individualne značilnosti. Z veliko občutljivostjo bi morale spoznati vsakega uporabnika, z namenom vzpostavljanja pristnega stika z njim in načina sodelovanja, ki mu najbolj ustreza.

3.4 TEHNIKE

Socialne delavke so pri vprašanju, kako skušajo vzpostaviti uspešno pomoč, opisovale tudi razne tehnike.

Način pomoči, ki ga socialne delavke uporabijo pri določenem uporabniku, je vsakokrat specifičen. Za vsakega uporabnika uporabijo neki pristop, metodo ali tehniko, s katero se mu lahko po njihovem mnenju v danem trenutku najbolj približajo. Zato si želijo spoznati vsakega uporabnika posebej, ga resnično videti in mu prisluhiniti ter uporabiti svojo kreativnost pri vsakem na svoj način. Odprte so tudi za raziskovanje novih, še neustaljenih metod. Tudi sama menim, da morajo socialne delavke prilagajati svoj način pomoči vsakemu uporabniku posebej.

Socialne delavke so omenile, da je povzemanje uporabnikove zgodbe oziroma dela zgodbe dober način, s katerim lahko preverjajo svoje razumevanje uporabnika. *S povzemanjem socialna delavka odpre prostor za (nadaljni) razgovor, da posledično lahko uporabnik popravi njeno razumevanje ali dopolni povedano, saj se tako zmanjša možnost morebitnih nesporazumov povedanega (Knapp, 2010: 56–58).*

Socialne delavke uporabljajo tudi različne načine za preusmerjanje pozornosti svojih uporabnikov na nekaj konstruktivnega. Tako npr. preusmerijo pozornost uporabnikov z njihovih problemov na novosti, vire moči, hobije in interese, da se lahko odprejo novim pogledom in novim možnostim.

Iršič (2004: 182) predalga, naj socialna delavka spodbudi uporabnika k pogledu iz različnih, tudi nenavadnih zornih kotov, da se tako ustvarjalno domisli rešitev.

Socialne delavke spodbujajo uporabnike tudi k temu, da pogledajo na neko situacijo skozi oči drugega in pri tem skušajo občutiti in izraziti, kako bi se počutili na mestu druge osebe. Na tak način uporabniki lažje začnejo sprejemati potrebne sporazume.

Socialne delavke na različne načine pomagajo uporabnikom tudi k temu, da se miselno soočijo s svojimi strahovi. Da bi zmanjšale njihov vpliv, odvzamejo prevelik pomen črnemu scenariju, ki si ga v svojih mislih ustvarjajo uporabniki.

Honey (1987: 39) predlaga, naj socialna delavka olajšuje uporabnikov morebitni strah pred neznanim tako, da skupaj pretehtata čimveč možnih prijetnih in neprijetnih scenarijev, ki lahko spremljajo korake k cilju.

Nekatere socialne delavke skupaj z uporabniki razvijajo različne strategije samopomoči, ki so v pomoč uporabnikom pri spreminjanju njihovega vedenja. Kot primer je ena socialna delavka navedla strategijo za soočenje z jezo, npr. umik uporabnika iz skupine, če pride do konflikta, ali reakcija z zamikom, kar pomeni, da uporabnik prešteje do npr. deset, preden nekaj izreče ali naredi.

Herriger (2002) opredeli samopomoč kot poskus, da uporabnik sam preizkusi različne načine reševanja življenjskih problemov in se tako spet zmore samostojno odločati in oblikovati lastne moči (Klemenčič Rozman, 2011: 7).

3.5 EVALVACIJA

Socialne delavke so mi odgovarjale tudi na vprašanje, ali in kako spremljajo kakovost svojega dela.

Socialne delavke z različnimi nameni opazujejo in spremljajo, ali je njihovo delo uspešno:

Socialne delavke opravljajo evalvacijo tako z namenom ocene kakovosti opravljane storitve in refleksije pozitivnih in negativnih vidikov svojega dela ter samorefleksije svojega dela kot tudi za potrebe in na zahtevo ministrstva, občine, inštituta za socialno varstvo, financerjev in CSD.

Nekatere socialne delavke so potožile o rigidnosti predpisanih postopkov evalvacije, ki določajo natančno predvidene korake, ki jih mora vsebovati spis in predvidevajo togo spoštovanje predpisov, pri čemer se čutijo preobremenjene z izpolnjevanjem raznih vprašalnikov za potrebe ministrstva in CSD.

Socialnim delavkam različni dejavniki pri uporabnikih v odnosu z njimi in pri njih samih kažejo, ali je bilo njihovo delo uspešno:

Ocenjevanje rezultatov konkretno opravljenega dela navadno poteka s primerjavo na začetku postavljenih ciljev z doseženimi rezultati ali s pomočjo jasno opredeljenih kriterijev (Milošević Arnold, 2009: 15).

Le nekatere socialne delavke so povedale, da merijo kvaliteto svojega dela glede na vnaprej postavljene kriterije svojega dela in hkrati z evalvacijo ponovno razmislijo o teh kriterijih in jih vzamejo pod drobnogled. Ena socialna delavka je povedala, da bi zaradi specifičnosti, zahtevnosti in nepredvidljivosti njihovega dela težko postavili kriterije evalvacije, zaradi česar so se v njeni delovni ustanovi odločili, da ne bodo ocenjevali in sodili uspešnosti dela posameznega strokovnjaka.

Socialne delavke so poudarjale pomen lastnega zadovoljstva s ponujeno pomočjo, preverjajo pa tudi zadovoljstvo uporabnikov s prejeta pomočjo in jih v ta namen vprašajo za povratno informacijo. Pozitivni občutki socialne delavke so plod dobro opravljenega dela, dosežkov in zadovoljstva uporabnikov v sodelovanju z njimi.

Z refleksijo se socialne delavke vse bolj zavedajo pomena svojega dela, pri čemer se učijo ob analizi lastnih doživetij (Milošević Arnold, 2009: 19).

Socialne delavke so navajale, da se njihova uspešnost pri delu kaže v razvijanju in izboljšanju interakcije med uporabnikom in socialno delavko ter drugimi, ki so z njimi povezani v neki problemski situaciji. Socialni delavec je povedal, da se stvari, ki zares štejejo, pokažejo v odnosu z uporabnikom in so neulovljive ter neizmerljive.

Potrditev kakovosti dela so za socialne delavke tudi opažene spremembe na bolje in napredek pri uporabniku ter v njegovi družini, ki ga socialne delavke vidijo in prepoznajo.

Socialne delavke začutijo uspešnost pri svojem delu tudi ob pozitivni povratni informaciji s strani njihovih sodelavcev na supervizijah, intervizijah in timih in po potrditvi njihovega programa ter dela s strani ministrstva, občine, CSD in financerjev.

Socialne delavke opravljajo različne vrste evalvacij, tako formalne kot tudi neformalne, o svojem lastnem sodelovanju z uporabniki in tudi o odzivanju uporabnikov na pomoč. Socialne delavke in uporabniki opravljajo evalvacije na različne načine, samostojno ali znotraj različnih skupin:

Socialne delavke so navajale, da opravljajo evalvacijo svojega dela znotraj intervizijskih, supervizijskih skupin in timov, kjer evalvirajo uspešnost dela vsake socialne delavke posebej.

Nekatere socialne delavke na teh skupinah opravljajo evalvacije neredno in nenačrtovano, pri čemer jih k odločitvi za evalvacijo spodbudi aktualno dogajanje, še posebej kakšen pomembnem, izrazit dogodek, ki se jih izrazito dotakne in ga ne morejo spregledati.

V superviziji strokovnjaki reflektirajo svoje delo in se učijo iz lastnih izkušenj ter izkušenj drugih, medtem ko skupno analizirajo lastne izkušnje in jih primerjajo z izkušnjami drugih (Milošević Arnold, 2009: 33).

Nekaj socialnih delavk opravlja evalvacijo skupaj z uporabniki tudi pri soustvarjanju njihovega individualnega načrta. Skupaj z njimi pregledajo aktualno dogajanje, cilje in naredijo osebni načrt napredovanja, v katerem načrtujejo še potrebne spremembe in poiščejo način, kako jih uresničiti.

Socialne delavke opravljajo formalno evalvacijo določenih vidikov procesa pomoči, ki jih je treba izmeriti predvsem za potrebe in na zahtevo ministrstva, občine, inštituta za socialno varstvo in drugih financerjev, ki določajo uspešnost nekega programa na podlagi izračunov.

Socialne delavke opravljajo uradno evalvacijo v različnih oblikah:

pišejo razna poročila, končne analize primerov, zapisnike svetovalnih razgovorov v obliki zapisniške izjave za ministrstva, dopise za CSD.

Pripomočki za evalvacijo, ki so jih omenjale socialne delavke, so:

evalvacijski vprašalniki za zaposlene o napredovanju uporabnika in evalvacijski vprašalniki za uporabnike.

Dobila sem občutek, da socialne delavke jemljejo formalno evalvacijo kot neko neodložljivo obveznost, ki so jo dolžne izpolnjevati za potrebe navedenih institucij, in ne vidijo, da jim ta pomaga pri stalnem izpopolnjevanju njihovega sodelovanja z uporabniki. Na neki način se mi zdi vendarle potrebna, saj se tako vsaj formalno preverja kakovost dela socialnih delavk. Poleg tega so socialne delavke z evalvacijo spodbujene k bolj poglobljenemu razmisleku o svojem delu.

Socialne delavke rezultate evalvacij na tak ali drugačen način upoštevajo pri svojem nadaljnjem sodelovanju z uporabniki:

Socialne delavke s pomočjo evalvacij raziščejo potrebnost morebitnih sprememb pri svojem delu in tudi oblikujejo in uporabijo novosti v skladu s spreminjanjem potreb svojih

uporabnikov. V ta namen so pripravljene razširiti in dopolniti svoj zorni kot ponujene pomoči, poizkusiti novo metodo ali sprejeti nov pogled, pri čemer jim pomagajo razna izobraževanja in izpopolnjevanja.

Mislim, da je pomembno, da na podlagi ugotovitev evalvacije socialne delavke stalno dopolnjujejo svojo pomoč ter se odzivajo na želje in potrebe uporabnika, saj je po moje to temeljni namen evalvacije.

Socialni delavec je spoznal, da bi bilo treba nekaj spremeniti v sistemu evalvacije, da bi z njo dosegli večji namen tudi v odnosu do financerjev in v večji meri vplivali na njih, da bi začeli skladno z evalvacijo tudi ustrezno namenjati sredstva za njihov program. Poleg tega bi bilo potrebno raziskati in uvesti tak način evalvacije, da bi občina in ministrstvo razumela situacijo tudi s strani uporabnikov.

3.6 KVALITATIVNA PRIMERJALNA ANALIZA

Na pobudo metodologa sem se lotila kvalitativne primerjalne analize.

Kvalitativno sem primerjala odgovore na vprašanja, tako da sem primerjala socialne delavke med seboj glede na njihove odgovore na različna vprašanja. Na podlagi odgovorov sem jih uvrstila v »skupino«, ki ima določeno lastnost oz. točneje, ki je dala določen odgovor, ali tisto, ki je nima oz. ki ni izrazila določenega odgovora, pri čemer sem izraz »skupina« uporabila zgolj zaradi lažjega primerjanja socialnih delavk glede na njihove različne lastnosti oz. odgovore. Nato sem raziskala, kako se neke lastnosti oz. odgovori socialnih delavk povezujejo z drugimi lastnostmi oz. odgovori. Sklep o takšni povezanosti odgovorov pri socialnih delavkah sem sprejela v primeru, kadar se je povezava pokazala pri več kot polovici vprašanih socialnih delavk.

V določenih primerih sem opredeljevala tudi, ali ima določeno lastnost (ali je na določen način odgovorila) večina ali manjšina socialnih delavk, pri čemer sem z izrazom »večina« označila skupine socialnih delavk, ki imajo neko lastnost izraženo v več kot polovici, z izrazom »manjšina« pa v manj kot polovici.

Pri nekaterih odgovorih sem interpretirala določene rezultate tudi na manjšem deležu socialnih delavk v mojem vzorcu, kar sem v tekstu ustrezno opisala, npr. z izrazom

»manjšina« socialnih delavk, ki sem ji pripisala določene lastnosti na podlagi njihovih odgovorov.

Prišla sem do zanimivih zaključkov in predpostavk, vendar se zavedam omejitev tovrstnega analiziranja na podlagi manjšega števila vprašanih, zato rezultatov ne morem posplošiti na vse socialne delavke, kar bi v določeni meri lahko storila, če bi bil moj vzorec večji in bolj reprezentativen, raziskava pa vsaj do neke mere kvantitativna. Poleg tega bi težko sprejela neke posplošljive zaključke na podlagi enkratnih pogovorov s socialnimi delavkami tudi zato, ker se ljudje ne vedemo vedno tako, kot govorimo. Prav tako lahko sama situacija intervjuja vpliva na to, da se človek nečesa, določenega odgovora ne spomni. Če bi imela znova priložnost raziskovati to področje dejavnikov uspešnosti pomoči, bi se odločila za opazovanje z udeležbo.

