



Gabi Čačinovič Vogrinčič *

Koncept pomoči v znanosti socialnega dela: soustvarjanje procesa

POVZETEK

Teza prispevka je, da ostaja pomembna, in še vedno spregledana, naloga razvoja znanosti socialnega dela razvoj koncepta pomoči, razvoj teorije ravnanja. Zanima nas poseben in pomemben sklop vprašanj: proces podpore in pomoči, kako delamo socialno delo, kako se proces vzpostavlja, vzdržuje, kakšne koncepte, metode, tehnike in spretnosti je socialno delo izoblikovalo, kako se v procesu pomoči spreminjata vlogi strokovnjaka in uporabnika. Ključni koncept novo nastajajoče teorije ravnanja je zajet v besedi soustvarjanje, ki že vzpostavi pomen jezika socialnega dela. V socialnem delu nastaja nov, avtonomen jezik, ki dobro ubesedi ravnanje v procesih pomoči kot soustvarjanje iz etike udeležnosti in perspektive moči. Temeljna teza prispevka je, da v razvoju znanosti in stroke potrebujemo intenzivno razvojno raziskovalno delo na procesih podpore in pomoči, ki ga soustvarimo vsi udeleženi: znanstveniki, praktiki in uporabnik in s tem hkrati soustvarjeno povezovanje teorije in prakse v razvoju jezika socialnega dela. A ne gre le za socialno delo, paradigmatične spremembe potrebujemo v vseh pomagajočih poklicih. Potrebujemo proces, ki v soustvarjanje poveže spoštljive in odgovorne zaveznike socialne delavce, psihologe, psihoterapevte, učitelje - in eksperte iz izkušenj, sodelavce, sogovornike, uporabnike.

Ključne besede: soustvarjanje v socialnem delu, koncept pomoči, etika udeležnosti, perspektiva moči, jezik socialnega dela, pomagajoči poklici, eksperti iz izkušenj, spoštljivi in odgovorni zavezniki.

Uvod

Teza prispevka je, da je pomembna naloga znanosti socialnega dela razvijanje koncepta pomoči, razvoj teorije ravnanja. Zanima nas poseben in pomemben sklop vprašanj: proces podpore in pomoči, *kako* delamo socialno delo, *kako* se proces vzpostavlja, vzdržuje, kakšne koncepte, metode, tehnike in spretnosti je socialno delo izoblikovalo, kako se v procesu pomoči spreminjata vlogi strokovnjaka in uporabnika. Ključni koncept novo nastajajoče teorije ravnanja je zajet v besedi soustvarjanje, ki že vzpostavi pomen jezika socialnega dela. V socialnem delu nastaja nov, avtonomen jezik, ki dobro ubesedi ravnanje v procesih pomoči kot soustvarjanje iz etike udeležnosti in perspektive moči. V razvoju znanosti in stroke potrebujemo intenzivno razvojno raziskovalno delo na procesih podpore in pomoči, ki ga soustvarimo vsi udeleženi: znanstveniki, praktiki in uporabnik in s tem hkrati soustvarjeno povezovanje teorije in prakse v razvoju jezika socialnega dela.

A ne gre le za socialno delo, paradigmatične spremembe potrebujemo v vseh pomagajočih poklicih. Rada bi spodbudila kolege strokovnjake k paradigmatični spremembi v pojmovanju procesa pomoči. V socialnem delu v soustvarjanje povezujemo spoštljive in odgovorne zaveznike socialne delavce, psihologe, psihoterapevte, učitelje na eni strani, z ljudmi, ki so eksperti iz izkušenj, sodelavci, sogovorniki, uporabniki, na drugi strani.

Znanost o procesih pomoči

Predmet znanosti in stroke socialnega dela je reševanje kompleksne psihosocialnih problemov ljudi. Za reševanje problemov gre, ali kot danes pravimo, za soustvarjanje zelenih izidov. Premalo krepimo razvoj posebnosti in samobitnost procesa podpore in pomoči.

