



socialno delo

letnik 45 • december 2006 • št. 6



fakulteta za socialno delo
univerze v ljubljani

Izdajatelj	Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani Vse pravice pridržane
Urednik	Bogdan Lešnik
Uredniški odbor	Srečo Dragoš, Mojca Urek, Darja Zaviršek
Svetovalka uredništva	Jo Campling
Uredniški svet	Vika Bevc, Gabi Čačinovič Vogrinčič, Bojan Dekleva, Vito Flaker, Andreja Kavar Vidmar, Zinka Kolarič, Anica Kos, Blaž Mesec, Mara Ovsenik, Jože Ramovš, Pavla Rapoša Tajnšek, Tanja Renner, Bernard Stritih, Marta Vodeb Bonač, Marjan Vončina
Naslov	Topniška 31, 1000 Ljubljana, tel. (01) 2809260, faks 2809270 socialno.delo@fsd.uni-lj.si, www.fsd.si/sd
Finančna podpora	Ministrstvo RS za visoko šolstvo, znanost in tehnologijo
Tisk	BOEX DTP, Ljubljana, naklada 500 izvodov.
Naročnina (cena letnika)	pravne osebe 15.190 SIT (63,39 EUR), fizične osebe 8.680 SIT (36,22 EUR)
Fotografija na naslovnici	Meta Krese, 2006

Časopis **Socialno delo** objavlja znanstvene in strokovne članke, eseje, poročila o delu, poročila o znanstvenih, strokovnih in študijskih srečanjih, knjižne recenzije in druge prispevke, relevantne za teorijo in prakso socialnega dela. Izhaja v šestih številkah na leto. V objavo predloženi prispevki so (dvojno slepo) recenzirani. Navodila, kako mora biti prispevek pripravljen, so objavljena na zadnjih straneh časopisa.

Povzetki člankov so vključeni v **podatkovne baze** International Bibliography of the Social Sciences, Linguistics & Language Behavior Abstracts, Mental Health Abstracts, Social Planning/Policy & Development Abstracts, Sociological Abstracts in Studies on Women Abstracts.

Avtorske pravice za prispevke, sprejete v objavo, pripadajo časopisu Socialno delo. Ponatis je dovoljen samo s soglasjem uredništva in popolno navedbo vira. Uredništvo si pridržuje pravico preurediti ali spremeniti dele v objavo sprejetega besedila, če tako zahtevajo jasnost, preglednost, natančnost ali pravopis, ne da bi o tem prej obvestilo avtorja ali avtorico.

Knjige za **knjižne recenzije** pošljete na naslov: Dr. Mojca Urek, Fakulteta za socialno delo, Topniška 31, 1000 Ljubljana, s pripisom: Za recenzijo v Socialnem delu.

Oglasi: za informacije pokličite ali pišite na uredništvo. Oglas, ki naj bi bil objavljen v naslednji številki, mora biti v uredništvu vsaj mesec dni pred napovedanim izidom številke.

Naročnica, naročnik na Socialno delo postanete, če napišete pismo na naslov FSD, računovodstvo, Topniška 31, 1000 Ljubljana, ali elektronsko pošto na naslov [marjana.kovac@fsd.uni-lj.si]. Na enak način sporočite zamenjavo naslova in druge spremembe. Študentje imajo popust, zato priložite dokazilo.

Lea Šugman Bohinc

SOCIALNO DELO Z NEPROSTOVOLJNIMI UPORABNIKI

KDO JE UPORABNIK, KDO NEPROSTOVOLJNI UPORABNIK

V kontekstu socialnega dela se srečujemo s široko paleto ljudi, ki jih strokovnjaki poimenujemo uporabniki ali klienti. Definicija tega pojma izgubi pomen svoje navidezne samoumevnosti, če si zastavimo vprašanje, kdo je pravzaprav uporabnica ali uporabnik, klientka ali klient v socialnem delu. Slovar slovenskega knjižnega jezika (1994) opredeli uporabnika, uporabnico¹ v odnosnem kontekstu, kot nekoga, »ki kaj uporablja glede na namenskost«, klienta, klientko pa kot »osebo v odnosu do osebe, ki ji redno opravlja določene storitve«. Podobno *Concise Oxford English Dictionary* opredeli klienta kot osebo, ki uporablja storitve strokovnjakov – pravnika, arhitekta, socialnega delavca itn. – torej kot stranko.

Upoštevajoč paradigmatiki premik, ki je z družinsko terapijo že v šestdesetih letih dvajsetega stoletja premestil opredelitev problema od posameznika k odnosom, bi bilo ustrezno opustiti še vedno prevladujočo prakso, da primer socialnega dela poimenujemo z imenom osebe ali družine, ki jo s tem opredelimo kot osrednjega uporabnika naših storitev, s čimer nadaljujemo tradicijo

umeščanja problema v posameznika oz. (njegovo) družino. Z uporabo sistemskega pristopa v socialnem delu v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja pa smo razširili pojem uporabnik oz. klient na uporabniški oz. klientski sistem, v katerem so te osebe povezane pri reševanju socialnega problema (Doel, Marsh 1992: 10–12).

V socialnem delu srečamo veliko ljudi, ki jih opredelimo kot uporabnike, kliente, čeprav sami tega ne želijo, ki prejemajo psihosocialne storitve, čeprav jih aktivno ne iščejo, in ki jih stroka imenuje *neprostopvoljni*. Skrajni primer so zaporniki ali drugi ljudje, ki jim je bila storitev socialne ustanove predpisana z zakonsko odredbo, ukrepom, torej zakonsko odrejeni, t. i. mandatni uporabniki ali klienti. Mandatni klienti so, denimo, osebe z zakonsko določenim stikom z družino zaradi suma zlorabe ali zanemarjanja otrok ali partnerja. Lahko pa gre za področja socialnega dela brez zakonske odločbe, kjer uporabniki doživljajo formalni ali neformalni pritisk, naj sprejmejo socialne storitve – navadno so to situacije, kjer imajo drugi moč, da pripišejo potencialnim uporabnikom težave in vplivajo nanje, da privolijo v storitev. Spomnimo se samo vsakdanjega primera učenca, ki ga učiteljica pošlje k šolski socialni delavki, ker se je stepel s sošolcem ali ni bil zbran med poukom. Podoben pritisk okolja doživljajo uporabniki prepovedanih drog pa tudi ljudje z različnimi ovirami, ki morajo sprejeti pomočnika, če si želijo pridobiti določene koristi (npr. bivanje v stanovanjski skupini). Iz svetovalne prakse poznamo primere parov, kjer eden od partnerjev sam poišče pomoč, drugi pa le z odporom sodeluje. Področja, kot so npr. zaščita otrok, duševno zdravje ali demenca, so dodatni primeri, kjer socialne delavke in delavci srečujemo ljudi, ki jim ne moremo tako samoumevno pripisati, da so »uporabniki« naših strokovnih storitev, in jih

¹ Sprašujem se, ali bi v socialnem delu še vedno vztrajali pri enem ali drugem terminu, če bi v zvezi z izrazom »uporabnik« ali »uporabnica« upoštevali razlago *Slovenskega etimološkega slovarja*, ki besedo »rabiti« in vse njene izpeljanke izvaja iz praslovanske besede *orbiti*, kar pomeni služiti in izvira iz *orbъ*, ujetnik, suženj, hlapec (Snoj 1997: 518). Termin »klientka« ali »klient« pa je prevzet prek nemške besede *Klient* v smislu klient, stranka, izvira pa iz latinske *cliēns*, ki pomeni varovanec, podložnik, oz. starejše *cluēns* iz glagola *cluēre*, poslušati. Izhodiščni pomen je potemtakem »poslušen, poslušajoč« (op. cit.: 237).

lahko imenujemo »nemandatni neprostovoljni uporabniki« (Rooney, Bibus 2001).