3.6.1 REŠEVATI PROBLEME UPORABNIKOV

Večina socialnih delavk je poudarila, da je treba brezpogojno sprejeti uporabnike in z njimi razviti empatijo in pristen stik. Večina socialnih delavk z uporabniki sodeluje tako, da z njimi soustvarja želene izide.

Socialne delavke si tako ali drugače prizadevajo prispevati k rešitvi problemov uporabnikov. Probleme rešujejo tako socialne delavke v »skupini«, ki zagovarjajo partnerski koncept sodelovanja z uporabniki, ki pripisujejo pomembnost samostojnosti in samoiniciativnosti uporabnikov, jih brezpogojno sprejemajo, z njimi razvijajo empatijo in pristen stik, kot tudi tiste v »skupini«, ki naštetih dejavnikov posebej ne navajajo v povezavi z uspešnostjo pomoči.

3.6.2 SOUSTVARJANJE IN ENOSTRANSKA POMOČ

Socialne delavke so konstruktivno sodelovanje z uporabniki razumele kot soustvarjanje oziroma kot skupno delo. Z uporabniki ne le sodelujejo, ampak pri svoji pomoči uporabljajo tudi elemente enostranske pomoči v smeri želene spremembe. Večina omenjenih socialnih delavk pripisuje velik pomen samostojnosti uporabnikov.

Če primerjam odgovore vseh intervjuvank na več vprašanj, lahko zaključim, da socialne delavke, pri katerih sem na podlagi njihovih odgovorov interpretirala, da z uporabniki soustvarjajo želene izide in po svoji oceni v večjem deležu uporabnike brezpogojno sprejemajo, kot tiste socialne delavke, ki z uporabniki ne samo soustvarjajo, pač pa uporabljajo tudi elemente enostranske pomoči.

3.6.3 OSREDOTOČENOST NA MAJHNE IN VELIKE KORAKE

Socialne delavke so v večji meri govorile o napredovanju k rešitvi z osredotočenostjo na vsak majhen korak kot s pričakovanjem uresničitve velikega, a časovno bolj oddaljenega cilja.

Večina tistih socialnih delavk, ki svoje delo z uporabniki opisuje kot soustvarjanje, kot tudi tistih, ki jim dajejo tudi enostranska navodila za rešitev problema, skupaj z uporabniki napreduje k rešitvi postopno, z majhnimi koraki, pri čemer motivirajo uporabnike za vsak majhen korak v smeri rešitve problema.

3.6.4 EMPATIJA IN PRISTNI STIK

Večina socialnih delavk pripisuje velik pomen vzpostavljanju empatije in pristnega stika v delovnem odnosu. Socialne delavke so po njihovem pripovedovanju in mojem opazanju do uporabnikov prijazne in se jim na različne načine pridružujejo. Večina socialnih delavk navaja, da razvija empatijo in pristni stik tako, da se uporabnikom pridružuje pri njihovem doživljanju in razumevanju svojega problema ter sočutenju njihove življenjske situacije, ostale pa to opišejo z drugimi pojmi, kot npr. z izražanjem prijaznosti v procesu svetovanja.

3.6.5 BREZPOGOJNO SPREJEMANJE

Večina socialnih delavk je govorila o pomenu brezpogojnega sprejemanja uporabnikov, pri nekaterih pa iz njihovih odgovorov ni bilo razvidno, da bi brezpogojno sprejemale svoje uporabnike oz. temu dajale večji pomen. Manjši del socialnih delavk je govoril o pomenu svojega neverbalnega izražanja.

Socialne delavke, ki trdijo, da brezpogojno sprejemajo svoje uporabnike, to svojo držo utemeljujejo s tem, da jih sprejemajo takšne, kakršni so, ne da bi jih obsojale in kritizirale, in jih ne enačijo z njihovimi problemi, temveč zaznavajo vsakega uporabnika posebej kot človeka v celoti, z vsemi njegovimi značilnostmi. Druge socialne delavke v svojih odgovorih niso omenile opisane drže, je pa pri nekaterih izmed njih prevladoval govor o tem, kakšni bi morali biti uporabniki in kako naj bi se obnašali. Nekatere iz druge »skupine« socialnih delavk so ločevale uporabnike glede na njihove značilnosti in so svoje ujemanje z njimi pogojevale s temi značilnostmi.

Socialne delavke v »skupini«, ki je govorila o pomenu svojega neverbalnega izražanja, po mojem opažanju uporabnike v večjem deležu brezpogojno sprejemajo kot tiste iz druge »skupine«.

3.6.6 KREPITEV MOČI

Večina socialnih delavk je navajala, da spodbujajo pozitivno spremembo pri uporabnikih tako, da krepijo njihovo moč, ki je produkt uspešnega sodelovanja v delovnem odnosu. Nekatere socialne delavke so izrazito pozitivno naravnane in v stiku s svojo notranjo močjo, pri drugih pa tega iz odgovorov nisem opazila.

Moč uporabnikov si prizadevajo krepiti tako tiste socialne delavke, ki si prizadevajo za samostojnost uporabnikov, so empatične, pozitivno naravnane in v stiku z notranjo močjo, kot tiste, pri katerih to iz njihovih odgovorov ni bilo razvidno.

3.6.7 ZAUPANJE IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Večini socialnih delavk se zdi pomembno, da jim uporabniki zaupajo in so zadovoljni s prejeto pomočjo. Nekatere socialne delavke preverjajo zadovoljstvo uporabnikov, druge pa tega ne počnejo povsem sistematično. Velik pomen zadovoljstvu in zaupanju uporabnikov pa dajeta obe omenjeni »skupini« socialnih delavk.

Večina socialnih delavk je govorila o pomenu vzpostavljanja zaupanja v delovnem odnosu nasploh, nekatere pa so pripisovale odgovornost tudi uporabnikom, da v sebi razvijejo občutek varnosti in zaupljivosti do socialne delavke in procesa pomoči. Sodeč po njihovih

drugih odgovorih, socialne delavke v »skupini«, ki je govorila o vzpostavljanju zaupanja v delovnem odnosu, v večjem deležu uporabnike brezpogojno sprejemajo kot ostale. Obe »skupini« socialnih delavk pa z uporabniki soustvarjata želene izide.

3.6.8 POVRATNA INFORMACIJA

Skoraj vse socialne delavke prosijo uporabnike za povratno informacijo o njihovem doživljanju pomoči. V manjši meri tudi socialne delavke dajejo uporabnikom povratno informacijo o dožemanju njihovega skupnega sodelovanja.

Več socialnih delavk je pripisovalo pomen zadovoljstvu uporabnika s prejeto pomočjo kot lastnemu zadovoljstvu.

Večina tistih socialnih delavk, ki se jim zdi pomembno lastno zadovoljstvo s pomočjo in tistih, ki temu, sodeč po njihovih odgovorih, ne dajejo pozornosti, preverja zadovoljstvo svojih uporabnikov s prejeto pomočjo in v ta namen sprašuje uporabnike za povratno informacijo.

Socialne delavke v »skupini«, ki preverja zadovoljstvo svojega dela, v večjem deležu brezpogojno sprejemajo svoje uporabnike kot socialne delavke v drugi »skupini«.

Iz odgovorov na različna vprašanja »skupine« socialnih delavk, ki so povedale, da dajejo povratno informacijo svojim uporabnikom, sklepam, da se do uporabnikov neverbalno izražajo v večjem deležu kot tiste v »skupini« ostalih socialnih delavk. Prav tako socialne delavke iz prve skupine v večjem deležu opravljajo samorefleksijo svojega dela.

3.6.9 ŽELJE, POTREBE IN IZKUŠNJE UPORABNIKA

Večina socialnih delavk se je osredotočala na interakcijo z uporabniki v sedanjosti, druge pa so poleg tega pripisovale precejšen pomen njihovi preteklosti.

Večina socialnih delavk se je osredotočala tako na želje in potrebe svojih uporabnikov, kot na njihove življenjske izkušnje.

Tako tiste socialne delavke, ki so se osredotočale na uporabnikove želje in potrebe, kot tiste, ki so govorile o njihovih izkušnjah, so pripisovale večji pomen sodelovanju z uporabniki v

vsakokratni sedanosti kot raziskovanju njihove preteklosti. Socialne delavke v »skupini«, ki se je osredotočala predvsem na uporabnikovo preteklost, so v nekoliko večjem deležu raziskovale njegove življenjske izkušnje kot pa njegove želje in potrebe, vendar so tudi njegovim željam in potrebam pripisovale ustrezen pomen.

3.6.10 REŠEVANJE PROBLEMOV IN PROBLEMSKI VZORCI

Kot sem že omenila, so socialne delavke pripisovale pomen reševanju uporabnikovih problemov na takšen ali drugačen način, le nekatere pa so še posebej poudarile, da probleme skupaj z uporabniki rešujejo na način raziskovanja in razreševanja njihovih problemskih vzorcev. Socialne delavke so pogosteje posvečale pozornost malim korakom uporabnikov kot njihovim velikim korakom.

Socialne delavke v »skupini«, ki skupaj z uporabniki dela na tem, da bi začeli spreminjati svoje problemske vzorce, so si v večjem deležu prizadevale raziskovati velike cilje uporabnikov kot njihove majhne korake proti želenemu cilju.

3.6.11 OBČUTKI UPORABNIKA IN SOCIALNEGA DELAVCA

Večina socialnih delavk se zaveda pomena uporabnikovih občutkov in tega, da so sposobne prisluhniti človeku, ki se samorazkriva in izraža različne občutke. Socialne delavke so v manjši meri govorile tudi o tem, da pri pomoči uporabnikom upoštevajo svoje občutke.

Večina socialnih delavk, ki daje pomen uporabnikovim občutkom, uporabnike tudi brezpogojno sprejema.

Večina socialnih delavk iz »skupine«, pri kateri sem iz njihovega pripovedovanja predpostavljala, da so v stiku s svojimi občutki, je o svojih uporabnikih govorila na način, da sem lahko sklepala, da upoštevajo njihove občutke bolj kot pa v »skupini« ostalih socialnih delavk.

3.6.12 SOUSTVARJANJE IN SAMOPODOBA

Večina socialnih delavk je poudarjala, da skuša izboljšati samopodobo in samozavest svojih uporabnikov. Tudi večina tistih socialnih delavk, ki temu ne posvečajo posebne pozornosti, po mojem opažanju posredno preko odnosa z njimi in uspešnega reševanja problemov pozitivno vplivajo na njihovo samopodobo in samozavest.

Večina socialnih delavk, ki z uporabniki sodeluje na način delovnega odnosa soustvarjanja, posveča pozornost tudi izboljšanju njihove samopodobe. Večina socialnih delavk, ki posveča pozornost samopodobi svojih uporabnikov, posveča pozornost tudi njihovi samostojnosti.

3.6.13 RAZŠIRJANJE SOCIALNE MREŽE UPORABNIKA

Večina socialnih delavk je govorila o tem, da krepijo uporabnikovo zmožnost funkcioniranja tudi zunaj delovnega odnosa, v ožji in širši skupnosti.

Večji delež tistih socialnih delavk, ki so dajale pozornost socialni mreži svojih uporabnikov, si skupaj z njimi prizadeva tudi za njihovo samostojnost in bolj upošteva želje in potrebe uporabnikov kot ostale. Tiste socialne delavke, ki ne dajejo pozornosti socialni mreži uporabnika, si vseeno v pomembnem deležu skupaj z uporabniki prizadevajo za njihovo samostojnost.

3.6.14 OSEBNOST IN STROKOVNOST SOCIALNE DELAVKE

Večina socialnih delavk je bila mnenja, da je pomembna osebnost socialne delavke, in sicer v tesni povezanosti z njeno strokovnostjo. V zvezi s svojim pristopom pomoči so pripisovale pomen tako svoji osebnosti kot strokovnosti. Le nekatere socialne delavke pa so se osredotočale zgolj na svojo strokovnost.

Če primerjam odgovore socialnih delavk na različna vprašanja, lahko zaključim, da so socialne delavke v tisti »skupini«, ki je pripisovala pomen obema omenjenima vidikoma svojega dela, v večjem deležu sprejemajoče notranje naravnane do uporabnikov, se bolj osebno, neverbalno izražajo, so bolj v stiku s svojo notranjo močjo, in pri svojem delu v

večjem deležu uporabljajo svoje življenjske izkušnje, kot tiste socialne delavke, ki so govorile samo o pomembnosti svoje strokovnosti pri svojem delu z uporabniki. Nekatere izmed socialnih delavk, ki so omenjale samo pomen svoje strokovnosti, si prizadevajo predvsem za konkretne spremembe uporabnikov in za uresničitev zastavljenih ciljev.

