

Uvod v psihosocialno pomoč

Nevenka Podgornik⁹

Povzetek

Članek obravnava uvodna znanja v procesu nujenja psihosocialne pomoči, pri čemer se opira na socialnodelavsko formulacijo pomoči. Koncept delovnega odnosa je dopolnjen z upoštevanjem postmoderne paradigme socialnega dela, ki postavlja v ospredje odnos med udeleženi v svetovanju. Predstavljeni koncepti, etika udeležnosti, perspektiva moči in znanje za ravnanje, nas učijo, kako učinkovito vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos v psihosocialni pomoči. S člankom želimo izpostaviti temeljne prvine pomembne za vzpostavljanje in ohranjanje konteksta psihosocialne pomoči, ki so ob osredotočenosti na metode in tehnike svetovalnega dela, pogosto spregledane oz. premalo dosledno in korektno upoštevane, da bi lahko z njimi prispevali k temu, da bi »udeleženci v problemu postali udeleženci pri rešitvi« (Lüssi v Čačičinovič Vogrinčič, 2002: 91).

Ključne besede: psihosocialna pomoč, vloga svetovalca, vloga uporabnika, koncept delovnega odnosa, znanje za ravnanje, etika udeležnosti, perspektiva moči.

⁹ Nevenka.podgornik@fuds.si.

Abstract

The article deals with the introductory knowledge in the process of providing psychosocial support and it relies on a social-working help formulation. The concept of working relationship is completed by taking under consideration the postmodern paradigms of social work that focus on the relationships among those involved in the counseling. The presented concepts, the ethics of participation, the perspective of power and the actionable knowledge, show us how to successfully establish and maintain a working relationship within the psychosocial support. With the present article we want to present the basic elements that are crucial for establishing and maintaining of the context of psychosocial support. Because it focuses primarily on the counseling methods and technics, these elements are frequently overlooked or not taken enough and correctly into consideration in order to contribute so that “those involved in the problem would become participants in finding a solution” (Lüssi in Čačičinovič Vogrinčič, 2002: 91).

Keywords: psychosocial counseling, the role of the consultant, the role of the user, the concept of the working relationship, actionable knowledge, the ethics of participation, strength perspective.

Uvod

Za razumevanje prispevka psihosocialnega svetovanja je pomembna definicija socialnega problema. Uvodoma razmejujemo pojma »socialna težava« in »socialni problem«, pri čemer se opiramo na Milošević Arnold in Poštrak (2003: 21), ki navajata, da prvi pojem predstavlja »splet neugodnih življenjskih okoliščin, ki se kažejo na stvarnem in osebnem področju in posamezniku, družini in skupini preprečujejo, da bi zagotovili ustrezne življenjske razmere ter polno vključili v življenje in delo.« Socialna težava v tem kontekstu predstavlja individualni vidik socialnega problema (ibid).

Tudi po Bouwkampu in Vriesu (2002) je za svetovanje pomembno razlikovanje med življenjsko težavo, problemom in simptomom, saj vsak izmed navedenih vidikov zahteva svoj pristop. Menita, da problemi nastanejo, »ko zastane premagovanje težav v odnosu ali družini« (ibid: 29), ko posameznik ne izrazi svojih potreb oz. ko družina ne omogoča, da bi jih lahko ustrezno potešil. Gre za prepoznavanje in učinkovito zadovoljevanje psihičnih potreb posameznika v odnosu oz. znotraj družine.

Glede na pomembnost tešenja potreb v skladu z nam lastnim svetom vrednot in v odnosu z nam pomembnimi osebami, lahko razumemo tudi Ramovševo razlikovanje med osebno težavo in stisko. Socialno težavo namreč razume kot objektivno stanje nekega človeka ali skupine,

neskladje posameznika z razmerami, stiska pa po njegovem mnenju predstavlja »osebno doživljanje težave, ki se je človek zaveda in zaradi nje trpi« (1995: 64), in za njeno razrešitev potrebuje strokovno pomoč. Ob tem pa lahko razumemo socialni problem širše, sociološko, kot stanje, »ki je v neskladju z veljavnimi vrednotami večine ljudi, ki se zavedajo, da je to situacijo potrebno spremeniti s pomočjo posebne akcije« (Rubington in Weinberg 1989 v Milošević Arnold in Poštrak, 2003: 20).

