

DELOVNO PODROČJE SOCIALNEGA DELA V OZD

(Problemi profesionalne identitete)

Pavla Rapoša-Tajršek

1. Socialno delo v organizacijah združenega dela je v tridesetih letih svojega razvoja že prerastlo obdobje prvih otroških bolezni in krčevitega mladeniškega iskanja lastne identitete, ki spremlja uveljavljanje sleherne nove strokovne dejavnosti. Kljub temu da so prvi profesionalni socialni delavci, ki so se konec petdesetih let začeli zaposlovati v delovnih organizacijah s področja gospodarstva, danes večinoma že upokojeni, pa njihovi nasledniki še vedno iščejo odgovore na vprašanja, ki so se porodila na samem začetku. Kakšno je delovno področje socialnih delavcev v OZD? Katere delovne metode uporabljajo pri svojem delu? Kakšna je njihova vloga pri uresničevanju socialne funkcije delovne organizacije? Kakšno znanje bi rabili za uspešnejše delo?

Na navedena in druga vprašanja, ki determinirajo profesionalno identiteto, vlogo in položaj socialnega dela v delovnih organizacijah, danes lahko odgovorimo že s precej večjo zanesljivostjo, k čemur so veliko prispevale tudi izkušnje praktikov. Kljub temu pa se posamezni socialni delavci še vedno borijo z nezaupanjem in nerazumevanjem v delovnem okolju, ki skuša razvrednotiti njihov prispevek in odriniti socialno delo na rob gospodarstva in socialnega razvoja delovne organizacije.

Podatki o številčni zastopanosti socialnih delavcev v primerjavi z drugimi kadrovskega delavci sicer ne potrjujejo tendence po marginalizaciji socialnega dela. Lahko bi celo rekli, da so si socialni delavci glede na svoje število zagotovili pomemben prostor pri uresničevanju socialne funkcije v organizacijah združenega dela. V organizacijah združenega dela s področja gospodarstva je zaposlenih že okrog šeststo diplomantov Višje šole za socialno delo, pri čemer je njihovo število v zadnjem obdobju naraščalo celo nekoliko hitreje kot število socialnih delavcev v družbenih dejavnostih (delno tudi zaradi omejitev pri zaposlovanju na teh področjih). Seveda pa vsi ne opravljajo socialnega dela, temveč so zaposleni na drugih delovnih mes-

tih v okviru kadrovske funkcije.

2. Raziskave o uresničevanju kadrovske oziroma socialne politike v organizacijah združenega dela so pokazale tudi dokaj **visoko stopnjo profesionalizacije socialnega dela**, ki se kaže v tem, da so pri proučevanju in reševanju socialne problematike v OZD zaposleni predvsem socialni delavci, le v manjšem številu pa delavci drugih kadrovskih poklicev ali delavci brez vsakršne strokovne izobrazbe. Profesionalizacijo socialnega dela v OZD potrjuje tudi močno izražena **kristalizacija delovnega področja**, saj se socialni delavci zaposlujejo predvsem pri delih in nalogah s področja socialne varnosti, reševanja različnih delovnih in življenjskih problemov delavcev ter na področju družbenega standarda, ostale naloge pa opravljajo v manjšem obsegu.

Ne glede na navedene ugotovitve opravljajo posamezni socialni delavci tudi druge naloge s področja kadrovske funkcije, kot so kadrovanje, izobraževanje, zdravstveno varstvo, varstvo pri delu itd. To še zlasti velja za socialne delavce v tistih OZD, ki zaposlujejo manjše število kadrovskih delavcev. Zanimivo je, da velikost delovne organizacije pri tem ni odločilnega pomena, saj se še vedno srečujemo z dokaj velikimi OZD, v katerih je socialno delo povsem zanemarjeno, v nekaterih manjših OZD pa zaposlujejo tudi po tri socialne delavce, ki so se lahko - podobno kot v nekaterih velikih organizacijah - specializirali za posamezna področja socialnega dela.