3.6.15 NOTRANJA MOČ SOCIALNE DELAVKE

Pri odgovorih na vprašanja večine socialnih delavk sem razbrala, da so v stiku s tem, kar navajajo kot svojo notranjo močjo.

Socialne delavke v »skupini«, pri kateri sem iz njihovega pripovedovanja lahko razbrala, da so v stiku s svojo notranjo močjo, so imele tudi pozitiven pogled na svet, svoje uporabnike so brezpogojno sprejemale in so bile v večjem deležu pozorne na majhne korake uporabnikov v smeri ciljev kot ostale socialne delavke.

4 SKLEPI IN PREDLOGI

4.1 SKLEPI

Socialne delavke so približno enakovredno ocenile pomembnost dejavnikov uporabnika, socialnega delavca in odnosa, pri čemer so jih po naslednjem vrstnem redu, z ne preveč občutnimi razlikami, razvrstile po pomembnosti: dejavniki uporabnika, dejavniki socialnega delavca, dejavniki odnosa. Tehnikam pa so pripisale nekoliko manjši pomen.

Socialne delavke se zavedajo pomena odnosa, ki ga z uporabniki vzpostavijo v projektu pomoči.

Socialne delavke so konstruktivno sodelovanje z uporabniki razumele kot soustvarjanje oziroma kot skupno delo. Z uporabniki ne le sodelujejo, ampak pri svoji pomoči (občasno)

uporabljajo tudi elemente enostranske pomoči v smeri želene spremembe. To sem opazila iz njihovega pripovedovanja, ko so izmenično govorile o sodelovanju z uporabniki in tudi o tem, da jim one same nudijo pomoč.

Socialne delavke, pri katerih sem iz njihovih odgovorov interpretirala, da z uporabniki soustvarjajo želene izide, v večjem deležu uporabnike brezpogojno sprejemajo kot tiste socialne delavke, ki z uporabniki ne samo soustvarjajo, pač pa uporabljajo tudi elemente enostranske pomoči.

Socialne delavke pripisujejo velik pomen vzpostavljenemu zaupanju v delovnem odnosu. V večini so bile mnenja, da si mora za vzpostavitev zaupanja aktivno prizadevati predvsem socialna delavka, ki vzpostavi pogoje, da se lahko razvije zaupen in iskren odnos, ki je osnova za to, da ji uporabnik lahko zaupa.

Skoraj vse socialne delavke so navajale, da spodbujajo pozitivno spremembo pri uporabnikih tudi tako, da raziskujejo in krepijo njihove vire moči, pri čemer so poudarjale pomen samostojnosti, samoiniciativnosti uporabnikov in njihove pripravljenosti za sodelovanje.

Socialne delavke se zavedajo tudi vpliva, ki ga imajo same na proces pomoči.

Z namenom ohranjanja in izboljševanja svoje strokovnosti se socialne delavke kontinuirano izobražujejo in izpopolnjujejo ter pri svojem delu uporabljajo nove pristope, pri tem pa upoštevajo raznolike potrebe uporabnikov.

Večina socialnih delavk je bila mnenja, da je pomembna osebnost socialne delavke v povezavi (»prepletena«) z njeno strokovnostjo in so v zvezi s svojim pristopom pomoči pripisovale pomen tako svoji osebnosti kot strokovnosti.

Socialne delavke v tisti »skupini«, ki je pripisovala pomen obema omenjenima vidikoma svojega dela, so v večjem deležu sprejemajoče notranje naravnane do uporabnikov, se bolj osebno, neverbalno izražajo, so bolj v stiku s svojo notranjo močjo in pri svojem delu v večjem deležu uporabljajo svoje življenjske izkušnje kot tiste socialne delavke, ki so govorile samo o pomembnosti svoje strokovnosti pri svojem delu z uporabniki.

Socialne delavke so navajale, da imajo pomemben vpliv na uspeh pomoči tudi njihove osebnostne lastnosti, kot so potrpežljivost, prilagodljivost, vztrajnost, poštenost, iskrenost, pristnost, odprtost, odkritost, spoštljivost, preprostost, nevzvišenost, notranja moč, pogum.

Večina socialnih delavk je pripisovala velik pomen empatiji, ki jo razvijajo (izkazujejo) do svojih uporabnikov. Da pa lahko razvijejo empatijo, najprej brezpogojno sprejmejo uporabnike, torej ne da bi jih obsojale ali kritizirale.

Socialne delavke se zavedajo, da vsak uporabnik s svojo edinstvenostjo in neponovljivostjo pomembno vpliva na razvoj procesa pomoči.

Socialnim delavkam se je pri sodelovanju z uporabniki zdela pomembna njihova pripravljenost in motiviranost za pomoč in sodelovanje.

Večina socialnih delavk se zaveda pomena uporabnikovih občutkov in tega, da so sposobne prisluhniti človeku, ki se samorazkriva in izraža različne občutke.

Večina socialnih delavk, ki daje pomen uporabnikovim občutkom, uporabnike tudi brezpogojno sprejema.

Večina socialnih delavk posveča pozornost tudi socialni mreži uporabnikov, pri čemer krepijo njihovo zmožnost funkcioniranja tudi zunaj delovnega odnosa, v ožji in širši skupnosti.

Večji delež tistih socialnih delavk, ki so dajale pozornost socialni mreži svojih uporabnikov, si skupaj z njimi prizadeva tudi za njihovo samostojnost in bolj upošteva želje in potrebe uporabnikov kot ostale.

Socialne delavke tehnikam in vplivom tehnik in metod na izid pomoči pripisujejo nekoliko manjši pomen.

Način pomoči, ki ga uporabijo pri določenem uporabniku, je po opredelitvi socialnih delavk vsakokrat specifičen, pri čemer za vsakega uporabnika uporabijo neki pristop, metodo ali tehniko, s katero se mu lahko kar najbolj približajo.

Socialne delavke so pripisovale pomen tudi evalvaciji svojega dela, ki jo opravljajo z namenom oceniti kakovost opravljene storitve in reflektirati pozitivne in negativne vidike svojega dela.

Skoraj vse socialne delavke prosijo uporabnike za povratno informacijo o njihovem doživljanju pomoči. V manjši meri tudi socialne delavke dajejo uporabnikom povratno informacijo o dojemanju njihovega skupnega sodelovanja.

Iz odgovorov na različna vprašanja »skupine« socialnih delavk, ki so povedale, da dajejo povratno informacijo svojim uporabnikom, sklepam, da se do uporabnikov neverbalno izražajo v večjem deležu kot tiste v »skupini« ostalih socialnih delavk. Prav tako socialne delavke iz prve »skupine« v večjem deležu opravljajo samorefleksijo svojega dela.

Socialne delavke v »skupini«, ki je govorila o pomenu svojega neverbalnega izražanja, po mojem opazanju uporabnike v večjem deležu brezpogojno sprejemajo, kot tiste iz druge »skupine.«

4.2 PREDLOGI

Predlogi se nanašajo na to, kako preverjati in izboljševati uspešnost socialnega dela.

Socialne delavke naj namerno, načrtno in z refleksijo sistematično upoštevajo vpliv naštetih dejavnikov uspešnosti pomoči, zlasti dejavnike uporabnika, socialnega delavca in odnosa.

Dejavniki uspešnosti pomoči so novo, a pomembno področje raziskovanja v socialnem delu, zato predlagam, da raziskovalci in praktiki nadaljujejo z raziskovanjem tega področja.

Raziskovalci in praktiki socialnega dela naj oblikujejo formalna in neformalna izobraževanja v socialnem delu tudi z upoštevanjem dejavnikov pomoči.

Socialne delavke naj si v delovnem odnosu skupaj z uporabniki prizadevajo vzpostaviti sodelovanje na način soustvarjanja zelenih izidov, pri čemer uporabnike spoštujejo kot strokovnjake iz izkušenj, ki prispevajo pomemben delež k uspehu pomoči.

Socialne delavke naj si aktivno prizadevajo za vzpostavitev zaupanja v delovnem odnosu in vzpostavijo pogoje, da se lahko razvije zaupen in iskren odnos med njimi in uporabniki. Pri tem je pomembno, da se uporabnikom izkažejo kot zaupanja vredne, iskrene in odkrite ter jih empatično sprejemajo.

Socialne delavke naj skupaj z uporabniki sistematično raziskujejo in krepijo njihove vire moči in jih uspešno uporabljajo, mobilizirajo pri uresničevanju njihovih zelenih izidov.

Socialne delavke naj redno evalvirajo svoje delo, tako da opravijo samorefleksijo svojega dela in se udeležujejo tudi intervizij, supervizij in timov, kjer reflektirajo določene primere iz

različnih zornih kotov ter pri tem posvečajo pozornost tudi dejavnikom uspešnosti pomoči, zlasti dejavnikom uporabnika, socialnega delavca in odnosa.

5 VIRI IN LITERATURA

1. Bolčina, Melita (2007): K rešitvi usmerjen pristop v socialnem delu – analiza s pomočjo empiričnih pokazateljev: diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
2. Bstan-dzin-rgya-mtsho, Dalai Lama XIV (2000): Etika za novo tisočletje. Tržič: Učila.
3. Bstan-dzin-rgya-mtsho, Dalai Lama XIV, Cutler, Howard. C (1999): Umetnost sreče. Tržič: Učila.
4. Čačinovič Vogrinčič, Gabi (1992): Psihodinamski procesi v družinski skupini. Ljubljana: Advance.
5. Čačinovič Vogrinčič, Gabi (2008 a): Pristopi k preprečevanju učnih težav, priporočila za pomoč. V: Magajna, Lidija; Čačinovič Vogrinčič, Gabi; Kavkler, Marija; Pečjak, Sonja; Bregar-Golobič, Ksenija: Učne težave v osnovni šoli (koncept dela). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
6. Čačinovič Vogrinčič, Gabi (2008 b): Soustvarjanje v šoli : učenje kot pogovor. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
7. Čačinovič Vogrinčič, Gabi (2008 c): Socialno delo z družino. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
8. Čačinovič Vogrinčič, Gabi; Kobal, Leonida; Mešl, Nina; Možina, Miran (2009) : Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
9. Dragoš, Srečo; Leskošek, Vesna; Petrovič Erlah, Polona; Škerjanc, Jelka; Urh, Špela; Žnidarec Demšar, Simona (2005): Krepitev moči. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
10. Društvo Samarijan, (2008): Interno gradivo Zaupni telefon Samarijan. Ljubljana: Društvo Samarijan.
11. Feltham, Colin; Horton, Ian (2000): Handbook of counselling and psychotherapy / edited by Colin Feltham and Ian Horton. London: SAGE.
12. Ferrucci, Piero (2006): Kdo sem in kaj lahko postanem. Ljubljana: CDK - Zavod za izobraževanje, vzgojo, razvoj in kulturo.

13. Hay, Louise L. (1996): Meditacije. Ljubljana: Gnosis-Quatro.
14. Hay, Louise L. (2004): Zmorem!: kako si s pomočjo afirmacij izboljšati življenje. Ljubljana: Karantanija.
15. Hofstede, Gert J.; Pedersen, Paul; Hofstede, Geert H. (2006): Komuniciranje (Raziskovanje kulture). Ljubljana: Družba Piano.
16. Honey, Peter (1987): Reševanje osebnih težav. Ljubljana: Mladinska knjiga.
17. Iršič, Marko (2004): Umetnost obvladovanja konfliktov. Ljubljana: Rakmo.
18. Jagot, Paul-Clément (2001): Kako obvladati samega sebe. Ljubljana: Tomark.
19. Jaušovec, Norbert (1991): Kako uspešneje reševati probleme?. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
20. Jeršek, Marjetka (2000): Imenitnost spremembe. Šmarješke Toplice: Stella.
21. Klemenčič Rozman, Mija Marija (2011): Tipologija in značilnosti skupin za samopomoč: doktorska disertacija. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
22. Knapp, Herschel (2010): Introduction to social work practice: a practical workbook. Thousand Oaks: SAGE.
23. Kovačev, Asja Nina (1997): Govorica telesa. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
24. Kristančič, Azra (1995): Svetovanje in komunikacija. Ljubljana: AA Inserco.
25. Lambert, J. Michael (2004): Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change. New York: J. Wiley & Sons.
26. Losier, J. Michael (2009): Zakon privlačnosti: kako privabiti več tistega, kar si želite, in manj tistega, česar si ne. Brežice: Primus.
27. Mešl, Nina (2008): Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
28. Milošević Arnold, Vida; Vodeb Bonač, Marta; Erzar Metelko, Doris; Možina, Miran (1999): Supervizija, znanje za ravnanje. Ljubljana: Socialna zbornica Slovenije.