Raziskovanje procesov podpore in pomoči v socialnem delu nas je pripeljalo do uvida, da potrebujemo paradigmatične spremembe v razumevanju in ravnanju v procesih pomoči. V in za socialno delo smo razvili koncept soustvarjanja. Koncept soustvarjanja definira in odnos in proces pomoči. Odnos med uporabnikom in socialnim delavcem je odnos med ekspertom iz izkušenj in spoštljivim in odgovornim zaveznikom, ki vzpostavljata in varujeta procese raziskovanja in udeležnosti v zelenih izidih. Pozornost je na procesu, na prispevku vsakega udeleženega, ki prispeva instrumentalno definicijo problema in svoj delež. Besedica »so-« je prava, saj gre za so - delovanje, so - raziskovanje, so - ustvarjanje, ki ga izpeljejo so - govorniki, so - potniki, so - delavci v procesih pomoči.

Socialno delo sodi v skupino znanosti, ki potrebujejo teorijo ravnanja, je dejavna znanost, ki ob bok pomembnim odgovorom na vprašanja kaj moramo vedeti za učinkovito podporo in spreminjanje pri reševanju kompleksnih problemov ljudi na vseh ravneh, potrebuje tudi enakovredne odgovore na vprašanja kako ravnati. Teorija ravnanja lahko nastane samo v nenehnem sodelovanju s prakso. Uporabna teorija ravnanje je tista, ki

*Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

omogoča spreminjane prakse na način, kot praksa spreminja teorijo.

Po definiciji C. Taylor in S. White (2000) je to raziskovanje znanja, ki ga socialni delavci ustvarjajo v praksi. V središču raziskovanja je vse: proces uporabe znanja in teorij v praksi, raziskovanje sprememb v praksi in s tem nova znanja za teorijo, ki v praksi in iz nje nastaja. Šele reflexivni pristop omogoči nastajanje teorije na socialnodelavni način, saj v raziskovanje poveže raziskovalce socialne delavce s praktiki socialnimi delavci in uporabniki.

Morali smo počakati na družbene spremembe in na spremembe v pojmovanju znanosti, na prehod od modernih konceptov objektivne znanosti, ki ima po sebi vse odgovore, ki sodobnim konceptom postmodernega pojmovanja znanosti, ki je šele odprlo prostor za to, kar v socialnem delu potrebujemo: prostor za edinstvenost procesov, prostor za to, da ni vnaprej določenih rešitev, temveč, da so veljavna tista edinstvene, ki jih ljudje ustvarijo v sodelovanju v sedanjosti. Ali drugače: za razvoj znanosti, ki temelji na raziskovanju soustvarjalne prakse vse udeleženi. Potrebovali smo še ključne spremembe v pojmovanju pomoči v devetdesetih letih prejšnjega stoletja, na začetku 21.

V socialnem delu je bila to nuja, saj procesi spreminjana niso bili učinkoviti brez udeležnosti uporabnikov, torej ekspertov iz izkušenj, ki je zahtevala redefinicijo koncepta pomoči v soustvarjanje zelenih izidov.

Tema odnosa v procesu pomoči so v središče pozornosti premaknili postmoderni, konstruktivistični koncepti. V oporo spremembam, ki smo jih raziskali v socialnem delu, navajam le nekaj temeljnih del, na katerih lahko utemeljimo paradigmo soustvarjanja: Parton, O'Byrne (2000) *Constructive Social Work*; Adams (2003) *Social Work and Empowerment*; Pease in Fook (eds)(1999) *Transforming Social Work Practice*; Braye in Preston Shoot, (2003) *Empowering Practice in Social Care*; (2003), Blundo, Greene, Gallant (1994) *Human Behavior Theory, A Diversity Framework*.

Vsa našeta dela obravnavajo posamezne elemente odnosa pomoči iz postmodernih, konstruktivnih izhodišč v socialnem delu. Povzemam jih s citatom avtorjev Parton, O'Byrne iz prej navedenega dela (ibid: 185): "Konstruktivni pristop poudarja proces, pluralnost znanja in glasu (voice), raziskovanje možnega in odnosno kvaliteto znanja in vedenja." Za socialno delo edinstvenost procesa zagotavlja delovni odnos, kot bomo pokazali v nadaljevanju.

