

Tadeja Kodele

## Izzivi socialnih delavk in delavcev pri delu z družinami s številnimi izzivi

### Podpora za reflektivno uporabo in razvijanje znanja v mentorski skupini projekta LIFE

*Socialno delo z družinami s številnimi izzivi je kompleksno področje socialnega dela. Socialne delavke in delavci potrebujejo znanje za kompetentno sodelovanje z družinami in njihovimi člani ter intenzivno podporo, da lahko vzdržijo negotovost soustvarjanja. V članku so predstavljeni ključni izzivi, s katerimi se socialne delavke in delavci srečujejo, ko sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, ter temeljna izhodišča in način dela v okviru projekta Erasmus+ LIFE. Podpora socialnim delavkam, zasnovana v okviru projekta, jim je omogočila, da so ob intenzivni podpori mentoric dobile podporo in usmeritve za nadaljnje delo. To jim je omogočilo utrditi uporabo sodobnih konceptov socialnega dela z družinami. Spoznale so, da je podpora nujna, saj je to eden najučinkovitejših načinov permanentnega izobraževanja, ki socialnim delavkam in delavcem omogoča, da gradijo lastno razvijajočo se teorijo o praksi v dejanskih praktičnih okoliščinah.*

*Ključne besede: soustvarjanje, negotovost, mentorska podpora, socialno delo z družino.*

Dr. Tadeja Kodele je asistentka na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Raziskovalno in pedagoško se ukvarja s socialnim delom z mladimi, participacijo otrok in socialnim delom z družino. Kontakt: tadeja.kodele@fsd.uni-lj.si.

### Challenges of social workers working with families with multiple challenges – support for reflexive use and development of knowledge in a mentor group in LIFE project

*Social work with families facing multiple challenges is a complex area of social work. Social workers need knowledge for competent collaboration with families and their members and intensive support to withstand uncertainty of co-creation. Key challenges that social workers encounter when working with families facing multiple challenges are presented, as well as the basic starting points and way of working within an Erasmus+ LIFE project. The support provided to social workers, which was conceived within the project, enabled them to receive support and guidance for further work with the intensive support of the mentors. This enabled them to consolidate the use of modern concepts of social work with families. They have recognized that support is necessary as it is one of the most effective ways of continuing education, enabling social workers to build their own evolving theory of practice in actual practical circumstances.*

*Keywords: co-creation, uncertainty, mentoring support, social work with families.*

Tadeja Kodele, PhD, is a teaching assistant at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Her research and education interests include social work with young people, participation of children, and social work with families. Contact: tadeja.kodele@fsd.uni-lj.si.

## Uvod

Socialno delo z družino je kompleksno področje dela. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 42) kompleksnost razumeta kot prepletenost različnih tem, ravni, realnosti, s katerimi se socialne delavke in delavci ter družina, družinski člani srečujejo v procesih soustvarjanja rešitev v socialnem delu. Kompleksnost pa se kaže tudi v tem, da kot socialne delavke in delavci nimamo vnaprej opredeljenih odgovorov, kaj so želeni izidi družine, družinskih članov, ampak moramo želene izide in odgovore nanje šele ustvariti skupaj z njimi. Za socialne delavke in delavce to pogosto pomeni izziv, kako zdržati negotovost soustvarjanja, ne da bi vnaprej posredovali svoje odgovore o rešitvah (gl. tudi Kodele in Mešl, 2016; Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019).

Zato socialne delavke in delavci potrebujejo znanje, kako vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos soustvarjanja z družino, kako zdržati to negotovost, da bodo družina in posamezni družinski člani iz sodelovanja lahko odšli z novim znanjem za ravnanje in z več moči (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Teater (2014) trdi, da sta znanje in teorija pomembni sestavini vsake prakse socialnih delavk in delavcev ter da vodita in usmerjata njihovo delo. Ne nazadnje teorija omogoča tudi strokovno prepoznavanje socialnega dela med drugimi poklici (Blom in Morén, 2019). Hkrati teorija pogosto vodi do večjih spoznanj, saj gre za instrument, s katerim lahko socialne delavke in delavci oblikujejo celovitejše in učinkovitejše strategije ravnanja (O'Hagan, 2007). Pri tem pa se moramo zavedati, da znanje ni statično, ampak da gre pri pridobivanju znanja za neskončen proces: nenehno se učimo, pridobivamo nova znanja in gradimo na že obstoječem znanju (Teater, 2014).

Razumevanje, da socialne delavke in delavci potrebujejo znanje, da lahko vzdržijo negotovost soustvarjanja, je postalo še bolj razvidno, ko smo v okviru projekta »Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja<sup>1</sup>« sodelovali z družinami s številnimi izzivi. V projektu smo preizkušali uporabo že razvitih sodobnih konceptov socialnega dela z družino, predvsem pa raziskovali, kako lahko uspešno podpremo študentke in študente po koncu dodiplomskega študija socialnega dela, da bi znali teoretsko znanje kompetentno uporabiti pri delu z družinami.

Rezultati projekta so med drugim pokazali, da socialne delavke in delavci za uporabo sodobnih teoretskih konceptov v praksi potrebujejo intenzivno podporo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, da lažje zdržijo negotovost kot pogostega spremljevalca sodelovalnih procesov. Prav tako so rezultati projekta pokazali, da v vsakdanji praksi pri socialnih delavkah in delavcih še vedno prevladajo stari, utrjeni vzorci ravnanja in ne delo po sodobnih teoretskih konceptih socialnega dela. Tako se socialno delo z družinami konča, ko bi se moralo šele zares začeti. Socialnim delavkam in delavcem z družino sicer še uspe soustvariti dogovore o potrebnih spremembah in želenih izidih, družino in njene člane pa potem prepustijo v pričakovanju, da bodo te spremembe in izide dosegli sami. Pogosto pa bi družina in družinski člani potrebovali podporo prav pri doseganju teh zelenih sprememb in izidov (gl. Kodele in Mešl, 2015; Kodele in Mešl, 2016; Mešl in Kodele, 2016). Prav ti rezultati projekta so nas spodbudili, da smo si v okviru projekta Erasmus+LIFE<sup>2</sup> kot pglavitni cilj določili podporo socialnim delavkam in delavcem, ki v svoji vsakdanji praksi sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, pri reflektivni uporabi in razvoju znanja ter torej pri razvoju njihove strokovne samozavesti. Naša izhodiščna teza je namreč bila, da to pripomore k učinkovitejšemu in bolj kompetentnemu sodelovanju z družinami.