29. O'Rourke, Liz (2010): Recording in social work. Bristol: The Policy Press.
30. Shulman, Lawrence (1992): The skills of Helping: individuals, families and groups. Itasca: F.E. Peacock Publishers.
31. Škerjanc, Jelka (2004): Individualizacija socialno varstvenih storitev in njen vpliv na kakovost življenja uporabnikov: magistrsko delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
32. Šugman Bohinc, Lea; Rapoša-Tajnšek, Pavla; Škerjanc, Jelka (2007): Življenjski svet uporabnika. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
33. Šugman Bohinc, Lea (2003): Pripovedovanje zgodb v socialnem svetovanju in psihoterapiji. Socialno delo, letn. 42, št. 6: str. 377-383.
34. Šugman Bohinc, Lea (2005): Epistemologija podpore in pomoči. Socialno delo, letn. 33, št. 221: str. 167-181.
35. Šugman Bohinc, Lea (1998): Epistemologija socialnega dela II. Socialno delo, letn. 37, št. 6: str. 417- 440.
36. Šugman Bohinc, Lea (2011): Sinergetika soustvarjanja učenja in pomoči v šoli. V: Čačinovič Vogrinčič, Gabi; Šugman Bohinc, Lea; Bregar Golobič, Ksenija; Mešl, Nina; Kvaternik, Ines; Kodele, Tadeja; Kustec, Klavdija; Akerman, Beata: Učenci z učnimi težavami. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
37. Tolle, Eckhart (2007): Zdaj!: resnično tvoj je samo ta trenutek. Kranj: Ganeš.
38. Vries, Sjef de, Bouwkamp, Roel (2002): Psihosocialna družinska terapija. Logatec: Firis.
39. Watzlawick, Paul (1976): How real is real?. New York: Vintage Books.
40. Wetherbe, James C., Wetherbe, M. Bond (2005): Veščine sporazumevanja. Ljubljana: Orbis.
41. Yalom, Irvin D. (1995): The theory and practice of group psychotherapy. New York: Basic Books.

INTERNETNI VIRI

Internet 1: Person-centered therapy.

http://en.wikipedia.org/wiki/Person-centered_psychotherapy (15.11.2011).

Internet 2: Slovenska krovna zveza za psihoterapijo: O kairosu

http://www.skzp.org/kairos.asp?page=O_KAIROSU_web_page_SLO.html (5.2. 2011)

Internet 3: Kodeks etike:

<http://www.fsd.si/dsdds/Kodeks%20etike.htm> (3.3.2012)

Internet 4: Sistemska psihoterapija

<http://www.psihoterapija-institut.si/>, (4.3. 2012)

POVZETEK

V diplomski nalogi sem posvetila pozornost dejavnikom uspešnosti delovnega odnosa, ki so bili v precejšnji meri že raziskani v psihoterapiji, v socialnem delu pa je to novo področje raziskovanja.

Dejavnike uspešnosti sem razvrstila tako, kot so jih že nekateri strokovnjaki v psihoterapiji, in sicer na dejavnike uporabnika, socialnega delavca, odnosa in na tehnike.

Pri dejavnikih socialnega delavca sem poudarila, kako pomembno je, da socialni delavec empatično, sprejemajoče in razumevajoče prisluhne uporabniku, ki se samorazkriva, pri čemer se mu pridruži in z zanimanjem raziskuje njegovo zgodbo. Pri tem se trudi biti pristen in pošten ter izražati uporabniku tisto, kar čuti in misli, da je zanj pomembno. K uspehu pomoči pripomore tudi čustveno dobro počutje in samozaupanje socialnega delavca.

Tudi dejavniki uporabnika vplivajo na to, kakšno sodelovanje se bo med sogovornikoma vzpostavilo. Pomembno je, da se socialni delavci zavedajo, da je vsak uporabnik neponovljiv, poseben individuum, s svojo življenjsko zgodbo. Vsakdo ima neka svoja prepričanja in pričakovanja do socialnega delavca in procesa pomoči, ki naj jih sogovornika tudi reflektirata. Vsak uporabnik je na svoj način motiviran za pomoč z določenim strokovnjakom in tako bolj ali manj pripravljen na sodelovanje, pri čemer naj socialni delavec spoštuje uporabnikove cilje, ki so zanj v procesu pomoči pomembni.

Odnosni dejavniki so tisti dejavniki, ki jih uporabnik in socialni delavec vzpostavita med njunim sodelovanjem. Socialni delavec pri vsakem uporabniku posebej in vedno znova skupaj z njim poišče in razvije način, kako bosta v delovnem odnosu vzpostavila te dejavnike in jih na čimbolj konstruktiven način tudi uporabljala. Pri tem se trudi vzpostaviti kontekst čustveno varnega odnosa z vsakim uporabnikom posebej. Pomembno je, da poskrbi, da dobi vsakdo izkušnjo sprejetosti, včlanjenosti, kompetentnosti, uspešnega reševanja svojega problema, zaupanja in pristnosti. Socialni delavec naj v delovnem odnosu vzdrži odprt prostor za razgovor, da se lahko vzpostavi proces pomoči, v katerem se med akterji razvije uspešna interakcija in komunikacija, pri čemer obogatijo svoje poglede za pomembno spremembo oziroma novost. Pri tem tudi išče načine, kako vzpostaviti potrebne okoliščine, da lahko skupaj z uporabnikom ozavesti in razreši njegove ustaljene, rigidne vzorce in vzpostavi nove,

želeno vzorce delovanja. Da lahko uporabnik sprejme odločitev za spremembo v svoje roke, socialni delavec išče razvija, kako skupaj z njim krepiti in razvijati njegove vire moči.

Socialni delavci uporabljajo pri svojem delu tudi različne metode in tehnike, ki jih prilagodijo vsakemu uporabniku posebej in vedno znova skupaj z njim raziskujejo, katera metoda ali tehnika bi mu najbolj ustrezala v določenem trenutku.

V svoji raziskavi sem poizvedovala o tem, kako socialne delavke poimenujejo in pojmujejo uspešno pomoč svojim uporabnikom, kako jo poskušajo uresničiti in kaj vse po njihovem mnenju vpliva na uspešno pomoč.

Odločila sem se za eksplorativni oz. poizvedovalni tip raziskave, ker so dejavniki socialnega dela novo, še ne podrobno raziskano področje socialnega dela. Podatke pri socialnih delavkah sem zbirala osebno, s pomočjo intervjujev in z vsako socialno delavko posebej.

Populacijo predstavljajo socialne delavke, ki so bile oktobra 2011 zaposlene v vladnih in nevladnih socialnih organizacijah v Sloveniji. Vzorec je neslučajnostni, priročni. Sestavlja ga 14 socialnih delavk in 1 socialni delavec na področju Goriške, ki so bili v drugi polovici oktobra zaposleni v raznih vladnih in nevladnih socialnih organizacijah in so se odzvali na mojo prošnjo za intervju.

Dejavnike uspešnosti delovnega odnosa, o katerih so mi pripovedovale socialne delavke, sem razdelila v 4 glavne teme: dejavniki odnosa med socialno delavko in uporabnikom, dejavniki socialne delavke, dejavniki uporabnika in tehnike. Na koncu sem spregovorila še o načinih, kako socialne delavke preverjajo uspešnost svoje pomoči.

Socialne delavke so približno enakovredno ocenile pomembnost dejavnikov uporabnika, socialnega delavca in odnosa, pri čemer so jih po naslednjem vrstnem redu, z ne preveč občutnimi razlikami, razvrstile po pomembnosti: dejavniki uporabnika, dejavniki socialnega delavca, dejavniki odnosa. Tehnikam pa so pripisale nekoliko manjši pomen.

Socialne delavke so kot pomembne dejavnike za vzpostavljanje uspešnega projekta pomoči navajale različne pomembne sestavine odnosa. Konstruktivno sodelovanje z uporabniki so razumele kot soustvarjanje oziroma skupno delo, pri čemer si aktivno prizadevajo razvijati ustrezno zaupanje v odnosu pomoči. Z namenom uspešnega sodelovanja z uporabniki oblikujejo tudi skupne dogovore oziroma sporazume. Pri tem se trudijo, da bi bile do uporabnikov sprejemajoče, razumevajoče in empatične in si prizadevajo z njimi vzpostaviti

osebni stik tako, da se jim približajo na neformalen način. Socialne delavke z namenom socialne krepitve uporabnika tudi raziskujejo, razširijo in krepijo njegovo socialno mrežo. Skupaj z uporabniki krepijo tudi njihovo moč in jih spodbujajo pri tem, kar radi delajo, da lahko postanejo čim bolj samostojni in aktivni kreatorji svojega življenja. Socialne delavke se zavedajo tudi pomena, ki ga ima na proces pomoči osebnost socialne delavke, prepletena z njeno strokovnostjo. Z namenom ohranjanja in pridobivanja ustreznih strokovnih kompetenc kontinuirano pridobivajo, ohranjajo in v praksi uporabljajo izkušnje, spretnosti in znanja s področja socialnega dela. Socialne delavke so navajale, da imajo pomemben vpliv na uspeh pomoči tudi njihove osebnostne lastnosti, kot so potrpežljivost, prilagodljivost, poštenost in spoštljivost. Zavedajo pa se tudi tega, da je vsak uporabnik neponovljiv individuum, zato spoštujejo, začutijo, spoznavajo in upoštevajo uporabnikove individualne lastnosti, potrebe, želje, vire moči in interese. Socialne delavke so spregovorile tudi o tehnikah, ki jih uporabljajo pri svoji pomoči, pri čemer se zavedajo, da je način pomoči, ki ga skušajo uporabiti pri določenem uporabniku, vsakokrat specifičen. Na koncu so spregovorile tudi o tem, na kakšen način spremljajo kakovost svojega dela in upoštevajo ugotovitve evalvacije pri nadaljnjem sodelovanju z uporabniki.

Predlagam, naj socialne delavke namerno, načrtno in z refleksijo sistematično upoštevajo vpliv naštetih dejavnikov uspešnosti pomoči, zlasti dejavnike uporabnika, socialnega delavca in odnosa. Dejavniki uspešnosti pomoči so novo, a pomembno področje raziskovanja v socialnem delu, zato predlagam, da raziskovalci in praktiki nadaljujejo z raziskovanjem tega področja. Predlagam tudi, naj oblikujejo formalna in neformalna izobraževanja v socialnem delu tudi z upoštevanjem dejavnikov pomoči.

6 PRILOGE

VPRAŠALNIKI in LEGENDA O POMENU BARV

<i>LEGENDA BARV</i>
EMPATIJA
UGLAŠEVANJE
BREZPOGOJNO SPREJEMANJE
KREPITEV MOČI
OPORA, PODPORA
INFORMIRANJE
SAMOSTOJNOST
DEJAVNIKI UPORABNIKA
SOCIALNA MREŽA
VZORCI
DEJAVNIKI ODNOSA
DEJAVNIKI SOCIALNE DELAVKE
TEHNIKE
EVALVACIJA
POSLEDICE EVALVACIJE

INTERVJUJI

1. POIMENUJTE SVOJE PODROČJE DELA IN DELOVNO MESTO.

- O1: Socialna delavka v domu upokojencev.
- O2: Socialna delavka na področju dela s starejšimi. (2)
- O3: Socialna delavka na področju družine (zaščite mladoletnih otrok in razveze).
- O4: Socialni delavec z uporabniki drog nizkega praga.
- O5: Socialna delavka v materinskem domu in varni hiši.
- O(6): Socialna delavka na področju dela z družino.
- O(7): Socialna delavka z mladoletniki.
- O(8): Socialna delavka na področju dela z odraslimi (vključno s starejšimi).
- O(9): Socialna delavka na področju duševnega zdravja v skupnosti.
- O(10): Strokovna delavka na področju duševnega zdravja.
- O(11): Socialna delavka v kriznem centru.
- O(12): Svetovalka v dnevnem centru za ljudi s težavami v duševnem zdravju.
- O(13): Individualni rehabilitator VDC.
- O(14) Socialna delavka na področju denarne socialne pomoči in varstva invalidov.

2. KAKO VI OZ. V VAŠI DELOVNI ORGANIZACIJI POIMENUJETE SVOJ NAČIN DELA Z UPORABNIKI (SOCIALNO SVETOVANJE/IZVIRNI DELOVNI PROJEKT POMOČI/OSEBNA POMOČ/...)?

