

Klavdija Kustec

Uporaba izrazno-ustvarjalnih medijev v socialnem delu in sorodnih poklicih pomoči

Avtorica v članku podaja nekaj rezultatov raziskave, ki jo je izvedla o uporabi izrazno-ustvarjalnih medijev v socialnem delu in sorodnih poklicih pomoči v Sloveniji. Izrazno-ustvarjalni medij je termin, ki obsega risanje, slikanje, ples, gib, lutke, gledališče, knjige, fotografijo, video ipd. in poskuša odgovoriti na vprašanje, kako ustvarjalno uporabiti te medije pri zagotavljanju podpore in pomoči. Rezultati kvalitativne raziskave so pokazali, da strokovne delavke s področja podpore in pomoči pri svojem delu uporabljajo izrazno-ustvarjalne pristope v povprečju od pet do deset let in pri tem opažajo veliko pozitivnih vidikov, ki jih ima uporaba teh medijev pri delu s sogovorniki. Opažajo pa tudi določene dejavnike tveganj dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji. Strokovne delavke uporabljajo pri delu z izrazno-ustvarjalnimi mediji predvsem metodo dela s skupino, takoj za njo pa metodo dela s posameznikom. Pri tem bi bilo potrebno dodatno strokovno izpopolnjevanje socialnih delavk in delavcev v sorodnih poklicih pomoči pri uporabi izrazno-ustvarjalnih medijev.

Ključne besede: ustvarjalnost, umetnost, terapija, podpora, uporabniki, tveganje.

Klavdija Kustec je asistentka s področja osebnega svetovanja in skupinskega dela na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. Njeno ožje področje razvojno-raziskovalnega in praktičnega zanimanja je usmerjeno v delo z izrazno-ustvarjalnimi mediji v socialnem delu oz. pri zagotavljanju psihosocialne podpore in pomoči. Kontakt: klavdija.kustec@fsd.uni-lj.si.

Use of expressive and creative media in social work and related helping professions

The article presents some results of the study on the use of expressive and creative media in social work and the related helping professions in Slovenia. The term expressive and creative medium comprises drawing, painting, movement-dance, puppetry, theatre-drama, creative writing and reading, photography, video art and similar, and tries to answer the question of how to use these media creatively, when offering support and help. According to the results of the qualitative study, expert workers in the field of support and help have, on average, applied expressive and creative approaches for between five to ten years. They report noticing many positive aspects of the use of these media in their work with participants. However, they also observe certain risk factors in this kind of work. The method of work that the expert workers use in their work with expressive and creative media is group work, followed by work with individuals. The study showed that additional expert training of social workers in the related helping professions would be needed when using expressive and creative media in social work.

Keywords: creativity, art, therapy, support, users, risk.

Klavdija Kustec is an Assistant Lecturer in personal counselling and group work at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana. Her specific research-development and practical areas of work focus on work with expressive/creative media in social work and in giving psychosocial help and support. Contact: klavdija.kustec@fsd.uni-lj.si.

Uvod

Ljudje smo ustvarjalna bitja, ki si pri reševanju svojih stisk in težav pomagamo tudi s pisanjem dnevnikov, fotografiranjem, tekom, plesom, risanjem, petjem, meditacijo ipd. Izrazno-ustvarjalni mediji, med katere uvrščam gib/ples, zvok/glasbo, gledališče/dramo, likovnost, fotografijo, video, kreativno pisanje in branje, nam omogočajo boljše spoznavati sogovornikov osebni jezik, tako verbalni kot neverbalni, oziroma njegovo doživljanje pomenov. S pomočjo izrazno-ustvarjalnih medijev raziskujemo ne le uporabnikove vire moči, ki si jih prizadevamo okrepiti in aktivirati, ampak tudi raziskujemo njegove dosežke neučinkovite vzorce reševanja problema, da bi lažje soustvarili uspešne strategije za kakovostnejše življenje (Šugman Bohinc, 2000).

Kajti kot trdi M. Vogelник (2003, str. 5):

Umetnostno izražanje lahko človeku pomaga, da opredmeti in poznanji svoja čustva in probleme ter se loči od njih; da jih izrazi v živih in skladnih oblikah, mogoče mimo samocenzure, in da preide do novih uvidov in odkritij o sebi in o svojem življenju.

Poznavanje in uporaba izrazno-ustvarjalnih medijev oz. umetnostne terapije se v Sloveniji vse bolj uveljavlja. Na začetku devetdesetih let 20. stoletja se je namreč nekaj predavateljev in praktikov iz Slovenije izobraževalo na področju umetnostne terapije na Nizozemskem. Leta 1998 se je uradno začel podiplomski specialistični študij »Pomoč z umetnostjo« na Pedagoški fakulteti Univerze v Ljubljani. Istega leta sta Simona Tancig in Mojca Vogelник raziskovali poznavanje in uporabo umetnostne terapije v Sloveniji. Izhajali sta iz predpostavke, da je za uvajanje in poznejše uveljavljanje novega področja pomembno ugotoviti obstoječe stanje. Tako je nastala raziskava z naslovom *Analiza stanja in potreb pomoči z umetnostjo na področju zdravstva, socialnega varstva in šolstva v Sloveniji*. V anketi so bili vključeni strokovnjaki institucij s področja zdravstva, šolstva in socialnega varstva. Rezultati so takrat pokazali, da se je umetnostna terapija v slovenskem prostoru šele začela uveljavljati. Najbolj pristope izrazno-ustvarjalnih medijev v svoje delo vnašajo specialne pedagoginje in delovne terapevtke, veliko manj pa socialne delavke (Tancig in Vogelник 1998).

V zadnjih desetih letih pa se v Sloveniji zanimanje za izobraževanje za delo z izrazno-ustvarjalnimi mediji povečuje. Izobraževanje je bilo naprej možno na podiplomskem specialističnem študiju Pomoč z umetnostjo na Pedagoški fakulteti Univerze v Ljubljani, zdaj pa je možno na magistrskem študiju pomoči z umetnostjo – umetnostne terapije na Pedagoški fakulteti Univerze v Ljubljani in na dodiplomskem študiju Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, in sicer v okviru predmeta Psihosocialna pomoč z umetnostjo oziroma Skupinsko delo z izrazno ustvarjalnimi sredstvi.

Da bi preučila, kaj je že bilo objavljeno v Sloveniji o empiričnem raziskovanju podpore in pomoči z izrazno-ustvarjalnimi mediji, sem uporabila slovenski kooperativni spletni bibliografski sistem in servis (COBISS)¹. Ugotovila sem, da obstaja več kot 50 enot, predvsem specialističnih del, ki se ukvarjajo s pomočjo z umetnostjo pri različnih populacijah (npr. Slunjski, 2005; Bucik, 2008; Porenta-Lisica, 2008; Fifolt, 2009; Caf, 2010; Lukman, 2010), in več kot 30 enot, predvsem diplomskih del, ki se izključno navezujejo na socialno delo (npr. Rozman in Šolar 2000; Milač in Arh 2000; Pavletič 2002; Osredkar 2003; Leskovšek in Ozimek 2006; Šebez 2006; Rataj 2007; Gradišnik 2010). Tako sklepam, da je bilo o podpori in pomoči z izrazno-ustvarjalnimi mediji že precej raziskanega in zapisanega. Predvsem profesorja na Fakulteti za socialno delo, Lea Šugman Bohinc (1994) in Milko Poštrak (1994, 1996), sta pokazala raziskovalno zanimanje za to področje socialnega dela, prav tako sta se ukvarjala oziroma se še ukvarjata z integracijo konceptov in metod uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev s temeljnimi koncepti in metodami sodobnega socialnega dela.

¹ COBISS: <https://plus.si.cobiss.net>, dostop 12. 12. 2016.

Teoretska izhodišča pri obravnavanju izrazno-ustvarjalnih medijev

O specifičnih pristopih, metodah in tehnikah uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev je pisalo veliko avtorjev (West, 1984; Liebmann, 1986; Landy, 1986; Jennings, 1996; Levy, 1988; Petzold, 1990; Payne, 1990, 1992; Case in Dalley, 1992; Warren, 1993; Bunt, 1994; Šugman Bohinc, 1994; Vogelник, 1996, 2003; Fausek, 1997; Kroflič, 1999; Chapman in Appleton, 1999; Carlton Bratton in Ray, 1999; Ginott, 1999; Schubach De Domenico, 1999; Andersen-Waren in Grainger, 2000; Gerard Kaduson in Schaefer, 2000; Možina, 2004; Reitz, Rosky, Schmidts in Urspruch, 2005; Kariž, 2006; Kustec, 2007; Geldard in Geldard, 2008; Slunjski, 2008; Toseland in Rivas, 2009; Rubin, 2010).

Ugotavljajo, da so značilnosti in vplivi dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji: sprostitve, ugodje, igra, veselje; zmanjševanje stresa; priložnosti za socializacijo ter rast in razvoj; razvijanje ustvarjalnega mišljenja; integriranost posameznika v odnosih, pripadnost skupini; večanje občutka osebne kompetentnosti, samopotrjevanje; lažje delo z domišljijo, z nezavednim; lažje razumevanje težko razumljivih snovi; morda edini razpoložljivi ali najprimernejši jezik za začetek komunikacije; vsak se lahko pridruži – pomemben je proces, ne pa končni rezultat dejavnosti; obstojnost rezultatov omogoča njihovo poznejše raziskovanje ...

V socialnem delu si prizadevamo v strokovno-uporabniški sistem vključiti čim več pomembnih udeležencev (Flaker, 2012; Čačinovič Vogrinčič, 2002, 2006; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2008; Toseland in Rivas, 2009). Iz zgodovinskega razvoja uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev v poklicih podpore in pomoči je opazno, da je prevladujoča metoda delo s skupino (Liebmann, 1986; Landy, 1986; Payne, 1990, 1992; Case in Dalley, 1992; Bunt, 1994; Vogelник, 1996; Kroflič, 1999; Andersen-Waren in Grainger, 2000; Gerard Kaduson in Schaefer, 2000; Malchiodi, 2007; Kariž, 2006; Geldard in Geldard, 2008; Toseland in Rivas, 2009; Rubin, 2010). Hkrati pa primerjalne analize uspešnosti individualnih in skupinskih pristopov pomoči govorijo v prid skupinskim oblikam pomoči (Fausek, 1997; Chapman in Appleton, 1999; Ginott, 1999; Schubach De Domenico, 1999; Slunjski, 2008; Toseland in Rivas, 2009; Rubin, 2010).

Glede na to, da večina avtorjev, ki sem jih navedla, navaja predvsem pozitivne vplive dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji, sem se začela spraševati tudi o omejitvah in dejavnikih tveganja, da bi tako oblikovala celostni pogled na zagotavljanje podpore in pomoči z uporabo izrazno-ustvarjalnih medijev. Čeprav sem pregledala veliko relevantne strokovne literature, nisem zasledila podatkov o raziskavah, ki bi se načrtno ukvarjale z omejitvami in dejavniki tveganja dela z izrazno-ustvarjalnimi dejavnostmi. Malchiodi (2007, str. 12–13) navaja, da tak način dela ne koristi vsem uporabnikom, da z uporabo izrazno-ustvarjalnih dejavnostih lahko vzbudimo pri uporabnikih odpor, da so strokovnjaki, ki nimajo opravljenega predhodnega usposabljanja za delo z izrazno-ustvarjalnimi mediji, nagnjeni k temu, da interpretirajo to, kar izraža in ustvarja uporabnik, namesto njega. V nadaljevanju omeni, da je en dejavnik tveganja ta, da izvajalec začne uporabljati izrazno-ustvarjalne medije preveč

mehanično, tehnično in rutinsko, namesto da bi izhajal iz tega, kaj oz. kateri izrazno-ustvarjalni medij bi bil najprimernejši za uporabnika glede na njegovo zgodovino, trenutni problem in potenciale ter cilje.