O'Hanlon (1993) mogoče najbolje predstavi zgodovino konceptov pomoči in nastanek postmoderne paradigme. O'Hanlon govori o psihoterapiji, vendar opisane spremembe nedvomno veljajo tudi za vse pomagajoče poklice, še posebej in najprej za socialno delo. Citiram:

»Prvi val v psihoterapiji je temeljil na patologiji. Drugi val je bil usmerjen v problem in v reševanje problema. Tretji val se je usmeril v rešitve in v iskanje rešitev. Četrti val prihaja, vendar nihče še nima imena zanj.«

»Četrti val« v moji interpretaciji določa postmodernizem, ki postavlja v ospredje značilnosti *odnosa* in *procesa* med udeleženi v procesih pomoči. Redefinira se proces razgovora, sporazumevanja in dogovora na ključni točki odnosa: pomoč se soustvarja v procesu, ki ga delovni odnos zagotovi. To je

konstruktivno socialno delo, kot pravita Parton in O'Byrne (2000), v vseh za prakso pomembnih elementih: poudarek je na procesu soustvarjanja novih rešitev. V središču dela je pogovor, ki omogoča pogajanje in raziskovanje edinstvenosti sveta ljudi. Problemizira se »normalno«, »običajno«, »vsakdanje« in se umešča v zgodovinski, socialni in kulturni kontekst.

O'Hanlonovem videnju razvoja psihoterapije oziroma socialnega dela, kot ga razumem, dodajam še dva pogleda na procese pomoči, ki jih avtorja umestita v zgodovino socialnega dela. Saul Karsz v delu s pomenljivim naslovom *Zakaj socialno delo* (2004) pravi, da je socialno delo najprej temeljilo na *dobrodelnosti* (charite), potem na konceptu *skrbi* (prise en charge) za ljudi, ki potrebujejo pomoč; in končno, danes, vključuje nove možnosti, ki jih Karsz poimenuje *upoštevanje* (prise en compte), ravnanje, ki omogoča soustvarjanje tako, da je edinstven prispevek uporabnika samo po sebi umevno ravnanje.

Lena Dominelli (2005), v knjigi *Social Work Futures* podobno vidi razvoj socialnega dela in razvoj konceptov pomoči. Prvo obdobje razvoja poimenuje *altruizem*, socialno delo dela, ki dobro delo, humanitarno ravnanje. Drugo obdobje je poimenovala *imperializem*, socialno delo, ki ima in vzpostavi pomoč, kot jo stroke definirajo. In končno *partnerstvo*, kot nujnost današnjega časa in temeljni element redefinicije socialnega dela: partnerstvo z uporabnikom, ki soustvarja dobre izide.

Za socialno delo »četrti val«, »upoštevanje« in »partnerstvo«, pomenijo premik k odnosu, ki omogoči edinstveni prispevek človeka, ki potrebuje pomoč. Že se kaže podoba strokovnjaka za proces, strokovnjaka, ki mora zagotoviti pogoje, da se v raziskovanju zelenih izidov in pri odločitvah o konkretnih korakih, slišijo vsi glasovi, glasov strokovnjakov in ekspertov iz izkušenj.

Koncept delovnega odnosa in jezik socialnega dela

Za teorijo in prakso socialnega dela smo v Sloveniji razvili koncepta delovni odnosi in izvirni delovni projekt pomoči. Nastala sta iz prakse in za prakso v procesih reflektivnega raziskovanja. (Čačinovič Vogrinčič, G. 2002,2005, 2008, 2010) in se vedno bolj uspešno uporabljata v praksi socialnega dela, v zadnjem času pa tudi v procesih pomoči v šolah. Delovni odnos uporabnike in strokovnjake definira kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da soustvarijo deleže v rešitvi. Delovni odnos omogoči, da je soustvarjanje rešitev za kompleksne probleme zastavljeno vsakokrat znova kot edinstven delovni projekt. Elementi delovnega odnosa so: dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev, osebno vodenje, perspektiva moči, etika udeležnosti, znanje za ravnanje in ravnanje s sedanjostjo.