Pri opravljanju posameznih del in nalog s področja socialnega dela v OZD so že dalj časa na prvih treh mestih naloge s področja stanovanjske problematike, problemi delovnih invalidov in alkoholizem; v zadnjem času se v ospredje vedno bolj prebija invalidska problematika, kar je verjetno posledica novih obveznosti OZD na tem področju. Po drugi strani pa reševanje stanovanjskih problemov stagnira, saj so možnosti za stanovanjsko gradnjo zelo omejene. Zanimivo je, da v nekaterih OZD opažamo močno zmanjšanje problemov v zvezi z otroškimi varstvom, česar pa verjetno ni mogoče posploševati. Domnevamo, da so se v zadnjih letih še povečali problemi delavcev z nizkimi osebnimi dohodki, kar bi se moralo očrati pri delu socialnih delavcev.

Empirični podatki o profesionalizaciji socialnega dela v OZD so torej relativno ugodni, če jih primerjamo s siceršnjim stanjem na področju kadrovske funkcije, vendar pa se mnogi socialni delavci v OZD še vedno **počutijo negotovo**. Na to negotovost vpliva seveda vrsta razlogov. V prispevku jih ne bo mogoče zajeti v celoti, zato se bomo omejili le na nekatere vidike uveljavljanja poklicne vloge socialnih delavcev v organizacijah združenega dela.

3. Eno od pomembnih vprašanj, ki otežuje hitrejši razvoj socialnega dela v OZD, je skorajda popolna **odsotnost normativne ureditve** na tem področju. Res je, da položaja socialnega dela tako v OZD kot tudi na drugih področjih ni mogoče zagotoviti samo z zakonskimi predpisi, ki opredeljujejo naloge strokovnih delavcev in določajo tudi pogoje za njihovo izvrševanje. Kljub odsotnosti normativnega urejanja so si socialni delavci v mnogih OZD s svojo strokovnostjo ter s človeško in družbeno zavzetostjo izborili ustrezno delovno področje in vrednotenje svojega dela, vendar so za to porabili preveč časa in energije, ki bi ju lahko sicer koristneje namenili za neposredno delo z delavci. Nesmiselno bi bilo, če bi vnaprej določili in predpisali vse naloge socialnega dela v delovni sredini, nedvomno pa bi z jasnejšo opredelitvijo predmeta, ciljev in sredstev prispevali k večji strokovnosti pri reševanju pomembnih življenjskih potreb in problemov delavcev. Ob tem se v praksi pojavlja potreba po opredelitvi tistih del in nalog, za katera bi morali zahtevati ustrezno strokovno znanje in usposobljenost, ki je za takšno delo nujna (na primer svetovanje). Dogovoriti se bo treba tudi o kadrovskih normativih, saj se zdaj pojavljajo zelo različne številke, s pomočjo katerih naj bi določili potrebe po socialnih delavcih v OZD. Po nekaterih podatkih naj bi bilo njihovo delo upravičeno že pri 250 delavcih, po drugih pa pri še manjšem številu zaposlenih (150 - 200 delavcih). Normativi sicer niso edino merilo, vendar pa le zagotavljajo določeno kvaliteto strokovnega dela.
4. Z **vidika organiziranosti** socialnega dela v OZD je pomembna zlasti dilema o tem, ali naj bo socialno delo organizirano na ravni temeljnih organizacij ali na ravni celotne OZD. Glede tega ni enotne rešitve, čeprav je povečini socialno delo vključeno v skupne službe. Takšna rešitev omogoča

specializacijo socialnih delavcev (če jih je seveda v eni OZD po več hkrati) za posamezne delovne naloge, po drugi strani pa povečuje razdaljo med socialnim delavcem in zaposlenimi, kar je še zlasti opazno v OZD s prostorsko ločenimi enotami, ki so včasih zelo razpršene in oddaljene od skupnih služb. Prostorska oddaljenost sama po sebi zmanjšuje možnosti socialnega dela, zato so po tej plati socialni delavci v manjših OZD v ugodnejšem položaju, ker jim je omogočen neposredni stik z delavci. Zato pa se socialni delavci v takšnih organizacijah neredko pritožujejo zaradi velikega števila različnih delovnih nalog, ki jih tako **polivalentno usmerjeni** socialni delavec zmore le z velikimi težavami; pri tem mora namreč obvladati vsa področja socialne varnosti in družbenega standarda, obenem pa se mora izpopolnjevati v zahtevnejših metodah dela z ljudmi, če naj bi bil kos zahtevam delovnega mesta.