- O1: Socialno svetovanje, izvirni delovni projekt pomoči kot individualno načrtovanje, osebna pomoč.
- O2: Osebna pomoč, asistenca, informiranje.
- O3: Svetovanje in pomoč.
- O4: Ugotovitveni postopek (ugotavljanje dejstev in okoliščin situacij v družini), svetovanje
- O5: Zmanjševanje škode zaradi uporabe nedovoljenih drog, socialno svetovanje na terenu, osebna pomoč, individualno načrtovanje.
- O6: Socialno svetovanje (razgovor), psihosocialna podpora za matere in otroke, svetovanje po individualnem načrtu, zagovorništvo, spremstvo.
- O(7): Svetovanje, izvajanje javnih pooblastil.
- O(7a): Svetovanje mladoletnikom in izvajanje javnih pooblastil.

O(9): Svetovanje, izvajanje javnih pooblastil.

O(10): Informiranje, svetovanje, nudenje pomoči, psihosocialna rehabilitacija.

O(11): Informiranje, svetovanje (individualno/skupinsko delo), informativni razgovori, osebna pomoč, socialna oskrba, oskrba na domu, podpora, usmerjanje.

O(12): Svetovanje posamezniku in družini, socialno svetovanje v sklopu osebne pomoči, opravljanje prve socialne pomoči, osebno ali po telefonu, izdelava individualnega načrta za reševanje stiske osebe, vodenje svetovalnih razgovorov in vzgojno svetovanje staršem, sodelovanje v supervizijski skupini, informiranje javnosti, animacijska dejavnost, promocija.

O(13): Psihosocialna rehabilitacija oseb s težavami v duševnem zdravju (individualno, skupinsko, skupnostno delo), vodenje individualnih pogovorov, svetovalno delo (svetovalni, razbremenilni, informativni pogovori).

O(14): Socialna oskrba, osnovna pomoč, osnovna oskrba, institucionalno varstvo.

O(15): Svetovanje, opravljanje storitev, postopkov.

3. KAKO BI OPREDELILI USPEŠNO POMOČ SVOJIM UPORABNIKOM?

Kaj se mora zgoditi v procesu pomoči, da ocenite, da je delo uspešno?

O(1): Socialna delavka z uporabnikom govori skupni jezik, se prilagodi uporabnikovemu načinu razmišljanja, da lahko razume povedano, pride do skupnih točk in skupnih rešitev. Sposobna razorožiti in pomiriti uporabnika s preusmerjanjem pozornosti na njegove vire moči in interese.

O(2): Socialna delavka vidi, posluša človeka, izraža svojo človeškost, preprostost, prisluhne nekomu kot človek človeku. Predana je opravljanju svoje vloge pomočnika in prisotna za uporabnike in zaradi njih, pri čemer čuti težave uporabnikov, ustrezno pristopi k njim, zrcali njihove občutke, se z njimi pogovori, jih informira, krepi njihovo moč, jim pomaga pri rešitvi težav, zadovoljitvi potreb, ki jih uporabnik ne zmore rešiti sam. Uporabnike upoštevan in spoštuje njihove želje in jim pogosto stoji ob strani kot njihove oči, roke ali ušesa. Vsakega uporabnika posebej brezpogojno sprejema takšnega, kakršen je, ga spodbuja pri vsakem koraku in prilagodi pomoč vsakemu uporabniku posebej. Za določeno dejanje se odloči na podlagi uglasovanja z uporabnikom in intenzivno krepi njegovo moč.

O(3): Rezultat pomoči se kaže v zadovoljstvu uporabnika in socialne delavke, v jasno vidnem napredku uporabnika. Potrebna je iznajdljivost in odprtost socialne delavke za kompleksne načine pomoči, prilagojene za posameznega uporabnika, odprtost za iskanje poti v smeri

rešitve posameznega problema. Socialna delavka prilagodi pomoč potrebam in zmožnostim uporabnika: pri nekaterih vzdržuje njihovo stanje in preprečuje, da bi bilo še slabše. Socialna delavka mora potrpežljivo poslušati, tolažiti uporabnika in videti dobro na vsakem koraku. Pozorna je na kratkoročne, drobne uspehe uporabnika, do njega goji stvarna pričakovanja in sprejema že izoblikovane osebnosti ljudi in jih ne spreminja, če ne pokažejo samoiniciative. Prilagaja se vsakemu uporabniku posebej in išče zanj primerne dobre možnosti. Pomembna je moč prisotnosti socialnega delavca in to, da nudi uporabniku pomoč, podporo ter spodbudo.

O(4): Socialna delavka in uporabnik morata prispevati vsak svoj delež k uspehu pomoč ter si vzeti čas za vzpostavitev odnosa in sodelovanja. Prvi razgovori so pogosto dolgotrajni, potrebno pa je ohraniti fokus na odnosu. Socialna delavka uporabnikom nudi podporo, razumevanje in z njimi sodeluje. Vzpostavi socialnodelovni pristop, da lahko pridobiti zaupanje uporabnika. Pomembni sta tako pripravljenost uporabnika kot spodbuda s strani socialne delavke, ki ga spodbudi za spremembo. Pomembno je, da uporabniki premagajo svoj strah in nezaupanje, da bo socialna delavka ravnala na njim neželjen način. Socialna delavka uporabi enakovreden, nevzvišen, suveren, prijazen, miren, topel, človeški pristop, pri čemer uporablja svoje empatične sposobnosti. Tako pogosto razoroži uporabnika, ki se nasilno izraža, se vživlja vanj, v njegovo neverbalno komunikacijo. Socialna delavka mora občutiti in zaznati čustva uporabnika, ki jo vodijo pri raziskovanju v določeni smeri, pri čemer pogosto napelje na tabu temo. Socialna delavka mora včasih zbirati dejstva, dokaze, evidentne podatke, ki služijo določitvi nekega ukrepa. Raziskuje pa tudi vedenjske in druge vzorce uporabnika in odnose znotraj uporabniškega sistema. Uporabnike tudi informira in uči (za vzpostavljane kvalitetnih odnosov). Pri tem jih večkrat vabi k sodelovanju- vztrajno, vedno znova. Socialna delavka mora biti pogosto vztrajna in odločna, sposobna postaviti meje in zahteve. Socialna delavka pogosto uporablja mediacijo, pogajanje in pomaga uporabnikom vzpostaviti konsenz oziroma primernejše načine sodelovanja znotraj klientskega sistema. Do uporabnikov izraža sočutje in njegovo vedenje na podlagi neustreznega vzorca razume kot nemoč in neznanje in za to ne krivi uporabnika. Zaveda se edinstvenosti in kreativnosti vsakega uporabnika posebej.

O(5): Poglavitnega pomena je, da uporabnik sprejme socialnega delavca, ker on vstopi v okolje uporabnika. Prizadeva si za zmanjšanje škode uporabnika in mu daje ustrezne konkretne informacije, ki jih koristno uporabi v svojem vsakdanjem življenju. Uporabnika tudi ustrezno informira in mu je pri tem v zgled. Pomoč je uspešna, ko uporabnik dejansko

doseže neki cilj. Dolgoročna uspešnost njihovega dela je dosežena, ko je čim manj ljudi okuženih s hepatitisom, HIV-om, ko je zmanjšana stigmatizacija

Od takrat, ko socialni delavec vstopi v okolje na terenu in naveže stik z uporabnikom, do tega, da ga le-ta sprejme, je dolgotrajen proces. Socialni delavci ugotovijo potrebe uporabnikov, ki so podlaga, da se razvijejo še druge stvari. Vedno znova podelijo čas z uporabniki in jih spremljajo. Socialni delavci tako vzpostavijo vez kot spremljevalci, zagovorniki, s človekom grejo v skupnost, da se zmanjša njihova stigma. Socialni delavci s svojimi uporabniki delajo stvari skupaj in tako z zgledom pokažejo, da se nekaj lahko doseže s spoštljivim, umirjenim obnašanjem, kar postane uporabnikova pozitivna izkušnja in kot taka podlaga za krepitev moči in samostojnosti.

O(6): Pomoč je uspešna, če v njej pride do skupnega dogovora. Socialna delavka mora vedeti, kam je pripeljala razgovor in uporabnik mora biti zadovoljen s tem. Razviti se mora zaupanje med sogovornikoma. Uspešnost je odvisna tako od lastnosti uporabnika kot socialne delavke, ki mora do uporabnika izražati občutek in empatijo. Socialna delavka se mora izogniti temu, da postane kot uradnica.

O(7): Pomembne so izvedba neke aktivnosti, ekstremna sprememba v življenju uporabnika, razrešitev hude stiske.

O(8): Doseči je treba konkretne spremembe v smeri izboljšanja uporabnikovega življenjskega položaja, da se le-ta spremeni v pozitivni smeri in prekine destruktivni vzorec svojega vedenja, ga ne ponavlja več in razvije nov, bolj konstruktiven vzorec vedenja. Potrebno je, da uporabnik vse bolj uspešno funkcionira v družbi. Socialni delavec nudi uporabniku uspešno pomoč pri vzpostavljanju stika, zbližanju in izboljševanju odnosa z njegovimi pomembnimi drugimi.

O(9): Socialni delavki mora uspeti vzpostaviti primeren delovni odnos, zaupanje, toplino in si pri tem prizadevati, da motivira uporabnika za spremembe. Uporabniku mora povedati, da je on tisti, ki se mora spremeniti in biti pripravljen za spremembe. Poglavitno je, da se on sam zanje odloči in jih tudi izvede, socialna delavka pa pri tem uporabnika podpira, mu pomaga ter mu odpira poti. Naloga socialne delavke je vzpostaviti dober odnos, da uporabniki čutijo, da jih razume in jim je pripravljena pomagati, oni sami pa so tisti, ki uresničijo konkretne spremembe.

O(10): Potrebno je vzpostaviti **Uspešno pomoč** in razviti **topel, varen prostor za delo**, da uporabniki začnejo **raziskovati, se spoznavati, izražati svoje težave, zaupanje, skupno soustvarjanje**. V delovnem odnosu je potrebno vzpostaviti **zaupanje** in voditi uporabnika do **dejanske uresničitve željenega izida**.

O(11): Pomembno je, da se **vzpostavi odnosa, zaupanja**, da se uporabnik **počuti varno**, svoj vpliv na uspeh pomoči pa tudi **samoiniciativa uporabnika** in njegova **želja po spremembah**. Uporabniki so pogosto **pripravljeni** na pomoč, ker ne vedo več, kako naprej. Potrebujejo **podporo**, ker se bojijo, da ne bodo zmogli. Treba je **predabaturati, kaj bi lahko šlo narobe**, da ugotovijo, da ne bo konec sveta, če se to zgodi. Potrebujejo **odnos sigurnosti, varnosti**, da **zmorejo** tudi **funkcionirati** tudi zunaj odnosa pomoči: v skupnosti, družini. Socialna delavka pogosto **minimalizira »črni scenarij«**, ki si ga v svojih mislih ustvarja uporabnik. **Socialna delavka se z uporabniki Pogovarja**, jim **prigovarja, krepi njihove moči** in jih spodbuja k **samostojnosti**. Socialna delavka zmore pogledati tudi **izza samoumevnosti** in vidi napredek uporabnika pri vsakem malem koraku.

O(12): Uspešnost se kaže pri vsakem **izboljšanju družinske dinamike** in možnosti osebe **povrniti se v izboljšano družinsko/domače okolje**. Gre za **kompleksno delo**, tudi **z družino**, in rezultati ne pridejo čez noč. Kaj se mora zgoditi, da je uspešno, je odvisno od **vsakega primera posebej**, ne da se posploševati. Zaželeno je **povratna informacija**, da se stanje res izboljšuje, kar priča podatek, da ni povratništev.

Socialne delavke v odnosu z uporabniki gradijo zaupanje in jim izražajo **empatijo**. Pozorne so na to, kaj jih **pritegne pri človeku, da se mu lahko približajo**. Uporabnikom izražajo **razumevanje** in jim **dajejo svoj prostora in čas**. Potrebno je **zaupati** otroku, da govori resnico in se **postaviti na njegovo stran**. Potrebno je **razumeti zgodbo** otroka tudi če je potencirana in **odkrivati resnice** kasneje v postopku dela.

O(13): Socialna delavka se zaveda **pomembnosti vsakega uporabnika in skrbi za njegovo zadovoljstvo**. Pogosto je potrebno **delati na odnosih uporabnika in širiti njegovo socialno mrežo**. Prizadevati si je potrebno za **zvišanje samopodobe, samozavesti** uporabnikov **krepi njihove moči**. Treba jih je **informirati o lastnih pravicah** in jih **poslušati medtem ko se samorazkrivajo**. Določiti je potrebno cilje in se dogovoriti za vsebino pogovora. Zavedati se je potrebno pomena **neverbalna komunikacije**. Svetovalni razgovor pripomore k temu, da uporabnik spremeni **vzorke** vedenja; pri čemer mu socialna delavka **pokaže pot**, kako lahko, in mu pri tem ne zapovedue, kako se mora obnašati, ampak **sam pride do tega**.