Med prostovoljnimi uporabniki (iskalci oz. prosilci socialnih storitev) na eni strani in na drugi strani mandatnimi neprostovoljnimi uporabniki (ki so postali uporabniki z ustrezno zakonsko odločbo) se tako nahaja nejasno opredeljena sredina, »kjer socialni delavec ni prepričan, ali obstaja podlaga za prostovoljno udeležbo, vendar čuti razlog za skrb« (Doel, Marsh 1992: 13). Poleg že omenjene oznake »neprostovoljnosti« takih uporabnic in uporabnikov uporabljamo tudi opise, kot so »težko dostopni«, »upirajoči se« ali »nevoljni«, »visoko rizični« uporabniki (Rooney, Bibus 2001: 392).

Ena pogostih značilnosti interakcij psiho-socialne podpore in pomoči neprostovoljnemu uporabniku so tudi razlike med uporabniki in socialnimi delavci v kulturi, narodnosti, moči, socialno-ekonomskem položaju in izobrazbi, velikokrat pa se v neprostovoljni interakciji socialnega dela znajdejo člani zatiranih skupin (*op. cit.*: 393). Neprostovoljni uporabniki in uporabnice imajo drugačne cilje kot tisti, ki so pooblašteni za njihovo obravnavo. Gre za različne, lahko celo nasprotujoče si interpretacije tega, kaj je lahko takemu uporabniku v pomoč, položaj moči pa mandatarju (sodniku, socialnemu delavcu, šolskemu ravnatelju itn.) dopušča vsiliti uporabniku svojo interpretacijo (Berg 1999).

V primeru, ko mora uporabnica oz. uporabnik prejeti socialne storitve po zakonski odredbi, so nekateri cilji določeni že vnaprej (denimo, nekatere sestavine načrta obravnave in pomoči v primeru uporabnikovega pogojnega odpusta iz zapora), tudi če se uporabnik z njimi ne strinja. Ne glede na to pa je stopnja ujemanja med mandatnimi cilji in osebnimi cilji uporabnika izredno pomembna za nadaljnji proces neprostovoljne interakcije podpore in pomoči; usklajenost enih in drugih zelenih razpletov poveča motiviranost uporabnika za sodelovanje in prispeva k njegovi bolj zavzeti vključitvi v sistem socialnih storitev. Raziskave (Rooney 1992, Bibus 1992, Videka-Sherman 1988) kažejo, da se uporabnice in uporabniki v primeru večje motivacijske skladnosti (kongruentnosti) redkeje odločijo za prezgodnji umik iz interakcije podpore in pomoči in pogosteje doživijo občutek uspešne uresničitve svojih ciljev (Rooney, Bibus 2001: 393).

Avtorji (npr. Cingolani 1984) opozarjajo na naraščajoče število neprostovoljnih uporabnikov

socialnega dela. Tako raziskave v tujini kot podatki, pridobljeni v pogovorih s slovenskimi socialnimi delavkami in delavci, pa tudi rezultati naše pilotske raziskave kažejo na povprečno najmanj dvotretjinski delež neprostovoljnih uporabnic in uporabnikov, pa tudi na to, da izobraževalni programi socialnega dela temu vidiku ne namenjajo posebnega pomena ali pa ga celo spregledujejo. Študentke in študentje socialnega dela na praksi in mlade diplomantke in diplomanti se pri takih primerih znajdejo povsem nepripravljeni in prepuščeni lastni spretnosti, iznajdljivosti in občutljivosti. Študijski programi in prevladujoča doktrina socialnega dela so pretežno osredotočeni na svetovalne in terapevtske modele pomoči, medtem ko polje dela z neprostovoljnimi uporabniki, ki zavračajo svetovalno ali terapevtsko pomoč in se torej ne identificirajo s predpostavljeno (družbeno predpisano) vlogo uporabnika socialnih storitev, ostaja v veliki meri doktrinarno in izobraževalno zanemarjeno področje stroke. To velja tudi za razmere v slovenskem socialnem delu, tako z vidika izobraževanja kot vsakdanje prakse dela z uporabniki.

Praksa socialnega dela temelji na modelu storitev za tiste, ki jih želijo, vendar so socialne delavke in delavci s svojimi storitvami vedno oskrbeli tudi tiste, ki take podpore in pomoči niso iskali ali želeli, temveč so jih prepoznali kot potrebne pomoči in od njih pričakovali ali kar zahtevali, da jo sprejmejo (Rooney, Bibus 2001: 391). Ena od običajnejših predpostavk socialne delavke, ki naleti na to problematiko, je, da se ji bo z dosledno držo zaupnosti, spoštljivosti in drugih značilnosti vzpostavljanja kvalitetnega stika, s prepričljivostjo, argumentiranjem itn. (Goldstein govori o »dobrem odnosu«, gl. Cingolani 1984: 443) posrečilo »pretvoriti« sogovornika iz neprostovoljnega uporabnika v prostovoljnega in bo lahko nato uporabila enega od modelov svetovalne ali terapevtske pomoči. Pogosto se omenjena predpostavka uresniči in nadaljevanje dela je lahko uspešno in učinkovito. Velikokrat pa se sogovorniki na prizadevanje socialne delavke odzovejo z odporom in zapustijo kontekst socialnega dela, preden lahko z njimi vzpostavimo delovni odnos.

Situacija je za socialno delavko oz. delavca zelo frustrirajoča in etično problematična, toliko bolj, kolikor si prizadeva uporabljati sodobna načela in vrednote dodajanja in krepiteve uporabnikove moči, njegove samoodločitve – pojem

označuje uporabnikovo pravico, da v celoti sodeluje v odločitvah, sprejetih glede njega (Regehr, Antle 1997) – ter avtonomnosti in perspektive moči sploh. Samoodločanje se v splošnem nanaša na delovanje v smeri posameznikovih ciljev in želja. Kljub zahtevnosti in omejitvam situacije pa je lahko delo z neprostopvoljnimi uporabniki skladno z naštetimi vrednotami (Rooney, Bibus 2001: 392).

