

RAZMERJE MED UPRAVNIM POSTOPKOM IN SVETOVALNIM PRISTOPOM V PRAKSI NAŠIH CENTROV ZA SOCIALNO DELO

Vida Milošević

I. Uvod

Poklicno socialno delo je pri nas mlada stroka in profesionalizacija te stroke še nikakor ni končana. Poleg tega sta profesionalizacija in institucionalizacija v naši republici zelo počasni in spremljani s številnimi težavami. Dokaz za to je počasno ustanavljanje CSD; kljub zakonski obvezi jih še vedno nimamo v vseh slovenskih občinah.

Sociologi so izdelali kriterije, po katerih se ocenjuje, če je in v kolikšni meri je kaka dejavnost postala poklic. Sem sodi pet pogojev in ti morajo biti v celoti izpolnjeni, da lahko govorimo o novem poklicu:

- teoretična zasnovanost,
- avtoriteta poklica,
- družbeno priznanje poklica oziroma institucionalizacija,
- poklicna etika,
- povezanost pripadnikov poklica.

Če bi jih analizirali, bi verjetno lahko ugotovili, da nas na poti k resnični profesionalizaciji socialnega dela čaka še veliko ovir. Dosedanjega razvoja socialnega dela pri nas ne bomo posebej obravnavali, čeprav bi na ta način lažje razumeli nekatere sedanje težave CSD in vzroke zanje: te moramo iskati predvsem v nizki stopnji profesionalizacije stroke.

2. Težave CSD pri upravnem in svetovalnem pristopu

Poklicno socialno delo se je pri nas najprej vključilo v občinsko upravo in je zaradi počasne institucionalizacije (to je ustanovljanja CSD) dolgo ostalo organizacijsko vezano nanjo. Prva leta so se vsi študentje socialnega dela tudi praktično usposabljali za poklic v upravnih organih, zaradi česar sta se njihova praksa in pojmovanje prenašala tudi na druga področja, kjer so se zaposlovali kot socialni delavci.

Na uradniško obnašanje (predvsem prvih generacij socialnih delavcev) je po eni strani vplivala nerazvitost metod socialnega dela (strah pred vsem tujim, pomanjkanje domače teorije in izkušenj), po drugi pa neustrezna izobrazba socialnih delavcev (tu mislimo na trajanje in vsebino izobraževanja ter predizobrazbo študentov); ker jih je delo preveč obremenjevalo, niso mogli razvijati originalnih modelov socialnega dela, s katerim bi ustregli potrebam socialistične družbe. Da bi bila težava še večja, nismo imeli niti znanstvene Inštitucije, ki bi sistematično spremljala prakso socialnega dela in pospeševala njegov razvoj. Takratna "metodika socialnega dela" ni bila toliko razvita, da bi pri poklicnem odločanju lahko zagotavljala zanesljivost, upravni postopek pa je bil jase, dovolj konkreten in ni odpiral dilem, zato ni čudno, da je, seveda v drugačnih razmerah (birokratizem v družbi na sploh, vpetost v upravno službo, strokovno sodelovanje z drugimi upravnimi organi - sodišča, UJV ipd.) dolga leta prevladoval.

Ustanovljanje in razvijanje samoupravnih interesnih skupnosti socialnega skrbstva je pripeljalo do zapletenega položaja - v CSD imamo celo tri vrste strokovnih postopkov, in sicer:

- a/ **Upravnega** za izvajanje javnih pooblastil,
- b/ **svetovalnega** ali metodičnega, ki, pravilno interpretiran, pomeni jedro socialnega dela in
- c/ **samoupravnega** za uveljavljanje socialnovarstvenih pravic.

Našo razpravo bomo usmerili na upravni postopek in svetovalno delo v CSD in na vprašanje, ali ta dva pristopa drug drugega izločujeta ali pa sta komplementarna.