Zato se bom v članku oprla tudi na strokovna in znanstvena dela, ki obravnavajo prednosti in slabosti skupinskega dela (Liebmann, 1986; Landy, 1986; Payne, 1990, 1992; Case in Dalley, 1992; Bunt, 1994; Kroflič, 1999; Andersen-Waren in Grainger, 2000; Gerard Kaduson in Schaefer, 2000; Malchiodi, 2007; Kariž, 2006; Geldard in Geldard, 2008; Toseland in Rivas, 2009; Rubin, 2010), in na izjave strokovnjakov, ki pri svojem delu uporabljajo izrazno-ustvarjalne medije.

Sama sem namreč ob svojem strokovnem delu z izrazno-ustvarjalnimi mediji začela spoznavati, da je eden izmed dejavnikov tveganja v socialnem delu lahko ta, da na posamezni material gledamo preveč iz diagnostične perspektive, pri tem pa pozabimo na sogovornika kot enkratno osebo in na konkreten proces. Ob tem pa ne morem spregledati opozorila Chapmana in Appletona (1999), da ima lahko napačno razumevanje materiala posledice, ki se kažejo kot povečana dezorganizacija in razdrobljenost uporabnikovega doživljanja in čustvovanja.

Ne moremo vnaprej z gotovostjo predvideti, kakšne odzive bodo posamezni materiali oz. mediji sprožili pri sogovorniku. Zato je toliko pomembneje, da že na začetku dela določimo varovala in vedno znova vzpostavljamo okoliščine za odnosno stabilnost. K temu lahko pripomore dosledna uporaba koncepta delovnega odnosa soustvarjanja (Čačinovič Vogrinčič, 2002), krožnega sodelovalnega modela načrtovanja, izvajanja in evalviranja izrazno-ustvarjalne dejavnosti (Šugman Bohinc, 1994).

Za lažje razumevanje o uporabi dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji jih nekaj predstavljam.

Izrazno-ustvarjalni mediji

Gib/ples

Po zaslugi gibanja in plesa postaja človekov notranji svet otipljiv in viden. Ples in gib sta naravna načina neverbalne komunikacije. Pogosto lahko s plesom izrazimo misli in čustva, za katere ne najdemo besed. To je kanal za sproščanje neizraženih idej in čustev. Ples skriva nešteto skritih in še neizrabljenih sil. Njegov zaklad je prav v nešteto možnostih, ki nam jih omogoča. Lahko nam je v zabavo, lahko ga uporabimo za umetnostno ustvarjanje, lahko nam je oblika preživljanja prostega časa ali vir preživljanja. Ena od možnosti je uporaba plesa pri delu z ljudmi.

Cilji, ki jih lahko dosegamo z gibom oziroma plesom (Payne, 1992, str. 15–23):

- pokazati pozitivne odlike posameznikovega telesa in gibanja (možnosti spreminjanja, nadzor gibanja);
- identifikacija delov telesa, izkušnja s premikanjem lastnega telesa na zelo različne načine;
- s pomočjo ritma »dobiti občutek reda in organiziranosti v zmedeno kaotičnem svetu«;

- spodbujati fizično koordinacijo in sodelovanje z drugimi;
- simulirati različne vzorce in kvalitete giba pri tistih, ki se upirajo spontanemu gibanju (ritem valčka npr. stimulira gibanje celotnega telesa, tirolski ritem spodbuja sproščanje agresije in napetosti);
- omogočiti drugačen način komunikacije (še posebej pomembno za tiste, ki ne morejo govoriti, »to pa še ne pomeni, da nimajo nič za povedati«),
- omogočiti izražanje čustev z gibanjem.

Zvok/glasba

Glasba je ena izmed najstarejših človekovih dejavnosti. Ne omogoča le umetniškega doživljanja in ni namenjena zgolj poslušanju ali ustvarjanju glasbe. Njene širine in možnosti segajo tudi na druga področja človekovega doživljanja in delovanja.

Leslie Bunt (1994) meni, da poskušamo s pomočjo glasbe najti vez z drugim človekom. Vogelник (1994) pa trdi, da glasba pomaga pri samouresničenju, spodbuja razvojno rast, pospešuje in izboljšuje učenje, lajša in zmanjšuje stres, sprošča, pomaga obvladovati bolečine, pomaga pri porodu, primerna je za spremljanje telesnih vaj (giba), za obravnavanje glasbenih problemov in supervizijo študentov in strokovnjakov. Z glasbo lahko pritegnemo osebo glede na njene specifične potrebe v različne glasbene izkušnje, kot so: improvizacija, poustvarjanje, skladanje, poslušanje glasbe. Vsaka od teh izkušenj pa lahko vsebuje tudi govorjenje, risanje, izražanje z gibom ali plesom, igranje, pesnikovanje, pripovedovanje zgodb in dramsko izražanje. Glasba se tako srečuje in povezuje z drugimi izrazno-ustvarjalnimi mediji.

Gledališče/drama

Gledališče spodbuja prevzemanje različnih vlog in razvema domišljijo posameznikov. Posamezniki si začnejo predstavljati, kako je biti nekdo drug. Torej po zaslugi dramatičnega procesa, igranja različnih vlog, vključevanja čustev in domišljije v to igro izboljšujemo sposobnost za menjavanje vlog, razvijamo boljšo zmožnost komunikacije in se učimo sprejemljive interakcije z družbo, v kateri živimo (Landy, 1993).

Različne gledališke tehnike – pantomima, maske, lutke, improvizacija, ritual, pripovedovanje zgodb, življenjski scenarij, igranje vlog – posamezniku omogočajo, da se oddalji od problemov, v katere je preveč vpet, da bi jih jasno razložil. Ko posameznik prepozna vzorce vedenja in čustvovanja ter načela, po katerih oblikuje medsebojne odnose, jih lahko začne tudi zavestno uporabljati in preoblikovati.

Likovnost

Likovnost je ustvarjalno delo z likovnimi materiali: svinčnikom in papirjem, črnilom, barvami, kredo, ogljem, kolažnim papirjem, lesom, kovino, glino, ipd. – z vsem, s čimer se lahko ploskovno ali plastično izražamo. Možnosti

likovnega izražanja je nešteto: s pikami in črtami, barvami, oblikami, ritmičnimi sestavljanjami, ploskvami, prostorskimi liki in figurami, z materiali, ki spodbujajo likovno oblikovanje, z usklajenim gibanjem po prostoru. (Vogelnik, 2003, str. 5)

Risanje, slikanje in modeliranje lahko zavestno uporabimo kot mostove med človekovim notranjim in zunanjim svetom, kot sredstvo za doseganje sprememb v različnih smereh. (Mees-Christeller, 1992, str. 9)

Iz tega izhaja, da vsak posameznik zase na novo izumi svoj jezik. Likovno govorico formulira v skladu s svojim osebnim in notranjim videnjem ter željami in potrebami.

Fotografija

Fotografija je medij, ki nam omogoča, da je v modernem svetu podob in neštehtih izzivov stvarnost mogoče videti drugače, s pomočjo svojega temperamenta oziroma, kot je zapisala Susan Sontag (2003, str. 53): »Zbirati fotografije pomeni zbirati, sprevračati jih v miselni predmet. V fotografiji je ujeta doživetje in glavni vir vedenja o preteklosti, dokazno gradivo nekega časa in prostora.«

Sam pomen fotografij ni toliko v njihovih vizualnih učinkih kot v tem, kaj ti detajli zbudijo v gledalcu (v mislih, srcu). Ko ljudje gledajo fotografijo, spontano ustvarijo pomen, ki po njihovem mnenju izhaja iz fotografije. Pomen je odvisen od tega, kdo gleda fotografijo, in tako lahko veliko odkrije o samem sebi, če si le postavi prava vprašanja. Vsaka fotografija je nekakšen avtoportret. Vizualna vsebina metaforično prikazuje, kaj je bilo za fotografa (v tem primeru uporabnika) dovolj pomembno, da je to ovekovečil. Veliko o fotografu pove to, kakšen motiv je izbral, kdaj je fotografiral, kje, zakaj, kdo je na fotografiji ... To so vidiki, ki so bili fotografu zaradi določenega razloga pomembni. Vsi ti vizualni podatki dajo veliko pomembnih informacij o tem, kaj se jih je dotaknilo. V njih vidimo, kako fotograf dojema in ocenjuje življenje okoli sebe.

Uporabljena metodologija

Opredelitev raziskovalnega problema in ciljev raziskave

V članku želim raziskati stanje in potrebe na področju dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji v socialnem delu in sorodnih poklicih pomoči. Pri tem se opiram na eno izmed temeljnih izhodišč sodobnega socialnega dela, namreč, da je predmet socialnega dela reševanje kompleksnih socialnih problemov ljudi skupaj z njimi kot s strokovnjaki z osebnimi izkušnjami (Madsen, 2007). Trdim, da k takemu participacijskemu socialnemu delu lahko pomembno pripomore tudi delo z izrazno-ustvarjalnimi mediji.

Tako je eden izmed ciljev raziskati, kateri so pozitivni vidiki uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev in katere metode dela prevladujejo na področju podpore in pomoč z izrazno-ustvarjalnimi mediji.

Prav tako je cilj raziskati, s katerimi morebitnimi dejavniki tveganja se pri delu z izrazno-ustvarjalnimi mediji srečujejo strokovnjaki in katere načine uporabljajo, da bi se jim izognili.

Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna in poizvedovalna.

Kvalitativna raziskava je raziskava, pri kateri sestavljajo osnovno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu, besedni opisi ali pripovedi, v katerih je to gradivo obdelano in analizirano na besedni način brez uporabe merskih postopkov, ki dajejo števila, in operacije na številih. (Mesec, 1997, str. 11)

Osnovno izkustveno gradivo so bili besedni opisi in te sem analizirala tako, da sem ohranila njihovo besedno naravo, ne da bi jih poskušala reducirati na kvantitativne podatke (Mesec 1998). Pri raziskovanju sem uporabila interpretativen in hermenevitičen pristop, po katerem se vednost raziskovalca z nenehno interpretacijo gradiva postopno širi in nadgrajuje.

Postopka indukcije in dedukcije si neposredno sledita in se izmenjujeta v kratkih zaporedjih, analiza je torej sekvenčna (Strauss in Corbin 1990). Kvalitativna analiza je tehnično sestavljena iz različnih postopkov oblikovanja pojmov, klasifikacij, taksonomij in tipologij in povezovanja pojmov, vse pa je mogoče prikazati v različnih preglednicah in diagramih. Sledila sem korakom kvalitativne analize, kot jih navaja Mesec (1998):

- urejanje gradiva,
- določitev enot kodiranja,
- odprto kodiranje (reduktivno ali eksplikativno abstrahiranje pojmov iz empiričnih opisov, združevanje sorodnih pojmov v kategorije),
- izbor in definiranje relevantnih pojmov in kategorij, odnosno oziroma osno kodiranje (povezava kategorij v paradigmatški model odnosov),
- oblikovanje končne teoretske formulacije.

Zastavila sem si ta raziskovalna vprašanja:

- katere metode evalvacije uporabljajo strokovnjaki, ko uporabljajo izrazno ustvarjalne medije, in kateri so pozitivni vidiki uporabe teh medijev na področju podpore in pomoči;
- katera metoda dela prevladuje pri delu z izrazno-ustvarjalnimi mediji na področju podpore in pomoči: metoda dela s skupino, s posameznikom ali s skupnostjo;
- ali se strokovnjaki z izrazno-ustvarjalnimi mediji srečujejo tudi z omejitvami in določenimi (morebitnimi) dejavniki tveganja glede uporabe teh pristopov, in če se, kateri so ti dejavniki;
- katere strategije uporabljajo strokovnjaki z izrazno-ustvarjalnimi mediji, da bi omilili vpliv morebitnih dejavnikov tveganja oziroma se jim povsem izognili.