V nadaljevanju najprej opišem ključne izzive, s katerimi se socialne delavke in delavci srečujejo, ko sodelujejo z družinami s številnimi izzivi. Nato predstavim

<sup>1</sup> Projekt je potekal od 16. februarja 2015 do 30. aprila 2016. Financirala sta ga Norveški finančni mehanizem in Služba vlade Republike Slovenije za razvoj in kohezijsko politiko.

<sup>2</sup> V projektu je Fakulteta za socialno delo sodelovala kot projektni partner med letoma 2016 in 2019. Podrobneje sta sam projekt in način dela v njem predstavljena v nadaljevanju.

temeljna izhodišča in način dela v okviru projekta Erasmus+ LIFE. Sklenem s prikazom rezultatov, ki smo jih pridobili v enoletnem sodelovanju s socialnimi delavkami<sup>3</sup> o njihovi izkušnji sodelovanja v projektu.

### Izzivi sodelovanja z družinami s številnimi izzivi

Že v uvodu sem zapisala, da je eden izmed glavnih izzivov sodelovanja socialnih delavk in delavcev z družinami s številnimi izzivi prav gotovo ta, kako vzdržati negotovost soustvarjanja v delovnem odnosu. Ta negotovost se ne pojavi le zato, ker nimamo kot socialne delavke in delavci vnaprej podanih odgovorov na želene izide družinskih članov, s katerimi sodelujemo, ampak tudi zaradi številnih izzivov, s katerimi se srečujemo pri sodelovanju z družinami. Madsen (2003) v knjigi *Sodelovalna terapija z družinami s številnimi stresi (Collaborative therapy with multi-stressed families)* opisuje izzive, ki se lahko pojavijo v odnosu med družino, družinskim člani in pomagajočim<sup>4</sup> in ki lahko pomembno vplivajo na naše sodelovanje z družino. Opisani izzivi nam dajejo boljši vpogled v kompleksnost sodelovanja z družinami s številnimi izzivi, zato jih v nadaljevanju povzemam.

Madsen (2003, str. 11–12) piše, da je prvi izziv, s katerim se lahko socialne delavke in socialni delavci srečajo, ko sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, prav izguba stika z družino. Uporabi dobro prisposodbo, ko zapiše, da zgodbe družin za socialne delavke in delavce pogosto pomenijo pravi čustveni vrtiljak, srečujejo se z obsojanjem družine, občutki jeze, strahu, obupa, žalosti, nemoči, željo po umiku. Stiske družin so namreč pogosto tako velike, raznovrstne in zapletene, da je strategija spoprijemanja z njimi ta, da se socialne delavke in delavci raje umaknejo, in zato s tem ogrozijo, da bi sploh lahko vzpostavili delovni odnos z družino.

Velike stiske družine in njenih članov ter pogosto neustrezna ponudba storitev za učinkovito pomoč družinam lahko socialne delavke in delavce hitro navda z občutkom nemoči in nekompetentnosti. Napredki v sodelovanju z družinami so pogosto minimalni, socialne delavke in delavci pa pogosto preobremenjeni, ne le s številom družin, s katerimi sodelujejo, temveč tudi s povečano birokratizacijo dela. Zaradi vsega tega se socialne delavke in delavci pogosto sprašujejo o svojih kompetencah, to pa pomeni tudi oteženo prepoznavanje in priznavanje kompetentnosti družin in njihovih članov.

Pogosti se pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi pojavlja tudi izguba vizije in usmeritve za nadaljnje sodelovanje z družino. Ker so izzivi družin številni, socialne delavke in delavci pogosto ne vedo, kako in kje sploh začeti sodelovati z družino. Tudi ko že mislijo, da so na pravi poti, se velikokrat

<sup>3</sup> Ko v članku predstavljam projekt Erasmus+ LIFE, kot smo ga izvajali v Sloveniji, in rezultate raziskave, za socialne delavke in delavce uporabljam žensko slovnično obliko, ker so v projektu v Sloveniji sodelovale samo socialne delavke.

<sup>4</sup> Madsen (2003) sicer piše o pomagajočih strokovnjakih in strokovnjakinjah, ki sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, med katere gotovo sodijo tudi socialne delavke in delavci. Ker smo v Sloveniji v okviru projekta Erasmus+ LIFE sodelovali s socialnimi delavkami, v nadaljevanju uporabljam izraz socialna delavka oziroma socialni delavec.

pojavijo novi izzivi in ti jih navdajo z občutkom, da so spet na začetku. V takih situacijah hitro zdrsnejo v obtoževanje družin in družinskih članov za nastale krize ali pa se vdajo in sprejmejo odločitev, da se nič ne da. Kakršnakoli misel na spremembe se zdi le oddaljena, skoraj nedosegljiva možnost. Zato socialne delavke in delavci pogosto izgubijo upanje, da se v družini lahko sploh karkoli spremeni. Iskati začnejo načine, kako zavarovati sebe pred stiskami družine, s katero sodelujejo, in pred občutkom lastne nemoči. Izguba upanja vsekakor oteži nadaljevanje sodelovanja z družino.