V tem kontekstu nas za soočanje in razreševanje težav in problemov zanimajo in navajamo tudi tista življenjska področja, ki predstavljajo največje tveganje za njihov pojav. Bouwkamp in Vries sta definirala in razdelala življenjska področja, na somatično področje (telesni svet posameznika), psihično področje (osebni svet razmišljanja in doživljanja), socialno področje (medosebni svet odnosov), materialno področje (svet stvari, ki nam zagotavlja eksistenco) in družbeno področje. Ta področja kot celota kažejo systemske značilnosti, kakor so določena struktura in medsebojne povezave (Bouwkamp in Vries, 2002: 15). Navedena področja vključujejo vse štiri komponentne celostnega vedenja (mišljenje, aktivnost, čustvovanje, fiziologija) ter širši socialni kontekst posameznika.

Pred obravnavo konceptov psihosocialne pomoči podajamo tudi Lüssijevo definicijo socialnega problema, ki vključuje tri elemente. Prvi predstavlja pomanjkanje (*Not*) tistega, kar gre pričakovati, da človeku in družini pripada. Drugi predstavlja stisko oz. obremenitev (*Belastung*), ki

jo povzroči pomanjkanje. Tretji element pa predstavlja težave pri reševanju problemov pomanjkanja in stiske (*Losungsschwierigkeiten*) (Lüssi v Čačinovič Vogrinčič, 2008). Pomanjkanje in stiska sta pomembni sestavini vsake instrumentalne definicije problema (Lüssi), ki prispeva k razumevanju in razvidu situacije za pomoč, da bi težave premagali.

Koncepti psihosocialne pomoči: delovni odnos, etika udeležnosti, znanje za ravnanje, ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-prisotnosti

Elementi delovnega odnosa vključujejo dogovor o sodelovanju, instrumentalno definicijo problema (Lüssi) in osebno vodenje (Bouwkamp, Vries). V praksi jih vzdržujemo in ohranjamo s pomočjo sodobnih konceptov v socialnem delu, s perspektivo moči (Saleebey), etiko udeležnosti (Hoffman), znanjem za ravnanje (Rosenfeld) in z ravnanjem s sedanjostjo ali konceptom sonavzočnosti (Andersen).

Dogovor o sodelovanju vsebuje dvoje, »privolitev vseh v sodelovanje tu in zdaj, soglasje o času in prostoru, ki ju imamo na voljo – dogovor o delu torej. In tudi dogovor o tem, kako bomo delali – na način delovnega odnosa« (Čačinovič Vogrinčič v Šugman Bohinc, 2011: 17).

Delovni odnos je definiran kot »opora socialni delavki, da vzpostavi, osebno vodi in vzdržuje pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov« (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 19–31). Raziskave so pokazale, da bolj kot uporaba določenih modelov in tehnik po vnaprej predvidenih postopkih, predstavlja učinkovitost pomoči to, da uporabnik doživi v delovnem odnosu »kvalitetno izkušnjo sodelovanja« (Parton, O'Byrne v Mešl, 2008: 124).

Kot je izrednega pomena, da v medosebnih odnosih učinkovito zadovoljujemo psihične potrebe, je prav tako zelo pomembno, da jih uporabnik učinkovito zadovolji v odnosu do svetovalca¹⁰ v okviru delovnega odnosa. To pomeni, da si svetovalec prizadeva, da bi v delovnem odnosu vsak uporabnik »doživel izkušnjo samostojnosti, uspešnosti pri uresničevanju svojih ciljev, sprejetosti, vključenosti ter povezanosti s sodelujočimi« (Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 45, 68–69). Svetovalec mora spoštovati in upoštevati načelo vsestranske koristi, v skladu s katerim poskrbi, da pridobijo vsi akterji v procesu pomoči neko »uresničljivo korist, pa četudi niso povsem uresničili svojih pričakovanj« (Čačinovič Vogrinčič, 2008c: 50).

Socialni delavec si prizadeva v pogovoru z uporabnikom raziskati njegov življenjski svet, vire moči, veljave, sposobnosti in spretnosti, močna področja delovanja in ustvarjanja, potenciale in veščine za lastno

¹⁰ Izrazi, zapisani v moški spolni slovnični obliki, so uporabljeni kot nevtralni za ženske in moške.

aktualizacijo, za razvijanje novih spretnosti, za oblikovanje dobrih odnosov.