Merski instrument in viri podatkov

Metoda raziskovanja je deskriptivna, saj je šlo za besedne opise s pomočjo delno strukturiranega intervjuja, merski instrument pa je polstrukturiran vprašalnik oziroma vprašalnik za delno strukturiran intervju, pri katerem sem dobila besedne opise in ne številčnih podatkov. Za vsako intervjuvanko oziroma izvajalko dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji sem imela vnaprej pripravljena ista vprašanja, a sem jih med posameznim intervjujem prilagajala glede na smer in

temo pogovora ter postavljala podrobnejša vprašanja. Odgovore na vprašanja v intervjuju sem uporabila kot vire podatkov za analizo.

Populacija in vzorčenje

Populacija so bile socialne delavke, socialne pedagoginje, delovne terapevtke, psihoterapevtke, psihologinje in umetnostne terapevtke, ki pri svojem delu uporabljajo izrazno-ustvarjalne medije.

Vzorec sestavljajo dve socialni delavki, dve delovni terapevtki, dve psihoterapevtki, dve socialni pedagoginji, psihologinja in umetnostna terapevtka. Vse pri svojem svetovalnem delu uporabljajo izrazno-ustvarjalne medije vsaj pet let.

Vzorec je neslučajnosten, saj vsaka enota populacije ni imela enake možnosti, da pride v vzorec. Šlo je za namenski vzorec, saj sem preučila le nekaj enot, ki so značilne predstavnice določene populacije. Pri tem je bilo merilo to, da strokovne delavke pri svojem delu uporabljajo izrazno-ustvarjalne medije.

Zbiranje podatkov

Podatke sem zbrala v desetih intervjujih. Pri zbiranju podatkov sem izhajala iz poznanstev, hkrati pa me je ena intervjuvanka pripeljala do druge intervjuvanke. Imela sem težave najti psihologinje, ki pri svojem delu uporabljajo izrazno-ustvarjalne medije. Za čas in izvedbo intervjuja sem se z vsemi intervjuvankami dogovorila po telefonu. Intervjuje sem izvedla osebno z neposrednim spraševanjem, pri respondentkah v službi, doma ali zunaj na prostem. Intervjuji so trajali 20–40 minut, vse pa sem s predhodnim dovoljenjem posnela s pomočjo diktafona. Potekali so brez zapletov, v mirnem okolju in nemoteno, ker so si vse intervjuvanke za čas intervjuja zagotovile miren prostor. Osem intervjujev je potekalo v Ljubljani, eden v Rogaški Slatini in eden v Višnji gori. Po izvedenem intervjuju sem zvočni zapis pogovora dobesedno prepisala.

Obdelava in analiza podatkov

Za obdelavo in analizo podatkov sem uporabila metodo kvalitativne analize. Najprej sem zvočne posnetke zbranih intervjujev zapisala na računalnik v Wordov program. Intervjuje sem pretipkala dobesedno, kot je potekal pogovor. Zapise sem prepisala v pogovornem jeziku, da bi ohranila avtentičnost odgovorov. Po končanem zapisu sem vsak intervju znova prebrala in ga slovnično uredila. Pri tem sem kar najmanj posegala v intervjuje, da ne bi spremenila pomena besed sogovornic. Intervjuje sem ohranila v dobesedni obliki. Med zapisovanjem sem intervjuje večkrat prebrala in v njih podčrtala izjave, ki so bile relevantne za mojo raziskavo. Izbrala sem stavke, odstavke in zaključene celote in jih nato uporabila za enote kodiranja. Relevantnim izjavam sem pripisala oznake socialna delavka (SD1, SD2), psihoterapevtka (PT1, PT2), delovna terapevtka (DT1, DT2), socialna pedagoginja (SP1, SP2), psihologinja (P1) in umetnostna terapevtka (UT1), glede na to, katera intervjuvanka je povedala določeno izjavo. Tako pridobljene

relevantne izjave oziroma enote kodiranja sem nato razvrstila po skupinah glede na raziskovalna vprašanja, na podlagi katerih sem oblikovala kategorije. Relevantne izjave sem vnesla v tabele glede na kategorijo, ki ji besedilo pripada. Sledilo je odprto kodiranje. Enotam kodiranja sem v tabeli pripisovala ustrezne pojme, ki so se mi porajali ob prebiranju izjav. Pojmi so bili asociacije, nadpomenke in sopomenke. Pripisane pojme oziroma kode sem v določenih kategorijah uporabila kot podkategorije vnaprej določenih kategorij. V kategorijah, pri katerih je bilo pripisanih pojmov številčno veliko in so bili tudi vsebinsko različni, pa sem vsebinsko podobne kode razdelila v manjše podkategorije. Na podlagi dobljenih rezultatov sem oblikovala poskusno teorijo.

Rezultati raziskave

Uporaba izrazno-ustvarjalnih medijev

Iz rezultatov raziskave izhaja, da večina strokovnih delavk, ne glede na poklicni profil, uporablja izrazno-ustvarjalne medije v povprečju od pet do deset let. Prav tako jih večina uporablja kombinacijo več izrazno-ustvarjalnih medijev hkrati, to pomeni, da uporabljajo integrativne pristope (povezovanje različnih medijev izražanja). Najpogosteje uporabljajo likovni medij, gib in pripovedovanje zgodb. Od strokovne usposobljenosti strokovnih delavk in njihove osebne naklonjenosti do posameznega medija in specifične populacije, s katero delajo, je odvisno, kateri medij bodo uporabile.

Uporabljam razne medije. Tudi telo je lahko en tak medij. Meni je blizu, da čim širše oziroma se približam temu, kar uporabljajo tisti, s katerimi delaš. Če je njemu blizu delo z lutkami, delaš z lutkami, če imajo rajši glasbo, delaš z glasbo, če se radi gibajo, gremo na sprehod. Raziščem pri njih, kaj jim najbolj paše, da pogledam, po katerem kanalu se mu najlažje približam, ker mu s tem tudi lahko pomagam. (P1)

V praksi strokovne delavke uporabljajo izrazno-ustvarjalne pristope predvsem pri svetovalnem delu. Nekaj jih te pristope uporablja v okviru prostočasne aktivnosti. Delo z izrazno-ustvarjalnimi mediji izvajajo dvakrat ali trikrat na teden, od ure in pol do dve uri na dan.

Evalvacija

Izsledki raziskave kažejo, da v večini primerov izvajalke oziroma intervjuvanke izvajajo evalvacije svojega dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji. Med intervjuvankami so ena socialna delavka, ena psihologinja in ena umetnostna terapevtka odgovorile, da ne izvajajo evalvacije. Tiste intervjuvanke, ki so odgovorile, da uspešnost lastnega dela evalvirajo, evalvacijo izvajajo s pomočjo anketnih vprašalnikov, timskih sestankov, intervizijskih srečanj in supervizij, sameevalvacij, samorefleksij in s pogovori z mentorji in sogovorniki oziroma uporabniki. Najpogostejši načini evalvacije so ustni (merska lestvica, reka življenja, vprašanja, delovnoterapevtski intervju), pisni (s pomočjo vprašalnikov) in kombinirani (ustno in pisno). Pri tem evalvirajo proces dela in

zadovoljstvo udeležencev, predvsem med procesom in ob koncu procesa dela, nekatere tudi na začetku. Evalvacijo izvedejo skupaj s sogovorniki. V večini primerov vrednotijo zadovoljstvo uporabnikov predvsem z metodo pogovora, opazovanja in pisnih refleksij (anketnih vprašalnikov). Vključene intervjuvanke (npr. delovni terapevtki, psihologinja) imajo izoblikovane svoje ocenjevalne instrumente za merjenje zadovoljstva uporabnikov.

Strokovne delavke so v pogovoru poudarile, da vidijo potrebo po tem, da bi svoje delo evalvirale skupaj z uporabniki, v pisni obliki, pa tudi z uporabo izrazno-ustvarjalnih medijev. Raziskava je pokazala, da strokovne delavke, ki so sodelovale v intervjuju, v svoji praksi zelo redko uporabljajo izrazno-ustvarjalne medije pri evalvaciji.

Tri intervjuvanke pa so izjavile, da izvedejo tudi začetno evalvacijo:

Glavne evalvacije so bile začetna, na sredini pa na koncu. (SD1)

Ja, delamo. Tudi na začetku srečanj, na prvih ... (SP1)

Zdaj je tako, da s socialno delavko je to že prišlo v rutino. V tem smislu, da na začetku in na koncu daja neke vprašalnike otrokom za izpolnit. (P1)

Prav tako so tri intervjuvanke (SD1, P1, P2) izjavile, da izvedejo tudi vmesno evalvacijo.

Metoda dela

Izmed desetih intervjuvanih strokovnih delavk jih polovica meni, da pri delu z izrazno-ustvarjalnimi mediji uporabljajo predvsem metodo dela s skupino, dve pa občasno, če se izkaže potreba po tem: »Pretežno individualno. Otroci pridejo zraven k večjemu na kakšno terapijo, če imam starše.« (D1)

Ob pogovoru z izvajalkami sem spoznala, da je zelo pomembno pred začetkom dela opredeliti namen skupine. Ta »mora biti dovolj širok, da zajame različne individualne cilje, pa tudi dovolj specifičen, da opredeli skupni značaj namena skupine«. (Toseland in Rivas, 2014, str. 164) Namen skupine je treba opredeliti zato, da člani vedo, zakaj so skupaj v skupini in kam so usmerjeni. Če udeleženci nimajo zastavljene usmeritve, je to lahko negativni dejavnik, ki ima lahko za posledico neželene izkušnje (prav tam).

Dve strokovni delavki pa uporabljata, kadar delata z izrazno-ustvarjalnimi mediji, predvsem metodo dela s posameznikom. Tri pa, če se pokaže potreba po tem: »Jaz mislim, da je bolj s skupino. S posamezniki pa, če se izkaže potreba, in se potem posebej dobimo.« (SD1)

Pet strokovnih delavk uporablja kombinacijo dela tako s skupino kot s posameznikom. Dve pa opozorita, da se pri delu s skupino ne sme zanemariti posameznika: »Čeprav je delo v skupinah, se gleda posameznika, ki je v skupini.« (UT1)

Nobena strokovna delavka pa ne dela s skupnostjo. Metoda dela v skupnosti (socialno delo na mezzo- in makroravni) je vidna na primer v projektih dela z brezdomci (gledališče zatiranih – delo študentov socialne pedagogike na Pedagoški fakulteti Univerze v Ljubljani), z zaporniki (glasba– delo študentov Oddelka za etnomuzikologijo na Filozofski fakulteti Univerze v Ljubljani).

Možne uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev na mezzo- in mikroravni v praksi socialnega dela so na primer: izdaja glasbenega ali video projekta z osebami, ki so brezposelne; izdaja stenskega koledarja s provokativnimi slikami o temi »Ali so telesa brezdomcev lahko erotična?«; glasbeni projekti (npr. rock glasba za mlade; otroški muzikal; glasbene delavnice za otroke z različnimi kulturnimi ozadji); izvedba gledališča v zaporih oziroma projekt gledališča z ljudmi, ki so odvisni od alkohola in drugih prepovedanih substanc. Prav gledališče je na primer umetnostna oblika, v kateri se srečujejo vsi drugi izrazno-ustvarjalni mediji, kot so glasba, gibanje, govor, pisanje besedil, slikanje, oblikovanje in šivanje kostumov za nastop. Pri vseh teh dejavnostih poteka intenzivni proces rasti posameznikove identitete, samopodobe in motivacije (Strelec, 2015).