Iz te navidez nerešljive zagate se socialni delavci večkrat uspešno rešujejo na ta način, da svoje delovno področje razdelijo na dva dela: V skladu z omejenimi možnostmi poskušajo **obvladovati vse delovne naloge** do tiste mere, ko še zadostijo najnujnejšim potrebam, **posebej pa se angažirajo na enem ali dveh najpomembnejših problemskih področjih**; za ta posebna problemska področja se tudi ustrezno strokovno usposobijo in tako oboroženi ta dela tudi učinkovito opravljajo. S tem se izognejo neracionalnemu izčrpanju na vseh področjih dela in morečemu občutku, da ne morejo ničesar zares temeljito opraviti, obenem pa si vsaj na določenem delovnem področju pridobijo strokovno suverenost, ki jim je nihče ne more oporekati.

5. Posebej moramo poudariti **pomen strokovnega znanja pri iskanju poklicne identitete in uveljavljanju socialnih delavcev v OZD**. Poleg znanja o značilnostih in o delovanju delovne organizacije ter znanja o ekonomskih, socioloških in psiholoških vidikih dela potrebujejo socialni delavci še poglobljeno teoretično in praktično znanje, usposobljenost za razumevanje in reševanje najrazličnejših življenjskih stisk, ki lahko prizadenejo slehernega delavca oziroma človeka. Ne glede na ostale kadrovske naloge, ki jih opravljajo socialni delavci, ostaja njihovo **primarno področje dela socialno delo**, torej spodbuda, opora in pomoč delavcem pri urejanju razmer v delovni organizaciji, v družini in v širšem življenjskem okolju. Očitno je, da potre-

bujejo socialni delavci raznovrstno, obenem pa tudi povsem specifično znanje, da lahko pomagajo posameznikom, skupinam in delovni organizaciji pri ugotavljanju potreb in problemov, pri razumevanju in razjasnjevanju različnih interesnih in konfliktnih situacij, pri iskanju in mobilizaciji sredstev in virov pomoči, pri načrtovanju in uresničevanju razvojne politike in posameznih sprememb, pri raziskovalnem, vzgojnoizobraževalnem delu, informiranju in komuniciranju v delovnem kolektivu in v družbeni skupnosti. Pri teh nalogah prevzemajo socialni delavci raznovrstne vloge in uporabljajo različne metode in tehnike dela. Za vse navedeno pa dobijo premalo znanja v okviru dvoletnega polivalentnega izobraževanja, ki jih usposobi le za začetek dela, ne pa za opravljanje specifičnih del in nalog v delovnih organizacijah. Rešitev je v izpopolnjevanju strokovne izobrazbe, v specialističnem podiplomskem študiju in v razširitvi dodiplomskega študija socialnega dela na štiri leta.