Madsen (2003, str. 12) sklene z izzivom, ki ga poimenuje izguba ravnovesja pri delu z družino. Trdi, da se je v zadnjem času prav zato, da bi se socialne delavke in delavce ter druge strokovnjake in strokovnjakinje, ki sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, učinkovito spopadli z omenjenimi izzivi (izguba stika z družino, občutek nekompetentnosti, izguba vizije in upanja) in torej zagotovili učinkovite storitve družinam, pojavilo povečanje števila pristopov, ki temeljijo na krepitvi družin (angl. *strength-based approach*). Ob tem Madsen (2003, str. 12) opozarja, da seveda zagovarja ta pristop, a lahko to pomeni tudi nevarnost izgube ravnovesja pri sodelovanju z družinami. Socialna delavka ali delavec lahko vstopi v življenje družin z romantično idejo o njihovih virih in zato spregleda ali minimalizira omejitve, težave in stiske, s katerimi se družina spoprijema. Tako se izogne zahtevnim, a zelo pomembnim pogovorom z družino. Družini to daje občutek, da je socialna delavka ali delavec ne razume zares oziroma da njenih težav ne jemlje resno.

Številni avtorji (Sharlin in Shamai, 2000; Madsen, 2003; Melo in Alarcão, 2014) opozarjajo, da socialne delavke in delavci potrebujejo podporo pri spoprijemanju s temi izzivi, še posebej ker jih pogosto spremljajo različna čustvena stanja in osebni izzivi, ki lahko pri njih povzročijo izgorelost. Hkrati tudi hitre družbene spremembe in napredki v razvoju znanja od socialnih delavk in delavcev zahtevajo visoko kvalificirano znanje, ustvarjalnost in sposobnost, da na svojem področju dela uspešno uporabljajo nova znanja (Bogo, 2010). Zato smo želeli v okviru projekta Erasmus+ LIFE podpreti socialne delavke in delavce, da bi lahko uspešno presegli omenjene izzive. Pri tem pa se moramo zavedati, da osebni izzivi socialnih delavk in delavcev, ki lahko povzročijo izgorelost, niso vedno nujno povezani samo z družinami s številnimi izzivi, s katerimi socialne delavke in delavci sodelujejo.

Študija, ki jo je White (1996) opravil med strokovnimi delavkami in delavci, ki delajo na področju zaščite otrok (to je eno izmed področij, na katerem je izgorelost socialnih delavk in delavcev zaradi narave dela pogosto zelo velika), je pokazala, da kljub temu, da so ti svoje področje dela opisali kot zelo zahtevno, frustrirajoče in obremenjujoče, svojih stisk niso povezovali z uporabniki, ampak z organizacijskimi problemi, kot so: veliko število uporabnikov, s katerimi sodelujejo, nezadostne in neustrezne storitve pomoči, veliko birokratskega dela in zapravljen čas z vožnjami med posameznimi institucijami. Odnos strokovnih delavk in delavcev z uporabniki in sodelavci je nanje pravzaprav deloval varovalno.

## O projektu Erasmus+ LIFE

Projekt Erasmus+ LIFE (kratica za *Learning to Innovate with Families*) je mednarodni projekt, ki je potekal v partnerstvu petih evropskih držav od septembra 2016 do konca avgusta 2019 pod vodstvom R & D Centre Linköping iz Švedske. V projektu so poleg omenjene organizacije kot partnerske organizacije sodelovale še Norges tehnisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU) iz Norveške, Associação de Paralisa Cerebral de Coimbra (APCC) iz Portugalske, Comune di Cervia iz Italije in Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani iz Slovenije.

Poglavitni cilj projekta je bil usposobiti socialne delavke in delavce ter druge strokovnjake in strokovnjakinje za učinkovitejše in uspešnejše delo z družinami, ki se v vsakdanjem življenju srečujejo s številnimi izzivi. Prav tako so bili cilj projekta še: pospešiti razvoj novih in izboljšanih praks, zlasti z uporabo inovacijskih spretnosti pri delu z družinami s številnimi izzivi, odpraviti pomanjkljivosti, s katerimi se te družine v svoji vsakdanji praksi spoprijemajo, ter povečati socialno vključenost teh družin.

Izhodišče za projekt sta bili dve raziskavi. Najprej obsežna večletna raziskava, ki sta jo leta 2015 izvedla R & D Center Linköping iz Švedske in NTNU iz Trondheima iz Norveške in v kateri je sodelovalo 900 družin s številnimi izzivi, ki so bile vključene v storitev varstva otrok. Rezultati raziskave so pokazali, da se v teh družinah pogosto ni nič spremenilo oziroma se njihov položaj kljub številni pomoči različnih strokovnjakov in strokovnjakinj ni izboljšal/spremenil. To gre pripisati pomanjkanju znanja za kompetentno ravnanje v praksi in kaže na potrebo po bolj celostnem pristopu pri delu z družinami s številnimi izzivi. Prav tako pa je bila pomembno izhodišče za projekt tudi raziskava, ki jo je v letih 2015–2016 izvedla Univerza v Ljubljani (Fakulteta za socialno delo, Zdravstvena fakulteta, Fakulteta za šport) v sodelovanju z Zvezo prijateljev mladine Ljubljana Moste Polje in NTNU iz Trondheima v okviru projekta »Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja«. Raziskava je poudarila pomen podpore strokovnjakinjam in strokovnjakom pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi.