Med drugimi primeri uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev v Sloveniji je denimo sodelovanje dramske skupine iz Centra Dolfke Boštjančič na mednarodnem festivalu uličnih gledališč Ana Desetnica ali delovanje društva za brezdomce, ki izdaja svoj časopis, *Kralji ulice*.

Tako lahko izrazno-ustvarjalni mediji krepijo tudi širša družbena gibanja, npr. akcije proti socialni izključenosti, proti vsaki obliki političnega ogrožanja, proti ogrožanju človekovih pravic, proti omejevanju umetnosti in kulture, lahko pa potekajo tudi akcije za svobodo mišljenja in izražanja, za mrežno sodelovanje, za vključevanje ljudi v družbeno dogajanje in sooblikovanje (npr. begunci).

Pozitivni vplivi uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev

Iz odgovorov intervjuvanih strokovnjakinj sorodnih poklicev pomoči je vidno, da prepoznajo veliko pozitivnih vplivov pri delu z uporabniki, ko uporabijo izrazno-ustvarjalne medije, npr. izboljšanje komunikacije; krepitev samopodobe, samozavesti, samospoštovanja, samoiniciativnosti, kompetenc, občutkov smisla življenja; večja povezanost s člani skupine; večja aktivna participacija in sprejemanje lastne odgovornosti za svoje življenje.

Pozitivni vidiki uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev so tudi, da sogovornikom omogočajo povečan stik s čustvi in doživljanjem, posredno izražanje čustev in lažje spoprijemanje s čustvi:

Izražanje čustev. Lažje so se na ta način soočili s svojimi čustvi, tako pozitivnimi kot malo manj pozitivnimi, npr. hudo jezo. Včasih so bile tudi burne reakcije, so šalce letele po tleh. Potem pa smo iz te razbite keramike naredili mozaik. Smo reciklirali. Je bilo zabavno. (SD1)

Faze v procesu dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji

Iz analiziranega izhaja, da so strokovne delavke proces dela z izrazno-ustvarjalnim mediji razdelile v tri faze, ki so jih poimenovala kot uvodna faza, faza osrednje dejavnosti oziroma delovna faza in sklepna faza.

Uvodna faza obsega uvodni pogovor, ogrevanje, sestavljeno iz krajših dejavnosti, ki vključujejo izrazno-ustvarjalne medije, in je po besedah SD1

namenjena predvsem medsebojnemu spoznavanju in dogovarjanju o načinu dela in željah:

Šele ko jih spoznam – prva ura je namenjena spoznavanju, da se soočimo en z drugim, da oni povedo, kaj si želijo, da povem, kaj bi si mi želeli, kaj se lahko zgodi v tem procesu pomoči z umetnostjo.

Osrednjo fazo sestavlja npr. psihodramski proces, v katerem posameznik s pomočjo usposobljene izvajalke ali drugih članov skupine predstavi temo, si določi cilj, predstavi značilne situacije in ljudi, ki v njih sodelujejo, spremlja svoja čustva in stališča, ki jih poskuša aktivno odigrati, da lahko doseže uvid v situacijo. Za to fazo DT1, DT2, SD1 in SP2 pravijo, da v njej izvajajo pogovor o ustvarjenem in občutkih ob tem:

[...] in potem govorimo o tem, kar so naredili, izrazili, in seveda je vedno prisotna interakcija; podajanje povratne informacije, npr. kaj si drugi mislijo.

Vzpodbuja se pogovor med njimi. Vedno rečem, da za to skupino ni potrebno nikakršno likovno predznanje. Gre bolj za to, da imajo eno možnost izražati se tudi na tak način. Preko risbe izrazimo, kar se v nas dogaja. Na neverbalen način je možnost, da sporočimo. Pomembna je bolj vsebina, ki jo bodo ob tem povedali, kot sama risba oziroma izdelek.

Sklepna faza (po navadi jo sestavljata pogovor in izražanje izkušenj, ang. *sharing*) je po besedah SD2 umirjanje: »Na koncu nujno umirjanje. So ležali; smo naredili ležeč krog. Po navadi dam kako vodeno meditacijo, umirjeno glasbo ali pa upoštevam njihov predlog.«

Omejitve in določeni potencialni dejavniki tveganja dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji

V praksi se kar polovica strokovnjakinj, ki so sodelovale v raziskavi, ne srečuje z omejitvami pri uporabi izrazno-ustvarjalnih medijev, druga polovica pa se srečuje s finančnimi, prostorskimi, organizacijskimi in kadrovskimi omejitvami. Pomenljivo se mi zdi, da se poleg tega srečujejo tudi z nezaupanjem in nenaklonjenostjo kolegov do uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev pri pomoči in podpori ter s podcenjevalnim odnosom vodstva. Nekatere strokovne delavke so povedale tudi, da doživljajo nezaupanje uporabnikov.

Iz odgovorov, izraženih v poglobljenih intervjujih, je jasno, da je dodatno izobraževanje za delo z izrazno-ustvarjalnimi mediji zelo pomembno, saj lahko neznanje poveča potencialne dejavnike tveganja oziroma, kot je izjavila ena izmed umetnostnih terapevtk (UT1): »Pomembno je, da je človek šolan, da ve, kaj dela, da ve, kaj hoče doseči (in se vpraša, ali je tisto, kar hoče doseči, ustrezno?), in da varuje uporabnike.«

Glede dejavnikov tveganja, ki so povezani s strokovnimi spretnostmi in osebnimi lastnostmi strokovnih delavk, te menijo, da sta največja dejavnika tveganja nespoštovanje človekovega osebnega prostora ter neizkušenost in nepoznavanje specifik del z določeno populacijo. Sledijo jima: nepoznavanje sogovornika, zloraba zaupanja, nepoznavanje dela s čustvi.

Za dejavnike tveganja, ki so povezani z uporabniki, so sogovornice poudarile predvsem njihov odpor do dela z izrazno-ustvarjalnimi pristopi (ko

uporabnik ni pripravljen sodelovati), neprijetne izkušnje in možnost samopoškodbe z ostrimi predmeti.

Varovalni dejavniki

Iz raziskave izhaja, da je dejavnik tveganja lahko tudi varovalni dejavnik. Ne smemo pa pozabiti tudi na to, da se dejavnik tveganja lahko poveča, če se posameznik vrne iz varnega in spodbudnega okolja v okolje, ki ni toliko spodbudno. Zato je toliko pomembneje, da spremljamo, kaj se s posameznikom dogaja po izrazno-ustvarjalni dejavnosti, ko se vrne v znano okolje. Ta vidik bi bilo v prihodnosti gotovo nujno podrobneje raziskati.

Ko strokovnjaki, ki pri svojem delu uporabljajo izrazno-ustvarjalne medije, želijo omiliti dejavnike tveganja ali se jim povsem izogniti, uporabljajo več strategij in orodij. Med navedenimi so v poglobljenih intervjujih strokovne delavke naštele številne varovalne dejavnike, ki lahko omilijo morebitni vpliv dejavnikov tveganja. Med njimi so: izberejo teme oziroma dejavnosti, ki se jim zdijo primerne za posameznika in skupino, pri tem pa upoštevajo tako potrebe in želje posameznika kot skupine; popolnoma se osredotočijo na delo; načrtujejo dejavnost in jo vpeljujejo postopno; pri svojem delu sodelujejo z drugim strokovnjakom (npr. psihologom); uporabnike seznani z morebitnimi dejavniki tveganja; posameznikov ne izpostavljajo, dokler niso dovolj samozavestni; poudarjajo proces, ne produkta; prej pridobijo soglasje uporabnikov o sodelovanju in če ti odklonijo sodelovanje, upoštevajo njihovo odločitev.

Kot je jasno iz raziskave, strokovne delavke kot pomemben varovalni dejavnik pri delu z izrazno-ustvarjalnimi mediji omenjajo pomen (dodatnega) izobraževanja, saj lahko neznanje poveča potencialne dejavnike tveganja. Ker »imajo lahko umetnosti velik vpliv na posameznika in so kot take lahko nevarne, če niso uporabljene na primeren način« (Karkou in Sanderson, 2006, str. 30–31), je potreba po dodatnem izobraževanju lahko varovalo pred potencialno ali nenamerno zlorabo.

Pri uporabi izrazno-ustvarjalnih medijev je nujno, da za tako delo zagotovimo varno okolje. O tem so poročale tako izvajalke kot sogovornice. Pri tem okolje ne le pomeni prostor dogajanja, mentorja in udeležence, ampak so to zlasti interakcije in vsebine, ki potekajo v skupini, kajti skupina je več kot le vsota članov.

Predlogi za nadaljnje delo, izobraževanje in raziskovanje

Na temelju rezultatov raziskave navajam nekaj predlogov za nadaljnji razvoj uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev:

- Potrebno bi bilo dodatno strokovno izpopolnjevanje socialnih delavk in delavcev pri uporabi izrazno-ustvarjalnih medijev (v okviru vseživljenjskega učenja oziroma strokovnega izpopolnjevanja).
- Potreben bi bil razvoj dodatnih visokošolskih izobraževalnih programov, npr. podiplomski študij na Fakulteti za socialno delo (čeprav že obstaja magistrski študij pomoči z umetnostjo – umetnostne terapije na Pedagoški

fakulteti Univerze v Ljubljani), za uporabo izrazno-ustvarjalnih medijev v kontekstu podpore in pomoči (ter supervizije). Potrebna bi bila tudi večja sistematizacija konceptov, pristopov, spretnosti ravnanja in drugih kompetenc na omenjenem področju dela.

- Treba bi bilo ozaveščati javnost o možnostih in potencialnih pozitivnih vplivih uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev kot podpore pri svetovalnem delu z otroki, mladostniki in odraslimi.
- Treba bi bilo seznanjati vodstva delovnih organizacij na področju podpore in pomoči s pozitivnimi vplivi uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev z namenom, da bi svoje zaposlene bolj podprli pri rabi teh medijev.
- Treba bi bilo izobraziti svetovalne delavce, ki delajo z različnimi uporabniki, o načinih, vrstah, uporabnosti izrazno-ustvarjalnih medijev.
- Treba bi bilo izobraževati odrasle v vlogah staršev ali skrbnikov o možnosti uporabe izrazno-ustvarjalnih medijev kot pripomočka za sprostitev v stresnih situacijah tako zanje osebno kot za otroke.
- Potrebno bi bilo bolj sistematično participacijsko raziskovanje izrazno-ustvarjalnih medijev doma in v mednarodnem kontekstu na področju socialnega dela – v knjižnici Pedagoške fakultete Univerze v Ljubljani že hranijo številna poglobljena specialistična dela (približno 50) podiplomskih študentov Pedagoške fakultete in publikacije Slovenskega združenja umetnostnih terapevtov.
- Spremljati bi bilo treba bienalne mednarodne konference ECArTE (European Consortium for Arts Therapies Education) in vsakokratne publikacije prispevkov teh konferenc.
- Socialne delavke za delo z izrazno-ustvarjalnimi mediji bi morale prevzeti več odgovornosti tako za svoj osebni kot poklicni razvoj in za spremljanje razvoja tega poklica, posebej na svojem delovnem področju in področju dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji; uvajale bi nove metode dela in delovale v skladu z aktualnimi strokovnimi dognanji; se po svojih močeh in interesih udeleževale v izpopolnjevanju, dodatnem izobraževanju in raziskovalnem delu, ker bi tako povečevale lastno profesionalno kompetentnost in pripomogle k razvoju poklica in večji uporabi in prepoznavnosti izrazno-ustvarjalnih medijev v socialnem delu; skrbele bi za svoj celostni razvoj, o svojih izkušnjah pri delu pa sproti opravljale refleksijo na osebni ravni; spodbujale bi razvoj in oblikovanje skupin ter oblik dela, ki jim znotraj delovnih nalog, ki jih opravljajo, omogočajo psihohigieno (podporne, intervizijske/supervizijske skupine oziroma ustvarjalne dejavnosti); si s pomočjo evalvacije pojasnjevale svoje početje in s tem krepile svoje osebne in profesionalne kompetence ter krepile svojo poklicno identiteto in delo z izrazno-ustvarjalnimi mediji; spoznavale in spoštovale lastne (osebne in poklicne) meje in jih tudi jasno izražale (k temu pripomorejo tudi izrazno-ustvarjalni mediji).