6. Tudi če bi bili socialni delavci v OZD že v tem trenutku bolje opremljeni z znanjem, bi za uspešnejše delo in poklicno uveljavitev nujno potrebovali ustrezne **referenčne in supervizijske skupine**, brez katerih si ni mogoče zamisliti resnega strokovnega dela. Možnosti medsebojne izmenjave informacij, znanja in izkušenj, strokovna pomoč in supervizija so pomembne za vse strokovnjake, ki delajo z ljudmi, zlasti pa še za tiste, ki so pri svojem delu osamljeni, kar velja za mnoge socialne delavce v delovnih organizacijah. Praznino na tem področju poskušajo z večjim ali manjšim uspehom zapolniti društva socialnih delavcev, vendar pa bi morali tudi ta problem reševati bolj sistematično in z udeležbo vseh odgovornih dejavnikov v družbi.
7. Izoliranost socialnega dela v OZD ni opazna le pri pomanjkanju ustreznih referenčnih okvirov, temveč tudi pri **premajhnem povezovanju z drugimi socialnimi službami izven delovne organizacije**. Socialni delavci sicer sodelujejo s centri za socialno delo, zdravstveno službo, samoupravnimi interesnimi skupnostmi, krajevnimi skupnostmi in drugimi ustanovami v okolju OZD, vendar gre pri tem velikokrat le za izmenjavo informacij, poročil, potrdil in podobno, manj pa za načrtno in usklajeno urejanje problemov - tako na ravni kurativnega kot tudi preventivnega in razvojnega de-

la.

8. Šibka točka socialnega dela v OZD je tudi **timsko delo**, ki ga praktiki poudarjajo že vrsto let, vendar pa se vsi še ne morejo pohvaliti z zadovoljivimi uspehi. Kot ovire večkrat navajajo neustrezno zasedbo kadrov v OZD, nerazumevanje drugih strokovnih delavcev, (pre)nizek status socialnega dela in pomanjkljivo strokovno usposobljenost samih socialnih delavcev. Ne glede na navedene težave so v posameznih OZD že dosegli uspešno vključevanje socialnih delavcev v strokovne time oziroma dobro sodelovanje socialnih delavcev s kadrovskimi, zdravstvenimi in še nekaterimi drugimi delavci. Ostaja pa odprto vprašanje, ali je v okviru dosedanjega timskega dela že mogoče govoriti o celovitem in integriranem obravnavanju določenega problema z vidika različnih strok, ali pa gre pri tem bolj za seštevek posameznih obravnav.
9. Pri razmišljanju o timskem delu se kot poseben vidik tega sodelovanja zastavlja vprašanje **sodelovanja socialnih delavcev s strokovnjaki na tehničnem, organizacijskem in ekonomskem področju**, torej s tistimi izven kadrovskega sektorja. To sodelovanje se povezuje tako s planiranjem razvoja OZD kot tudi z urejanjem delovnih razmer, medsebojnih odnosov in konfliktov ter težav posameznih delavcev. O sodelovanju s temi strokovnimi delavci poročajo socialni delavci zelo različno: medtem ko eni poudarjajo predvsem negativne izkušnje in omenjajo podcenjujoč odnos teh kadrov do socialnega dela in nepripravljenost, da bi upoštevali socialne vidike delovnega in tehnološkega procesa, pa v drugih OZD trdijo, da nimajo težav pri uveljavljanju socialnih potreb in planov in da naletijo na razumevanje in pomoč drugih strokovnih ter vodilnih delavcev tudi takrat, ko gre za reševanje konkretnih težav posameznih delavcev; nekateri socialni delavci posebej navajajo dobro sodelovanje s posameznimi delovodji, ki so pripravljeni prisluhniti potrebam delavcev.
10. Zaenkrat nimamo empiričnih podatkov, ki bi nam pomagali osvetliti vse faktorje, ki vplivajo na uspešnost socialnega dela v OZD. Tako, recimo, na osnovi same prisotnosti socialnega dela v OZD še ne moremo sklepati, ali in koliko prispeva k učinkovitemu urejanju socialne problematike.

Nasprotno, v delovnih organizacijah, ki prvič zaposlijo socialnega delavca, število socialnih problemov celo naraste, kar si razlagamo s tem, da jih prej preprosto niso registrirali oziroma da se delavci s svojimi problemi niso mogli obrniti na ustreznega strokovnega delavca. Objektivnih meril, s pomočjo katerih bi ugotovili neposredni prispevek socialnega dela k humanizaciji dela in odnosov ali celo k poslovnim rezultatom, ni veliko, zato so socialni delavci pri vrednotenju svojega dela največkrat izpostavljeni subjektivnim ocenam.