MODELI SOCIALNEGA DELA Z NEPROSTOVOLJNIMI UPORABNIKI

Za delo z neprostopvoljnimi uporabniki večina avtorjev predlaga drugačne, posebne delovne modele. Cingolani (1984: 444–446) zagovarja model, ki ga imenuje »perspektiva socialnega konflikta«, in opozarja, da je socialno delo z neprostopvoljnimi klienti bolj politični kot terapevtski proces, namesto koncepta »dobrega odnosa« pa ponuja pojem »odnos kot stalno pogajanje o družbeni resničnosti«. Avtorica v svojem modelu poudari konflikt interesov med neprostopvoljnimi uporabniki in njihovim socialnim okoljem kot izhodiščno predpostavko za socialno delo z njimi, pri čemer lahko socialni delavec zavzame različne vloge. Tako v določenih situacijah nastopi kot predstavnik interesov države ali svoje socialnovarstvene ustanove, ko (a) povsem razvidno uporablja moč okoliščin ali institucije za doseg uporabnikove privolitve, ne glede na njegove želje in interese (vloga »vsiljevalca«), ali pa se (b) pogaja z uporabnikom in pri tem upošteva njegove pravice in zmožnost sprejemanja odločitev ter sklepanja dogovorov (vloga »pogajalca«). Lahko pa socialni delavec nastopi v vlogi, ko (c) ne zastopa niti interesov družbe niti uporabnika, temveč želi poskrbeti za oba in za kakovost njune interakcije, k čemur želi prispevati s prepoznavanjem in podpiranjem interesov in pravic obeh strank v odnosu (vloga »mediatorja«). Seveda lahko socialni delavec nastopi tudi kot predstavnik izključno uporabnikovih interesov in si prizadeva rešiti socialni konflikt s spremembo zahtev ali vpliva družbenega okolja na klienta, tako da socialni delavec (d) tudi javno nastopi v omenjeni vlogi in zagovarja uporabnikove pravice (vloga »zagovornika«) ali pa (e) igra bolj skrito, manj vidno vlogo »svetovalca, inštruktorja«. Da bi lahko socialni delavec prevzel vlogo uporabnikovega predstavnika v družbi, je potrebna vsaj

minimalna vzajemnost v njegovem in uporabnikovem doživljanju situacije in osnovni sporazum o vlogah obeh akterjev v takem odnosu – popolno zavračanje uporabnika, da bi socialni delavec nastopil v taki vlogi, slednjemu onemogoči tovrstno obliko sodelovanja.

Doel in Marsh (1992) ponujata »k nalogam usmerjen model prakse«, ki po njunem mnenju obsega delo s prostovoljnimi in neprostopvoljnimi klienti in tako premošča dosedanje prepad med eno in drugo obliko socialnega dela. Da bi socialna delavka v kakšnem mejnem, nejasno opredeljenem primeru ocenila, ali ima opraviti s prostovoljnim ali neprostopvoljnim uporabnikom oz. uporabnico, mora na prvem srečanju najprej raziskati (»sondirati«) ustreznost nadaljnega dela. Pri tem se opira na tri dejavnike, ki jo usmerjajo pri odločitvi: (a) jasnost klientovega oz. klientkega namena, (b) zakonito pooblastilo oz. mandat in (c) jasnost njenega lastnega namena. Avtorja – podobno kot Cingolani – zagovarjata stališče, da v primeru popolne neprostopvoljnosti uporabnika ne moremo več govoriti o socialnem delu. Za socialno delo je torej nujna neka določena stopnja prostovoljnosti oz. pripravljenosti za udeležbo: »Klient se morda ne strinja z delavkino vključitvijo, vendar jo sprejema« (*op. cit.*: 16). Avtorja priporočata, naj socialna delavka klientu oz. klientki omogoči seznaniti se z načinom, kako namerava delavka delati – podobno kot se lahko kandidat za skupinsko delo neobvezno udeleži srečanja ali dveh s skupino, da bi se lažje odločil, ali se hoče vključiti vanjo, lahko socialna delavka uporabnici oz. uporabniku na primeru pokaže svoj delovni pristop, ne da bi to klientko oz. klienta obvezovalo k sklenitvi delovnega odnosa. Doel in Marsh (*op. cit.*: 16–17) tako »ogrevanje, pripravo« za socialno delo poimenujeta »plavanje na suhem« (dry run – bi ti to kako drugače prevedel?). V končni fazi pa je mandat za socialno delo odvisen od vrednot, torej od poklicnega kodeksa socialne delavke oz. delavca. Vsaka njena, njegova intervencija temelji na vrednotah, ki jim uspe ali spodleti potrditi mandat (*op. cit.*: 17). Uspešna, k nalogam usmerjena socialna delavka prispeva k razvoju takih dogovorov (kompromisov), ki upoštevajo soobstoj različnih, pogosto protislovnih ali navidez nezdržljivih vrednot in zagotovijo pravice različnim udeležencem v procesu reševanja socialnega problema.

V delih Rooneya (1992) in Rooneya in Bibusa (2001) so natančneje opredeljena zakonska in

etična vodila, ki so praktiku, socialnemu delavcu oz. delavki, v pomoč in oporo pri delu z neprosto-voljnimi uporabniki in uporabnicami.

A. Zakonske smernice (Rooney, Bibus 2001: 396):

1. Jasno in brez presojanja opredeli razlog za stik, vključno z zakonskimi pooblastili.
2. Opiše, kaj zakonska pooblastila zahtevajo tako od praktika kot od klienta, vendar ne na način pogojevanja ali groženj, temveč v stvarnem, poslovnem tonu.
3. V celoti predstavi uporabnikove zakonske pravice.
4. Pojasni cilje in namene intervencije, zlasti logiko teh ciljev, glede katerih se z uporabnikom morda ne strinjata.

B. Etične smernice (*op. cit.*: 397):

1. Zagotovi uporabnikovo pravico do samoodločanja.
2. To pravico lahko do določene mere omejimo le v primeru, ko ocenimo, da uporabnikova (potencialna) dejanja (lahko) povzročijo resno tveganje zanj ali za druge – govorimo o zavzemanju pokroviteljske drža (etični paternalizem oz. »pokroviteljska dobronamernost«), ko ravnamo dobronamerno s predstavo, da je to v klientovo dobro, pa če se uporabnik strinja z našo oceno ali ne. Pokroviteljstvo se lahko pojavi v treh oblikah: kot vmešavanje v uporabnikove želje in njihovo oviranje, kot zadrževanje informacij in kot namerno napačno informiranje (Rooney 1992: 56).
3. Zaradi možnosti zlorabe omenjene drža so socialni delavci dolžni opravičiti njeno neob-hodnost (uporabniku pa ni treba dokazovati njene nepotrebnosti).

Za pomoč praktikom pri odločitvi, ali naj zavzamejo drža etične dobronamernosti, so nekateri avtorji razvili različne modele. Murdoch (po Rooney, Bibus 2001: 398) ponuja model za izbiranje obsega intervencije v klientovo življenje. Model upošteva tako ovirano uporabnikovo sposobnost za odločanje po lastni izbiri kot tudi tveganje, ki ga sprejme. Dobronamernost v omejenem obsegu je lahko primerna za klienta s majhno oviro v odločanju in majhnim tveganjem (samo)ogroženosti. Rothman in sod. (po *op. cit.*: 398) pa podajajo model, po katerem so praktikovi odgovori na uporabnikove situacije na kontinuumu od manj k bolj direktivnim, namreč, od nedirektivnega odgovora (reflektiranja)

prek sugestivnega do predpisujočega (preskriptivnega) in na koncu povsem določujočega odgovora socialnega delavca, v katerem ta izvede akcijo neodvisno od klienta. Rooney (2001: 56) opozarja na nevarnosti paternalizma, ki lahko ovira prihodnje samoodločanje na podlagi predhodnega primera, pogosto pa je pokroviteljska drža zlorabljen za družbeni nadzor oz. v korist sistema, ne pa uporabnika.