V tem okviru ni mogoče podrobno razložiti posamezne elemente, gre le zato, da jih postavimo kot prostor in predmet učenja, ki ga potrebujemo, da bi zagotovili soustvarjanje pomoči. Vsak element prispeva svoj delež k temu, da sogovornik ostane ekspert iz izkušenj v soustvarjalnem procesu. Dogovor o sodelovanju je ritualni začetek in odločitev za delo; instrumentalna definicija zagotovi vsem udeleženi, da govorijo o svojem videnju situacije in hkrati začnejo so raziskovati svoj delež v rešitvi; osebno vodenja opozarja na nujno osebno, zavzeto ravnanje v soustvarjanju; v delovnem

odnosu se učimo zdržati negotovost v sedanjosti; in končno vedno znova podelimo in prevajamo strokovna znanja na način, da so uporabna ljudem.

A ključna sta dva elementa, ki jih posebej izpostavljama, da bi še potrdila bistvo paradigmatične spremembe, ki se v soustvarjalnem procesu mora zgoditi. To sta koncept etike udeležnosti L. Hoffman (Hoffman, 1994) in perspektiva moči D. Saleebeya (Saleebey 1997). V tem okviru navajam le dva ključna citata, ki jasno pokažeta željeno in nujno spremembo.

L. Hoffman, pravi (ibid:23), da objektivnega opazovalca nadomesti sodelovanje, v katerem nihče nima končne besede, sodelovanje, v katerem nihče ne potrebuje končne besede, temveč pogovor, ki se nadaljuje. Citiram: »... kot nova srednja vrednota socialne misli in akcije se pojavlja etika udeležnosti in ne več iskanje "vzroka" ali "resnice". Lynn Hoffman jasno opozori, da strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada: od moči, da poseduje resnice in rešitve. Strokovnjakovo moč nadomesti občutljivo skupno iskanje, raziskovanje soustvarjanje novega. Socialni delavec mora zdaj zdržati negotovost iskanja in osebno udeležnost.

Dennis Saleebey (1997:3) pravi: "Praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse kar delaš kot socialni delavec, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove oviranosti in nesreč."

Lynn Hoffman govori o terapevtskem procesu, Denis Saleebey o socialnem delu, sprememba je jasna: pomoč se mora zgoditi v odnosu, ki se soustvari, ko se strokovnjak pridruži človeku in to način, da so raziskujeta njegove vire, njegovo moč. V središče zanimanja stroke je končno prišel odnos, ki procese pomoči redefinira kot soustvarjanje zelenih izidov.

Hkrati že postavljamo nov jezik socialnega dela, ki je oblikovan tako, da se lahko nanj naslonimo, ga podelimo z ljudmi in se po njem ravnamo. Poglejmo ključne besede novega jezika socialnega dela, ki smo jih že doslej potrebovali in v tekstu uporabili: soustvarjanje zelenih izidov, delovni odnos, izvirni delovni projekt pomoči, perspektiva moči, etika udeležnosti, spoštljiv in odgovoren zaveznik, ekspert iz izkušenj... To so besede, ki so nosilke novega jezika in opisa uporabnega teoretičnega koncepta ravnanja.

Jezik socialnega dela nastaja in odraža novo avtonomijo znanosti in stroke socialnega dela. To je nov jezik, je jezik sprememb v pojmovanju procesa socialnega dela, je jezik nove paradigme soustvarjanja pomoči. Moja teza je, da v znanosti in stroki potrebujemo spoštljivo ravnanje in disciplinirano uporabo jezika socialnega dela v teoriji in praksi. Čačinovič Vogrinčič, (2010) Vedno, brez izjeme. Zapisala sem že: potrebujemo jezik stroke in potrebujemo odločitev, da ga bomo razvijali, uporabljali, tudi tako, da ga podelimo z ljudmi, ki pridejo po podporo in pomoč.