Svetovalni pristop je bistvena značilnost ali integralni del strokovnega socialnega dela s posameznikom in skupino. Dejstvo je, da so se nekatera spoznanja iz me-

tod socialnega dela s posameznikom v naši praksi zaradi zgoraj omenjenih in drugih razlogov nekako "lepila" na uveljavljeni upravni postopek. To povezovanje pa ni bilo dovolj sistematično in teoretično osmišljeno niti jasno zapisano (nimamo niti domačih učbenikov za socialno delo). V procesu profesionalizacije obstaja precejšen propad med teorijo in prakso socialnega dela. Teorija (pri tem mislimo predvsem na šole za socialno delo: te so se edine imele možnost ukvarjati s teoretičnimi vprašanji stroke) je premalo spremljala praktične izkušnje, prav tako pa nova teoretična spoznanja niso bistveno vplivala na spremembo prakse.

Pri nas je kot posledica teorije o socialnoekonomskem avtomatizmu relativno dolgo obstajal odpor do uvajanja metode socialnega dela s posameznikom. Res je tudi, da so nekatere teorije, ki so oblikovale to metodo, precej tuje našemu mišljenju in da jih študent v dvoletnem izobraževalnem procesu sploh ne more usvojiti. Prav tako je dejstvo, da metoda socialnega dela s posameznikom ni bila pri nas nikoli edina oblika pomoči v socialnem delu, saj so jo vedno spremljali različni socialnovarstveni ukrepi, ki so jo dopolnjevali. Pomen odnosa med socialnim delavcem in stranko kot odnosa pomoči se pri nas poudarja šele od "uradne" uvedbe svetovanja v CSD leta 1976 (s sprejemom ZZZDR). Metoda socialnega dela s posameznikom, ki jo lahko enačimo s svetovanjem in pri kateri je težišče pomoči v odnosu svetovalec-stranka, se je najprej in najbolj razvila v ZDA, kjer bi težko govorili o izoblikovanem sistemu socialne politike in socialnega varstva oziroma skrbstva. Tako se socialni delavci največ zaposlujejo v privatnih institucijah in dobrodelnih organizacijah, kamor uporabniki prihajajo prostovoljno in so vsaj do neke mere motivirani za strokovno obravnavo.

Na današnje težave in številne nesporazume okrog upravnega postopka in svetovanja v naših CSD pa nedvomno vpliva tudi slaba poklicna identiteta socialnih delavcev. Vzroke zanjo lahko iščemo v prvi vrsti v neustreznem izobraževanju socialnih delavcev, saj ne dobijo jasne predstave o temeljnih prvinah (teoretičnem jedru ali generičnih značilnostih) socialnega dela, pa tudi v preslabi povezanosti pripadnikov stroke v poklicna združenja. Nekateri socialnim delavcem očitajo tudi inferiornost, ki lahko izhaja iz pomanjkanja poklicne identitete.

Po načrtnem uujanju svetovalnega dela v CSD po letu 1976 smo začeli usposab-

ljati strokovnjake za delo z družino, pri čemer nas je vodilo temeljno načelo interdisciplinarnosti. V tem obdobju so v CSD oziroma v strokovnih službah sivo socialnega skrbstva bolj kot prej zaposlovali tudi strokovnjake drugih profilov, predvsem psihologe. Ko so se leta 1980 nekatera določila novega zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih prenesla s sodišča na CSD oziroma so se začela uresničevati (denimo predzakonsko svetovanje), je bila po dogovoru med skupnostjo socialnega skrbstva Slovenije in Republiškim komitejem za zdravstveno in socialno varstvo ustanovljena tudi služba za spremljanje in razvoj svetovalnega dela z družino. Ta služba, kakor vemo, dela predvsem po metodi "didaktičnih skupin", v katerih se redno sestajajo strokovni delavci iz CSD: ti delajo v zakonskih svetovalnicah in tako dopolnjujejo svoje teoretično in praktično znanje.