Ocenjevanje socialnega dela odraža vso **protislovnost položaja socialnega delavca** v okolju, kjer je osnovno merilo uspešnosti ustvarjeni dohodek. Socialno delo v OZD je razpeto med ekonomske in socialne interese delovne organizacije, med gospodarsko učinkovitost in humanizacijo dela, zato se socialnim delavcem dozdeva, da nenehno jadrajo med Scilo in Karibdo podjetniške logike in etike socialnega dela. Nesmiselno bi bilo pričakovati, da se socialni delavec lahko izogne navedeni konfliktni situaciji. Pot do dokončne rešitve konflikta med ekonomsko in socialno funkcijo je predolga, da bi se lahko sedanje generacije socialnih delavcev tolažile z varljivim upanjem, da bodo v bližnji prihodnosti premagane oblike odtujevanja dela in dohodka, s tem pa tudi težnje po zapostavljanju socialnih interesov na račun (kratkoročne) gospodarske učinkovitosti, ki upošteva delavca le kot delovno silo. V obstoječih razmerah je najbolj učinkovit argument, s pomočjo katerega si lahko socialno delo tudi v sedanjih kriznih razmerah izbori ali ohrani že doseženi položaj v OZD, dosledno spoštovanje strokovnih spoznanj in principov; le na ta način se lahko socialni delavec uveljavi kot strokovnjak ter kot družbeno angažirani posameznik, ki se ne bo pustil izkoristiti kot administrativno sredstvo prisile nad delavci. Morda mu ne bo vselej uspelo, da bi pomagal uveljaviti upravičene interese in potrebe delavcev, lahko pa se izogiba stvarim, za katere ve, da bodo škodovala posamezniku ali delovnemu kolektivu. Da pa bo lahko argumentiral svoje mnenje, podprl ali po potrebi odklonil določene ukrepe (če so v škodo delavcem), pa potrebuje **oporo stroke**, ki mu bo koristila na vseh ravneh - pri neposrednem delu z ljudmi, pri sodelovanju z drugimi strokovnjaki in vodilnimi, pri pomoči in iskanju podpore samoupravnih organov in družbenopolitičnih organizacij ter pri razreševanju navedenih

protislovij med poklicno in podjetniško etiko.

Profesionalizacija socialnega dela v OZD skriva v sebi še eno protislovje, ki se ga socialni delavci večinoma dobro zavedajo: gre za nevarnost, da bi vsi ostali dejavniki v OZD, ki so soodgovorni za humanizacijo dela in odnosov, prevelili svoj delež odgovornosti izključno na socialnega delavca in z njim celo manipulirali v tem smislu, da bi od socialnega delavca pričakovali reševanje docela zavoženih primerov, nad katerimi so vsi drugi že zdavnaj dvignili roke. Tudi delavci sami večkrat gojijo nerealna pričakovanja, zato so razočarani, ko ugotovijo, da socialni delavec nima čarobne skrinjice, s pomočjo katere bi lahko rešil težave posameznika brez njegovega lastnega napora, ali ko ugotovijo, da jim socialni delavec ne bo podaril ugodnosti, do katerih v okviru obstoječih materialnih možnosti in zagotovljenih socialnovarstvenih pravic niso upravičeni. Zato morajo socialni delavci vztrajati pri tem, da ob svoji poklicni vlogi in odgovornosti zahtevajo tudi odgovornost vodstva in drugih strokovnjakov. **Pospeševati morajo proces podružbljanja socialnega dela v okviru OZD**, pri čemer je mišljena tako aktivnost samoupravnih organov in družbenopolitičnih organizacij kot tudi razvijanje neposredne pomoči med delavci, ki lahko z lastnimi naporji, z razumevanjem težav drugih in medsebojno solidarnostjo veliko prispevajo k reševanju človeških stisk, k boljšim medsebojnim odnosom in k večji socialni varnosti ter s tem tudi h krepitvi gospodarske učinkovitosti OZD.