Sklep

Iz raziskave je jasno, da lahko izrazno-ustvarjalni mediji veliko pripomorejo k temu, da uporabniki in uporabniku v socialnem delu zagotovimo varen

delovni kontekst, ki jima omogoča iskanje odgovorov na pomembna vprašanja: kako naj znova pridobim moč in nadzor nad svojim življenjem, kako naj vnesem želene spremembe v svoje življenje, kako naj poskrbim za stabilnost v svojem življenju, kako naj se naučim govoriti v svojem imenu in ne v imenu družbenih pričakovanj in kako se lahko odločam za svoje življenje, ne samo o svojem življenju.

Večina strokovnih delavk, ne glede na njihov poklicni profil, uporablja izrazno-ustvarjalne medije v povprečju od pet do deset let. Prav tako jih večina uporablja kombinacijo več izrazno-ustvarjalnih medijev hkrati. To pomeni, da uporabljajo integrativne pristope (povezovanje različnih medijev izražanja). Najpogosteje uporabljajo likovni medij, gib in pripovedovanje zgodb. V večini primerov izvajalke oziroma intervjuvanke izvajajo evalvacije svojega dela z izrazno-ustvarjalnimi mediji. Pri tem evalvirajo proces dela in zadovoljstvo udeležencev, predvsem med procesom in ob koncu procesa dela, nekatere tudi na začetku. Evalvacijo izvedejo skupaj s sogovorniki.

Iz odgovorov anketiranih strokovnjakinj je opazno, da prepoznajo veliko pozitivnih vplivov izrazno-ustvarjalnih medijev pri delu z uporabniki, na primer: izboljšanje komunikacije; krepitev samopodobe, samozavesti, samospoštovanja, samoiniciativnosti, kompetenc, občutkov smisla življenja; večjo povezanost s člani skupine; večjo aktivno participacijo in sprejemanje lastne odgovornosti za svoje življenje. Strokovne delavke uporabljajo pri delu z izrazno-ustvarjalnimi mediji predvsem metodo dela s skupino, takoj za njo pa metodo dela s posameznikom. Delo poteka v treh fazah: začetni, osrednji in sklepni. Strokovne delavke se pri svojem delu srečujejo tudi s potencialnimi tveganji oziroma omejitvami: finančnimi, prostorskimi, organizacijskimi in kadrovskimi. Da bi omilile dejavnike tveganja, so razvile različne strategije, kot so: načrtujejo dejavnost in jo vpeljujejo postopno; pri svojem delu sodelujejo z drugim strokovnjakom (npr. psihologom); uporabnike seznanijo z morebitnimi dejavniki tveganja; posameznikov ne izpostavljajo, dokler niso dovolj samozavestni.

Viri

- Andersen-Waren, M., & Grainger, R. (2000). *Practical approaches to dramatherapy*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Bucik, K. (2008). *Ples – od terapije do odrske predstavitve z mladostniki s kombiniranimi motnjami* (Specialistično delo). Ljubljana: Pedagoška fakulteta, Univerza v Ljubljani.
- Bunt, L. (1994). *Music therapy: an art beyond words*. London, New York: Routledge.
- Caf, B. (2010). Gibalno terapevtske tehnike v procesu pomoči otrokom s hiperkinetično motnjo. V I. Andolšek, & M. Hudoklin (ur.), *Izzivi in pasti otroštva in adolescence: sodobni pristopi k varovanju duševnega zdravja otrok in mladostnikov* (str. 66–75). Ljubljana: Sve-tovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Carlton Bratton, S., & Ray, D. (1999). Group puppetry. V D. Sweeney, & L. Homeyer (ur.), *The handbook of group play therapy: How to do it, how it works, whom it's best for* (str. 167–177). San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Case, C., & Dalley, T. (1992). *The handbook of art therapy*. Tavistock: Routledge. *Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, str. 85–104.

- Chapman, L., & Appleton, V. (1999). Art in group play therapy. V D. Sweeney, & L. Homeyer (ur.), *The handbook of group play therapy: How to do it, how it works, whom it's best for* (str. 179–191). San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2), str. 91–96.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2008). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Fausek, D. (1997). *A practical guide to art therapy groups*. United States of America: Haworth Press.
- Fifolt, A. (2009). *Integracija gibalno plesne terapije in psihološkega svetovanja v individualni svetovalni obravnavi otrok in mladostnikov* (Specialistično delo). Ljubljana: Pedagoška fakulteta, Univerza v Ljubljani.
- Flaker, V. (2012). *Direktno socialno delo/Vito Flaker@Boj za*. Ljubljana: Založba/*cf
- Geldard, K., & Geldard, D. (2008). *Counselling children: A practical introduction*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore: SAGE Publications.
- Gerard Kaduson, H. E., & Schaefer, C. (ur.) (2000). *Short-term play therapy for children*. New York: The Guilford Press.
- Ginott, H. (1999). Play group therapy: A theoretical framework. V D. Sweeney, & L. Homeyer (ur.), *The handbook of group play therapy: How to do it, how it works, whom it's best for* (str. 15–23). San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Gradišnik, U. (2010). *Uporaba umetnostnih izraznih sredstev v socialnem delu z otroki in mladostniki* (Diplomska naloga). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Jennings, S. (1996). Brief drama therapy: The healing power of the dramatised here and now. V A. Gersie (ur.), *Dramatic approaches to brief therapy*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Kariž, B. (2006). Likovno terapevtska dejavnost v Psihiatrični kliniki v Ljubljani. V B.
- Caf, & Slunjski, M. (ur.), *Umetnostna terapija – kakšna terapija?* Maribor: Slovensko združenje umetnostnih terapevtov.
- Karkou, V., & Sanderson, P. (2006). *Arts therapies: A research based map of the field*. Edinburgh, London, New York: Elsevier Churchill Livingstone.
- Kroflič, B. (1999). *Ustvarjalni gib – učinki ustvarjalnega giba na nekatere vidike intelektualnega, emocionalnega in socialnega razvoja otroka*. Tretja razsežnost pouka. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče. Zbirka Alfa 2/99.
- Kustec, K. (2007). *Umetnostna izrazna sredstva v socialnem delu: »Kako plesati življenje in kako živeti ples življenja?«* (Magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Landy, R. J. (1986). *Drama therapy: Concepts and practices*. Springfield: Charles C. Thomas.
- Landy, R. J. (1993). *Persona and performance: The meaning of role in drama, therapy, and everyday life*. New York, London: Guilford Press.
- Leskovšek, B., & Ozimek, M. (2006). *Ustvarjalni pristopi pri prostovoljnem delu mladih* (Diplomska naloga). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Levy, F. J. (1988). *Dance movement therapy – a healing art*. Reston: The American Alliance for Health, Physical Education, Recreation and Dance.
- Liebmann, M. (1986). *Art therapy for groups: A handbook of themes, games and exercises*. London, Sydney: Croom Helm; Cambridge, Massachusetts: Brookline books.

- Lukman, T. (2010). *Vpliv uporabe lutke pri spreminjanju motečega vedenja mlajših šolskih otrok* (Specialistično delo). Ljubljana: Pedagoška fakulteta, Univerza v Ljubljani.
- Madsen, W. C. (2007). *Collaborative therapy with multi-stressed families*. New York: The Guilford Press.
- Malchiodi, C. A. (2007). *Expressive therapies*. New York, London: The Guilford Press.
- Mees-Christeller, E. (1992). *Umetnostna terapija v praksi*. Ljubljana: Kortina.
- Mesec, B. (1997). Metodologija raziskovanja v socialnem delu II (Študijsko gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Milač, U., & Arh, J. (2000). *Uporaba ustvarjalnih pristopov pri delu z mladimi*. (Diplomsko delo). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Možina, M. (2004). *Kako plesati življenje in kako živeti ples: predstavitev plesa za razvijanje identitete*. Zbornik prispevkov – Kompetentni psihoterapevt. Tretji študijskih dnevi Slovenske krovne zveze za psihoterapijo. Rogla: Slovenska krovna zveza za psihoterapijo, 6. in 7. junij 2003, Rogla, Slovenija. Maribor: Slovenska krovna zveza za psihoterapijo (str. 125–133).
- Osredkar, R. (2003). *Reprezentacija norosti v komediji in socialnem delu* (Doktorska disertacija). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani.
- Pavletič, M. (2002). Vsako spoznavanje je ustvarjalno početje – vsako ustvarjalno početje je spoznavanje (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Payne, H. (1990). *Creative movement and dance in groupwork*. Oxon: Winslow.
- Payne, H. (1992). Shut in, shut out: dance movement therapy with children and adolescents. V H. Payne (ur.), *Dance movement therapy: theory and practice* (str. 39–80). London, New York: Tavistock/Routledge.
- Petzold, G. H. (1990). Überlegungen und Konzepte zur Integrativen Therapie mit Kreativen Medien und einer intermedialen Kunsttherapie. V G. H. Petzold, & I. Orth (ur.), *Die neuen Kreativitätstherapien* (str. 588). Paderborn: Handbuch der Kunsttherapie. Bd. 1.
- Porenta-Lisica, B. (2008). *Ustvarjanje zgodbe v procesu pomoči z umetnostjo* (Specialistično delo). Ljubljana: Pedagoška fakulteta, Univerza v Ljubljani.
- Pošttrak, M. (1994). V znamenju trojstev. *Socialno delo*, 33(4), str. 325–342.
- Pošttrak, M. (1996). Socialno kulturno delo. *Socialno delo*, 35(5), str. 407–415.
- Rataj, T. (2007). *Primerjalna analiza konceptov in uporabe kreativnih metod v socialnem delu med Slovenijo in Nizozemsko* (Diplomska naloga). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Reitz, G., Rosky, T., Schmidts, R., & Urspruch, I. (2005). *Heilsame Bewegungen: Musik, Tanz und Theatertherapie*. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Rozman, M., & Šolar, M. (2000). *Uporaba ustvarjalnih dejavnosti v socialnem delu*. (Diplomsko delo). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Rubin, J. A. (2010). *Introduction to art therapy: Sources & resources*. United States of America: Routledge Taylor and Francis Group.
- Schubach De Domenico, G. (1999). Group Sandtray-Worldplay: New dimensions in Sandplay therapy. V D. Sweeney, & L. Homeyer (ur.), *The handbook of group play therapy: How to do it, how it works, whom it's best for* (str. 215–233). San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Slunjski, M. (2005). *Skupinska likovno terapevtska pomoč osebi s psihotično duševno motnjo* (Specialistično delo). Ljubljana: Pedagoška fakulteta, Univerza v Ljubljani.