Da bi uresničili poglavitne cilje projekta, je vsaka v projektu sodelujoča organizacija s pomočjo vsaj petih socialnih delavk in delavcev oziroma drugih strokovnjakinj in strokovnjakov preizkušala model in program dela pri neposrednem delu z družinami v praksi. Model in program dela smo v projektu sodelujoči partnerji oblikovali glede na prepoznane potrebe v posamezni državi. Na Fakulteti za socialno delo smo, tudi na podlagi izkušenj in rezultatov omenjenega projekta »Pomoč družinam v skupnosti«, oblikovali model dela, ki je temeljil na kontinuirani podpori socialnim delavkam, ki pri delu sodelujejo z družinami s številnimi izzivi. V preizkušanje modela je bilo vključenih pet socialnih delavk iz petih različnih centrov za socialno delo (CSD Severna Primorska – enota Nova Gorica, CSD Južna Primorska – enota Koper, CSD Ljubljana – enota Logatec, CSD Spodnje Podravje – enota Ptuj, CSD Maribor).

Vsaka socialna delavka si je izbrala po eno družino in z njo v okviru svojega delovnega časa kontinuirano sodelovala eno leto. V tem letu je poskušala

v okviru sodelovanja z družino izpeljati inovacijo. S socialnimi delavkami smo, da bi jim zagotavljali kontinuirano podporo za delo z družinami, od septembra 2017 do januarja 2019 izvedli deset mentorskih srečanj. Vsa so potekala v Ljubljani, na Fakulteti za socialno delo, in so v povprečju trajala eno dopoldne, približno štiri ure. Srečanja sta kot članici raziskovalne skupine projekta vodili raziskovalki s Fakultete za socialno delo, doc. dr. Nina Mešl in dr. Tadeja Kodele. Poleg mentorskih srečanj so se socialne delavke v okviru projekta udeležile tudi dveh petdnevni mednarodnih izobraževanj za delo z družinami s številnimi izzivi. Na teh izobraževanjih so bile navzoče socialne delavke in druge strokovnjakinje iz vseh v projektu sodelujočih držav, ki so v okviru projekta z namenom vpeljevanja inovacij v sodelovanje z družinami sodelovale v projektu. Uvodno mednarodno izobraževanje je potekalo januarja 2018 na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani in je bilo namenjeno medsebojnemu spoznavanju, predstavitvi projekta in načina dela v njem ter seznanitvi z dobrimi praksami dela z družinami s številnimi izzivi. Prav tako je bilo izobraževanje namenjeno tudi predstavitvi uvajanja inovacij v vsakdanjo prakso socialnega dela in pomena abduktivnega<sup>5</sup> učenja. Zadnje mednarodno srečanje pa je potekalo v Coimabri na Portugalskem in je bilo namenjeno predstavitvi rezultatov enoletnega sodelovanja z družinami s številnimi izzivi v posameznih državah.

## Metodologija

### *Opredelitev raziskovalnega problema*

Enoletno sodelovanje s socialnimi delavkami na mentorskih srečanjih v okviru projekta Erasmus+ LIFE je bilo vsekakor priložnost za to, da smo dobili boljši vpogled v to, kaj socialne delavke potrebujejo, da bi lahko učinkoviteje in bolj kompetentno sodelovale z družinami s številnimi izzivi. Tako sem na podlagi zapisnikov mentorskih srečanj želela odgovoriti na več vprašanj. Zanimalo me je:

- kako socialne delavke razumejo pomen mentorskih srečanj za njihovo delo z družinami s številnimi izzivi,
- kaj jim je bilo glede načina dela na mentorskih srečanjih všeč in kaj bi spremenile,
- kaj so socialne delavke na mentorskih srečanjih pridobile.

### *Vrsta raziskave*

Raziskava je bila kvalitativna. Podatke sem pridobila s pomočjo zapisnikov mentorskih srečanj s socialnimi delavkami in jih analizirala po metodi kvalitativne analize (Mesec, 1998).

<sup>5</sup> Izhodišče modela dela z družinami s številnimi izzivi, ki smo ga v Sloveniji preizkušali in nadgrajevali v okviru projekta, sta bila refleksiven pristop in skupna produkcija novega znanja. Pri tem gre za refleksijo o teoriji na podlagi izkušenj iz prakse. Socialne delavke in delavci uporabljamo formalno teorijo v praksi in smo hkrati tudi aktivni udeleženci pri njenem oblikovanju (več o tem v Mešl in Kodele, 2016). Norveški kolegi, ki so z nami sodelovali v projektu, so ta pristop poimenovali abduktivni pristop.

### *Zbiranje in analiza podatkov*

Podatke, predstavljene v prispevku, sem zbrala s pomočjo zapisnikov mentorskih srečanj. V analizo je vključenih vseh deset zapisnikov srečanj s petimi socialnimi delavkami. Za vsako mentorsko srečanje sem vodila zapisnik srečanja in vanj podrobno zapisala: kaj je bila tema srečanja, poročanje socialnih delavk o procesu sodelovanja z družinami, proces obravnave določene teme, refleksijo in evalvacijo srečanja ter dogovore za naprej. Zbrano gradivo sem analizirala po metodi kvalitativne analize (Mesec, 1998).

Analizo sem izvedla ročno, tako da sem ob prebiranju celotnega besedila najprej izpisala relevantne dele besedila glede na opredeljen raziskovalni problem. V nadaljevanju sem posamezne dele besedila razčlenila in jim pripisala ustrezne pojme (odprto kodiranje). Pojme sem nato združila v smiselne kategorije in tako na podlagi množice podatkov dobila pregledno gradivo. Na podlagi gradiva sem oblikovala rezultate. Predstavljam jih v nadaljevanju. Zaradi varovanja osebnih podatkov sem imena in druge osebne podatke spremenila. Vse zbrane izjave sem šifrirala tako, da sem jih označila s kratico SD (socialna delavka) in dodala zaporedno številko socialne delavke (npr. socialna delavka ena: SD1).