Prav gotovo ima ta rešitev svoje dobre pa tudi nekaj slabih strani, da se za spremljanje in razvoj svetovalnega dela z družino ni izoblikoval strokovni tim. Če je delo zastavljeno interdisciplinarno in timsko in če so se nekatere naloge uvajale na novo, potem te dejavnosti ne bi smeli prepustiti posameznim strokovnjakom. Pri tem ne mislimo na strokovno primernost, temveč na to, da ne more nihče zares dobro poznati cele vrste drugih strok in poleg tega še vloga in naloge CSD, ki temeljijo na zakonodaji, samoupravnih predpisih in značilnostih stroke socialnega dela. Ob omenjeni nezadostni poklicni identiteti socialnih delavcev in pogosto prisotni inferiornosti je prihajalo do spreminjanja načina dela, in to ne vedno pozitivnega (denimo zanemarjanje dejavnikov okolja, odklanjanje terenskega dela, odklanjanje z zakonom določenega postopka in rokov ipd.).

Menimo, da je "uvajanje" svetovalnega dela v naše CSD povzročilo poleg že omenjenih, naslednje probleme:

- najprej je prihajalo do latentnih, kasneje pa do očitnih konfliktov med delavci v centrih usposobljenimi za svetovalno delo, in drugimi;
- v nekaterih centrih je prišlo do izločanja svetovalnih nalog iz kompleksnega strokovnega postopka in določenega "elitizma" strokovnih delavcev, ki so usposobljeni za svetovalno delo;
- pojavljali so se konflikti med psihologi, ki so opravljali pretežno svetovalno

delo, in socialnimi delavci, ki so bili za to manj usposobljeni in bolj nagnjeni k upravnemu načinu dela (tradicija, izobrazba).

Naš namen ni iskati krivca, temveč načine, kako protislovje med upravnim in svetovalnim pristopom v CSD ustrezno rešiti. Nekaj možnosti bomo poskušali nakazati v tem sestavku, še več pa jih bomo lahko našli skupaj, če se bomo iskanja resno in načrtno lotili.

3. Komplementarnost ali nasprotje načel upravnega postopka in metode socialnega dela s posameznikom (oziroma svetovalnega dela)

Najprej naj naštejemo načela upravnega postopka, ne da bi se spuščali v razlago posameznega izmed njih, metode socialnega dela s posameznikom in svetovalnega dela, potem pa jih bomo lahko med seboj primerjali.* Načela, za katera menimo, da se medsebojno dopolnjujejo, smo označili z znakom plus (+), tista, za katera menimo, da se izključujejo, pa smo označili z minusom (-).

* Pri tem smo načela upravnega postopka povzeli po zakonu o upravnem postopku (Uradni list SFRJ, št. 4/77), načela metode socialnega dela s posameznikom po: Henry Maas, V:W.A. Fridländer, Osnovna načela in metode socialnega dela, (str. 85-92), Partizanska knjiga, Ljubljana 1970.

PRIMERJAVA NAČEL

Načela upravnega postopka	Načela met.soc.dela s posameznikom	Načela svetovalnega dela
1. Načelo zakonitosti	+ samokontrola socialnega delavca	
2. Varstvo pravic občanov	+ akceptiranje stranke	+ tolerantnost in spoštovanje stranke
3. Učinkovitosti	+ samokontrola socialnega delavca	
4. Materialne resnice	- zaupnost	
5. Zaslišanja stranke	+ komunikacije	+ komunikacije
6. Presoja dokazov		
7. Samostojnost pri odločanju	- aktivno sodelovanje stranke	
8. Pravica pritožbe		
9. Pravnomočnost odločbe		
10. Ekonomičnost postopka	- individualizacija	- pustiti, da stranka pride do spoznanja
11. Pomoč neuki stranki	+ individualizacija	
12. Uporaba jezikov in pisav	+ individualizacija, komunikacija	+ uporaba besed, ki so stranki razumljive

Načela upravnega postopka izgledajo v primerjavi s tistimi, ki so se uveljavila v socialnem delu dokaj birokratsko in suhoparno. Dejstvo je, da strankam upravni postopek zagotavlja pravno varnost; uporaba metode socialnega dela pa ne. Pravno varnost stranke in varovanje njene osebne integritete lahko zagotavlja le visoka stopnja profesionalizacije socialnega dela po vseh kriterijih, ki so v ta namen postavljeni, z velikim poudarkom na metodologiji in etiki. Dokler pa tega ne dosežemo, bomo morali iskati kompromise med upravnim in svetovalnim oziroma metodičnim postopkom v naši CSD.