Svetovalec za ta namen vzpostavi in vzdržuje odprt prostor za razgovor, da se lahko razvije pogovor, v katerem se sogovornika vedno znova ne le poslušata, ampak tudi slišita, se razumeta in se odzivata drug na drugega. Da bi se svetovalec čim bolj približal uporabnikovi resnici, pogosto povzame svoje razumevanje sogovornikove pripovedi, da lahko skupaj reflektirata, ali in kako sta se razumela, in tako soustvarjata uspešno zgodbo pomoči in kontekst za učinkovito razvijanje razgovora. V delovnem odnosu sogovornika komunicirata na način konverzacije, ko z intenzivnim pogovorom izmenjujeta svoje osebne poglede in koncepte, ki jih z razgovorom obogatita za pomembno novost. Razvijeta pa tudi enega ali več skupnih konceptov in miselnih izhodišč in pri tem ohranita medsebojne razlike pri svojem načinu interpretiranja in delovanja (Manfreda, 2012: 33).

Po Pasku mora konverzacija voditi k sporazumu oziroma dogovoru, pri čemer se lahko sogovorniki strinjajo o neki interpretaciji koncepta, lahko pa se sporazumejo tudi o nestrinjanju, pri tem pa ohranijo tudi vsak svoj pogled. Rezultat konverzacije je lahko tudi neka nova interpretacija, ki jo akterji ustvarijo pri svoji aktivni izmenjavi svojih pogledov in tako postane nov način razumevanja sogovornikov. Svetovalec in uporabnik se tako o »resnici« dogovorita. Pomen nekega koncepta izčističujeta in raziskujeta, vse dokler ne sprejemata razumevanje drugega o svoji lastni

interpretaciji, razumeta resnico drug drugega ter drug drugemu dopustita svobodo pri razumevanju svoje resnice (Manfreda, 2012: 34, Šugman Bohinc, 1998: 418–421).

Instrumentalna definicija problema zahteva, da se »proces pomoči začne z uporabnikovo izkušnjo s problemom in takoj nadaljuje z nalogo raziskati deleže v rešitvi. V pogovorih v izvirnem delovnem projektu pomoči udeleženi skrbno poslušamo, da bi znali odgovoriti in morda predlagati prvi možni korak« (Čačinovič Vogrinčič v Šugman Bohinc, 2011: 18). Instrumentalno definicijo lahko prevedemo kot raziskovanje tega, kar uporabnik zna, kakšne so njegove izkušnje, spretnosti. Uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, ob tem pa svetovalec preverja svoje razumevanje njegovega razumevanja problema in k temu doda še svoje videnje.

Osebno vodenje, Vriesov koncept (1995), pomeni vodenje »k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam oziroma k dobrim izidom. Socialni delavec v neposredni zavzeti komunikaciji raziskuje zgodbe uporabnikov skupaj z njimi, tako da na pogovorni način vodi k želenim izidom. Delovni odnos je osebni odnos. Oseben je v odgovorni zavzetosti. V zavzeti komunikaciji so možne nove izkušnje v prepoznavanju lastnih virov moči« (ibid).

Ob tem Čačinovič Vogrinčič poudarja, da De Vriesovo in Kemplerjevo »osebno, konkretno, tukaj in zdaj« je mogoče uporabiti kot oporo za

učinkovito ravnanje v socialnem delu, ker omogoča samorefleksijo in uporabno navodilo, da najdemo okvir za nadaljevanje dela oziroma za nadaljevanje razgovora (Čačinovič Vogrinčič, 2002: 92).

Krepiti moč uporabnika pomeni »preusmerjanje pozornosti od uporabnikovih problemov k njegovim močem in virom, ki jih konstruktivno in skupaj z njim uporabi pri prizadevanju za uresničitev dobrih možnosti v njegovem življenju (Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 28). Pri delu iz perspektive moči svetovalec omogoči uporabniku, da skupaj z njim »razišče in ubesedi vse do sedaj opažene uporabnikove vire moči in dobre možnosti, kot tudi soustvari nove priložnosti za uspeh« (ibid: 25).

Svetovalec se mora pri tem odpovedati morebitni težnji k izkazovanju svoje moči s posredovanjem svoje resnice kot objektivne, edine možne (Hoffman v Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 44). Svoja predvidevanja v delovnem odnosu preveri in načrtuje skupaj z uporabnikom.