Avtorja nato povzemata ene in druge smernice v model, ki ga poimenujeta »skupne smernice zakonite in etične prakse z neprosto-voljnimi uporabniki« (Rooney 1992: 58, Rooney, Bibus 2001: 399):

1. Zagotovi klientovo privolitev na podlagi pojasnil (*informed consent*) in pošten proces.
2. Uporabi dobronamernost in pokroviteljstvo znotraj ustreznih meja.
3. Spodbuja krepitev moči – znotraj zakonskih omejitev potrjuje uporabnikovo vrednost, dostojanstvo, enkratnost, moč in sposobnost, da reši problem.
4. Daje pojasnila o zahtevah, postavkah, o katerih se je mogoče pogajati, in o možnih izbirah.
5. Zaveže se pošteni komunikaciji. Ker uporabniki ne morejo zapustiti konteksta pomoči brez posledic, se izogiba metod varanja, ki jih prepoveduje tudi etični kodeks.
6. Zagovarja socialno pravičnost in pošteno obravnavo, kritizira zavajajočo, nepošteno, diskriminatorno prakso in institucionalne ovire.
7. Ravna tako, da se bo povečalo število izbir.
8. Za oceno svojega praktičnega dela uporablja raziskovalne postopke.

Delovni razgovor v kontekstu, v katerem udeleženci delijo skupno opredelitev želenega razpleta problema, razpoložljivih in morda dodatno potrebnih virov, načrta možnih majhnih korakov itn., se potemtakem razlikuje od razgovora v interakciji, v kateri imajo udeleženci različne poglede že na lastno vlogo v sistemu, kaj šele glede na opredelitve posameznih zgornjih postavk. Dialog, ki ga vodimo v takem primeru, zahteva strokovnjakovo veščino pogajanja, če naj sogovorniki sklenejo dogovore, potrebne za vzpostavitev in razvoj delovnega odnosa in konkretnega projekta psihosocialne opore in pomoči.

Rooney in Bibus (Rooney 1992: 179–194, Rooney, Bibus 2001: 402–403) predlagata, da delavec, delavka v pogajanju in dogovarjanju

pri delu z neprostopvoljnimi uporabniki napravi te korake:

1. Razišče uporabnikovo razumevanje obstoječih problemov. S tem v zvezi se zdi potrebno odpreti prostor za to, da lahko uporabnik izrazi svoja sedanja prepričanja, stališča, vrednote in motivacijo in svoja pričakovanja.
2. Razišče možnosti preokvirjanja na način strategije »sprejemljivega mandata« oz. pooblastila, o katerem se je mogoče pogajati. Socialni delavec se pridruži neprostopvoljnemu uporabniku v njegovih stališčih, pogledih, vrednotah itn., tako da skupaj z njim raziskuje možnosti njihovega prileganja zunanjemu pritisku ali mandatu. Včasih se socialnemu delavcu posreči dotakniti se uporabnikovega problema ali cilja, ki se prekriva z njegovim mandatnim, uradno definiranim (predpisanim) problemom oziroma ciljem, kar prispeva k večji motivacijski skladnosti v definicijah uporabnika in socialnega delavca. Uporabnik z resnimi in dolgotrajnimi psihiatričnimi težavami svojega problema morda ne bo opredelil kot »nejemane predpisanih zdravil«, se bo pa verjetno strinjal, da lahko redno jemanje predpisanih zdravil pomembno prispeva k uresničenju njegovega želenega razpleta, npr. živeti samostojno, izogniti se ponovni hospitalizaciji.
3. Razišče možnost »*quid pro quo*« (to za ono) oz. »pogodimo se«. Čeprav mandatni uporabniki nimajo možnosti, da bi zavrnilo delo na uradno opredeljenih problemih in temu ustrezno predpisanih ciljih, so včasih pripravljeni sodelovati v takem delovnem procesu v zameno za določeno spodbudo pri reševanju problema, ki se jim zdi pomemben.
4. Razišče možnosti, da se »znebimo zunanjega pritiska ali mandata«. Namesto da neprostopvoljnemu uporabniku, ki pritisk mandata doživlja kot vrsto kazni, neuspešno dokazujemo, da ne gre za kazen, uporabimo (preokvirimo) to njegovo interpretacijo v smislu motiviranosti za izogibanje kazni. Včasih mandatni uporabniki pristanejo na sodelovanje pri delu na uradno določenih problemih in ciljih, če to povežejo s ciljem, da bi se znebili pritiska drugih ljudi (socialnega delavca in drugih predstavnikov pooblaščenih služb) oz. pooblastila. Taka vrsta dogovora je za socialno delo sprejemljiva ob predpostavki, da se bo uporabnikova motivacija za sodelovanje sčasoma povečala (na račun razvoja

bolj zaupnega odnosa s socialnim delavcem, prvih rezultatov ipd.). Če do tega ne pride, tovrstna začetna »motivacija« ne zadošča za uspešen delovni odnos.

5. Razišče možnosti za »privolitev na podlagi pojasnil«. Če neprostopvoljni uporabnik ne pristane na nobenega od naštetih dogovorov o prostovoljnem sodelovanju, ga je socialni delavec dolžan seznanimi z nadaljnjimi ukrepi, ki izhajajo iz uradnega pooblastila, in poučiti o možnih posledicah takih ukrepov, s čimer si praktik še naprej prizadeva pridobiti uporabnikovo privolitev za sodelovanje. Socialni delavec seznani uporabnika tudi s svojimi lastnimi omejitvami in obveznostmi, tako da ta izve tako o okoliščinah, v katerih je praktik zavezan k zaupnosti podatkov, kot o tistih, v katerih bo praktik morda prisiljen prelomiti zavezo zaupnosti ali ravnati v nasprotju z uporabnikovimi željami (Rooney 1992).

Če se socialni delavec uspešno pogodi o dogovoru, lahko nadaljnje delo pomagata olajšati dodatni načeli:

6. Dokonča naloge, o katerih ni strinjanja. Včasih se neprostopvoljni uporabniki strinjajo s celoto ali vsaj z deli dogovora o sodelovanju, ne strinjajo pa se s posameznimi nalogami, konkretnimi, kratkoročnimi, majhnimi koraki v smeri dolgoročnejših želenih ciljev. To oviro lahko socialni delavec premosti, če spodbudi uporabnika, da sam izbere vrstni red nalog oz. korakov, razdeli večje naloge na manjše in lažje uresničljive, preuredi vzporedne naloge v več zaporednih ipd. Uporabnik lahko vpliva na to, kdaj, kje in kako bo dokončal nalogo. Na uporabnika lahko spodbudno deluje tudi socialni delavec, ki ga spomni na povezanost določene naloge z doseganjem katerega od njegovih osebnih ciljev (npr., da si ponovno pridobi skrbništvo nad otrokom).
7. Doseže dogovor glede specifičnih želenih ciljev. Poglavitni namen dogovarjanja je, da bi si uporabnik in socialni delavec (ter socialna služba) nekoliko podelila že po definiciji neenakomerno (v prid socialni službi) porazdeljeno moč. Izhod iz neprostopvoljne situacije podpore in pomoči se lahko začne neprostopvoljnemu uporabnikom dozdevati še bolj oddaljen in nedosegljiv, če socialni delavci v procesu dela, denimo, prvotnemu dogovoru dodajajo nove in nove zahteve in pričakovanja, ki jim ni videti konca (tak odziv socialnih

delavcev je pogost, kadar uporabniki v času delovnega procesa prekršijo zakon ipd.). Takemu zapletu – dodatnemu zmanjšanju uporabnikovega vpliva na proces dogovarjanja – se lahko socialni delavec vsaj nekoliko izogne, če že na začetku dogovarjanja opredeli jasne in konkretne kazalce uspešnosti sodelovanja (ne pa da jih ves čas prilagaja in dopolnjuje glede na razvoj procesa).