## **Rezultati**

Analiza rezultatov je pokazala, da je bilo prvo mentorsko srečanje s socialnimi delavkami namenjeno medsebojnemu spoznavanju, predstavitvi področja dela, na katerem so zaposlene, predstavitvi projekta in ideje, kako naj bi delo na projektu potekalo. Na prvem srečanju smo vse udeležene tudi sooblikovale in sprejele dogovore glede načina dela na srečanjih, poteku nadaljnjih srečanj ipd. Drugo srečanje je bilo namenjeno pripravi na uvodni teden mednarodnega izobraževanja. Dogovorile smo se o vsebini in načrtu predstavitve dela z družinami s številnimi izzivi v Sloveniji. Skupni namen vseh nadaljnjih srečanj, od tretjega, pa je bila podpora socialnim delavkam za delo z družinami s številnimi izzivi. Vsa srečanja so tako imela podobno strukturo: poročanje o sodelovanju z družinami, obravnava določene teme, ki se je med srečanjem pokazala kot aktualna, refleksija o srečanju in dogovori za naprej.

Glede na to, da na tretjem srečanju socialne delavke še niso začele sodelovati z družino v projektu, smo prvi del srečanja namenile refleksiji o uvodnem mednarodnem izobraževanju. Socialne delavke so povedale, da jim je bilo srečanje dragoceno, ker so tako lahko spoznale dobre prakse iz tujine na področju dela z družinami s številnimi izzivi in dobile ideje, kaj in kako lahko to vnesejo tudi v svojo vsakdanjo prakso. Ena od idej za možne novosti v praksi je bil denimo zvezek, ki ga socialne delavke na Švedskem ob začetku sodelovanja z družino prinesejo s sabo in ga pustijo v družini, da družinski člani vanj zapisujejo, kaj se jim dogaja, kakšne premike zaznavajo pri sebi ipd.

Navdušil me je zvezek, ki ga socialne delavke družini pustijo, da lahko same noter zapisujejo, in to je nekaj, kar imam namen prenesti tudi v svojo prakso. (SD1)

Sodelovanje na mednarodnem tednu in razprava o izkušnjah sta jim potrdila, da imamo v Sloveniji razvite sodobne socialnodelovne koncepte za delo z družino, ki so uporabni in učinkoviti, a bi za to, da bi lahko na centrih za socialno delo zares izvajali socialno delo z družino, potrebovali določene sistemske spremembe (npr. glede birokratizacije socialnega dela, preobremenjenosti socialnih delavk, njihovih nalog in vloge pri sodelovanju z družinami).

Predvsem sem ugotovila, da imamo v Sloveniji veliko več družin, s katerimi ena socialna delavka sodeluje, kot npr. Švedi. (SD1)

Po končani refleksiji o uvodnem mednarodnem izobraževanju za delo z družinami s številnimi izzivi je vsaka socialna delavka predstavila družino, s katero bo sodelovala v času projekta, in idejo o inovaciji, ki jo je nameravala vnesti v to sodelovanje. Na vsakem nadaljnjem srečanju pa so socialne delavke poročale o sodelovanju z družino, o uspehih pa tudi o vprašanih in dilemah, ki so se jim ob tem porajale.

### *Pomen kontinuirane podpore socialnim delavkam za sodelovanje z družinami*

Slika 1: Pomen kontinuirane podpore socialnim delavkam za delo z družinami s številnimi izzivi.



Na sliki 1 želim prikazati pomen mentorskih srečanj kot kontinuirane podpore socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. Analiza rezultatov je namreč pokazala, da so bila vsem socialnim delavkam mentorska srečanja zelo pomembna, ker so na njih dobile podporo in usmeritve za nadaljnje sodelovanje z družino.

SD4: »Imam občutek, da z mamom otrok skačem s teme na temo, želela bi si bolj držati strukturo. Čeprav po drugi strani se mi zdi, da je preveč vseh informacij.« Na srečanju se pogovarjamo o tem, kako pomembno je, da SD4 z gospo ubesedi, katere teme izstopajo, potem pa gospo povabi, da še ona pove, s katero temo se lahko v tem trenutku poveže, in ali je še kaj takega, kar ni ubesedila. In potem skupaj pogledata, katere teme bi se na tistem pogovoru lotili.

Včasih imam občutek, da se nikamor ne premaknem, a vseeno dobim feedback, kje sem in na kaj sem lahko še pozorna (npr. morje za X, sedaj ga ne vidim več samo kot zelo pozitivno, ampak vidim, da moram biti pozorna



tudi na to, kako sta onadva z idejo odhoda v kolonijo, in da je ok, tudi če bo prej prišel domov z morja). (SD2)

Izjemno dragocen jim je bil tudi pogovor, v katerem so povedale, kakšne izkušnje imajo pri delu z družinami s številnimi izzivi, saj so tako dobile bodisi potrditev, da dobro delajo, bodisi nove ideje za uvajanje novosti v svojo prakso socialnega dela z družinami.

SD3: »Ta vikend sem razmišljala, da bi bilo mogoče stik ohranjati tudi preko SMS-jev – za teden, ko se z gospo ne uspeva srečati.« R: »Kaj te ovira?« SD3: »Sprašujem se, ali bi potrebovala soglasje, da ji to pošljem – da bi to opredelili tudi v dogovoru. Pa tudi vsebine – kaj ji napisati?« SD1: »Jaz imam kontakt z večino uporabnikov – imajo mojo mobi številko in se dogovarjamo za srečanja ipd. – so zadovoljni, sploh mladi (npr. navijam zate ...). Menim, da bi to moralo biti nujno v našem delu. Nimam z nobenim posebej napisano, da jim lahko pošiljam SMS-je.« Tudi ostale socialne delavke SD3 podprejo pri tem, da to prispeva k osebnemu odnosu, da je ljudem všeč. SD3: »Dilemo imam, koliko formalnosti v to vnesti, koliko si lahko sproščen?« R: »Podeli to z gospo, da misliš nanjo, da bi rada stik z njo ohranjala tudi preko SMS, kako je ona s tem, da lahko tudi ona piše ipd.« To se zdi SD3 v redu.