Etika udeležnosti usmerja svetovalca k temu, da opusti vlogo objektivnega opazovalca, ki edina razume resnico svojega uporabnika, in svoje razumevanje uporabnikove situacije raje razume kot svojo zgodbo o uporabnikovi zgodbi, ki jo piše v svojem notranjem dialogu (Šugman Bohinc, 2003: 379). Tako uporabnik pridobi izkušnjo sodelovanja s svetovalcem in kot enakovredni udeleženec procesa pomoči tudi izkušnjo odločanja o svoji prihodnosti. V delovnem odnosu ravnati z vidika etike udeležnosti, namreč pomeni tudi upoštevati koncept

soustvarjanja pomoči. Naloga svetovalca je, da zagotovi prostor, da se sliši glas uporabnika, ki le tako lahko razvija in uporablja svoje vire moči.

Ključen koncept za izvajanje psihosocialne pomoči je znanje za ravnanje (actionable knowledge), pri čemer Rosenfeld (1993) misli na znanje, ki ga je mogoče »v procesu socialnega dela pretvoriti ali prevesti v akcijo« (ibid: 23). Prav tako opozarja Lüssi (1991), da v socialnem delu potrebujemo znanje, ki ga je mogoče ubesediti, pretvoriti ali prevesti v akcijo. Na osnovi tega elementa zna svetovalec vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos ter podeliti strokovno znanje in koncepte z uporabniki.

»Vsi moramo govoriti jezik stroke in osebni jezik, saj šele oba skupaj zajameta udeležnost v ustvarjanju rešitve. Koncept znanja za ravnanje zagotavlja, da strokovno znanje predstavimo vsem udeležnim, in sicer tako, da ga lahko razumemo in uporabimo« (ibid).

Naslednji element, ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-prisotnosti, ki spominja na to, da znotraj delovnega odnosa ostajamo v sedanjosti in se v preteklost oziramo zgolj za črpanje virov moči, učenja iz preteklih dobrih izkušenj, upoštevanja morebitnih prelomnih dogodkov.

Ravnanje s sedanjostjo pomeni, da svetovalec in uporabnik raziskujeta in iščeta rešitve v

sedanjosti za prihodnost. Sem sodi tudi koncept so-prisotnosti, ki pomeni prisotnost v poslušanju,

razgovor, v katerem je poslušalec s svojo navzočnostjo soustvarjalec zgodbe. Delo iz perspektive moči je usmerjeno na iskanje uporabnikovih izkušenj, znanja, uspehov, na prehajanje iz tega kar ne zmoremo k temu kar lahko.

Vloga svetovalca: razvijanje empatije, sprejemanje in pridruževanje

Brezpogojno sprejemanje uporabnika (Rogers), ne glede na problem s katerim prihaja po pomoč, ne glede na osebno zgodovino in pričakovanja, pomeni razvijanje empatije, ki je nujna za to, da se svetovalec na uporabnikov prispevek odzove »z občutkom, globokim razumevanjem, sočutjem in resnično skrbjo« (Shulman, 1992: 126–127). Rogers empatijo svetovalca prepoznava kot poglavitni dejavnik učinkovitosti pomoči. Svetovalec, ki se poskuša vživeti v uporabnika in njegovo razumevanje ter doživljanje problema, je pozoren tudi na način, kako ubesedi to kar razume in interpretira, kako vstopa v svet uporabnika in ostaja znotraj njegove perspektive in ne ustvarja lastne, prav tako ostaja v okviru, ki ga glede želja in pričakovanj narekuje uporabnik, ne svetovalni delavec. Rogers poudarja, da mora empatičen svetovalec občutiti uporabnikov notranji svet, njegove osebne pomene, kot da bi bili njegovi, in obenem ohraniti svoje osebno doživljanje.

Shulman empatijo opredeljuje kot drugo najbolj pomembno veščino svetovalnega delavca, ki pomembno prispeva k razvijanju zmožnosti za

učinkovito pomoč in k razvoju dobrega odnosa pomoči (Shulman, 1992: 129). Uporabnika je namreč moč razumeti šele, ko se mu pridružimo v njegovem doživljanju in izražanju, ko strokovni delavec » s spoštovanjem prisluhne njegovi zgodbi in s sočutjem sprejema njegovo doživljanje in razumevanje svojega problema (Čačinovič Vogrinčič, 2008: 52–53) in se približa njegovemu zornemu kotu razumevanja (Šugman Bohinc, 2003: 382).