Bežen pogled na tabelo nam pokaže, da je več kot polovica načel upravnega postopka in socialnega dela pri metodi s posameznikom v komplementarnem odnosu. Če bi natančneje analizirali tista, ki smo jim dali negativni predznak, bi prav gotovo ugotovili, da si niso v kakšnem ostrem nasprotju. Gre le za to, da prva izhajajo iz zakonitosti pravne stroke, druga pa iz dognanj psihologije in socialnega dela, zato je tudi iluzorno pričakovati, da bi se do potankosti ujemale. Uporaba enih in drugih pa je odvisna od narave socialne težave oziroma konkretnega socialnega primera. Kateri postopek bomo v danem primeru uporabili, da bomo dosegli optimalno rešitev za stranko, in katera načela bomo upoštevali to je pomembna strokovna odločitev.

4. Analiza socialne težave kot temelj za strokovno pomoč

Socialna težava je splet neugodnih okoliščin (stvarnih in osebnih), ki posamezniku, družini ali skupini preprečujejo, da bi si zagotovili ustrezne življenjske pogoje ter se aktivno vključili v družbeno življenje in delo. Za ustrezno rešitev socialne težave je običajno potrebna strokovna pomoč.

Dejavniki osebne in stvarne narave se med seboj prepletajo in delujejo eni na druge tako, da ustvarjajo nekakšen "začaran krog". Če želimo človeku v socialni težavi pomagati, moramo spoznati vse dejavnike te težave, jih analizirati in spoznati njihov medsebojni odnos. Tako ugotovimo, kje je težišče socialne težave - bodisi v stvarnih ali osebnih dejavnikih. Od tega, na katerih dejavnikih je težišče socialne težave, je odvisna tudi strokovna pomoč. Praviloma se socialne težave, katerih težišče je na stvarnih dejavnikih, rešujejo po upravnem postopku (lahko tudi samoupravnem, če gre za materialne potrebe). Strankam na ta način zago-

tavljamo **stvarne oblike pomoči**. Nasprotno pa je za reševanje socialnih težav, v katerih prevladujejo osebni dejavniki, potreben metodični oziroma svetovalni postopek in nudenje **osebne pomoči**.

Shematično socialno težavo ponazarjamo takole:

Osebni

dejavniki

- psihična labilnost
- emocionalna nezrelost
- agresivnost
- nezaupanje vase
- slaba komunikativnost
- pomanjkanje delovnih navad

Stvarni

dejavniki

- slab gnotni položaj
- nezaposlenost
- neugodni stanovanjski pogoji
- neurejeni odnosi v družini
- bolezen
- invalidnost
- neustrezna izobrazba

Če pojmujeemo socialno težavo tako, kot smo pravkar navedli, in usmerimo delovni postopek v skladu z njenimi značilnostmi, ne bo prišlo do nesporazumov glede uporabe posameznih postopkov. Seveda pa je treba opozoriti, da v praksi situacija ni vedno tako čista in da prihaja do prepletanja enega in drugega postopka in njunega medsebojnega dopolnjevanja.

Poleg analize socialne težave, ki jo po metodi dela s posameznikom socialni delavec opravi v uvodni fazi nam strankin življenjski položaj in njegove lastnosti ter značilnosti okolja pomagajo razumeti še nekatera druga spoznanja, do katerih pridemo s sistematičnim strokovnim postopkom. To je najprej spoznanje o strankinih socialnih vlogah; to nam pomaga razumeti njene socialne obremenitve in konfliktna situacije, še posebej tiste, ki nastajajo v družini.

Spoznanje funkcij "jaza" oziroma moči osebnosti konkretnega človeka v njegovem dejanskem življenjskem položaju je naslednji strokovni pripomoček, ki lahko bistveno prispeva k opredelitvi socialne težave. Pri spoznavanju trenutnih življenjskih okoliščin stranke nam pomaga tudi podatek o načinu prilagajanja stranke na obremenilno situacijo oziroma socialno težavo (regres: beg, boj oziroma slepa nave-

zanost).