O(14): Pomembni so **zaupen odnos**, **timsko delo**, **sodelovanje družine**, **širše okolice**, **integracija v širše okolje**, **povezovanje s socialno mrežo**, **delo s svojci**.

Uspeh pomoči je razviden po **zadovoljstvu** uporabnika, **uspešno rešenem problemu**. Socialna delavka do uporabnika razvija **empatijo** in uporablja tudi **parafraziranje**, kar počne tako, da **ponavlja za njim in poskuša razumeti, če sta se pravilno razumela**. Socialna delavka rešitve **soustvarja**. **Govori v njemu razumnem jeziku**, na **način, ki ga razume**, ga **povzema**, **išče skupne točke**, da je njemu v **korist**. Ona mu le **svetuje in ga usmerja** in mu ne podaja rešitev. Zaveda se, da je **izhodišče** je **v njem** ter z njim dela na **krepitevi moči**. Uporabniku **prisluhne in** in ga **spodbuja** na **področjih**, kjer je on **močen**. Tudi na **manj močnih področjih** jih ne zatre ali zavrača, ampak s **pozitivno motivacijo** **spodbuja** k temu, da doseže **korak naprej**. Za nekatere je uspeh že to, da vzdržujejo tisto raven, do katere so prišli.

Socialna delavka Vsakega uporabnika **posebej spozna** in izdela individualni načrt, kjer skupaj z uporabnikom **določijo cilje**, **strategijo**.

O(15): Z uporabnikom dosežejo **dogovor**, poiščejo skupno **najboljšo storitev** in ga **vklučijo** v ustrezno pomoč. Raziščejo njegove **želje**, **zmožnosti**, **vire moči**, **osebne izkušnje**, **motivacijo**.

4. KAJ PO VAŠEM MNENJU VPLIVA NA USPEŠNOST POMOČI?

Naštete glavne dejavnike in znake uspešne pomoči, kot jih sami vidite.

Kako jih poskušate uporabiti? Navedite konkretne primere iz prakse.

O(1): Socialni delavec je **fleksibilen** in zna **v dani situaciji odreagirati** in si **vzame čas** za spoznavanje **osebe in njenega življenja**. Sposoben se je **lepo, spoštljivo, umirjeno pogovarjati** ter **zavzeti nežen, miren, prijazen pristop** in **zavzeti držo**, da je možno rešiti vse, tudi nesoglasja. Vzame si čas in **uporabi ustrezen pristop**, **prilagojen interakciji z neko osebo v nekem trenutku**, z namenom premakniti **se v smeri reševanja določenega problema** ali zadovoljitve določene **potrebe** uporabnika. Socialni delavec je predvsem **človek, topel, prijazen**, saj je pogosto **edini uporabnikov poglobljeni stik s svetom**, zato ga mora spoštovati. Izkazati se mora kot **zaupanja vreden** in tako **pridobiti zaupanje** uporabnika. Pomembno je, da pri uporabniku **vzpodbudi razvijanje občutka lastne vrednosti** in **samopodobe, zdravega egoizma**: da uporabnik **zna poskrbeti zase**, začne **verjeti**, da si **zasluži nekaj dobrega** in premaga **prepričanje**, da si ne zasluži pomoči. Na razvijanje procesa pomoči imajo vpliv tudi **dobra socialna mreža uporabnika**, **vzorci ravnanja uporabnika**, **odprtost uporabnika**, **njegova**

vera v pozitiven izid, značaj uporabnika (optimist, pesimist, aktiven ali pasiven). Socialni delavec mora skrbeti za svojo strokovnost in hkrati do uporabnikov izražati empatijo in spoštljivost in jih sprejemati takšne, kakršni so. Biti mora odporen in se soočati tudi z vulgarnostjo, žalitvami ter nasiljem uporabnikov in hkrati poskrbeti za svojo čustveno in telesno varnost. Znati se mora prilagoditi karakterju vsakega posameznika, npr. v strategiji komuniciranja in pri tem ohranjati svojo spoštljivost, prijaznost in iznajdljivost. Osebnost socialnega delavca mora biti prepletena s strokovnostjo. Socialni delavec se mora z vsakim uporabnikom uglasiti in razvijati pogovor v smeri njegovih zanimanj. Socialni delavec je fleksibilen in inovativen in zna povezovati med zanimanji uporabnika in svojim življenjem ter razviti interaktiven pogovor v smeri njegovih zanimanj. Uspeh je tudi že vzpostavitev stika, sam razvoj pogovora z osebami, ki se težje izražajo. Pomembno je vzpostaviti uspešno sodelovanje med socialnimi delavci, svojci in uporabniki. Za pogovor si je treba vzeti in čas in se poglobiti v neko zadevo, nabirati ideje. Svoj vpliv na proces pomoči ima tudi pripravljenost sodelovanja s strani svojcev in uporabnikov ter njihova samoiniciativnost. S tem namenom socialna delavka spodbuda svoje za sodelovanje. Socialna delavka soustvarja skupaj z uporabnikom in spodbuja uporabnika, da pogleda skozi okno drugega. Socialna delavka mora prevajati iz osebnega jezika v jezik stroke in spodbujati uporabnika pri razvijanju samostojnosti.

Socialna delavka se pozanima, kakšno je življenje osebe, kaj je zanjo pomembno, kako je preživljala mladost, kakšni so njeni interesi in hobiji, kaj ima rada.. Socialni delavec spozna, kaj je uporabniku všeč, in mu na tistem področju v skladu z možnostmi čim več ponudi. Stalno se udeležuje raznih izobraževanj z namenom vzpostavljanja vse bolj kakovostnega sodelovanja z uporabniki. Pomembna je empatija socialnega delavca, da se vživi v dogajanje uporabnika, pri čemer uporabnika čim bolj spozna in uporabi ustrezen pristop, mu nameni svoj čas ter uporabi svoje spretnosti in znanje.

O(2): Socialna delavka sama začuti zadovoljstvo uporabnika, vidi ga tako ob zahvali uporabnika kot tudi ob lastni oceni, da je nekaj dobro uresničila, in zadovoljstvu, ki se poraja ob tem. Socialna delavka mora znati začutiti uspeh že ob malenkostih in drobnih pozornostih, ki jih nameni uporabniku, ob uspešno vzpostavljenem stiku z njim in usklajevanju z njegovimi občutki: ga pozdravi, je ob njem, ga prime za roko, mu pove nekaj pozitivnega. Socialna delavka mora spoznati uporabnika in njegovo obnašanje ter mu dati tisto, kar potrebuje. Z uporabnikom najprej vzpostavi pristen stik in nato začuti in ve, kako reagirati. Vsakega uporabnika posebej vodi na svoj način in če uporabnik zaradi različnih razlogov

postane agresiven, ga s preusmerjanjem pozornosti usmeri na drugačno pot in se pri tem tudi sama dobro počuti. Socialna delavka vidi, da je uspešna tudi po tem, ko sliši, da so jo uporabniki pogrešali v času njene odsotnosti. Socialna delavka sam analizira situacijo, v kateri je bila udeležena in ali so bila njena pričakovanja, cilji uresničeni in ali ob pogledu na določeno situacijo pomoči čuti zadovoljstvo. Pomembna je tudi povratna informacija, ki jo dobi od uporabnika.

O(3): Poskrbeti je treba za obnovo in razširitev socialne mreže uporabnika (prostovoljci), inovativnost. Pomemben je način vzpostavljanja stika z uporabnikom, pri čemer socialna delavka usmerja njegovo pozornosti na novosti in občudovanje lepih stvari. Socialna delavka mora biti sposobna oceniti, kaj uporabnik dejansko želi in potrebuje. Sposobna mora biti videti priložnost v malenkostih in to ponuditi uporabniku. Potrebne so empatičnost socialne delavke (sposobnost vživljanja v uporabnika), notranja moč socialne delavke, da zmore poslušati tarnanje in doživljanje izgub uporabnikov in je to ne potre, odsotnost dajanja sodb v odnosu do uporabnika, sposobnost ravnanja socialne delavke z lastnimi občutki (ko se z uporabnikom poistoveti in jo preplavijo negativne misli, kaj čaka še njo samo, ki ji vzamejo veliko energije), sposobnost boriti se proti izgorevanju (ohraniti notranjo moč in delati na sebi, sprostiti se s pomočjo humorja, poudarjanjem komičnih dogodkov). Sposobna mora biti motiviranja in navduševanja uporabnika za novosti, spremembe, aktivnosti. Svoje uporabnike mora spoznati, prav tako njihove potrebe po druženju in jim v skladu z njimi ponuditi prostovoljce. Socialna delavka sprejme in spoštuje voljo uporabnika, krepi moči uporabnika, je fleksibilna in se prilagaja na spremenjene okoliščine. Ohraniti in uporabiti mora strokovno znanje socialnega dela in dati prednost človeku kot celoti. Soočati se mora tudi z neusklajenostmi med sodelavci in uspešno delovati kljub omejitvam insitucije. Prilagajati se mora potrebam posameznega uporabnika. Raziskovati mora življenjske zgodbe uporabnika in ustvariti kontekst, da se uporabnik odpre ter iz izkušenj vprašati pravo stvar ob pravem času. Socialna delavka se stalno usposablja in obiskuje kvalitetna izobraževanja, podpira in spodbuja uporabnikovo samopodobo, opolnomoči uporabnika za sporočanje njegovih potreb svojcem, jim pomaga pri njihovem soočanju z ekonomskim položajem. Socialna delavka se jasno in glasno izraža in mu izrazi naklonjenost z govorico telesa (pravilen dotik, pobožanje).

O(4): Socialna delavka skupaj z uporabnico oblikuje načrt pomoči, da se ona počuti varno, da lahko zaščiti otroka in ji pri tem daje podporo ter preverja, ali uporabnica čuti, da bo zmoгла uresničiti zadani cilj. Pomembno je, da socialna delavka pomaga uporabnici razširiti vidno

polje možnih rešitev, izhodov. Uspeh pomoči se kaže v tem, da se je (družinska) situacija spremenila in dejavniki tveganja zmanjšali. Socialna delavka pomaga uporabniku, da spremeni stari in vzpostavi nove vzorec ravnanja. Uporabnika usmerja in vodi pri spremembi vzorca in ga pri tem ne obsoja in kritizira, temveč na spoštljiv način skupaj z njim raziskuje možnosti novega delovanja. Od uporabnika pa je odvisno, ali je pripravljen spoznati potrebnost spremembe in jo uresničiti ali ne. Socialna delavka z uporabnikom razvija interaktivno delo, krepi njegove moči, v njem išče pozitivne resurse in tudi pozitivno vpliva na njegovo samopodobo.

Socialna delavka razlikuje (družinske) vzorce uporabnika. Sprejema uporabnika takšnega, kakršen je, z zavedanjem, da trenutno ne zna delovati drugače in je nemočen v svojem vzorcu, dokler se ga ne odloči spremeniti.

O(5): Uspešnost pomoči je v veliki meri odvisna od zaposlenega in njegovega pristopa. (Pomembno je, da ima čimmanj predsodkov in je čimmanj obremenjen, ker to njegovo notranjo naravnost uporabniki začutijo in se odzovejo.) Imeti pa mora čimveč strokovnega znanja Socialna delavka mora imeti široko znanje, splošno razgledanost. Raziskovati mora zanimanja uporabnika in vedeti, kaj se s kom pogovarjati. Uporabnikom se mora pridruževati na pravi način. Socialni delavec mora imeti razvite socialne veščine, spoštovati uporabnika in razvijati neformalen, spoštljiv in enkovreden odnos do ljudi, v odnosu s katerimi je sproščen in spontan.

Uporabnik mora imeti nekaj od odnosa s socialnim delavcem. Le ta se mu pridruži, ko uporabnik doseže uspešnost, saj to uporabnik začuti. Socialni delavec je močna vez, ko uporabnik ponovno navezuje stike s sorodniki, starši in mu pomaga krepiti te stike. Socialni delavec omogoča večjo razvidnost in spoznavanje zornega kota drug pri drugem in pri tem priznava verodostojnost več resnic. Socialni delavec je empatičen in odstopa od dajanja sodb ter izraža pristnost z besednim izražanjem in govorico telesa ter prepričanje ali zaupanje v to, kar socialni delavec dela. Potrebno je, da verjame in ve, kaj je namen njegovega dela. Predpogoj za uspešno delo socialnega delavca je njegovo strokovno znanje. Socialni delavec vzpostavi zaupanje v delovnem odnosu, da ljudje verjamejo, da naredi tisto, kar obljubi. Socialni delavec da uporabniku natančno vedeti, kaj so njegove sposobnosti in kaj je njegovo delo. Ne pričakuje od njega nečesa, česar ni zmožen dati, in tega tudi ne obljublja, saj sicer uporabnik izgubijo zaupanje. Socialni delavec z lastno iskrenostjo lahko pripomore k temu, da bodo tudi oni iskreni in ne bodo lagali.