Čeprav je že dinamika interakcije med socialnimi delavci in individualnimi uporabniki dovolj kompleksna in zapletena, kadar postane en ali drugi sistem udeležencev manj motiviran za sodelovanje, dobi interakcija pomoči dodatne razsežnosti, kadar socialni delavec dela z večjimi sistemi, npr. z družinami, skupinami, organizacijami ali celo skupnostmi. Kompleksnost interakcij se nedvomno pomnoži, ni pa nujno, da socialni delavci zato tudi obupamo – pomnožijo se namreč tudi viri moči tako razširjenega sistema in z njimi možnosti za vzajemno vplivanje in spremembe. Za delo s takimi sistemi Rooney in Bibus (2001: 403) priporočata socialnemu delavcu oz. delavki, naj:

1. opredeli (mandatne) naloge sebe, članov sistema, o čem se je mogoče pogajati, kje so možnosti svobodnih izbir,
2. jasno predstavi, kako on sam in ustanova opredelujeta probleme uporabniškega sistema in predvideni razplet intervencij,
3. primerja to definicijo problema in želenega razpleta z definicijami vsakega člana sistema.

V procesu dela z neprostopovoljnimi uporabniki – toliko bolj, če gre za skupino – je pomembno, da zna socialna delavka konstruktivno preusmeriti neizogibno jezo in nezadovoljstvo uporabnikov. Na podlagi naštetih priporočil, zlasti pa v okviru tretjega ima socialna delavka navadno dovolj podatkov, da prepozna (tudi minimalne) potencialne za motivacijsko skladnost in lahko vodi delo v smeri njene krepitve in uresničevanja zastavljenih ciljev. V sklepnih fazi dela socialna delavka usmerja skupino mandatnih uporabnikov zlasti k dokončevanju konkretnih nalog oz. zahtev.

Kompleksnost praktikovega dela z neprostopovoljnimi uporabniki in zahteve, da ohrani upanje, vzdržuje poklicni zagon ter udejanja strategijo etične in učinkovite prakse v organizacijskih okoljih, ki so pogosto togi in sterilni, kar kličejo po tem, da socialnemu delavcu zagotovimo podporo mrežo podobno mislečih praktikov. Zato so izjemno pomembne oblike strokovne podpore,

kakršne so supervizija, intervizija, svetovanje in timsko delo (*op. cit.*: 406).

SOCIALNO DELO Z NEPROSTOVOLJNIMI UPORABNIKI V SLOVENIJI

V letih 2005 in 2006 smo v majhnem raziskovalnem timu – v letu 2005 študentki Melita Turk in Andreja Golubič pod mojim mentorstvom (Golubič, Turk 2005), v letu 2006 pa se nam je pridružil še kolega Nino Rode (Golubič, Turk 2006) – izvedli raziskavo o socialnem delu z neprostopovoljnimi uporabniki na centrih za socialno delo v Sloveniji. Kolikor vemo, je bila to prva bolj sistematična študija te problematike pri nas, rezultati pa opogumljajo k nadaljnjemu raziskovanju. Ker je to področje raziskovanja novo, raziskovalni vzorec razmeroma majhen in glede na posamezne skupine raziskovancev ne najbolj uravnotežen, anketne vprašalnike smo sami oblikovali itn., smo raziskavo opredelili za pilotsko. V letu 2005 smo proučevali perspektivo socialnih delavk in vodstvenega kadra na centrih za socialno delo v zvezi z izbrano problematiko, v letu 2006 pa smo raziskovanje dopolnili še z uporabniško perspektivo. V nadaljevanju povzemam nekatere postavke in poglobitve rezultate naše študije.

Z izrazom »neprostopovoljni uporabniki« smo opisali tiste uporabnike socialnih storitev, ki se v kontekstu socialnega dela niso znašli po lastni volji oz. iniciativni, temveč zaradi razlogov, kakršne sem opisala v uvodnem delu tega prispevka – večinoma zaradi zakonske odločbe, pa tudi zaradi manj formalnih pritiskov socialnega okolja. Socialne delavke v raziskavi so v skupino neprostopovoljnih uporabnikov, s katerimi se največkrat srečajo na centru za socialno delo, uvrstile družine in otroke, ki potrebujejo zaščito, starše, osumljene zlorabe ali zanemarjanja svojih otrok, trpinčene, pretepepe ženske, spolno zlorabljene otroke, mladostnike s težavami v vedenju ali odvisne od nedovoljenih substanc, mlade, ki so storili kaznivo dejanje, in osebe z demenco.

VZOREC RAZISKAVE

Vzorec raziskave je vključeval tri skupine raziskovank in raziskovancev: 8 socialnih delavk na centrih za socialno delo v sedmih (naj)večjih

slovenskih mestih (na dveh centrih v Ljubljani in po enem v Mariboru, Kopru, Kranju, Ormožu in na Ptuj), 34 predstavnikov uprave centrov (pretežno direktoric in direktorjev, nekaj drugih strokovnih delavk in delavcev – odzvalo se je 55 % vseh naslovljenih vodstvenih delavk in delavcev, anketni vprašalnik pa smo poslali na vseh 62 centrov) in 84 uporabnic in uporabnikov socialnih storitev na šestih centrih za socialno delo, in sicer na teh delovnih področjih: prva socialna pomoč, področje dela z mladletniki in področje varstva družine in odraslih.

POSTOPEK

V prvi fazi raziskave smo opravili intervjuje s socialnimi delavkami in izvedli anketni vprašalnik z vodilnimi delavci na centrih za socialno delo, v drugi fazi smo dodali uporabniško perspektivo (najprej smo zajeli 20 uporabnikov za poskusno študijo, nato pa smo z dopolnjeno različico vprašalnika anketirali še 64 uporabnikov). Rezultate študije smo v sodelovanju z znanim ameriškim raziskovalcem socialnega dela z neprostopoljnimi uporabniki Anthonyjem Bibusom (Augsburg College, Minneapolis) predstavili državnemu svetu za izobraževanje iz socialnega dela (*Council on Social Work Education*) na letnem programskem srečanju »Socialna pravičnost prek socialne reforme« v Chicagu zgodaj spomladi 2006.

RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Z raziskavo smo hoteli v slovenskem prostoru preveriti podatke, ki jih imamo za socialno delo z neprostopoljnimi uporabniki iz tujine. Tako nas je zlasti zanimalo:

- razmerje med prostovoljnimi in neprostopoljnimi uporabniki socialnega dela na slovenskih centrih za socialno delo – kako ga ocenjujejo vodstveni kadri in kako socialne delavke na centrih – in ocena deleža uporabnikov, ki so kljub prvotnim neprostopoljnim vstopnim pogojem pripravljeni sodelovati v procesu pomoči,
- kako socialne delavke povabijo in pritegnejo neprostopoljne uporabnike k sodelovanju v delovnem odnosu,
- kako socialne delavke doživljajo svojo vlogo v procesu socialnega dela, s poudarkom na t. i.