11. Omenili smo že, da so si socialni delavci v OZD že oblikovali področje del in nalog, s katerimi se ukvarjajo, in se na ta način razmejili od delovnega področja drugih strokovnih delavcev. Vendar pa za razmejitev socialnega dela kot posebne stroke ne zadošča le takšna opredelitev nalog, saj lahko določene naloge s področja socialne varnosti in družbenega standarda opravljajo tudi drugi profili. Da bi identificirali vlogo socialnega delavca v OZD, moramo poleg odgovora na vprašanje, **kaj** delajo, odgovoriti tudi na vprašanje, **kako** in **zakaj** delajo. Gre za to, da identificiramo značilne sestavine ravnanja oziroma aktivnosti, ki jih pričakujemo od socialnega delavca in ki so povezane s strokovnimi principi in metodami socialnega dela. Te sestavine bi bolj upravičeno kot "naloge" poimenovali "vlo-

ge"; z njihovo pomočjo lahko opredelimo aktivnost socialnega delavca na kateremkoli področju, tudi v OZD.

V publikaciji angleškega združenja socialnih delavcev, s katero so predstavili svoje strokovno področje, je podan spisek značilnih vlog, ki jih opravljajo socialni delavci. Morda bo prikazana shema koristila socialnim delavcem v OZD pri prizadevanjih, da bi bolje identificirali svoje delovno področje in ovrgli predstave, da so nekakšni minipsihologi, minisociologi, minipravniki in podobno. Seveda ni mogoče reči, da bi bile opisane vloge specifične zgolj za socialno delo. Večino teh nalog opravljajo tudi drugi sorodni strokovnjaki, zato s pomočjo posamezne vloge še ne moremo opredeliti socialnega dela - njegova specifičnost je razvidna šele iz celotnega konteksta ciljev, vrednot, znanja, delovnih metod in tehnik ter sankcij, ki sledijo intervenciji socialnega dela.

Vloge socialnega delavca lahko delimo na različne načine: nekatere so direktno povezane s stranko, druge ne; v nekaterih je nujna medosebna povezanost socialnega delavca in klienta, v drugih to ni potrebno; nekatere vloge so naravnane pretežno v spreminjanje klienta, druge so naravnane v spreminjanje okolja. Stranka oziroma klient je v navedenih vlogah lahko posameznik, skupina ali skupnost. Samo nekaj vlog je po mnenju avtorjev navedene sheme takšnih, da jih lahko opravljajo samo kvalificirani socialni delavci. To so tiste vloge, ki so povezane z večjo ranljivostjo klientov (v fizičnem, psihološkem in družbenem pomenu), z večjo stopnjo situacijske kompleksnosti in z večjo zahtevnostjo sprejemanja odločitev, ki so lahko usodnega pomena za klienta. Takšne vloge naj bi bile: vloga diagnostika, planerja, svetovalca, spreminjevalca stališč oziroma obnove, konzultanta in vodje; vse ostale vloge v navedeni shemi pa lahko opravljajo tudi drugi.

Vloge navajamo v istem vrstnem redu, kot so navedene v originalnem viru, s kratkimi obrazložitvami in z znakom^x pri tistih vlogah, ki naj bi jih v normalni situaciji opravljali le strokovno usposobljeni socialni delavci.

1. **Diagnosticiranje^x** vključuje konceptualizacijo in klasifikacijo potreb, problemov ali ravnanja klienta, s pomočjo katere bi lažje spreje-

li odločitev o ustreznih ukrepih oziroma intervenciji. Ta vloga poteka skozi celoten proces socialnega dela, posebej pa je pomembna v začetni fazi dela, ko je potrebno s klientom prediskutirati problem.