Strokovni delavec se uporabniku pridružuje z uporabo besednih metafor, osebnega jezika razumevanja, z ustvarjanjem pomenov, z uporabo uporabnikovega načina izražanja vzpostavlja osebni stik in ugoden kontekst pomoči (Šugman Bohinc, 2007: 53). S pomočjo zrcaljenja, svetovallec ustvarja dober osebni stik z uporabnikom, opazuje način uporabnikovega izražanja in tudi sam uporablja uporabnikove besedne metafore (Kristančič, 1995: 105). Obenem pa ostaja meja med uporabnikom in svetovalcem jasno razvidna. Ločeno ostaja uporabnikovo doživljanje, mišljenje, vrednotenje in svetovalčevo ravnanje v zvezi s tem.

Svetovalni delavec v delovnem odnosu upošteva in raziskuje vse tisto, kar lahko prispeva k razvijanju procesa pomoči. Pri tem je pomembno, da uporabnika vidi kot večplastnega človeka, saj je »njegovo razmišljanje, čutenje in delovanje prav tako multidimenzionalno kot pri ostalih ljudeh« (Shulman, 1992: 73–75). Zato si mora prizadevati, da se v razmišljanju, poročanju, zapisovanju izogne stereotipiziranja, ustvarjanja

mnenj in sodb na podlagi slišane, prebranega, na podlagi predhodnih informacij o uporabniku, s čimer ustvarja »stereotipno predstavo o uporabnikovi podobi« (ibid), s katero tudi v procesu pomoči ostaja osredotočen na »uporabnikove šibke točke in probleme, ki jih je izpostavil« (O'Rourke, 2010: 8, 44–45, 53). Slednje je moč preseči z zapisovanjem in poročanjem o uporabniku na spoštljiv način, z upoštevanjem osebnostne, življenjske in kulturne raznolikosti, uporabnikovih sposobnosti, zmožnosti in virov moči, in z upoštevanjem uporabnikovega pogleda na dogajanje v delovnem odnosu (ibid). To bo prispevalo k razvijanju empatije in sočutja do uporabnika in k vzpostavljanju pristnega stika in učinkovitega delovnega odnosa.

Vloga uporabnika: pričakovanja, pripravljenost za sodelovanje, socialna kompetentnost

V procesu pomoči je nujno, da so uporabniki poleg zaupanja deležni tudi upanja v razrešitev težave, za katere dejansko obstaja možnost uresničitve, in da obenem uporabniku omogočimo vpogled v situacijo, za katero lahko presodi, katera njegova pričakovanja bodo v procesu pomoči lahko uresničena in katera morda ali pa sploh ne. Znotraj tako vzpostavljenega zaupnega odnosa so uporabniki pripravljeni tudi sami prispevati svoj delež k procesu pomoči. Da bi rešitev oblikovali skupaj z uporabnikom in v okviru, ki je zanj sprejemljiv, je potrebno najprej raziskati uporabnikova pričakovanja, želje, psihične potrebe, zmožnosti

in pripravljenost za sodelovanje. Pogled na pričakovanja do sebe in drugega v procesu pomoči mora ostati v kontekstu realnega, izvedljivega, dosegljivega, raziskave pa so pokazale moč vpliva uporabnikovih pričakovanj na izid pomoči (Lambert, 2004, Čačinovič Vogrinčič, 2008 a).

Na način uporabnikovega sodelovanja v procesu pomoči vpliva tudi kvaliteta zaveznitva, vzpostavljenega s svetovalcem v zgodnjih fazah procesa pomoči (Eamesa in Rotha v Lambert, 2004). Uporabnikov občutek varnosti pa je pomembno povezan s samim z izidom svetovalnega procesa.

Ovire, ki jih je moč prepoznati v procesu pomoči in sodijo med dejavnike uporabnika, so prepričanja v vsevednost in vsezmožnost svetovalca, sindrom Čarobne palice, ali pa pričakovanja, da bo svetovalec »rešitve zanje poiskal kar sam. (Šugman Bohinc, 2007: 50 –51).

Uporabniki lahko zavzamejo tudi pozicijo »orehove lupinice«, ko za svoje probleme krivijo druge – osebe, okolje, situacije, t.i. zunanje dejavnike, za katere menijo, da nanje nimajo vpliva. Vendar pa, »dokler posameznik vztraja v vlogi žrtve in krivi druge za svojo nesrečnost in nezadovoljstvo, se kakovost njegovega življenja ne more izboljšati, s tem pa tudi ne njegovo počutje« (Podgornik, 2012: 165). Iz pozicije »orehove lupinice« lahko poskušajo pridobiti tudi potrditev s strani svetovalnega delavca in v okviru sklenjenega zaveznitva potrditev, da so za njegovo

nesrečnost krivi drugi in da jim v tem pogledu ni potrebno spreminjati lastnih zaznav in vedenj.