- Slunjski, M. (2008). Skupinska likovnoterapevtska obravnava osebe z akutno psihotično motnjo. V B. Caf, & B. Cajnko (ur.), *Oblike in metode dela v umetnostni terapiji*. Ljubljana: Slovensko združenje umetnostnih terapevtov.
- Sontag, S. (2003). *Where the stress falls: essays*. London: Vintage.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, Calif.: Sage Publications.
- Strelec, I. (2015). *Izhodišča za predavanje in izkustveno delavnico*. Predavanje na Fakulteti za socialno delo v okviru predmeta Psihosocialna podpora in pomoč. Neobjavljeno.
- Šebez, R. (2006). *Poskus pomoči z umetnostjo v praksi* (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Šugman Bohinc, L. (1994). Socialno kulturno delo. *Socialno delo*, 33(4), str. 317–324.
- Šugman Bohinc, L. (2000). Kibernetika spremembe in stabilnosti v kontekstu svetovalnega in terapevtskega dela s klientskim sistemom. *Psihološka obzorja*, 9(2), str. 87–101.
- Tancig, S., Vogelnik, M. (1998). *Analiza stanja in potreb pomoči z umetnostjo na področjih zdravstva, socialnega varstva in šolstva v Sloveniji*. Annales: Series historia et sociologia, 8(12), str. 151–168.
- Toseland, R. W., Rivas, R. F. (2009). *An introduction to group work practice*. United States of America: Pearson.
- Toseland, R. W., Rivas, R. F. (2014). *An intrudaciton to group work practice*. Seventh edition. United States of America: Pearson.
- Vogelnik, M. (1994). *Ustvarjalni gib: plesno-gledališki priročnik*. Ljubljana: Zveza kulturnih organizacij Slovenije. Zbirka Umetnost in kultura, 117.
- Vogelnik, M. (1996). *Likovnost v skupini in umetnostna terapija: Priročnik za ustvarjalno do-jemanje in uporabljanje oblik in barv za vsakogar*. Koper: Vita.
- Vogelnik, M. (2003). Pomoč z umetnostjo – umetnostna terapija. *Didaktika*, 12(68/69), str. 5–6.
- Warren, B. (1993). *Using the creative arts in therapy: A practical introduction* – [Second edition]. London, New York: Routledge.
- West, P. (1984). *Dance movement therapy*. London: Jessica Kingsley Publisher.

Melisa Baranja

Položaj slovenskih romskih mater v romski skupnosti in zunaj nje

Članek je nastal na podlagi osebnih opažanj in terenske raziskave. Prinaša izsledke terenskega dela med dvanajstimi slovenskimi Rominjami, ki živijo na treh različnih lokacijah po Sloveniji. Osrednje tematike raziskave so bile: vstopanje Rominj v partnerske zveze, nasilje v družini, rojstvo otrok, skrb za otroke, podpora romske skupnosti in podpora državnih institucij. Romska skupnost v Sloveniji ni homogena, kot ni homogeno niti večinsko prebivalstvo, tako tudi ženske, ki so pripadnice romske skupnosti, v svojih življenjskih izkušnjah s partnerstvom, izvorno družino in lastno družino ter otroci poročajo o zelo različnih izkušnjah, stališčih in življenjskih potekih. Namen naloge je bil, med drugim, ženskam, ki so Rominje, dati lasten glas, saj so socialnodelovne in sociološke raziskave med Rominjami še vedno zelo redke.

Ključne besede: Romi, marginalizacija, otroci, partnerstvo, nasilje v družini, duševno zdravje.

Melisa Baranja, magistrska študentka socialnega dela, je za svojo diplomsko delo o življenju slovenskih Rominj leta 2017 prejela Prešernovo nagrado Fakultete za socialno delo. Kontakt: melisa.b93@gmail.com.

Status of Slovene Roma mothers in Roma communities and outside

The thesis is based on personal observation and field research. It presents the results of field work interviews with twelve Slovenian Romani women who live in three different locations in Slovenia. The central themes of the research were: entering the life partnerships; family violence; births of children; rearing the children; the help the women are given in child rearing on the part of the Romani community, and the state institutions. The Romani communities in Slovenia are all but homogenous, as is equally true also of the majority population. Thus the women, members of Romani communities, recount their life experiences with partnerships, their family of origin and their own family, and their children across a wide spectrum of experiences, viewpoints and life courses. One of the central aims of the text was, among other, to give voice to Romani women who are, to this day, rarely the subject of social work and social science research.

Keywords: Romani, marginalisation, children, partnership, domestic violence, mental health.

Melisa Baranja, a Master student of social work, was awarded the Prešern Prize for the research study by the Faculty of Social Work, University of Ljubljana, in 2017. Contact: melisa.b93@gmail.com.

Uvod

Članek je nastal na podlagi moje diplomske naloge z naslovom »Ženska, mati, Rominja: Življenjske zgodbe slovenskih Rominj s perspektive socialnega dela« (Baranja, 2016), ki predstavlja izsledke terenskega dela. Pogovarjala sem se z dvanajstimi slovenskimi Rominjami, ki živijo na treh različnih lokacijah po Sloveniji. Raziskovala sem njihov odnos do partnerstva, nasilja v družini, starševstva, romske skupnosti in državnih ustanov. Ker romska skupnost v Sloveniji ni homogena, kot ni homogeno niti večinsko prebivalstvo, so tudi romske ženske poročale o različnih izkušnjah s partnerstvom, izvorno in lastno družino ter otroki. V socialnodelovni praksi je ključno izhajati iz uporabnic in njihovih zgodb ter upoštevati uporabniško perspektivo. Namen naloge je bil, med drugim, ženskam, ki so Rominje, dati lasten glas, saj so socialnodelovne in sociološke raziskave med Rominjami še vedno zelo redke.

Raziskava, na kateri temeljita moje diplomsko delo in ta članek, je pokazala, da romske ženske v Sloveniji bremenijo socialne in ekonomske težave (brezposelnost, neustrezna bivališča, samohranilstvo, problematičen odnos

s partnerjem, otežena vzgoja in prihodnost otrok, nezavidljiv položaj v romski skupnosti in zunaj nje). Posebej me je zanimalo, kako te ženske v življenju dobijo moč.

Ann Oakley (2000) je analizirala položaj žensk in z njimi povezane družbene stereotipe. Posebej je analizirala družbene predstave, v skladu s katerimi ženska mora biti mati, otrok potrebuje svojo mater, mati pa potrebuje svojega otroka. Še vedno živimo v družbi, v kateri se deklice že v zgodnjih fazah socializacije navaja na stališče, da je materinstvo najpomembnejše poslanstvo ženske. Zanimalo me je, kakšen je položaj romskih žensk v zgradbi takšnih stereotipov in ali romske ženske zadevajo kakšni specifični stereotipi.

Znanstvena in strokovna literatura o Romih omenja poseben položaj žensk tako v romski skupnosti kot zunaj nje. Vendar je o položaju Rominje kot matere malo literature, kajti področje je še vedno dokaj nevidno in neraziskano. Vendar je prav molk zgovoren pokazatelj enega izmed načinov družbenega diskurza, ki vzdržuje institucionalni rasizem, se pravi, da se večina Romov in Rominj srečuje s številnimi ovirami na področju izobraževanja, zaposlovanja, nastanitve ter pri dostopanju do socialnih in zdravstvenih storitev. Rasizem tako kot govor o »drugačnosti« in tujosti temelji na pretiravanju in napihovanju razlik, posledica tega pa je lahko zatiranje manjšinskih etničnih skupin ali drugih skupin (prim. Zaviršek, 2010, str. 90).

Pogosto gre za odiranje skupine in ustvarjanje socialne (etnične) razdalje s konstrukcijo razlik med Romi in Neromi. V zgodnjem otroštvu je meja med domačim in tujim predvsem prostorska in je tuje vse, kar ni neposredno povezano z domačim okoljem in ljudmi. Pozneje pa prostorsko tujost nadomestita socialna in kulturna tujost, ki sta povezani s socialnim statusom, skupinsko, »etnično« pripadnostjo. S kulturnim stereotipiziranjem in konstrukcijo razlik si dominantna skupina zagotovi simbolno, praviloma tudi ekonomsko in socialno prestižno mesto (Zaviršek, 2010, str. 89). Prav razlika v perspektivi je zelo pomembna, kadar gre za teoretizacije razlikovanj med ljudmi in predvsem kadar se lotevamo konkretnih politik in ukrepov. Kadar gre za skrbno analizo načina, kako večinska okolica dojema manjšino, in hkrati za način, kako Romi dojemajo večinsko okolico, lahko naredimo zelo veliko, in sicer tako, da se lotimo dejavnega preurejanja vzajemnih zaznav. »Pa ne z leporečjem o enakosti in sožitju, temveč z odpravljanjem okoliščin, ki take medsebojne zaznave omogočajo in vzdržujejo« (Šumi in Josipovič, 2008, str. 99–100).

Rominje v Sloveniji se kot vsi drugi ljudje med seboj zelo razlikujejo, obstajajo pa tudi določene sistematične razlike, ki temeljijo na njihovem družinskem izvoru in tradicijah, v katerih so bile vzgojene, pa tudi po stopnji socializacije in vključenosti v širše, neromsko okolje. Življenjske razmere Romov v severovzhodni Sloveniji so boljše kot pri Romih v jugovzhodnem delu. Le manjši del Romov živi skupaj z večinskim prebivalstvom (večinoma v Prekmurju) in so se večinoma dobro vključili v širše neromsko okolje. Splošna izobrazbena raven pri Romih ostaja na nizki stopnji. Med Romi še vedno prevladuje nepismenost, zlasti pri starejših generacijah. S tem pa je povezana neinformiranost, nezaveščenost, ne vključenost v družbena dogajanja, izključenost iz pomembnih socialnih mrež in brezposelnost (Šelb, 2009, str. 4).

Metodologija

Moja raziskava je bila eksplorativna. Zanimale so me tematike: družinska zgodovina, materialni položaj, izobraževanje, partnerstvo, materinstvo, odnosi s širšo skupnostjo. Raziskava je bila tako v celoti kvalitativna, temeljno gradivo pa so bile izkustvene pripovedi sogovornic v obliki pripovedi.

Z raziskavo sem poskušala na podlagi pridobljenih odgovorov ugotoviti in potrditi tri teze: 1.) da ženske, ki so bile ciljna populacija raziskave, v starosti od 18 do 47 let svoj družbeni položaj in odnose sistemske diskriminacije večinoma dojemajo kot individualiziran, ne kot sistemski pojav; 2.) da v taki situaciji kažejo posebne vzorce konformizma in hkrati oddaljevanja od norm svoje skupnosti; 3.) da so v odnosu do svojih otrok posebej zaščitniške in da v njihovem razmerju z otroki prevladuje skrb za prihodnost otrok.

Populacija in vzorec

Populacija so bile romske matere iz treh različnih skupnosti po Sloveniji, v starosti od 18 do 47 let. V raziskovalni vzorec, ki je bil neslučajnostni in priročen, je bilo vključenih dvanajst slovenskih Rominj. Opravljenih je bilo dvanajst intervjujev na treh lokacijah po Sloveniji: v Prekmurju in na dveh lokacijah v osrednji Sloveniji. Prva lokacija je strnjeno naseljena romska skupnost (štiri sogovornice), na drugi lokacije so članice razširjene rodbine (tri sogovornice), tretja izbrana lokacija pa je urbana brez takšnih rodbinskih in skupinskih povezav v neposredni soseski (pet sogovornic). Vsem ženskam je bila zagotovljena anonimnost. Kraji, od koder ženske prihajajo, niso poimenovani, hkrati pa ženske nastopajo z naključno izbranimi psevdonimi.

Preglednica 1: Šifrant s psevdonimi sogovornic.