2. **Načrtovanje^x** sledi diagnosticiranju in vsebuje postavitev ciljev ter načrt rešitve problema. Načrtovanje poteka ob sodelovanju klienta, ki naj bi rešil svoj problem ali razvil ustreznejše socialno funkcioniranje.
3. **Nudenje informacij in neposredno uporabnih nasvetov** (te vloge ne smemo zamenjevati s svetovanjem) vključuje najrazličnejše informacije, ki jih iščejo stranke. Veliko informacij oziroma neposredno uporabnih nasvetov je takšne narave, da presegajo delovno področje socialnega delavca in njegovo osebno znanje, zato jih mora socialni delavec poiskati drugje ali pa napoti stranko k ustreznemu viru.
4. **Razjasnjevanje** - bistvo te vloge je v tem, da omogoči klientu nujno potrebno razjasnjevanje, zato da bi lažje sprejel odločitev in začel z akcijo. Vključuje razmišljanje o alternativnih strategijah in njihovih posledicah ter pomoč klientu pri identificiranju virov pomoči, na katere se bo oprl - tako lastnih kot tistih iz širšega okolja.
5. **Spodbujanje in opora** sledi razjasnjevanju. Pri tem izhajamo iz prepričanja, da se je klient sposoben spremeniti in da je načrtovanje bodočnosti njegova temeljna pravica. S pomočjo te vloge mu omogočimo, da sprejme lastno odločitev in poskuša rešiti svoj problem ali pa najde zadovoljiv kompromis; omogočimo mu tudi bolj učinkovito izkoriščanje razpoložljivih sredstev.
6. **Svetovanje^x** vključuje uporabo metod in tehnik osebnega svetovanja, ki naj pomaga klientu rešiti problem emocionalne narave, ki je pogosto povezan še s problemi v medosebnih odnosih. Povezano je s prejšnjimi vlogami (razjasnjevanjem, spodbudo in oporo), vključuje pa tudi dajanje uporabnih informacij in nasvetov. Uporabljamo jo tudi v primerih, ko emocionalni faktorji onemogočajo ali zavirajo reševanje povsem praktičnih problemov. Namen svetovanja je pomagati človeku, da bolje razume sebe in svoja čustva.
7. **Učenje socialno sprejemljivega obnašanja** se največkrat uporablja v

vzgojnih ustanovah, pri delu z duševno prizadetimi, pri delu s klienti, ki izhajajo iz drugačnega kulturnega okolja, ali s klienti, ki ignorirajo obstoječe običaje in sprejemljivo obnašanje, kar jim povzroča probleme.

8. **Spreminjanje stališč oziroma ravnanja^x** vključuje spreminjanje obnašanja, vrednot in stališč, ki zmanjšujejo klientove zmožnosti. Spreminjanje poteka skozi neposredne odnose ob uporabi širših znanj in tehnik, ki se ukvarjajo z osebnostnim razvojem in socialnimi interakcijami.
9. **Konzultantska dejavnost^x** (ne smemo je zamenjavati s svetovanjem) se nanaša na dajanje nasvetov drugim strokovnjakom ali institucijam (samoupravnim organom ipd.). Lahko je to nadaljevanje diagnostično-planerske vloge, ko želimo nekemu organu ali službi posredovati strokovno mnenje o ustreznosti določenega ukrepa.
10. **Mobilizacija sredstev in virov pomoči** (tudi znanja, kadrov, drugih služb, ki lahko pomagajo klientu pri rešitvi problema).
11. **Aktivnost pri spreminjanju družbenih razmer** - s pomočjo te vloge skuša strokovni delavec uresničiti spremembe v družbenem okolju, ki naj omogočijo večjo socialno varnost in blaginjo. Gre pravzaprav za razširitev prejšnje vloge na širšo družbeno raven, ko skušamo vplivati na socialno politiko, zakonodajo, na javno mnenje itd.
12. **Vzgojnoizobraževalno delo v javnosti** teži k večjemu razumevanju socialnih vrednot in problemov tako z vidika potreb uporabnikov kot z vidika delovanja socialnih služb.
13. **Raziskovanje** je povezano s prejšnjo vlogo. Gre za zbiranje in analizo podatkov, za posredovanje informacij drugim socialnim delavcem, drugim profesijam, socialnim in drugim ustanovam, politiki itd. Pomembna je pri organiziranju dejavnosti, zagotavlja organizacijsko povratno informacijo (feedback).
14. **Zastopanje** - socialni delavec dela v interesu klienta, s svojim znanjem reprezentira njegove interese in cilje v odnosu do različnih služb, ustanov in organizacij.
15. **Posredovanje** je podobno vlogi zastopnika oziroma zagovornika, vendar