Uporabnikovo pasivnost in pripisovanje odgovornosti dejavnikom zunaj sebe, prepoznajo svetovalni delavci kot pogosti oviri v delovnem odnosu (Šugman Bohinc, 2007). Z namenom osvetlitve namena in načina pomoči in premika v smeri rešitve, svetovalni delavec predstavi način dela, lastne kompetence, zmožnosti, s poudarkom na tem, »da akterji procesa sodelujejo pri uresničevanju rešitev in si delijo odgovornost na poti k cilju« (ibid: 50–51).

Del uporabnikove pripravljenosti na spremembe in obenem prevzemanje odgovornosti za nove izbire predstavlja njegova socialna kompetentnost, »sposobnosti učinkovitega obvladovanja socialnega okolja, ki se odražajo v primernem čustvenem izražanju in vedenju, v prepoznavanju pričakovanj, želja in interesov drugih ter njihovemu usklajevanju z lastnimi željami, potrebami in interesi« (Oppenheimer, 1989, Durkin, 1995, Fabes in dr., 1999, Putallaz in Sheppard, 1992, v Zupančič, Gril in Kavčič, 2000). Socialno kompetenten uporabnik se uspešno odziva na spremembe, se prilagaja spreminjanju okoliščin in je pri reševanju svojega problema skrben. Razvija empatijo, smisel za humor, komunikacijske in druge veščine, ki znotraj delovnega odnosa predstavljajo priložnosti za spremembo zaznave, pogleda na sebe, druge in situacije, izbiro novih vedenj in izboljšanje obstoječih ali pa ustvarjanje novih zadovoljjujočih odnosov.

Da lahko uporabnik doseže spremembe, je nujno, da je zanje notranje motiviran, kar je povezano tudi z zaupanjem v smotrnost njegovih in svetovalčevih prizadevanj za spremembe. Svetovalni delavec prispeva k temu, da »uporabnik vse bolj doživlja, da je njegov trud za rešitev problema in sodelovanje v procesu pomoči smiselno« (Šugman Bohinc, 2011: 56), pri čemer je do uporabnika »ves čas spoštljiv in odgovoren zaveznik« (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 37–38).

Zaključek

Svetovalni delavec pri interakciji z uporabnikom krepi tako njegov občutek lastne vrednosti in zaupanja v lastne kompetence, kot tudi zaupanje v uporabnika in njegovo kompetentnost (Manfreda, 2012). Vedno znova išče načine, kako vzpostaviti varen in zaupen odnos za uresničevanje želenih sprememb (Čačinovič Vogrinčič, 2008 b: 28). V okviru zaupnega odnosa lahko svetovalci pomagajo uporabniku raziskati in ozavestiti njegove problemske vzorce, pri čemer je pozoren tudi na uporabnikove potencialne vzorce rešitve (Šugman Bohinc, 2011: 55). Svetovalni delavec osebno vodi proces soustvarjanja, tako da z uporabnikom vedno znova dogovori naslednji možni korak proti želeni spremembi. Svetovalci spodbujajo uporabnika k raziskovanju želenega v prihodnosti, da lahko z njim oblikuje ustrezne cilje in se dogovori o načinu, kako jih bo dosegel. To v njem vzbudi občutek upanja v

izboljšanje situacije in zaupanja v svoje zmožnosti za uresničenje zelene spremembe (ibid: 31).

Na ta način skupaj soustvarita kontekst za spreminjanje dosedanjih prepričanj, neučinkovitih ali morda celo škodljivih ravnanj, kontekst za boljše izbire, ki morajo biti za uporabnika sprejemljive, ker naj bodo v vsakem pogledu njegove in ne svetovalčeve. Ob vnašanju novih izbir v življenje, svetovallec nudi uporabniku potrebno podporo, pomoč pri morebitnem soočanju z negotovostjo, morda strahom pred izidi novih izbir, pred novimi situacijami, pa čeprav lepimi in prijetnimi.