Vsi navedeni teoretični pripomočki dajo socialnemu delavcu bolj oprijemljive podatke o strankini socialni težavi, načinu odzivanja nanjo ter o stanju v njenem okolju. Prispevajo k temu, da socialni delavec vidi stranko kot celoto z njenimi biološkimi, psihološkimi in socialnimi potrebami in posebnostmi.

5. Delovni postopek pri metodi socialnega dela s posameznikom

Metoda socialnega dela s posameznikom je najstarejša in metodološko najbolj izdelana. Njene teoretične osnove, načela in delovne tehnike so sistematično prikazane že v prvem pomembnejšem delu s področja socialnega dela (Mary Richmond: *Social Diagnosis*, 1917). ta metoda je bila od samega začetka opredeljena kot postopek, ki razvija osebnost v smeri prilagoditve socialnemu okolju in kot postopek za doseganje različnih zahtev posameznikov, seveda ob njihovem sodelovanju. Pri tem se doseže izboljšanje hkrati za posameznike in družbo, v kateri žive (Richmond).

Iz navedene opredelitve izhaja, da gre pri metodi socialnega dela s posameznikom za uravnavanje odnosov med posamezniki in družbo. Vendar je izhodišče očitno razredno obarvano. Poudarek je na tem, naj socialni delavec s strokovnim postopkom posameznika čim bolj prilagodi obstoječim družbenim razmeram. Ko bodo individualni problemi odpravljeni, posamezniki ne bodo več moteči za družbo. Tako zastavljen cilj metode socialnega dela s posameznikom narekuje ideologija liberalnega kapitalizma, ki predpostavlja enake možnosti za vse člane družbe. Vsakdo je lahko uspešen, če se le hoče spustiti v tekmovanje. Z delom s posameznikom naj bi tiste, ki so manj sposobni za konkurenčni boj, usposabljali, da bi to dosegli.

Prav tako se iz tako zastavljene metode vidi tudi izrazito individualistična usmeritev kapitalistične družbe. Pozornost se želi usmeriti na posameznika in njegove pomanjkljivosti, ne pa na pomanjkljivosti družbenega sistema, ki socialne probleme in težave povzroča, razen tega se v tako predstavljeni metodi družba pojmuje statično.

Ravno zaradi takšnega začetnega izhodišča-tudi sama avtorica ga je kasneje ko-

rigirala (Mary Richmond: "25 let sem si prizadevala, da bi kot metodo socialnega dela uveljavila delo s posameznikom. V preostalem delu svojega življenja si bom prizadevala prepričati socialne delavce, da socialno delo ni le delo s posameznikom.") - obstaja do te metode določen predsodek.

Metoda socialnega dela s posameznikom je na začetku sprejela psihoanalitično teorijo kot temeljni delovni pripomoček, pri čemer je zanemarjala družbene razmere, ki so pogojevale številne socialne probleme in težave ljudi. Velika svetovna gospodarska kriza v tridesetih letih, ki je milijone ljudi potisnila v revščino, pa je dokazala, da krivde za te pojave le ne moremo iskati pri posameznikih, temveč tudi v družbi.

Tudi novoanalitična šola (Sullivan, Hornay in drugi) je vplivala na usmeritve v socialnem delu in na gledanje na posameznika. Ta teorija upošteva vlogo osebnih in socialnih dejavnikov osebnosti, pri čemer bolj poudarja procese socialne interakcije. Osebnost pojmuje kot izraz biopsihosocialnega delovanja, v katerem istočasno vplivajo notranje sile, psihološke izkušnje in procesi družbenega prilagajanja.

Na postopno preusmeritev v metodi s posameznikom je vplival tudi pojav radikalizma v socialnem delu, ki poudarja, da si mora socialno delo prizadevati za spreminjanje družbenih razmer. Tako so v sodobnem socialnem delu s posameznikom in družino prevladale teorije, katerih cilj je hkrati sprememba osebnosti in družbenega okolja. Pri tem je najpomembnejša človekova aktivnost spreminjanje stališč, okolja, v katerem osebnost aktivno deluje. Gre torej za postopno usposabljanje človeka za aktivno in pozitivno delovanje v družbi in za prevzemanje odgovornosti. Hkrati pa je treba usposabljati tudi okolje, da bi razumelo posameznikove potrebe in posebnosti in mu nudilo oporo pri njegovem razvoju.