pa v tem primeru ni nujno, da bi v celoti upoštevali klientova navodila. Navadno gre pri tej vlogi za situacijo, ko poskuša socialni delavec rešiti spor v določeni sredini (v družini, delovni organizaciji, lokalni skupnosti ipd.) na čimbolj konstruktiven način, ko posreduje med sptimi udeleženci.

16. **Skrb za človeka** je prisotna v vseh ostalih vlogah, vendar pa je v določenih situacijah še posebej poudarjena. Zlasti takrat, ko socialni delavec človeku ne more pomagati s takojšnjo rešitvijo, mu pomaga s tem, da mu pokaže svojo skrb in zavzetost za njegov problem. V tej vlogi pa je poleg skrbi kot izraza medčloveškega odnosa vsebovano tudi skrbništvo.

17. **Varovanje** - socialni delavec nastopa kot varuh, kadar mora zaščititi svojega klienta ali pa druge ljudi pred svojim klientom. Izjemoma vključuje ta vloga tudi varstvo klienta pred njim samim, kar velja zlasti v odnosu do otrok, pri duševno prizadetih ali pri delu s prestopniki. Vloga izhaja iz samega socialnega dela, ne le iz odgovornosti, ki jo ima socialni delavec na svojem delovnem mestu. Podobno kot skrb za človeka je varovanje sestavina mnogih aktivnosti socialnega dela.

18. **Kontrolna oziroma regulativna vloga** je povezana z izvajanjem socialne kontrole, ki je poleg skrbi za človeka temeljna funkcija socialnega dela (ki ni nujno povezana z negativnimi implikacijami). Je logična razširitev prejšnje vloge v smislu zaščite družbe pred nesocialnim in destruktivnim obnašanjem. Klient se poskuša odvrniti od nezaželenega ravnanja v lastnem interesu in v interesu drugih. Kontrolna oziroma regulativna vloga je pogosta pri delu s prestopniki, otroki in duševnimi bolniki.

19. **Vodenje**^x se nanaša na izvedbo zastavljenih nalog in koordinacijo posameznih sestavnih delov načrtovane akcije, v katero je lahko vključenih več udeležencev z različnimi funkcijami, ki jih je treba usmerjati in usklajevati. Ta vloga je analogna vlogi režiserja ali dirigenta.

20. **Upravljanje** vključuje upravljanje z viri in sredstvi, ki jih ima na razpolago socialni delavec osebno (to je največkrat njegov čas), pa tudi upravljanje z drugimi sredstvi, opremo ali osebjem. Ko sprejema od-

ločitve o razporejanju teh sredstev, vpliva socialni delavec na vse ostale kliente, s katerimi dela.

UPORABLJENI VIRI:

1. Črnivec, Ž.: Socialna politika med normo in dejanskostjo, Vidiki samoupravljanja, št. 74, Ljubljana, 1982
2. Svetlik, L., Tajnšek, P.: Uresničevanje kadrovske funkcije v organizacijah združenega dela, Raziskovalni inštitut FSPN, Ljubljana 1978
3. Delavci o svojem družbenem položaju, Vidiki samoupravljanja, št. 72, Ljubljana, 1981
4. Rapoša-Tajnšek, P.: Vloga in naloge socialnega dela v organizacijah združenega dela, referat na seminarju Socialna funkcija združenega dela in uveljavljanje socialnega dela v OZD, Ljubljana, 1983 (gradivo za seminar)
5. Anketa s seminarja o socialni funkciji združenega dela iz leta 1983 (gradivo)
6. Seminarske naloge študentov VŠSD pri predmetu kadrovsko socialno delo iz leta 1986/87
7. The Social Work Task, A BASW Working Party Report, BASW Publications, 1977.