Št.	Psevdonim	Kraj bivanja	Starost	Št. otrok	Starost ob rojstvu 1. otroka
1.	PETRA	OS-1	28 let	3	skoraj 19 let
2.	ANGELA	OS-2	37 let	1	20 let
3.	JULIJA	PR	43 let	1	30 let
4.	TATJANA	OS-1	18 let	1	17 let
5.	VERONIKA	PR	42 let	2	20 let
6.	MARJETA	PR	18 let	1	17 let
7.	NEŽA	OS-2	30 let	4	17 let
8.	MARTINA	OS-2	30 let	3	19 let
9.	BRIGITA	OS-1	32 let	3	22 let
10.	MARIJA	OS-2	47 let	4	17 let
11.	GABRIELA	PR	30 let	3	20 let
12.	MATILDA	OS-2	38 let	4	22 let

Legenda lokacij bivanja: *PR – strnjeno naselje v Prekmurju; *OS-1 – lokacija, kjer živijo članice razširjene družine, osrednja Slovenija; *OS-2 – urbano naselje v osrednji Sloveniji.

Nekatere Rominje so bile izbrane namerno in so bile pripravljene na sodelovanje, ker se osebno poznamo, preostale pa so bile izbrane po metodi snežne kepe. V Ljubljani mi je bila pri vzpostavljanju kontakta in osebnega stika v veliko pomoč nevladna organizacija Društvo Mozaik. Ker sem sama Rominja in aktivna govorka prekmurskega romskega jezika, sem imela veliko prednost pri vzpostavljanju stika z ženskami. Prav zaradi osebnih izkušenj sem se odločila, da bom raziskala in analizirala en del življenjske izkušnje Rominj, tistih, ki so matere. S svojo raziskavo sem tem ženskam hotela dati javni glas, ki ga imajo same le zelo redko ali sploh nikoli.

Merski instrument

Uporabila sem polstrukturiran intervju z vnaprej pripravljenimi poglavitnimi tematikami. Vprašanja sem sproti prilagajala po vrstnem redu in vsebini ter sproti postavljala podvprašanja. Pogovore sem snemala s snemalnimi napravami in s tem so se sogovornice strinjale. V treh primerih so sogovornice snemanje odklonile. Intervjuji so potekali individualno in neposredno. S pomočjo odprtih vprašanj sem pridobila besedne opise mnenj, stališč in osebnih izkušenj. Ženske so pripovedovale o sebi, svoji družini, otrocih, svojih vsakdanjih življenjskih izkušnjah in željah. Pogovori so bili večinoma prepisani dobesedno, čeprav so se nekatere sogovornice občasno izražale v bosanskem ali srbskem jeziku. Pri zapisu sem ohranjala vrstni red besed in njihov pomen. V Prekmurju so pogovori potekali v prekmurskem romskem jeziku, transkripcija pa je bila izvedena tako, da je čim natančneje prikazala dejanske govorne vzorce sogovornic, zaradi razumljivosti pa sem na več mestih njihove dialektalne rabe prilagodila knjižni slovenščini. Podobno sem ravnala pri citatih iz pogovorov.

Ženska, mati, rominja: analiza in sklepi

Izsledki raziskave v družboslovnem kontekstu

V naslednjih vrsticah želim s pomočjo pridobljenih rezultatov in prepletanja teorije ponazoriti pomen in vlogo ženske v romski skupnosti in zunaj nje, kot je to bilo predstavljeno v moji diplomski nalogi »Ženska, mati, Rominja: Življenjske zgodbe slovenskih Rominj s perspektive socialnega dela« (Baranja, 2016).

Okely (1983) v zelo zanimivi razpravi piše o »Traveller-Gypsies« in o tem, kako izraziti je kontrast med zunanjimi stereotipi o romski ženski in ideali ter pričakovanji glede vedenja Rominje znotraj romske skupnosti. Iz evropske perspektive so romske ženske predstavljene kot čutna, seksualno provokativna in vabljliva bitja (Okely, 1983, str. 201). V vsaki družbi imajo drugačen pogled na romsko žensko. Romski moški so videni kot paraziti, tatovi, umazanci in kot povsem nepredvidljivi. Romski moški so pogostejše kot ženske prikazani kot »razdiralci zakonov« in torej pomenijo nevarnost za Nerome. Romska ženska tako ni deležna enake obravnave v družbi, saj ni videna kot potencialno ranljiva, ker ji ni ponujena enaka možnost svobodne izbire partnerja kot moškemu. V skupnosti »Trevellers« mora biti ob poroki devica, čeprav jo širša družba doživlja kot izzivalno in pocestnico. Po navadi dekleta pregledajo starejše

poročene ženske. Po poroki pa mora ženska ostati spolno zvesta svojemu možu. Ženska ohranja svoj ugled tako, da se izogiba situacijam, v katerih bi bila sama s tujim moškim ali bi jo v skupnosti videli govoriti z drugim moškim, s čimer bi lahko izzvala obtožbe o nezvestobi (Okely 1983, str. 202–203). To se je pokazalo tudi v moji raziskavi: nekatere sogovornice so povedale, da se od ženske pričakuje, da bo ob poroki devica. S tako zahtevo se najpogosteje srečujejo ženske iz muslimanske skupnosti oziroma priseljene ženske z Balkana, tega pa niso doživljale ženske iz Prekmurja in ruralnega območja v osrednji Sloveniji. V dveh primerih je šlo tudi za dogovorjeno poroko, za katero se je dogovoril eden od staršev. V enem primeru pa je šlo ob privolitvi očeta za neuradno poroko, ko si je ženska sama izbrala partnerja.

Iz interakcije s sogovornicami lahko razberem, kako je romska ženska pozorna na to, kako jo vidijo drugi. Najpogosteje se počutijo nelagodno v družbi Neromov, saj imajo občutek, da jih ocenjujejo in takoj opazijo, da so »drugačne«. Način, na katerega so posameznik ali posameznica in skupna identiteta konstruirani, se nanaša na to, kako se posameznik poistoveti s to podobo. Etničnost, spol, nacionalna pripadnost, socialni razred, spolna usmerjenost in skupnost so vidiki sebstva, ki lahko vodijo do kompleksne in konfliktne interpretacije te podobe; prepletanje vseh podob in idej o sebstvu ustvari stalen dialog o posameznikovi identiteti (Spencer, 2006, str. 26). V večini primerov same sebe poimenujejo Ciganka ali Romkinja, v romskem jeziku *Romni*. Prav tako se jim v večini primerov zdi, da jih izdaja značilen romski priimek. Nekatere ženske menijo, da so zato imele otežen dostop do zaposlitve in so bile deležne slabše obravnave na področju zdravstva, šolstva in socialnega varstva.

Revščina žensk je pogosto povezana z veliko količino neplačanega dela, ki ga opravljajo v gospodinjstvih in družinah. Po navadi je povezana tudi z neenakovrednim dostopom do delovnih mest, saj so posameznice predvsem v času ekonomskih recesij pogosteje brez dela ali pa so zaposlene v zasebnem sektorju, kjer je zaslužek bolj negotov in nižji. Da lažje opravljajo skrbstvene dejavnosti (skrb za otroke, ostarele starše idr.), se pogosto zaposlujejo za krajši delovni čas (Zaviršek, 1994, str. 45). Večina mojih sogovornic (11 od 12) pa meni, da so bile kljub romskemu priimku lepo obravnavane. Tudi otroci naj večjih težav zaradi etničnega izvora ne bi imeli. Občasno so sicer tarče posmeha in žalitev zaradi etnične pripadnosti staršev predvsem tisti otroci, ki se pogosteje javno izpostavljajo.

Zgodovinsko gledano je bila naloga žensk predvsem rojevanje otrok; ženske so matere in žene; ženske kuhajo, pospravljajo, šivajo in perejo; skrbijo za moške in so podložne moški oblasti in so v veliki meri izključene iz poklicev z visokim družbenim statusom in iz položajev oblasti (Haralambos in Holborn, 2005). Mit o delitvi dela po spolu opisuje, da je ženskam v družinski skupnosti odrejena gospodinjstva vloga kot nekaj naravnega, univerzalnega in neizogibnega. Mit trdi tudi, da so ženske v vseh družbah gospodinje po naravi in da morajo prevzeti to vlogo, če hoče družba preživeti (Oakley, 2000, str. 169). Prepričanje, da je naravno, da se moški in ženske vedejo različno in imajo različne življenjske poteke, je zelo razširjeno, podpira pa ga celo veliko

strokovnjakov. Glede na biološke razlike med moškimi in ženskami naj bi bila delitev dela glede na spol najučinkovitejši način organiziranja družbe (Harambos in Holborn, 2005, str. 590, 594). Moje sogovornice so v veliki večini brez posebne refleksije prevzele takšen, domnevno naraven položaj ženske. Pokazalo se je, da je večina žensk prevzela vzgojo in skrb za svojega otroka takoj po porodu, ostale so doma, odpovedale zaposlitev, opustile šolanje in prevzele skrb za gospodinjstvo. S to podreditvijo domnevno ženski družbeni in družinski vlogi je tesno povezana tudi njihova mladost ob sklenitvi partnerske zveze in zgodnje materinstvo, za katero so se številne skupaj s partnerjem odločile, nekatere pa je preprosto doletelo kot naravna posledica sklenitve zakonske zveze. Najmlajša sogovornica je bila stara 17 let, ko je rodila prvega otroka, najstarejša pa 30 let.

Pomembna je tudi razlika med revščino in deprivacijo, ki ju določene skupine prebivalstva lahko doživljajo hkrati ali pa ločeno. Za ljudi, ki doživljajo deprivacijo, je značilno, da sredstev in možnosti nimajo na pretek, to pa večina doživlja kot nekaj samoumevnega. Deprivacija je povezana z vprašanjem, kolikšen je dostop do različnih materialnih sredstev, to pa se ponekod zelo razlikuje glede na spol, starost in nacionalno pripadnost (Zaviršek, 1994, str. 43).

Petra (28 let) je spregovorila o svojih občutkih krivde zaradi sinove usode. Sram jo je, da je nepismena, to pa pripisuje svoji etnični pripadnosti in revščini, v kateri je bila prisiljena živeti dolga leta. Otrok ne more dobivati dovolj podpore staršev, če so ti neizobraženi in nepismeni ter so dolgo živeli v neprivilegiranem okolju. Alternativna rešitev, kakršna je bila tudi v primeru te sogovornice, je najpogosteje vpis romskih otrok v šole s prilagojenim programom. Ta rešitev ne sme biti dolgoročna, kajti tako se ujame v past veliko pripadnikov romske skupnosti, ki nimajo svetle prihodnosti, ker s takim izobrazbenim ozadjem že *a priori* ne morejo dobiti višje kvalificirana delovna mesta, ker se ne morejo vpisati v kakovostne srednje šole in ne morejo izbirati med zahtevnejšimi izobraževalnimi programi. Zaradi slabega znanja slovenskega jezika, zaradi tujega maternega jezika, romščine, so številni otroci usmerjeni v manj zahtevne programe, v njih pa stagnirajo, saj ne morajo razvijati svojega znanja in sposobnosti. Pri tem ima vlogo tudi socialno delo: veliko socialnega dela je namenjenega posrednemu delu z ljudmi, urejanju prostorov in papirjev, vzdrževanju obstoječega reda. S takim delom največkrat pripomoremo k temu, da so ljudje še bolj izključeni (npr. zapiranje v ustanove, izobraževanje na šolah s prilagojenim programom), da so dodatno stigmatizirani (npr. uradno potrdimo njihov manjvredni status, določimo diagnozo, prilepimo slabšalno nalepko), da se njihov družbeni položaj še dodatno utrdi in da so spremembe onemogočene (Flaker, 2012, str. 42).