Podpora in usmeritve vodij srečanj za nadaljnje delo ter pogovor o izkušeni udeleženk so socialnim delavkam pogosto odpirali tudi nov (drugačen) pogled na situacijo.

Pomembno mi je bilo razmišljanje o tem drugem nivoju socialnega dela z družino, ko sem izpostavila, kako bi jaz mamici povedala, da ima nerealen cilj – da to pomeni jemanje moči uporabniku in ne dajanje. Tukaj sem prišla v stik s tem, kolikokrat lahko s tem, ko misliš, da pomagaš uporabniku, mu v bistvu jemlješ moč za uresničevanje njegovega cilja. (SD5)

Podpora in usmeritve za nadaljnje delo so jih tudi opogumile za vztrajanje v delovnem odnosu soustvarjanja z družino.

SD5 poroča, da je malo neučakana, ko se z mamico pogovarja. Zdi se ji, da se je znašla v nekem začaranem krogu, vedno so ene in iste stvari, ki se ponavljajo, in SD5 meni, da ne bo dosegla ciljev, ki si jih je zastavila v sodelovanju z družino. Na srečanju se pogovarjamo o tem, da je pomembno, da se SD5 usmeri bolj v to, da se pogovor sploh lahko nadaljuje, ne pa toliko v cilje. SD5 ob tem doda, da tudi ko se z uporabnico pogovarjata, ta pogosto skače s teme na temo, SD5 jo mora nenehno vračati nazaj. Pogovarjamo se o tem, da je pomembno, da se odloči, kaj je zanjo kot socialno delavko želen izid glede nadaljnjega sodelovanja. SD5 pravi, da bo ubesedila z mamico, kaj je njena odločitev. Skupaj oblikujemo, kako bo to ubesedila – SD5 bo ubesedila z gospo to, kaj je njej kot SD5 postalo razvidno, kaj je bil zanjo (za SD5) cilj, kaj je ona želela prispevat k družini, kje se ji zdi, da sta se tu srečali in kaj se je sedaj zgodilo.

### *Način dela na mentorskih srečanjih*

Analiza rezultatov je pokazala, da je bil socialnim delavkam način dela na srečanjih všeč, ker je potekal na način delovnega odnosa soustvarjanja. To jim je bil hkrati zgled, kako voditi pogovore v praksi. Tudi Madsen (2003) poudarja,

da podpora socialnim delavkam, ki je usmerjena v poudarjanje njihovih kompetenc, povezovanja z njimi, raziskovanja njihove vizije in upanja, spodbuja socialne delavke, da te elemente vnesejo v svoje sodelovanje z družinami.

V pomoč mi je bil način sodelovanja in vodenja delovnega srečanja oziroma sestanka naših mentoric. Na tak način mi dajeta zgled za sodelovanje (soraziskovanja) v timu. (SD1)

Predvsem pa jim je bilo pomembno, da so se na srečanjih počutile varno, da so lahko izrazile svoja mnenja in dileme ter da je bil njihov glas slišan.

Mentorsko srečanje zame pomeni srečanje s kolegicami, strokovnimi delavkami oziroma strokovnjakinjami iz izkušenj na področju socialnega dela z družino. Pomeni delovno druženje v prijetnem, zaupnem in varnem okolju, kjer lahko popolnoma odkrito izražam svoje mnenje in spregovorim o svojih vprašanjih, dilemah. (SD1)

Sodelovanje na srečanjih so socialne delavke videle kot priložnost za razbremenitev ter za osebno in strokovno rast.

Sem se pa (spet) zavedala, da premalo dobro poslušam in posledično slabše slišim druge udeležene na srečanju. Zato sem se učila poslušanja kolegic na mentorskem srečanju (temu sem na tem srečanju začela dajati poseben pomen). Zavedam se namreč, da preveč govorim in da včasih tudi prehitro (ali preveč glasno, odločno) povem svoje mnenje, da včasih premalo sprašujem in premalo raziskujem. Zato si želim v nadaljevanju sama pri sebi delati tudi in predvsem v tej smeri – poslušanje in »slišanje« drugih v skupini. (SD1)

Vidim tudi, kako sem se osebno ojačala, na drugi način se znam postaviti zase kot socialna delavka. (SD3)

Prav tako je bilo zanje sodelovanje na srečanjih priložnost za učenje uporabe jezika socialnega dela in torej za obnovitev in utrjevanje uporabe sodobnih teoretskih konceptov socialnega dela z družinami v praksi.

Vidim tudi, da v okviru svojega strokovnega dela na delovnem mestu (in izven) uporabljam različne pristope, vendar pa jih ne znam ubesediti in pogosto tudi nimam dovolj časa zase in za evalvacijo vsega, kar sem pravzaprav naredila. Nekateri pristopi so mi tako običajni, domači, utečeni, da sploh o tem ne razmišljam več oziroma vsaj temu ne namenjam nobene pozornosti. Pa zdaj vidim, da bi to bilo dobro oziroma nujno, ker so to vse lahko primeri dobre prakse, ki jih je potrebno zapisovati, ubesediti, podeliti z drugimi. To je pomembno za nadaljnje načrtovanje dela in sodelovanja z uporabniki kakor tudi za razvoj stroke. (SD1)

Mentorska srečanja so bila tudi priložnost za refleksijo o lastni vlogi kot vlogi socialne delavke pri delu z družino.