V kontekstu uspešnega vodenja pogovora je potrebno ozavestiti tudi pomen ustrezne rabe jezika. Strokovni delavec je odgovoren za skrbno in preudarno izbiro besed, s katerimi nagovarja uporabnika in mu daje pomemben občutek vključenosti, sprejetosti in veljave, da je kompetenten udeleženec razgovora. »Besede kot timsko delo, soustvarjanje, skupnost, soseska, ekologija, družina in dodajanje moči so začele nadomeščati stare besede, kot so motnja, deficit, problem« (Minuchin v Čačinovič Vogrinčič, 2008b: 32). Pojmi, kot so »klient«, »stranka«, »uporabnik«, dobijo dopolnitev v besedah »udeleženi v problemu in rešitvi«, »sogovornik«. Govor o »diagnozi«, »tretmaju«, »oceni« nadomestijo ali dopolnijo besede, kot npr.: »pogovor«, »dialog«, »sporazum«, »sodelovanje« (Čačinovič Vogrinčič, 2008a: 44, 2009: 8).

Uporaba vključujočega jezika socialnega dela nam omogoča, da kot strokovni delavci v procesu psihosocialne pomoči spoštljivo in odgovorno vstopimo v svet uporabnika, se mu približamo v kontekstu razumevanja in razreševanja težave in ga obravnavamo kot kompetentnega udeleženca v pogovoru.

Literatura in viri

Andersen, T. (1994) Reflection on reflecting with families. V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.), *Therapy as a Social Construction*. London: Sage (54–68). Anderson, H., Gehart, D. (ur.) (2007). *Collaborative Therapy*. New York, London: Routledge.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2002): Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo* 41 (2), 91-96.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2008 a): Pristopi k preprečevanju učnih težav, priporočila za pomoč. V: Magajna, L.; Čačinovič Vogrinčič, G.; Kavkler, M.; Pečjak, S.; Bregar-Golobič, K.: *Učne težave v osnovni šoli (koncept dela)*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2008 b): Soustvarjanje v šoli : učenje kot pogovor. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2008 c): Socialno delo z družino. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2011): Soustvarjanje v delovnem odnosu: izvirni delovni projekt pomoči, V: Šugman Bohinc, Lea (ur). *Učenci z učnimi težavami. Izvirni delovni projekt pomoči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Hoffman, L. (1994), A Reflexive Stance for Family Therapy. V: McNamee, S., Gergen, K. J. (ur.), *Therapy as Social Construction*. London: Sage (7–24).

Kristančič, A. (1995): Svetovanje in komunikacija. Ljubljana: Združenje svetovalnih delavcev Slovenije.

Lambert, J. Michael (2004): *Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change*. New York: J. Wiley & Sons.

Lüssi, P. (1990), *Sistemska nauka o socialnem delu*. *Socialno delo*, 29, 1/3: 81-94.

Manfreda, E. (2012): Dejavniki uspešnosti delovnega odnosa v socialnem delu. Diplomsko delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mešl, N. (2008): Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Milošević Arnold V., Poštrak, M. (2003). Uvod v socialno delo. Ljubljana: Študentska založba.

O'Rourke, L. (2010): Recording in social work. Bristol: The Policy Press.

Saleebey, D. (1997), The Strengths Perspective in Social Work Practice. New York: Longman

Shulman, L. (1992): The skills of Helping: individuals, families and groups. Itasca: F.E. Peacock Publishers.

Šugman Bohinc, L. (1998): Epistemologija socialnega dela II. Socialno delo, let. 37, št. 6: str. 417- 440

Šugman Bohinc, L. (2003): Pripovedovanje zgodb v socialnem svetovanju in psihoterapij. Socialno delo, letn. 42, št. 6: str. 377-383.

Šugman Bohinc, L. (2007), Dejavniki uspešnega razgovora v procesu raziskovanja življenjskega sveta uporabnika. V: Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajšek, P., Škerjanc, J. *Življenjski svet uporabnika: Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje želenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Šugman Bohinc, L. (2011): Sinergetika soustvarjanja učenja in pomoči v šoli. V: Šugman Bohinc, L. (ur.): *Učenci z učnimi težavami. Izvirni delovni projekt pomoči* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Vries, S. de, Bouwkamp, R. (1995), Psihosocialna družinska terapija. Logatec: Firis

Zupančič, M., Gril, A. in Kavčič, T. (2000): The Slovenian version of Social Competence and Behavior Evaluation Scale: The second preliminary validation. *Psihološka obzorja*, 9(4), str. 7–23.