O(6): Pomembni so odnosni dejavniki: **varnost in zaupanje**, ker le v takem okolju, osnovanem na podlagi zaupanja, se lahko **učinkovito dela**. Pomemben vpliv na proces pomoči imajo **lastnosti socialne delavke** in **uporabnika**, pri čemer je še posebej pomembna **empatija socialne delavke**. Če se socialna delavka z uporabnikom ne ujame oziroma pride do konflikta, imajo uporabniki možnost izbrati drugo socialno delavko, s katero bodo lahko bolj konstruktivno delali (Uporabnice lahko same **izražajo**, s katero socialno delavko se bolje ujamejo.) Pomembna je **odsotnost dajanja sodb** socialne delavke.

Znak uspešne pomoči je tudi, če se uporabnica v roku enega leta tako osebno in finančno uredi, da je **sposobna živeti sama** (z otroki), da doseže **samostojnost**. Pomembna je **postopnost napredovanja k rešitvi z majhnimi koraki**, **dodajanje moči uporabnici**, **socialno učenje**.

O(7): **Pripravljenost uporabnika na sodelovanje**, **zadovoljstvo uporabnika**, kot to sam izrazi, v primeru potrebe **ponovno poišče pomoč** pri njih, **opolnomočenje** uporabnika do te mere, da naprej **sam uspešno rešuje težave v življenju**.

O(8): **Vključiti uporabnika v primerno dejavnost**, s svetovanjem doseči **pozitiven vpliv na osebnost** uporabnika in na njegovo **samopotrjevanje**, ustrezna **usmeritev** v primerno svetovalno službo, **sklenitev dogovora** o uporabniku za pomoč v daljšem časovnem obdobju in uporabnikovo **redno udejstvovanje procesa pomoči**, **sprejemanje in odzivanje na pomoč uporabnika**, **pripravljenost** uporabnika **za sodelovanje** in **prispevati lasten delež k temu, da nekaj spremeni**, **vzpostaviti varen prostor za delo**, v katerem je uporabnik **poslušan, slišan, razumljen**. Potrebna je ustrezna **uporaba znanj socialnega delavca v praksi**. V delovnem odnosu mora vzpostaviti **varen prostor za učenje** uporabnika socialnih veščin, komunikacije, dati **pozornost na neverbalno govorico uporabnika**, **zaupanje** uporabnika socialnemu delavcu, vpliv **lastnosti socialnega delavca (empatija in toplina)**.

O(9): Pomembno je, kako uspe socialni delavki **definirati problem**, kako se **sporazume** z uporabnikom, **začuti** njegove želje in potrebe. Uspeh pomoči je odvisen tudi od **okolice** in **motivacije samega uporabnika** oziroma tega, kar je pripravljen **sam narediti**. Socialna delavka na podlagi lastnega **zadovoljstva** vidi, da so stvari **uspešno tekle**, da je uporabnik začel **sodelovati, komunicirati, sprejemati pomoč** in je okolica opazila, da je bilo bolje. Pomemben vpliv na izid pomoči ima tudi **socialna mreža uporabnika**. Socialna delavka je **vztrajna** in poskuša vedno znova **pomagati uporabniku, kolikor lahko sprejme**. **Sprejema vsakega uporabnika brezpogojno**. Vpliv na uspeh pomoči ima tudi **sodelovanje uporabnika**. Zaveda se,

da če le ta noče sodelovati, mu je težje pomagati, še vedno pa mu pomaga pri tistem, kar potrebuje, odvisno od tega, koliko je pripravljen sodelovati. Nekaj pa naredi tudi, če ni pripravljen sodelovati. Socialna delavka mora **vzpostaviti človeški stik**, **pridobiti zaupanje**, pri čemer mora biti vztrajna in inovativna. Potrebno je **raziskovati, kaj je uporabnikom všeč**, kaj radi delajo, **v čem so dobri**, kje imajo koga, s komer so v dobrih odnosih, da jim ta odnos da spodbudo za sodelovanje ali da naredijo **spremembo v življenju**, kje so viri moči. Socialna delavka gradi na **izkušnjah**, **ljudeh v okolici**, instituciji. Angažira tudi **sorodnike, vire skupnosti** (rdeči križ, občina) in tako **išče vire moči, odnose v skupnosti**

Pomembne so tudi **pretekle izkušnje, energija človeka**, **koliko je že kaj rešil**. Nekateri so **pasivni** in pričakujejo, da boš ti rešil problem. Pomembne so **osebnostne lastnosti, znanja, materialne razmere** uporabnika, koliko je človek sploh **dojemljiv za spremembe**, njegova **lastna aktivnost, mobilizacija**. Uspeh pomoči je odvisen tudi od **vrste problema, ciljev** ter tega, kakšne **poti** izberemo za priti do ciljev.

O(10): **Zadovoljen uporabnik** Treba je uresničiti njegove želje, ga **zmotivirati**, da gre v družbo in krepiti **njegove moči**. Spodbujati je potrebno njegovo **samostojnost, skrb** zase.

O(11): Oseba, ki se obrne po pomoč, se **čuti varna**, si upa **zaupati** in povedati stvari, je **pripravljena** tudi kaj **spremeniti**. Potrebuje nekoga, ki **ni čustveno vpleten**, da mu **stoji ob strani**. Socialna delavka mora biti **seznanjena** s čim več stvarmi, da lahko uporabniki začutijo, da so tukaj varni in se lahko pogovarjajo. Socialna delavka spodbuja uporabnike za različne **oblike samopomoči**. Uspeh pomoči je odvisen tudi od naključnih dejavnikov uporabnika oziroma tega, **kako se mu v življenju obrne**. **Uporabnike informajmo, kakšne pravice še imajo**, kam se lahko obrnejo. **Nekatere uporabnike začuti bolj, druge pa manj**, pri čemer se ji nekateri odprejo, drugi pa ne, pri čemer dvomi, da z njim pride do kakega smiselnega koraka.

Pomembne so **izkušnje**, saj potrebuje **različne stvari pri različnih ljudeh**: pri nekom deluje ena stvar, pri drugih druga. Gre za specifičnost pomoči, treba je **iskati nove metode, ki niso zapisane**. Socialna delavka je **človeška, je ni strah povedat in pokazat svojih občutkov** in je pri tem tudi **iskrena**. Pomoč vzpostavi **za vsakega uporabnika posebej**.

Socialna delavka je empatična. **Sposobna se je vživeti v neko uporabnikovo situacijo**. Uporabnika razume in mu **stoji ob strani** ter vidi **smiselnost v vsemu početju**, v njegovi **želji, ideji**, pri čemer se je sposobna vživeti v njegovo situacijo.

O(12): Uspeh je skupek vsega: **odnosa**, ki ga vzpostaviš z osebo, **zaupanja**, **spoštovanja**, **strokovnosti, uporabljenih veščin**, **empatije**, **znanja**, strokovnosti, **odprtosti**. **Za vsako osebo si je treba vzeti čas**, zagotoviti **varen prostor**, se veliko **pogovarjati**, **opazovati** in **prisluhniti**

človeku, ker se marsikaj pove med vrsticami. Pozornost mora biti na socialni mreži uporabnika. Potrebno je soočenje z nezdravimi vzorci uporabnika, da uporabnik razreši ponotranjene vzorce in gre na svojo pot. Starši se pogosto z otroki ne znajo pogovarjati, ker nimajo časa in se kot družina pogovoriti in najti skupne točke, saj so izgubili to povezanost. Potrebno jih je spet povzeti. Vsak posameznik je malo drugačen, v ozadju so zgodbe. Potrebno je najti vzroke patologije, ki se razvija. V kriznem centru imajo posredno tudi možnost vpogleda v družino in družinsko dinamiko.

Skupek vsega da rezultate, pri nekom je v ospredju ena komponenta, pri drugem druga. Drug od drugega se uči, če se da odpraviti težave, gredo otroci nazaj domov. Strokovnjaki morajo razviti odpornost proti manipulaciji s strani otroka, postaviti jasna pravila, odprti odkrit odnos, odprte karte, se ne pretvarja zgodbe, tudi če resnica boli, jo je treba povedati. Otroci hitro zaznajo interakcije kdo je komu naklonjen, so dobri opazovalci. Vedo, katero tipko pritisniti, znajo razbrati določene stvari, težko je kar koli skrivati pred njimi. Otrokom se ne sme obljubljati, česar se ne izpolni, da jih ne razočaraš, izigraš. Pomembni sta iskrenost in naklonjenost, saj začutijo koliko jih spustiš do sebe. sprejemajo in zaupajo...vztrajajo...vzamejo za svojega...zaupajo, pridejo, povejo...potožit, da podelijo težavo...odprti do otrok...mladi točno vejo, če imaš neko osebno izkušnjo (žural, veselil, analizirajo življenjske izkušnje, da začutijo da si kompetenten jim svetovat, ker si dal nekaj skozi, bolj cenijo mnenje kot če si napiflan, dotaknejo zgodbe vrstnikov, ki so poskusili, eksperimentirali z drogo, izkušnje...) pred psihologom zadržke, blokado...njihov način...trčijo v eno stvar se ne odprejo...človek, človek, tukaj in zdaj, lussi shelbi...socialno delovske vrline, vrednote in postopke dela veljajo in se izkažejo...dodajanje moči

(13): Načelo opolnomočenja: uporabniku omogočijo dostop do potrebnih informacij oziroma mu te informacije tudi podajo. Informiranje in usmerjanje, ampak on sam mora v akcijo, namen je, da uporabnik vedno bolj samostojno odloča o svojem življenju, o sebi in s tem prepozna tudi omejitve, ki izhajajo iz okolja in družbe. Aktivno in samostojno rešuje svoje težave, ne rešujejo jih drugi namesto njega.

Načelo sodelovanja: oseba sodeluje pri realizaciji ciljev, se strinja, jih sam predlaga, da je on sam kompetenten.

Načelo avtonomnosti: ne delajo zanj, ne pazijo nanj, ampak prevzema odgovornost zase in za svoje odločitve, sam mora spremeniti svoje vzorce vedenja.

Načelo etičnosti: upoštevanje kodeksa etičnih načel, **zaupnost** – vse, kar pove, ostane v arhivu. **Prijetna, odprta, sproščena** klima, da uporabnik **lažje spregovori** o težavah.

O(14): Če je uporabnik **zadovoljen**, ti da občutek, da ti **zaupa**, je **zadovoljen**, situacija se pozitivno odvije. Če je zadovoljen z **rezultatom**, posledično dobi **motivacijo**, nagrada kot motivacija za naprej. Ko uporabnik vidi, da je sistem stekel, ima **lastno samoiniciativo**, zna sam sebe kontrolirati, saj ve, da bo z dobrim rezultatom nagrajen.

O(15): Uporabnik prihaja z **zadovoljstvom**, **še pride**, poišče pomoč, vpraša, kar ga zanima, pokliče, **se ne boji povedati, kaj ga muči**, **najde ustrezne rešitve**. **Prostovoljnost uporabnika**, uporabnik tudi **sam prispeva**, da se neka zadeva reši (**samoiniciativnost, samostojnost**), **prijazni, odprti soc. delavci, približajo**, **ponudijo pomoč**.

5. ALI IN KAKO SPREMLJATE KAKOVOST SVOJEGA DELA?

S kakšnimi postopki, če sploh, ugotavljate kakovost svojega dela?

O(1): **Bolj ali manj z nenačrtovanimi in nerednimi evalvacijami**, po vsakem pomembnem dogodku v domu se evalvira, kaj je bilo v redu in kaj ne; neformalne evalvacije v obliki pogovora, dopisi na CSD, na kolegijih predebatirajo pomembne aktualne zadeve in načrtujejo za naprej. Visoka udeležba na delavnici pomeni, da je ta dosegla svoj namen, čeprav ne spremljajo deleža udeležencev. Dvakrat letno sestanek in evalvacija ločeno s svojci in stanovalci, da dajo povratno informacijo o dobrih in slabih straneh sodelovanja; individualni načrti.

O(2): Nimajo postopkov evalvacije.

O(3): **Neformalne evalvacije**, na sestankih predebatirajo, če je kaj izrazitega. Stvari, za katere socialni delavec vidi, da niso prinesle želenega efekta, opusti.