Všeč mi je bila evalvacija dela v družinah. Ko sem pripovedovala o obiskovanju svoje družine, sem se zavedala, kako vsi člani družine (vključno z mano) krepimo delovni odnos in povezanost med seboj. Sem se ob tem zelo prijetno počutila. Dobila sem potrditev, da sem družini v podporo. Ta informacija vpliva tudi na mojo kompetentnost kot socialne delavke. Če ne bi tega tako evalvirali na naših srečanjih, se verjetno sploh tega ne bi zavedala. (SD2)

Hvaležna sem za to izkušnjo, ker sem znova lahko ozavestila in reflektirala koncepte socialnega dela, jih videla sedaj v drugi luči, kot sem jih kot študentka. (SD5)

Sodelovanje s socialnimi delavkami v delovnem odnosu soustvarjanja je hkrati pomenilo tudi pridruževanje njihovim željam in potrebam, ki so se porajale v času sodelovanja z družinami. Tako so se med srečanji pojavljale različne teme, o katerih so socialne delavke želele pridobiti več znanja, in zato smo jih na srečanjih tudi obravnavali, npr. k rešitvi usmerjeno socialno delo, socialno delo z družino v skupnosti, narativni pristopi pri delu z družino, pogovor z otrokom in uporaba gestalt igralne terapije pri delu z otrokom, video analiza vodenja pogovora po konceptu delovnega odnosa. Tako so socialne delavke dobile novo znanje za ravnanje pri delu z družinami.

Ugotovila sem, da se pri zastavljanju vprašanj sama bolj usmerim v to, kaj želijo uporabniki povedati, in da ne zastavljam toliko vprašanj. To si želim spremeniti. (SD3)

Super mi je bilo. Dobila sem dobre ideje za naprej. Zdi se mi, da mi včasih pri pogovorih z otroki nekaj zmanjka in bi si želela še več znanja o tem, zato mi je bilo dragoceno to, kar sem danes slišala. (SD2)

Pri tem jim je bilo še posebej pomembno to, da je pri podajanju novega znanja šlo za nenehno prevajanje med teorijo in prakso ter za refleksijo o uporabi teorije v praksi.

Všech mi je, ker teorijo podajamo skozi praktične, konkretne primere. (SD1)

Socialne delavke so vsako srečanje z družino zapisale s pomočjo vnaprej pripravljenih obrazcev in tako spremljale potek procesa dela z družino, se urile v uporabi jezika socialnega dela, razmišljale o uporabi teoretskih konceptov v praksi. Na začetku sodelovanja z družinami je bilo zapisovanje za socialne delavke dodatna obremenitev. Izziv zanje je bil, kako sodelovanje z družino zapisati v jeziku socialnega dela.

Res imam težave sproti zapisovati proces dela. Ne uspem, ne rata mi. Pa tudi dodatne usmeritve bi potrebovala, kako zapisovati. To je zame novo. (SD5)

Po določenem času, ko so se socialne delavke predvsem ob pomoči vodij srečanj izurile v zapisovanju, pa so ga začele dojemati kot podporo pri njihovem sodelovanju z družino in ne več kot zgolj dodatno delo. Zato so začele tudi varovati čas za zapisovanje. Madsen (2003, str. 330) trdi: kadar je dokumentiranje našega dela usmerjeno stran od vprašanj, ki so pomembna za družine, tvegamo razvoj storitev, ki so osredotočene na izpolnjevanje obrazcev in ne na družine same. Zato je pomembno, da razvijemo takšno zapisovanje, ki bo podpiralo in izboljševalo naše delo, ne pa ga zgolj dokumentiralo.

Obrazci se mi zdijo pomembni, ker me usmerjajo, kako razmišljati, kako delati, v procesnost, in so mi v pomoč. (SD2)

Zapisi so mi pomembni – če bi lahko tako delala, bi imela občutek, da sem odlična strokovnjakinja. (SD1)

Zapisovanje procesov dela je bilo za socialne delavke dragoceno tudi zaradi komentarjev, ki so jih na zapise dobivale od vodij srečanj. Na začetku sodelovanja smo namreč sklenile dogovor, da bodo socialne delavke zapise redno in sproti pošiljale, da jih bova lahko v času med našimi srečanji vodji podprli pri sodelovanju z družinami.

Komentarji na zapise so mi zelo dragoceni. (SD4)

Zaradi izkušenj z družinami v okviru projekta so socialne delavke začele varovati prostor in čas za delo z družino.

Tisti dan, ko imam sodelovanje z družino, imam zares varovan za to. (SD2)

Ugotovljale so namreč, da v svojem delovnem vsakdanu drugače težko zares izvajajo socialno delo z družino, to pa jih je spravljal v stisko.

Na CSD-jih se ne dela socialnega dela z družino, še socialnega dela ne več. Projekt mi je pomagal znova ozavestiti socialno delo z družino. Na pogovoru s sodelavkami sem se zavedela, da ne govorimo o socialnem delu, temveč o receptih za družine, kaj bi kdo moral narediti. Skozi ta projekt sem se naučila biti soudeležena – to je moja inovacija. (SD5)

Inovacija je vsekakor v tem, da tega, kako sodelujem s to družino, v okviru rednega dela na CSD ne bi uspela na tak način delati. (SD2)

Po drugi strani pa jim je projekt ponovno osmisлил poslanstvo socialne delavke in jih navdal z upanjem, da bodo tudi v vsakdanji praksi lahko kaj spremenile.