V zahodni teoriji socialnega dela s posameznikom so se doslej razvili trije pristopi: funkcionalistični, psihosocialni, behavioristični, problemski ter krizna intervencija. Za nas je še najbolj sprejemljiv problemski (Perlman): ta je tudi najnovejši in vključuje vsa bistvena spoznanja in prejšnjih pristopov.

Iz gornjega opisa cilja metode socialnega dela s posameznikom se vidi, da z njo spodbujamo samouresničevanje človeka in mu pomagamo, da se polno vključi v

v družbeno življenje in delo. V naši družbi sta upoštevanj vrednost vsakega posameznika in njegova sreča, zato imamo poleg splošnih socialnopolitičnih ukrepov in zagotavljanja socialne varnosti organizirane tudi službe, kjer lahko človek v stiski dobi individualno pomoč (CSD, zakonske in vzgojne posvetovalnice idr.).

Če hočemo človeku pomagati, moramo predvsem spoznati, v čem je njegova socialna težava, kdo in kakšen je ta človek, v kakšnem okolju živi in dela in kaj vse bo treba storiti za odpravo težave. Vse to pa nam omogoči spoznati le zavestno usmerjen strokovni postopek, ki poteka v več fazah. Te faze niso strogo ločene ena od druge, temveč se med seboj prepletajo. Vendar je delo socialnega delavca nekaj časa usmerjeno predvsem na eno področje (denimo zbiranje podatkov), zato je zaradi večje sistematičnosti posamezne faze delovnega postopka nujno vsaj teoretično ločiti.

Delovni postopek socialnega delavca pri metodi dela s posameznikom poteka takole:

1. uvedba postopka,
2. zbiranje podatkov,
3. opredelitev socialne težave,
4. strokovna pomoč,
5. ovrednotenje dela.

V naši razpravi bomo obravnavali le prvo fazo delovnega postopka pri metodi socialnega dela s posameznikom, kakršen se je razvil pri nas. Ta postopek pomeni poskus (bolj ali manj posrečen) povezave metodičnih napotkov socialnega dela z upravo prakso.

Strokovni postopek socialnega delavca se začne s prevzemom zadeve, do katerega lahko pride na tri načine:

a/ Na željo stranke.

Če pride stranka k socialnemu delavcu na lastno željo, pomeni, da je za sodelovanje motivirana, da se svoje težave zaveda, da socialnemu delavcu zaupa in od njega pričakuje pomoč. To pomeni dobro osnovo za njuno kasnejše sodelovanje.

Tako ravnaajo predvsem v specializiranih organizacijah (n.pr. svetovalni centri), a že v teh se pogosto dogaja, da se postopek uvede na prošnjo svojcev ali drugih strokovnjakov (učiteljev ipd.) in ne stranke same. Z večanjem strokovnega ugleda socialnih delavcev narašča tudi število strank, ki prihajajo po nasvete na lastno pobudo.

b/ Po uradni dolžnosti.

Postopek se uvede na zahtevo ali opozorilo organizacije, organa ali skupnosti (denimo javnega tožilstva, sodišča, komisije, odbora, krajevne skupnosti...).

Ta oblika prevladuje zlasti v centrih za socialno delo, saj jim zakonodaja nalaga ukrepe na zahtevo drugih institucij (sodišč).

c/ Na predlog tretje osebe.

Ta oseba je lahko nestrokovnjak (sosega, ki opazi neustrezno ravnanje z otrokom, sodelavec ali mojster na delovnem mestu) ali pa strokovnjak drugega profila (vzgojitelj, učitelj, medicinska sestra, zdravnik), če ob svojem delu opazi probleme, ki jim sam ni kos. Ta oblika je najpogostejša v organizacijah, kjer je socialni delavec soizvajalec kake druge dejavnosti, denimo izobraževalne, vzgojne, zdravstvene itd.