»dvojni vlogi«, kaj o tem in o organiziranosti izvedbe obeh vrst nalog vedo vodstveni kadri na centrih, in

- ali socialne delavke in vodstveni delavci ocenjujejo, da potrebujejo dodatno znanje oz. usposabljanje za delo z neprostopoljnimi uporabniki.

Delovna skupina je nadalje oblikovala sklop raziskovalnih vprašanj, namenjenih uporabnikom:

- kakšne so bile (vstopne) okoliščine prvega srečanja neprostopoljnega uporabnika s socialno delavko na CSD,
- kakšno je bilo sodelovanje med neprostopoljnimi uporabniki in njihovo socialno delavko, potem ko so vzpostavili stik,
- ali neprostopoljni uporabniki zaznajo katero od obeh vlog socialne delavke ob njunem prvem srečanju in ali so opazili (in kako so doživeli) prehod socialne delavke iz ene v drugo vlogo,
- kako neprostopoljni uporabniki označujejo svoj odnos s socialno delavko, koliko jim je po njihovem mnenju socialna delavka s svojim delom pomagala pri reševanju njihovega problema in kako so zadovoljni z njenim delom.

UMESTITEV NAŠE RAZISKAVE V KONTEKST TUJIH RAZISKAV

Naraščajoče število virov na temo učinkovite prakse z neprostopoljnimi uporabniki v različnih državah (npr. Altman 2003, Ivanoff, Blythe, Tripodi 1994, Rooney 1992, Trotter 1999, 2002) pokaže, da natančno predvidevanje, ali in v kolikšni meri so uporabniki prostovoljno ali neprostopoljno vstopili v kontekst socialnih storitev (njihove »vstopne okoliščine« oz. »pogoji«), zelo verjetno prispeva k povečanju pripravljenosti uporabnikov za soustvarjanje dogovorov o storitvah (DeJong, Berg 2001). Prav zato nas je v raziskavi zanimalo tudi, ali uporabniki menijo, da so socialne delavke (že od začetka) razumele njihove okoliščine vstopa v interakcijo socialnega dela.

Raziskave v tujini so pokazale, da se z bolj razvidno pozornostjo socialnih delavk in delavcev na mandate in pritiske, ki zadenejo uporabnice in uporabnike, poveča tudi verjetnost, da se bodo ti strinjali glede ciljev in sodelovali pri uresničevanju nalog in storitev (Trotter 1999), torej njihove motivacijske usklajenosti. Sporazum med ponudniki in uporabniki socialnih storitev glede opredelitve

problema in možnih rešitev pa se je v vseh dosedanjih študijah izkazal za enega osrednjih kriterijev etične učinkovitosti (Cingolani 1984, Corcoran 2005, Dawson, Berry 2002, Doel, Marsh 1997, Reid 2002, Regehr, Antle 1997, Rooney, Bibus 1996, 2001). Socialne pridobitve, ki jih neprostopoljni uporabniki pričakujejo od dela s socialno delavko, in investicija, ki so jo pripravljene vložiti v to delo, kažejo povezanost z njihovim sprejemanjem zahtev, vezanih na socialno storitev (Yatchmenoff 2005). In narobe, če socialne delavke in delavci poudarjajo samo mandate, načrte in cilje, o katerih se ni mogoče pogajati, ali se osredotočijo zgolj na pričakovanja, ki jih imajo njihove ustanove in drugi socialni akterji glede uporabnikov, namesto da bi upoštevali opredelitve in cilje samih uporabnikov, potem je verjetnost uspeha takšga socialnega dela bistveno manjša.

Vsekakor pa vemo le malo, kako neprostopoljni uporabniki doživljajo svoj prvi stik s socialnimi delavkami in kakšen pristop dela bi jim priporočili, da bi razumele vstopne pogoje takih uporabnikov. In čeprav v Sloveniji vsaj v zadnjih letih na različnih strokovnih srečanjih socialnih delavk in delavcev veliko govorimo o njihovi t. i. »dvojni vlogi«, imamo malo raziskav o tem, kako naši praktiki vidijo, pojasnjujejo in zmorejo opravljati svoje naloge, ko po eni strani nastopajo v vlogi avtoritete, ki se sklicuje na mandat oz. javno pooblastilo, po drugi strani pa imajo vlogo pomagajočih strokovnjakov, ki zagotavljajo uporabnikom socialnovarstvene storitve. Jasnost poklicne vloge je ena od temeljnih veščin, za katero so ugotovili, da je pomembno povezana z zadovoljstvom in napredkom uporabnika (Trotter 2002), toda združevanje vloge izvajalca socialnovarstvenih storitev in vloge izvajalca javnih pooblastil pri delu z neprostopoljnimi uporabniki ni lahka naloga (Trotter 1999). Zato lahko rezultate naše raziskave razumemo in uporabimo kot smernice za neposredno prakso, supervizijo, izobraževanje in usposabljanje ter za oblikovanje optimalne strukture zagotavljanja storitev.

REZULTATI

Rezultati naše raziskave so potrdili ugotovitve tujih raziskav glede razmerja med prostovoljnimi in neprostopoljnimi uporabniki, vendar je bila taka le ocena socialnih delavk ($N = 8$) v vzorcu; ocenile so, da je delež neprostopoljnih uporab-

kov povprečno 75 %, le 25 % pa je prostovoljnih uporabnikov. Presenetljiva je bila ocena vodstvenih delavcev ($N = 34$) na centrih za socialno delo; po njihovem mnenju je le 30 % uporabnikov neprostopoljnih, ostali pa so prostovoljni. Če je razlika v oceni vsaj približno reprezentativna za večino centrov za socialno delo v Sloveniji, potem ne preseneča, da je tema neprostopoljnih uporabnikov tako redko omenjena na delovnih timih in posvetih in v programih usposabljanja in izobraževanja in da je tako malo sistematično raziskana – vodstveni delavci, ki imajo vsaj potencialno pomemben vpliv na to, kateri tematiki posvečajo večjo pozornost v delovnih organih, izobraževanju in raziskovanju znotraj njihove ustanove, menijo, da gre za manjši delež vseh uporabnikov (čeprav tudi 30 % ni malo). Svoje verjetno prispeva tudi še vedno pogosta »rešiteljska« predstava izvajalcev na področju socialnega varstva o svojem poslanstvu – refleksija o velikem deležu uporabnikov, ki ob vstopu v sistem socialnega varstva ne pristanejo na uporabniško vlogo, kazi idejo o socialnem delu kot o poklicu socialne podpore in pomoči vsem, ki so ju potrebni. In ker obstoječi visokošolski izobraževalni program (verjetno pa to velja tudi za večino programov strokovnega izpopolnjevanja) pretežno temelji na svetovalnih in terapevtskih modelih dela z osebami, ki prostovoljno iščejo podporo in pomoč, diplomanti socialnega dela (in sorodnih poklicev) ne razvijejo ustreznih kompetenc in ne osvojijo potrebnih znanj za prepoznavanje specifičnih okoliščin neprostopoljnega vstopa v kontekst javnih pooblastil in storitev na področju socialnega varstva.