Naše sodelovanje mi je bilo fajn, še toliko bolj sem videla razliko med socialnodelovnim pristopom in pristopom drugih strok, kako pomemben je odnos, kakšen odnos vzpostavimo z družino ipd. Vedno se mi eno in isto potrdi, a mi je to zelo pomembno, tudi ko ti uporabniki sami povedo, kako jim je bilo pomembno, da jih je socialna delavka razbremenila, da se kot strokovnjak počutiš dobro v svoji koži. (SD3)

## Sklep

Analiza rezultatov je pokazala, da so bile socialne delavke s podporo v okviru mentorskih srečanj zelo zadovoljne. Na njih so dobile podporo in usmeritve za nadaljnje delo, to pa jih je opogumilo za vztrajanje v delovnem odnosu soustvarjanja z družinami. Všeč jim je bilo, da so lahko druga drugi zaupale svoje izkušnje in prakse dela z družinami, predvsem pa to, da jim je podpora omogočila ne le obnoviti, ampak tudi utrditi uporabo sodobnih konceptov socialnega dela z družinami. Tako so pridobile dragoceno znanje za ravnanje. Ti rezultati vsekakor potrjujejo, da socialne delavke potrebujejo refleksijo o lastnem ravnanju v procesih podpore in pomoči za boljše sodelovanje z družinami, za lažje poimenovanje in večjo razvidnost tega, kako delajo. Prav tako je pomembno, da refleksija poteka v mali skupini, z mentorico, ki varuje okvir socialnodelovnega ravnanja.

Sousa in Rodrigues (2012) menita, da je pomembno, da socialne delavke in delavci ohranijo občutek usposobljenosti in lastne učinkovitosti, saj v sodelovanju z družinami s številnimi izzivi večkrat doživljajo številne zadrege (npr. minimalni napredki, vedno novi problemi in stiske družine). Predvsem

pa je pomembno, da cenijo svoje delo in teoretske koncepte, ki jih vodijo pri delu, da o teh konceptih vedno znova razmišljajo, se jih znova naučijo, jih reinterpretirajo, kajti le tako bodo lahko uspešni pri spoprijemanju z izzivi pri svojem delu (Marthinsen, 2004).

Na podlagi analize rezultatov lahko sklenem, da je socialnim delavkam v okviru mentorskih srečanj v projektu Erasmus+ LIFE uspelo premagati oziroma vsaj zmanjšati izzive, ki sem jih v uvodu povzela po Madsen (2003): izguba stika z družino, občutek nekompetentnosti, izguba vizije in upanja, izguba ravnovesja pri delu z družino. Verjele so, da imajo znanje, da lahko te izzive presežejo, in ga v praksi tudi uporabile, predvsem pa so si vzele čas za postanek in refleksijo o lastnem ravnanju.

To poudarjata tudi Sousa in Rodrigues (2012), ko pišeta, da si morajo socialne delavke in delavci kljub pomanjkanju časa v okviru svojega delovnega časa zagotoviti čas za refleksijo o lastnem delu in ravnanju. To je nekaj, kar bi morale institucije, v katerih so zaposlene, podpirati. Res je, da so učinki tega sprva lahko nevidni, vendar navadno pozneje prav refleksija o lastnem delu in ravnanju pogosto postane ključni dejavnik učinkovitosti določenega ravnanja. Kot poudarja Madsen (2014, str. 3), ne gre le za premik v tem, kakšna je pomoč, ki jo družini zagotavlja socialna delavka oziroma delavec, ampak predvsem v tem, kako jo zagotavlja.

Analiza pridobljenih rezultatov kaže, da je podpora, kot smo jo na mentorskih srečanjih v okviru projekta zagotavljali sodelujočim socialnim delavkam, nujna. Nujna zaradi več razlogov. Prvič, ker je to najučinkovitejši način permanentnega izobraževanja zaposlenih socialnih delavk in delavcev. Drugič, ker jih pripravi za učinkovitejše in bolj kompetentno delo z družinami. Tretjič, ker jim omogoča, da gradijo lastno razvijajočo se teorijo o praksi v dejanskih praktičnih okoliščinah. Četrto, ker socialne delavke in delavce opogumi, da vztrajajo v procesih podpore in pomoči družinam s številnimi izzivi, tudi ko doživljajo negotovost in brezup, in da vztrajajo v socialnodelovnem načinu dela. Prihodnji izziv pa vidim predvsem v tem, kako zagotoviti institucionalni kontekst, ki bi omogočal čas in prostor, da se taka podpora lahko umesti v delovni vsakdan vsake socialne delavke oziroma delavca, ki sodeluje z družinami s številnimi izzivi.

## Viri

- Blom, B., & Morén, S. (2019). *Theory for social work practice*. Lund: Studentlitteratur.
- Bogo, M. (2010). *Achieving competence in social work through field education*. Toronto, Buffalo, London: University of Toronto Press.
- Čaćinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.), (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Marthinsen, E. (2004). A mind for learning: merging education, practice and reseach in social work. *Social Work & Social Sciences Review*, 11(2), 54–66.
- Madsen, W. C. (2003). *Collaborative therapy with multi-stressed families: from old problems to new futures*. New York: The Guilford Press.

- Madsen, W. C. (2014). Applications of collaborative helping maps: supporting professional development, supervision and work teams in family-centered practice. *Family Process*, 53(1), 3-21.
- Melo, A. T., & Alarcão, M. (2014). Training professionals in community settings: change processes and outcomes in a child protection context. *Psychologica*, 57(2), 53-72.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (2016). Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 41-64). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (ur.), (2016). *Co-creating Processes of help: collaboration with families in the community*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- O'Hagan, K. (2007). Competence: an enduring concept? V K. O'Hagan (ur.), *Competence in social work practice: a practical guide for students and professionals* (2nd edition) (str. 11-31). London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Sharlin, S. A., & Shamai, M. (2000). *Therapeutic intervention with poor, unorganized families: from distress to hope*. New York: The Haworth Press.
- Sousa, L., & Rodrigues, S. (2012). The collaborative professional: towards empowering vulnerable families. *Journal of Social Work Practice*, 26(4), 411-425.
- Teater, B. (2014). *Contemporary social work practice: a handbook for students*. Maidenhead: Open University Press.
- White, J. (1996). *A phenomenological study of the experiences of child protective social workers: don't shoot the messenger* (unpublished dissertation). Dedham, MA: Massachusetts School of Professional Psychology.