Vrsta argumentov podpira mojo tezo. Jezik socialnega dela je pomemben, ker ubesedi posebnosti procesov pomoči in sam koncept pomoči socialnega dela na način, da opiše ravnanje. Jezik socialnega dela je jezik sprememb, saj ubesedi uresničljivo, najmanjši možni korak v smeri zelenih zidov. Je jezik spoštljivih in odgovornih zaveznikov uporabnikov, ki so eksperti iz izkušenj v procesih pomoči. Jezik socialnega dela

govori dosledno iz perspektive moči, v procesu pomoči in podpore se raziskujejo viri, raziskuje se uresničljivo. Pri sodelovanju z drugimi strokami govorimo jezik socialnega dela, saj omogoči, da jasno opredelimo, poimenujemo posebnosti in delež socialnega dela v skupnih projektih.

Zaključek

Želela sem postaviti v središče edinstveno, samobitno, središčno jedro socialnega dela kot znanosti in stroke, ki raziskuje procese spreminjanja in pomoči in s tem omogoči paradigmatične spremembe za teorijo in prakso soustvarjanja, ki poveže v odprtem prostoru za pogovor eksperte iz izkušenj in strokovnjake, njihove spoštljive in odgovorne zaveznike. Izkušnja temeljnega dostojanstva in samospoštovanja človeka, ki pride po pomoč, eksperta iz izkušenj, se začne v delovnem odnosu.

Socialno delo ni od vseh na način, da ga vsi definirajo in interpretirajo iz svojih strok, ved in potreb. Socialno delo se odziva na neskončno raznolikost problemskih situacij in potrebuje tudi odgovore drugih strok in ved – vendar za svoja, posebna vprašanja ravnanja. V socialnem delu smo morali odstopiti od tega, da imamo odgovore sami in jih le posredujemo za kompleksne probleme ljudi in vabimo v proces vse, ki so lahko udeleženi. A v soustvarjalni, soudeležni proces.

Literatura

1. R. Adams (2003), *Social Work and Empowerment*. New York: Palgrave Macmillan.
2. R. Adams, L. Dominelli, M. Payne. (ur.) (2005), *Social Work Futures*. Houndmills: palgrave/macmillan.
3. R. Blundo, R.R. Greene P. Gallant (1994), *A Constructionist Approach with Diverse Populations*. V: R.R. Greene *Human Behavior Theory, A Diversity Framework* New York: Aldine de Gruyter.
4. S. Braye, M. Preston-Shoot (2003), *Empowering Practice in Social Care*. Maidehead, Philadelphia: Open University Press.
5. G., Čačinovič Vogrinčič (2002), Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41, 2, 91 – 97.
6. G. Čačinovič Vogrinčič Gabi et al. (2005), *Vzpostavlanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
7. Čačinovič Vogrinčič Gabi (2008). *Socialno delo z družino*. Fakulteta za socialno delo.
8. Čačinovič Vogrinčič Gabi (2010). Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Revija Socialno delo*, 49/4.
9. L. Hoffman (1994), *A Reflexive Stance for Family Therapy*. In: McNamee, K.J. Gergen (ur.) *Therapy as Social Construction*. London: Sage.
10. S. Karsz, (2004), *Pourquoi le travail sociale?* Paris: Dunod.

11. W.H. O'Hanlon (1993), *Possibility Therapy: from iatrogenic injury to estrogenic healing*. V. S. Gilligan, R. Price (ur) *Therapeutic Conversations*. New York: Norton.
12. N. Parton, P. O'Byrne (2000), *Constructive Social Work, Towards a New Practice*. London: McMillans Press Ltd., St. Martins Press Inc.
13. B. Pease, J. Fook (ur) (1999), *Transforming Social Work Practice: Postmodern Critical Perspectives*. London: Routledge.
14. D. Saleebey (1997), *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
15. C. Taylor, S. White (2000), *Practising Reflexivity in Health and Welfare: Making Knowledge*. Buckingham: Open University Press.