Sodeč po rezultatih naše raziskave, socialnim delavkam ni lahko uravnovežiti ene in druge vloge, na podlagi odziva uporabnikov pa menijo, da ti navadno pozitivno doživijo prehod iz mandatorne v pomagajočo vlogo; bolj problematičen je zanje nasproten prehod – interpretacija vprašanih strokovnjakinj je, da v takem primeru uporabniki doživijo občutek izgube zaupanja in zavrnejo nadaljnje sodelovanje. Tudi zato si kolegice želijo dodatnega usposabljanja za delo z neprostopoljnimi uporabniki. 70 % neprostopoljnih uporabnikov v našem vzorcu ni zaznalo prehajanja svoje socialne delavke iz ene vloge v drugo. Zdi se, da je problem »dvojnega vloge« bolj pereč za socialne delavke kot za uporabnike, morda pa tak sklep velja zlasti za neprostopoljne uporabnike, pri katerih je v pomembni meri že od vstopa v sistem socialnega varstva navzoč pritisk

javnega pooblastila. Če se tudi v primeru prostovoljnih uporabnikov »dvojna vloga« socialne delavke ne bi pokazala kot izrazit problem, bi bilo vredno razmisliti o drugih možnih virih stiske, ki jo doživlja strokovnjakinja v zavzemanju ene in druge države. Naša raziskava je pokazala, da se z »dvojno vlogo« srečujejo zlasti praktiki in manjših centrih za socialno delo, medtem ko večja kadrovska zasedba na velikih centrih omogoča tako delitev dela, da ista socialna delavka nikoli ne opravlja obeh vrst nalog.

Zanimiv rezultat raziskave je točnost ocene vključenih socialnih delavk glede tega, kateri od njihovih uporabnikov so vstopili v kontekst socialnega dela neprostopoljno; vprašalnike so namreč izročile le tistim, za katere so predvidevale začetno neprostopoljnost, in prav vsi so odgovorili, da se za obisk centra za socialno delo niso odločili samoiniciativno.

Skoraj dve tretjini uporabnikov meni, da niso imeli nobene svobode odločanja, ali se bodo ali se ne bodo srečali s socialno delavko, kar smo razumeli kot rezultat velikega formalnega (odločba sodišča) in neformalnega pritiska (socialno okolje), slaba polovica jih meni, da so pri odločitvi za srečanje s socialno delavko čutili veliko pritiska in da so bili v srečanje prisiljeni (napotitev sodišča). Ta situacija oblikuje posebne razmere ob vstopu uporabnika v sistem socialnega varstva. Vzdušje prisile in nesvobode pa tudi strahu pred posledicami tako vključitve kot ne vključitve v odnos socialnega dela pri uporabniku in pritisk teže javnega pooblastila na socialno delavko ustvarjata ugodne okoliščine za odpor in manjšo pripravljenost na sodelovanje uporabnika in tudi za togo in avtoritativno držo strokovnjaka.

Socialne delavke so pri delu z neprostopoljnimi uporabniki prepuščene svoji sposobnosti, da strokovno odgovorijo na te posebne okoliščine. Podobno kot opisuje tuja literatura, si prizadevajo vzpostaviti kakovosten stik z uporabnikom in prispevati k njegovi večji motiviranosti za sodelovanje, tako da so v pogovoru z njim spoštljive in vzpostavljajo vzdušje zaupnosti in človeške enakovrednosti. Uporabniki v naši raziskavi prepoznajo ta prizadevanja socialnih delavk in pozitivno ocenjujejo njihovo delo; menijo, da so razumeli informacije, ki jim jih je dala socialna delavka glede razlogov za srečanje, njihovih pravic, dolžnosti, obveznosti in razpoložljivih storitev, da so imeli priložnost izraziti svoje potrebe in probleme ter da so sodelovali v procesu dogovarjanja o delu.

69 % uporabnikov je odgovorilo, da se je socialna delavka pri delu sklicevala na javno pooblastilo oz. na to, kar je dolžna storiti po zakonu. Zlasti mandatni neprostopoljni uporabniki niso doživeli vseh predvidenih sestavin kvalitetnega stika in delovnega odnosa, kot so dogovor o sodelovanju, opredelitev želenega razpleta problema, osebno vodenje, perspektiva moči, stališče in etika udeležnosti, znanje za ravnanje, ravnanje s sedanjostjo, različne dimenzije vzpostavljanja osebnega stika itn. (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina 2005, Šugman Bohinc 2000). V nekaterih primerih pa so uporabniki poročali, da se je socialna delavka sklicevala zgolj na svoj mandat.

Analiza odgovorov socialnih delavk glede načina njihovega dela z neprostopoljnimi uporabniki nam pokaže, da kolegice uporabljajo posamezne prvine konceptov delovnega odnosa, osebnega stika in izvirnega projekta psihosocialne podpore in pomoči, le redke pa izkoristijo ves spekter postopkov, kar si razlagam prav z nesistematičnostjo in ne celovitostjo njihove usposobljenosti za socialno delo z neprostopoljnimi uporabniki. Seveda bi se lahko na tem mestu vprašala tudi glede njihove strokovne usposobljenosti za socialno delo s prostovoljnimi uporabniki, saj gre za enake postopke. Vendar menim, da so vstopne okoliščine neprostopoljnih klientov vendarle toliko posebne, da socialne delavke brez ustrezne refleksije o tem hitro zdrsnejo v obrambno, avtoritativno, togo, predvsem na javno pooblastilo sklicujočo se držo (ki je, namesto da bi bila strokovna, precej zdravorazumska), kar dodatno oteži začetne razmere za delo in zmanjša možnosti za čimprejšnjo sklenitev dogovora o sodelovanju v delovnem odnosu.

Zanimivo se mi zdi, da so socialne delavke v odgovor na vprašanje: »Kaj se mora zgoditi, da začne uporabnik, ki ni prostovoljno, samoiniciativno vstopil v kontekst pomoči, prostovoljno sodelovati v procesu pomoči?« razmišljale zgolj o tem, kaj vse lahko uporabnik prispeva k zaželenemu premiku (pripravljen mora biti kaj narediti v smeri rešitve problema, uvideti mora, da gre za njegove lastne težave in mu je lahko pomoč socialne delavke v korist, in če ne bo prostovoljno privolil v sodelovanje, mu socialna delavka ne more pomagati), ne pa o tem, kakšna je njihova strokovna odgovornost za ta namen. Menim, da si lahko opisane odgovore socialnih delavk razlagamo podobno kot v prejšnjem primeru, torej kot izraz nezadostne in neustrezne strokovne usposobljenosti in pomanjkanja refleksije socialnih delavk

glede posebnih vstopnih okoliščin neprostovoljnih uporabnikov socialnih storitev. Opisana drža strokovnjakinj uporabnikom nikakor ne olajša začetnih pogojev, nasprotno, celo oteži jih in obremeni s pričakovanjem, da bodo ljudje, ki niso prišli v sistem socialnega varstva samoiniciativno in se ne identificirajo z vlogo (prostovoljnega) uporabnika, zavzeli aktiven in odgovoren odnos do svoje situacije, željni sodelovanja ter da bodo opredelili problem in njegovo rešitev in si prizadevali za njeno čimprejšnjo uresničitve.