Od tega, na kakšen način je socialni delavec prevzel zadevo v obravnavo, je odvisno tudi to, s koliko podatki na začetku razpolaga in kako zanesljivi so. Če je k njemu prišla stranka sama, je imel možnost, da je zbral vse osnovne informacije, ki jih potrebuje na začetku, saj je bil z njo v osebnem stiku. Če je zadevo začel obravnavati po uradni dolžnosti, ima na voljo le nekaj skopih podatkov, verjetno objektivnih. Kolikor pa se postopek uvede na predlog tretje osebe, še posebej laika, mora socialni delavec najprej poskušati preveriti resničnost navedb, saj so lahko precej subjektivno obarvane in nezanesljive.

Študij gradiva obsega evidentiranje podatkov, ki jih ima socialni delavec trenutno na voljo in pregled arhiva. Tako ugotovi ali ni bila stranka zaradi sedanje ali druge težave že v obravnavi. Podatke iz dokumentacije združi z informacijami, ki jih že ima, in na osnovi vsega tega sestavi načrt, kako bo reševal zadevo. Ta načrt obsega:

a/ **Predhodno opredelitev problema** (ali preliminarno diagnozo) s katero predvsem

nakažemo smer, v kateri bomo iskali, da bomo bodisi potrdili ali ovrgli predhodno opredelitev.

Izkušen socialni delavec lahko na osnovi dotlej znanih podatkov kaj hitro predvidi, kaj bi utegnilo biti ozadje pojava, kot je na primer kaznivo dejanje mladoletnika (vzgojna zanemarjenost, čustvena motenost...). Stranke z enakimi simptomi ali zunanji izrazi težav imajo nekatere skupne značilnosti, kar socialnemu delavcu pomaga, da se pri zbiranju podatkov usmeri na ožje področje. Vendar pa je nujno spoznati tudi posebnosti konkretne stranke v socialni težavi, saj je treba delo prilagoditi potrebam vsakega posameznika.

Že pri sami opredelitvi problema socialni delavec oceni, kje je težišče težave: na stvarnih ali na osebnih dejavnikih, saj je od tega odvisen način pomoči, pa tudi obseg zbiranja podatkov. Če je težava pretežno stvarna (denimo materialna ogroženost starejšega občana - verjetno jo bomo reševali z dodelitvijo družbenodenarne pomoči), bo verjetno potrebna stvarna oblika pomoči, bistvene težave ne bo težko spoznati in ne bo potrebno polzvedovati, kakšna osebnost je stranka. Potrebno bo le na upravni način zagotavljati pomoč. Če pa socialni delavec ugotovi, da ima stranka osebne težave, zaradi česar bo verjetno potrebovala osebno pomoč, se odloči, da bo uvedel strokovni ali metodični postopek. Od odločitve, na katerega od obeh načinov bomo zadevo obravnavali, je odvisno tudi to, koliko podatkov bomo potrebovali.

- b/ **Cilj** - kaj želimo ob delu doseči. Pri tem je koristno označiti vmesne (etapne) cilje in končni cilj. Pri zastavljanju ciljev moramo upoštevati tudi strankino okolje, ne le nje same, ter predvideti tudi spremembe v njem, da bo stranka lažje polno zažvela.
- c/ **Naloge** - konkretno opredelimo naloge, ki jih bo treba opraviti za dosega zastavljenih ciljev. Deloma že lahko predvidimo tiste naloge, ki jih bo s pomočjo socialnega delavca opravila stranka sama.

V praksi socialni delavci ob uvedbi postopka ne sestavljajo načrtov reševanja primera, vsaj v pisni obliki ne. Prav gotovo pa vsak bolj ali manj zavestno razmisli

o tem, kako se bo lotil zadeve, ki jo je prevzel.

Nujno pa je načrtovanje za vse tiste, ki se šele usposabljaajo za socialno delo - študente na praksi, pripravnike - saj je od tega, kako delo zastavimo, v veliki meri odvisen končni uspeh.