O(4): Potrditev za kakovost dela vedno znova vidi po tem, kako se je **v družini nekaj spremenilo**. Postopek: ugotavljanje (pisanje poročila in zapisnik svetovalnega razgovora) postopki: zapisniška izjava. Postopek specifičen, natančno predvideni koraki začetek postopka, ocena ogroženosti, zapisnik staršev. Predpisano je, kaj mora spis vsebovati, da socialni delavki pomaga, da se stalno preverja, kaj je naredila, kaj je še treba narediti. Uspešno je, če so starši nekaj spremenili, na osnovi individualnih varnostnih načrtov se vidi, kaj vse je bilo narejeno, koliko se je družina spremenila, koliko in kaj je naredil socialni

delavec. Z ministrstva prihaja redni strokovni nadzor, v primeru pritožb pa izredni. Spošтовat morajo postopke, predpisano vnaprej..supervizija, time.

O(5): Največja **referenca je uporabnik**, evalvacija tudi za potrebe ministrstva, občine, financerjev, nadrejenih, od katerih so odvisni, saj oni naredijo izračun, vidijo, kdo je uspešen in kdo ne, (pri oblikovanju politike) vseh stvari ne moreš pokazati, upravičiti ministrstvu, občini, teh stvari, ki zares štejejo, ne moreš povedati, izmeriti, ker ni merljivo. Evalvirajo in merijo stvari, ki so namenjene ministrstvu, financerjem (morajo vrniti določen odstotek tega, kar dobijo, če ne vrnejo toliko, niso uspešni, da vrnejo 80 procentov igel od teh ki jih dobijo...Oni vodijo evidenco, dnevno evalvacijo (katere dejavnosti si opravljal tekom dneva, katere veščine si uporabljal, koliko uporabnikov je bilo vključenih, koliko časa, odvisno ali redno pišejo, vse uporabijo).Ugativljanje z evalvacijskimi vprašalniki. Najbolje je, ko se uspešnost prikaže preko dejanskega odnosa z uporabniki, ko socialna delavka vidi na lastne oči, ali se je nekaj izboljšalo, ali je uporabnik vesel, srečen (nekomu daš več pozornosti, nekomu ne). Po več letih se uspešnost kaže v tem, koliko jih je bilo okuženih z aidsom, hivom, da je vedno manj okuženih s hivom...

O(6): Vprašalniki: ženske dobijo vprašalnike, ko pridejo k njim, enkrat vmes in ko gredo. Dobijo interne vprašalnike, kako so zadovoljne...za uporabnice... sprotna evalvacija ,hišne sestanke, ko ženske dajo feedback nazaj...v skupini...za tedenske stvari, na interviziji in superviziji govorijo o delu socialnega delavca

O(7): Evalvacija (pri sebi) in sproti, glede na odzivnost uporabnika, zabeležijo potek reševanja problema, zastavijo si cilje.

O(8): **Vprašalniki za merjenje zadovoljstva uporabnikov**, poročila za ministrstva, v katerih se evidentira vsak primer, evalvacija znotraj supervizijskih skupin.

O(9): Socialna delavka evalvira glede na to, kaj ji uporabnik pove, kako je okolica reagirala, glede na njene lastne občutke. Primerja začetno in končno stanje, ali se je odnos spremenil, zaupanje povečalo. Za stranke imajo evalvacijske vprašalnike. Evalvacija na timih, supervizijah, timih po področjih, multidisciplinarnih timih skupaj z zdravstvom, sodstvom, policijo, šolstvom...

O(10): Evalvacijo spremljajo, mesečno vodijo bazo postopkov, kjer opisujejo svoje delo, izpolnijo vprašalnike ob vstopu v program in izstopu iz programa. Enkrat tedensko evalvacija: gredo skozi teden, uporabniki povedo svoje težave, pogledajo aktivnosti.

O(11): Supervizija: pogovarjajo se o specifičnosti pomoči, iščejo nove metode, ki niso zapisane.

Evalvacijski vprašalnik: inštitut za socialno varstvo, **samoevalvacija na superviziji**, ko preverjaš s supervizorjem in skupino, z uporabniki. ko pride ena situacija ko je šlo navzgor trenutek ko obupajo. Evalvacija, kaj se je v času, ko obiskujejo program, naredilo. Zapišejo cilje in jih obkljukajo ...individualni načrt...opozoriš na male korake- perspektiva moči, evalvacija z uporabnikom---s tem dobiš nove cilje...mesečna poročila, plani...preveč vprašalnikov...dogovor, seznanit da vodijo evidenco. En vprašalnik reši uporabnik, enega pa socialni delavec za uporabnika ob vstopu in izstopu. Pogledajo, kaj se je v tem času zgodilo, kje so bili na začetku problemi, simptomi, viri pomoči, vidiš napredek ali nazadovanje, pogledaš, ali bi se lahko kaj spremenilo ali je stanje predolgo. Na izobraževanjih dobijo nove poglede, metode.

uporabniki najbolj pomembni, kako oni občutijo, človek najbolj pomemben, inštitut za socialno varstvo (evalvacije za njih), -ministrstvo...

O(12): V KCM vsak **primer skupno analizirajo** in še dodatno **obdelajo na supervizijskih srečanjih**, ki jih imajo enkrat mesečno. Individualne time lahko skličejo tudi večkrat po potrebi in glede na kompleksnot samega primera. S pomočjo skupnih srečanj lahko vsak dobi vpogled v svoje delo. Ocenjevati delo posameznika, ki je v 12-urnem turnusu, je zelo težko. (Vsak se trudi po najboljših močeh, ne morejo očitati nekomu, da je to delal prav in to narobe, ne morejo soditi.) V kriznih centrih dela po 5 strokovnih delavcev, navadno različnih strok in to 24 ur na dan, 365 dni v letu. Odvisno je tudi od dolžine bivanja nameščene osebe. Z vsakim otrokom naredijo evalvacijo, individualni načrt pomoči, končno poročilo, vpogled dela, končna analiza primera, vmesni timi, ko evalvirajo delo minulega tedna, se dogovorijo, dajo v spis, končno pročilo. Težko jim je postaviti kriterije evalvacije glede na njihov način dela.

O(13): Evalvacija individualnega načrta, svetovalnih razgovorov, letna evalvacija z vprašalniki. Zastavljene cilje evalvirajo na 3 mesece, pol leta ali eno leto. Pogledajo, ali so bili cilji, dogovori doseženi in v kolikšni meri.

O(14): Vsakega uporabnika posebej spoznajo in izdelajo **individualni načrt**, kjer si določijo cilje, strategijo, kako do njih priti, cilje oblikujejo skupaj z njim. Evalvacija: sproti evalvirajo z osebnim načrtom napredovanja, kjer naredijo evalvacijo, do kam so pršli, kaj je še treba, na kakšen način in kako. To je pomembno, da vidiijo, kako uporabniki napredujejo, kje so spremembe in kakšne so, ali so na bolje ali na slabše, kaj manjka, kaj bi bilo treba narediti in kako. Na timih se posvetujejo in si izmenjavajo mnenja.

O(15): Vprašalniki za kakovost opravljanja storitev, prispevek uporabnika, povprečna zadovoljnost.

Ali obstajajo kakšne posledice rezultatov evalvacije (npr. nadaljevati tako naprej, nekaj spremeniti v sistemu pomoči itn.)?

O(1): Rezultate uporabijo pri **načrtovanju uspešnega sodelovanja v prihodnje** in izboljšanju ter njegovi spremembi in pri načrtovanju ustreznih dogodkov v dobrobit uporabnikov.

O(3): kaj izrazitega, kar ugotovijo, da je bilo uspešno, popravijo

O(4): **Znotraj supervizije, timov**: Kolegice z različnih področij dela in strokovnih usposobljenosti z različnih vidikov predlagajo, kaj bi bilo še treba narediti...v pomoč...predebatirati smernice, ali so že bile vse uresničene in kaj bi še bilo potrebno..., sklicat tim v primeru visoke stopnje ogroženosti, prvenstvena korist otroka, najmanj škode za otroke, tenkočutno, da dobijo info, zaščititi otroka, notranji tim: prve korake, kaj drugi naredi da zaščiti otroka, zunanji-multidisciplinaren (tožilec, kriminalist, osebni zdr., šolska svetovalna...), da povejo kaj so pa oni opazili pri delu z otrokom, da sklepajo o dejanski ogroženosti, potrebnosti takojšnje pomoči, določitev korakov, določiti ponovno oceno ogroženosti, individualni varnostni načrt za posameznika, smernice...koraki, da zaščitijo otroka ali mater...kaj bo šlo naprej...(policija, zdravstvo...) Zmeraj ja. Na podlagi pogovorov v timu socialna delavka svojo pomoč po potrebi še dodatno spremeni. Tudi na podlagi opažanj policije, zdravstva ali če se v razgovoru z otrokom pokaže, da je potreben še kakšen drug pristop, način, sistem pomoči uporabniku. Takrat je treba ponuditi novo storitev, napotiti na ustrezno službo, da bi opolnomočili družino (npr. zdravstvo lahko ugotovi primanjkljaj v čustvenem, vedenjskem razvoju). Zakonsko določen sistem dela...družinski vzorec, ne znajo drugače---nemočni, vzorec...nasilneš mora spremeniti, če se ženska stalno umika ni zaželen način vedenja...ženske se umikajo, odnos na moči in ne na spoštovanju ljubezni pripradnosti...odnos zaupanja...če uporabnik ni pripravljen soc. delavec spodbudi za spremembo...enakovredno...če ne uspe sodelovanja vzpostaviti ne bo uporabnik uspešen v spremembi..

O(5): Socialni delavec mora vedeti, kaj je njegov namen, kaj hoče doseči, in temu sledi. Iz rezultatov, ki jih dobi, vidi, ali je na pravi poti ali ne (mogoče ministrstvo ne bi podaljšalo programa...). Če evalviraš in vidiš, da imaš manj uporabnikov na dnevnem centru in so se spremenile potrebe ljudi, je treba ponuditi nekaj novega, morda **izboljšati kader**. To predstavlja alarm, ki kaže, da je treba nekaj spremeniti. Treba je razmisliti, kako neki program prilagoditi čim širši populaciji.

O(6): **Izboljšajo svoje delo** na podlagi ugotovitev, ugotovljenih iz evalvacije.

O(9): Raziskati, **kakšne so želje za naprej**. Ko dosežejo nekaj, iščejo poti naprej...gledati na človeka...upoštevati...zmeraj občutek ,da so oni pomembni, se gre za njih, važno, da skušajo opredeliti, kaj bi oni radi, da najdejo besede, tipat, iskat kje so problemi, kaj bi želeli, izvejo od uporabnika, kaj je zanj pomembno, znanja:mreža, interesi ,izkušnje iz preteklost, kaj je uspešno naredil.

O(10): Uporabijo, **če vidijo, da v programu kaj primanjkuje**, dograjujejo, nadgrajujejo, če uporabniki potrebujejo dodatno pomoč, in poskušajo nekaj spremeniti v procesu pomoči, z evalvacijo merijo tudi kriterije svojega dela.

O(11): Pri supervizijski skupini je samoevalvacija že ko poslušas sodelavko – novi pogledi. Pri evalvaciji za inštitut vidiš napredek ali nazadovanje, pogledaš, ali bi bilo treba kaj spremeniti ali je stanje predolgo. Na izobraževanjih jim predstavijo nove poglede in metode.

O(12): To se opravi že na vmesnih timih, ko evalvirajo delo na primer minulega tedna s posameznikom/posameznico.

O(13): Pri **kasnejših evalvacijah**, koliko je posameznik napredoval pri pridobivanju spretnosti za samostojno življenje, jim zelo pomaga opis ob vključitvi v njihov program. Na ta način lahko posameznika spodbujajo tudi za naprej, saj dostikrat sam ni sposoben videti, koliko je napredoval, kaj vse že zmore. Evalvacija je smiselna, saj se je iz svoje zgodovine uporabnik naučil videti tisto, kar so mu drugi ves čas kazali in poudarjali – da ni sposoben, da ni vreden. Ob vsem tem je že skoraj pozabil, kaj zmore, zato je pomembno, da mu to znajo pokazati. Evalvacija poveže preteklost, sedanjost in videnje prihodnosti v-zaokroženo celoto, na kateri lahko uporabnik naprej gradi svoje življenje.

Pri ciljih, ki jih niso dosegli, zapišejo, zakaj ne (ni bil motiviran, premalo časa, ni dobil podpore) in tudi, ali si jih želi v prihodnosti doseči. Raziščejo, koliko časa bi potreboval, da bi jih lahko dosegel, če ciljev ne želi več, jih opustijo ali oblikujejo nove cilje. Prilagajajo se temu, zakaj se je uporabnik odločil za spremembo, uporabniku dajo vedeti, koliko je dosegel, naredil.

O(14): Vidijo, kaj je bilo narejeno in kaj je še treba narediti do končnih ciljev in kako, **postavijo nove strategije**.