Kljub vsemu pa kar 91 % uporabnikov meni, da se je odnos med njimi in njihovo socialno delavko med procesom pomoči izboljšal, preostalih 9 % pa odgovarja, da se je ta odnos izboljšal le v majhni meri ali da je ostal enak. Podobno optimistične so tudi socialne delavke, ki ocenjujejo, da je odnos med uporabniki in njimi, potem ko so vzpostavili dogovor o delovnem odnosu in (prostovoljnem) sodelovanju, boljši kot pred tem. Tako oceno so sprejele na podlagi vtisa, da jim uporabniki bolj zapajo in bolj odprto sprejemajo njihovo pomoč, da je prišlo do skupnega raziskovanja in oblikovanja možnih rešitev itn. Več kot polovica anketiranih uporabnikov meni, da jim je njihova socialna delavka pomagala pri reševanju problema, in so zadovoljni z njenim delom. Še vedno pa ostaja 11 % uporabnikov, ki odgovarjajo, da jim socialna delavka ni nič ali je le malo pomagala, 8 % uporabnikov pa izraža nezadovoljstvo ali samo delno zadovoljstvo z delom socialne delavke. Ko smo se o razmeroma visokem odstotku z delom zadovoljnih neprostovoljnih uporabnikov pogovarjali z njihovimi socialnim delavkami, so se strinjale z našo interpretacijo, da so v selekciji za anketo primernih neprostovoljnih uporabnikov izbrale tiste, pri katerih so predpostavljale določeno stopnjo motiviranosti za sodelovanje. Vprašanje je torej, kakšno sliko bi nam pokazali rezultati raziskave neselekcionirane populacije (neprostovoljnih) uporabnikov; verjetno določen odstotek predstavnikov takega vzorca sploh ne bi bil pripravljen sodelovati v raziskavi, delež zadovoljstva z delom socialne delavke pa bi bil v celoti nižji.

V našem vzorcu torej skoraj petina (neprostovoljnih) uporabnikov ostaja nezadovoljnih s strokovno službo centra za socialno delo. Zanimivo bi bilo ta podatek primerjati z morebitno oceno zadovoljstva prostovoljnih uporabnikov v istem kontekstu. Vsekakor gre za delež populacije uporabnikov storitev socialnega varstva, ki ni zanemarljiv, zato je pomembno nadaljevati po

eni strani z usposabljanjem socialnih delavk in delavcev na centrih za socialno delo z neprostovoljnimi (in verjetno tudi s prostovoljnimi) uporabniki, po drugi strani pa z raziskovanjem te doslej pretežno spregledane in zanemarjene dimenzije socialnega dela.

PRIPOROČILA ZA NADALJNE IZOBRAŽEVANJE IN RAZISKOVANJE

Menim, da rezultati naše pilotske raziskave dovolj nazorno govorijo o potrebi, da temo socialnega dela z neprostovoljnimi uporabniki sistematično vključimo v izobraževalne programe socialnega dela tako v okviru dodiplomskega in podiplomskega študija kot v okviru vseživljenjskega (dodatnega) izpopolnjevanja.

Predlagam tudi, da pri izobraževanju za socialno delo z neprostovoljnimi uporabniki posvetimo posebno pozornost prvemu stiku in upoštevamo posebne (neprostovoljne) vstopne okoliščine teh uporabnikov socialnih storitev.

Dvojno vlogo socialnih delavk in delavcev (mandatno in podporno oz. pomagajočo hkrati) bi bilo smiselno proučiti z vidika vseh udeležencev – socialnih delavk in delavcev, vodstvenih delavk in delavcev in uporabnic in uporabnikov storitev. Nekaj tega smo storili v raziskavi, vendar je treba temo celoviteje proučiti.

Socialnim delavkam in delavcem omogočimo priložnosti za konceptualno učenje in praktično usposabljanje za učinkovitejše delo z neprostovoljnimi uporabnicami in uporabniki.

Ker v Sloveniji ni na voljo veliko literature (koncepti, metode, raziskovanje) na temo socialnega dela z neprostovoljnimi uporabniki, bi bilo primerno spodbuditi socialne delavke in delavce k zbiranju primerov dobre prakse, primere odlične prakse pa nagraditi, opisati in objaviti v strokovnih revijah ter predstaviti kolegicam in kolegom na učnih seminarjih. Fakulteta za socialno delo bi lahko oblikovala smernice za pisanje takih primerov in tako olajšala učenje in raziskovanje ter prispevala k njuni večji učinkovitosti.

Potrebujemo nadaljnje raziskovanje razlogov za nezadovoljstvo tako neprostovoljnih kot prostovoljnih uporabnikov z delom njihove socialne delavke oz. delavca.

Mednarodna izmenjava znanja in izkušenj kot tudi mednarodni raziskovalni projekti s Slovenijo kot eno od partnerskih držav bi lahko pomembno

prispevali k prihodnjemu razvoju socialnega dela z neprostopvoljnimi uporabniki storitev socialnega varstva tako v Sloveniji kot v tujini.

VIRI

- Alton, J. C. (2003), A qualitative examination of client participation in agency-initiated services. *Families in Society*, 84, 4: 471-479.
- Berg, I. K. (1999), Hot Tips. [Http://www.brief-therapy.org/hottips.htm](http://www.brief-therapy.org/hottips.htm) (4. 2. 1999).
- Cingolani, J. (1984), Social Conflict Perspective on Work with involuntary Clients. *Social Work*, 29, 442-446.
- Corcoran, J. (2005), *Building Strengths and Skills: A collaborative Approach to Working with Clients*. New York: Oxford University Press.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dawson, K., Berry, M. (2002), Engaging Families in Child Welfare Services: An Evidence-Based Approach to best Practice. *Child Welfare*, 81, 2: 293-317.
- DeJong, P., Berg, I. K. (2001), Co-Constructing Cooperation with Mandated Clients. *Social Work*, 46, 4: 361-374.
- Doel, M., Marsh, P. (1992), *Task-Centred social Work*. London: Ashgate Publishing.
- Golubič, A., Turk, M. (2005), *Socialno delo z neprostopvoljnimi uporabniki*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomska naloga; mentorica Lea Šugman Bohinc).
- (2006), *Neprostopvoljni uporabniki socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (raziskovalna seminarska naloga za diferencialni univerzitetni študijski program; mentor Nino Rode, somentorica Lea Šugman Bohinc).
- Ivanoff, A., Blythe, B. J., Tripodi, T. (1994), *Involuntary Clients in social Work Practice: A Research-Based Approach*. New York: Aldine de Gruyter.
- Regehr, C., Antle, B. (1997), Coercive Influences: Informed Consent in Court-Mandated social Work Practice. *Social Work*, 42, 3: 300-306.
- Rooney, R. H. (1992), *Strategies for Work with involuntary Clients*. New York: Columbia University Press.
- Rooney, R. H., Bibus, A. A. (1996), Multiple Lenses: Ethnically sensitive Practice with involuntary Clients who are Having Difficulties with Drugs and Alcohol. *Journal of Multicultural Social Work*, 4, 2: 59-73.
- (2001), Clinical Practice with involuntary Clients in Community Settings. V: Briggs, H. E., Corcoran, K. (ur.) (2001), *Social Work Practice*. Chicago: Lyceum (391-409).
- Snoj, M. (1997), *Slovenski etimološki slovar*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Šugman Bohinc, L. (2000), Kibernetika spremembe in stabilnosti. *Socialno delo*, 39, 2: 93-108.
- Trotter, C. (1999), *Working with involuntary Clients: A Guide to Practice*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- (2002), Worker Skill and Client Outcome in Child Protection. *Child Abuse Review*, 11, 1: 38-50.
- Yatchmenoff, D. K. (2005), Measuring Client Engagement from the Client's Perspective in non-voluntary Child Protective Services. *Research in Social Work Practice*, 15, 2: 84-96.