6. Sklep - kako preseči sedanje protislovje med upravnim in svetovalnim pristopom v socialnem delu

Rekli smo že, da se bo uporaba upravnega postopka v praksi našega socialnega dela lahko zmanjšala na najmanjšo možno mero, ko bo proces profesionalizacije končan. Do takrat (saj se to ne more zgoditi čez noč) pa bo njegovo uporabo treba smiselno integrirati z metodo dela s posameznikom, ga uporabljati kot delovni pripomoček ter v njem iskati tiste vrline, ki so strankam v korist.

Če želimo pospešiti proces nadaljnje profesionalizacije, moramo najprej oceniti v kolikšni meri smo kriterije, po katerih se ocenjuje stopnja profesionalizacije že dosegli. Ta analiza nam bo pokazala kaj moramo storiti: kdo bo kaj storil pa se je treba še dogovoriti. Tukaj se ne bomo spuščali v sistematično analizo odprtih vprašanj na tem področju, temveč bomo le navedli tiste konkretne naloge, ki so najbolj aktualne (in se predvsem nanašajo na probleme CSD):

a/ izobraževanje socialnih delavcev, in sicer:

- visokošolsko izobraževanje socialnih delavcev, s čimer bi vsaj deloma premagali probleme inferiornosti poklica do drugih profilov, ki delujejo v CSD,
- z usposabljanjem strokovnih kadrov drugih profilov za delo na področju socialnega skrbstva,
- s specialističnim izobraževanjem vseh strokovnih kadrov CSD, ki delajo z družino, za svetovalno delo na tem področju;

b/ Razvoj raziskovalnega dela za področje socialne politike, varstva in skrbstva;

c/ Uvedba strokovne pomoči in nadzora nad delom institucij na področju socialnega dela;

č/ Sistematično uvajanje timskega dela v delo CSD;

- d/ Nadaljnji razvoj etike socialnega dela in sprejem kodeksa poklicne etike socialnih delavcev Slovenije;
- e/ Načrtno prizadevanje za nadaljnji razvoj metodologije socialnega dela.

Nosilcev navedenih nalog je več in namesto dosedanjega prizadevanja za doseganje ciljev različnih institucij ali celo posameznikov bo potrebno njihovo tesno sodelovanje. Resne naloge čakajo VŠSD. Skupnost socialnega skrbstva Slovenije, Skupnost centrov za socialno delo, Zvezo društev socialnih delavcev Slovenije, Republiški komite za zdravstveno in socialno varstvo, verjetno pa še koga drugega.

VIRI

1. Dervišbegović Muhamed, prof.dr.: Metodika socijalnog rada, VŠSD Sarajevo 1981.
2. Encyclopedia of Social Work, Nb 17, Vol.II, M-Z, NASW, Washington 1977.
3. Fridländer W.A - Pfaffenberger H.: Osnovna načela in metode socialnega dela, Tehnična založba Slovenije, Ljubljana 1970.
4. Garrett Annette: Načela in metode intervjuvanja (prevod), VŠSD, Ljubljana 1971.
5. Kristančič, Azra: Metoda i tehnika savjetovališnog rada, USIZ grada Zagreba, Zagreb 1984.
6. Milošević Vida: Uvod v socialno delo, VŠSD, Ljubljana 1977.
7. Milošević Vida: Uvod v socialno delo, VŠSD, Ljubljana 1980.
8. Milošević Vida: Socialno delo v socialistični samoupravni družbi I., II. (raziskava), VŠSD v Ljubljani 1982 in 1983.
9. Milovanović, Milorad J., Paunović Milan J.: Metodika socijalnog rada, VŠSD Beograd 1978.
10. Perlman, Helen Harris: Social Casework - A Problem-solving Process The Univ. of Chicago Press, Chicago - London 1957.
11. Roberts, Robert W. - Nee, Robert H.: Theories of Social Casework, The Univ. of Chicago Press, Chicago - London 1970.
12. Zakon o splošnem upravnem postopku (s komentarjem, sodno prakso in stvarnim kazalom), Center za samoupravno normativno dejavnost, Ljubljana 1980.

Vida Milošević, dipl.soc. delavka, Republiški komite za zdravstveno in socialno varstvo, Kidričeva 5, Ljubljana.