Posebno poglavje, o katerem so govorile moje sogovornice, je bilo nasilje v družini. Razsežnost nasilja je tesno povezana s splošno družbeno klimo, ki je lahko bolj ali manj strpna do njegovih pojavnih oblik. V družbah z ničelno stopnjo tolerance do nasilja v družinah in nasilja v družbi na splošno je možno pričakovati tudi dejansko nizko stopnjo nasilja v družinah (Sedmak in Kralj, 2014, str. 171). Sintagma »naučena nemoč«, ki je priljubljena že od konca sedemdesetih let 20. stoletja in jo je začel uporabljati Martin Seligman

(1975), opozarja na nasilje (zlasti psihično), ki ga številne ženske doživljajo v družini, in na strukturno nasilje, ki ga doživljajo v androcentrični družbi (Zaviršek, 1991, str. 19).

Pokazalo se je, da imajo tudi moje sogovornice dokaj visok prag tolerance do nasilja v družini. Tudi če spregovorijo o nasilju, ki so ga same doživljale, ali pa imajo to izkušnjo iz druge roke (tašča, sestra ipd.), menijo, da je, če si je ženska zaslužila, prav, da jo moški udari; hkrati pa mislijo tudi, da je pretepanje in mučenje nedopustno. Nekatere izmed sogovornic, ki ne doživljajo nasilja partnerja, pa je strah morebitnih nasilnih dejanj. Najpogosteje ženske povejo, da jih je partner udaril le enkrat ali dvakrat. Večina žensk po nasilnem dogodku ni poklicala policije ali poiskala druge pomoči, razen dveh. Ena je noč po dogodku z otroki prespala pri svojem očetu, pozneje pa je odšla v varno hišo, druga pa je poklicala policijo. Štiri ženske so odšle iz nasilnega partnerskega odnosa in zdaj živijo samsko življenje ali pa v partnerski zvezi z drugim moškim. Ženske, ki so doživljale nasilje enega od staršev že v otroštvu, imajo večjo toleranco do nasilja. Ena sogovornica je povedala, da se zaveda, da je verjetno te vzorce nasilja iz otroštva prenesla v svojo vzgojo otrok, ter je včasih tudi sama odreagirala z nasiljem (klofuta, udarec po zadnjici, »ena vzgojna« ipd.). Večina žensk je rekla, da svojega otroka ne bi udarile in jih tudi niso nikoli udarile. Ženske v večini primerov vendarle tolerirajo nasilje, če »si ženska ali otrok zaslužita«, kajti »otrok mora imeti določeno spoštovanje«.

Zanimivo je, da je več žensk poudarilo, da so bile njihove matere do njih strožje kot očetje (4 od 12). Še več, kar nekaj žensk je povedalo, da so podporo in uteho našle pri očetu. V dveh primerih je šlo za to, da je bil oče nasilen do matere in otrok, kadar je bil pijan. Zato pri partnerju in otrocih ne tolerirajo uživanja alkoholnih pijač. Vse se zavedajo, da živijo v družbi, kjer lahko že mladoletni otroci posegajo po alkoholnih pijačah, zato jih začnejo že zgodaj obveščati o vseh pasteh, ki jih prineseta alkoholizem in uživanje drugih drog.

Zelo pogosto ženske poročajo o svoji odvisnosti od tobaka in kave (8 od 12). To lahko povežemo s težavami z duševnim zdravjem, ki jih imajo zaradi vsakdanjih življenjskih dilem in težav (revščina, brezposelnost, slabe bivanjske in higienske razmere ipd.). Precej sogovornic (5 od 12) ni aktivnih kadilk ali pa so v preteklosti bile aktivne kadilke in so to razvado pozneje opustile. Ženske so v povprečju (predvsem tiste, ki so tudi same kadilke) strpnejše do kajenja cigaret kot do uživanja alkoholnih pijač. Pričakovala sem, da bom med sogovornicami našla splošno tolerantnost do kajenja tobaka, vendar je bilo kar precej (10 od 12) sogovornic izrazito proti temu, da bi bili njihovi otroci kadilci. Vse pa so menile, da svojim otrokom ne bodo dovolile uporabe kakršnihkoli drog, razen alkoholnih pijač ob izrednih priložnostih. Nekatere (Julija, Veronika, Martina, Angela, Gabrijela) so izrazile zaskrbljenost ob misli, kaj se lahko zgodi ob vinjenosti ali pa neprimernem uživanju alkoholnih pijač, zato želijo same ponuditi svojim otrokom to izkušnjo doma.

Vedenje žensk, ki so matere, je povezano z vzgojo, ki so je bile same deležne v otroštvu in mladosti, in s kulturnimi razmerami, v katerih živijo (Oakley, 2000, str. 213). Veliko mojih sogovornic je bilo v skladu z eno od izhodiščnih

hipotez zelo zaščitniških do otrok: po navadi se bojijo zunanjega sveta, zato poskušajo svojega otroka kar najbolj zaščititi, kažejo pa tudi razmeroma majhno zaupanje v člane svojega sorodstva in so prepričane, da morajo za svojega otroka same poskrbeti. Le Gabrijela je menila, da je treba dovoliti tudi drugim (tetam, stricem, sosedom ipd.), da pomagajo pri vzgoji in skrbi za otroka. Mogoče je reči, da je velika večina mojih sogovornic kazala posebno čuječnost glede varnosti svojih otrok.

Tako ženske kot moški sicer v otroštvu pridobijo različne izkušnje o primerni vzgoji otrok. Posebej v zahodnoevropskih družbah je razširjen in normaliziran dihotomen odnos do otrok glede na njihov spol: na podlagi opazovanja in identifikacije z materjo deklice razvijejo močan intuitivni občutek za potrebe drugih. Matere kažejo manj empatije pri negovanju dečkov, nanje se obračajo kot na bitja, ki jih je treba šele spoznati in odkriti njihove potrebe. Matere dečke prepoznavajo kot »drugačne«, deklice pa doživljajo kot »nekaj istega« (Zaviršek, 1994, str. 22–23). V zahodnoevropskih družbah se torej deklice identificirajo z materami in rastejo prepričane, da je vloga matere del ženske identitete ter da so druge dejavnosti in interesi v njenem življenju drugotnega pomena.

Moje sogovornice so ponotranjenost tega vzorca kazale dosledno: če je sposobnost za rojevanje biološko dejstvo, je materinstvo nekaj, kar sodi predvsem na področje družbenega (Zaviršek, 1994, str. 26–27). Veliko žensk ima občutek, da lahko le one poskrbijo za svoje otroke. Na partnerje in druge pomočnike pri vzgoji in skrbi za otroka sicer gledajo kot na pomembne akterje, vendar menijo, da otrok ne morejo kar tako same pustiti z njihovim očetom. Če ženska skrb za otroke preloži na nekoga drugega, pa čeprav na njihovega očeta, je cena za to družbeno neodobravanje. Mati, ki to stori, je po mnenju drugih »neusmiljena«, »neljubeča« in seveda »neženska« (Oakley, 2000, str. 202). Dodaten dejavnik, ki od mojih sogovornic »zahteva« poudarjeno čuječen odnos do otrok, je to, da se jim, kot še mnogim ženskam, po rojstvu otroka občutno skrči socialna mreža, postanejo bolj ali manj omejene na dom, skrb za otroka in hišna opravila. Pri tem bi bila ključna primerna intervencija institucij s področij zdravstva, sociale in izobraževanja.

Čeprav ima veliko sogovornice poudarjen občutek, da otroka vzgajajo in skrbijo zanj skupaj s partnerjem, njihovi drugi odgovori kažejo, da partnerji pri tem le redko sodelujejo. Ženske skrbijo za gospodinjstvo in otroke, partnerji pa so zaposleni ali pa opravljajo kakšna druga »moška« dela. V tem pogledu tudi za moje sogovornice velja, da je njihova ekonomska ranljivost povezana s predstavami o tem, da je moški tisti, ki omogoča prihodek, in tisti, ki vzdržuje ženske, otroke in družino (Zaviršek, 1994, str. 46). Velikokrat pa so sogovornice izrecno povedale, da ne dobijo dovolj pomoči in podpore od partnerjev. Najbolj je to očitno v izjavah, češ da se po rojstvu otroka za partnerja ni nič spremenilo, za ženske same pa se je spremenilo tako rekoč vse. Skrbstveno delo za otroke in dom jim ne prinaša ne koristi ne samostojnosti, saj ob njem pogosto ostajajo ekonomsko nesamostojne in materialno odvisne (prim. Zaviršek, 1994, str. 32). Število prijateljev se jim zmanjša. Večini žensk

se je skrčila socialna mreža ali pa so po sili okoliščin zamenjale prijatelje. Nekateri (Gabrijela, Veronika, Julija, Petra, Angela, Martina) poudarjajo, da je pomembno imeti nekoga ob sebi, ki mu/ji lahko zaupaš, da pa moraš paziti, komu zaupaš; hkrati ponavljajo, da so najpomembnejši zaupanje, pomoč in podpora partnerja.

Moje sogovornice so največkrat pri vzgoji otroka in skrbi zanj dobile največ pomoči in podpore od sorodnic po obeh, svojih in partnerjevih linijah: od tašče, matere, babice in njegove ali svoje sestre. Čeprav ustaljena ideacija o romski tradicionalni kulturi trdi, da naj bi bili tako romska družina kot romska skupnost zelo trdni, povezani in solidarni s svojimi člani, se je v pogovorih pokazalo, da ženske pogosto ne dobijo dovolj pomoči in podpore od družinskih članov ali drugih članov skupnosti. Zgodaj so prepuščene same sebi, kajti ob rojstvu otroka je opazna pomoč zdravstva, družine in skupnosti, pozneje, ko so otroci starejši, pa se ta pomoč zmanjša ali pa je sploh ni več. Pokazalo se je, da je partner v največ primerih najbolj navzoč prav v prvih otrokovih letih, pozneje pa, bolj kot je otrok samostojen, bolj partner vso skrb prepušča materi. Pokazalo se je, da največ sodeluje pri vzgoji in skrbi za otroka takrat, ko imajo ženske več otrok ali pa ko kateri izmed otrok hudo zboli in mame same ne zmorejo skrbi zanj; takrat nekateri partnerji pomagajo tudi pri gospodinjskih opravilih.

Relativna družbena osamljenost in marginaliziranost mojih sogovornic se kaže tudi v njihovem odnosu do državnih institucij, zlasti do zdravstva. Večina žensk v moji raziskavi je povedala, da nerade obiskujejo osebnega zdravnika ali bolnišnice; najpogosteje so uporabnice zdravstvenih storitev, ko gre za zdravje otroka. Slab socialni položaj vpliva na zdravje Rominj, najpogosteje izpostavljeni dejavniki, ki vplivajo na njihovo zdravje, pa so: slabe bivalne razmere, stres, slabo finančno stanje in slabi odnosi v družini. Vsakdanja gospodinjska opravila in skrb za otroke povzročijo, da so brez energije, utrujene in čutijo, da so brez moči. Najpogosteje svojo stisko rešujejo z jemanjem tablet. Večina se jasno zaveda, kaj bi morale storiti za boljše zdravje, pa vendar se zavedajo tudi dejavnikov, kot so pomanjkanje denarja, moči, ki jim to preprečujejo (prim. tudi: Đogić, 2011, str. 63).

Pokazalo se je tudi, da ženske redkeje obiskujejo ginekologa. Redno obiskujejo ginekologa med nosečnostjo, pred in po njej pa zelo redko. Le nekatere posameznice (Gabrijela, Julija, Angela in Martina) se zavedajo, kako lahko to vpliva na njihovo zdravje, in redno obiskujejo ginekologa. Izkušnje z zdravniku so tako pozitivne kot negativne, najpogosteje povejo, da niso imele nikoli težav in da niso bile deležne slabše oskrbe kot Neromi v zdravstvenih domovih ali v bolnišnici. Nekateri ženske pa so občasno imele slabe izkušnje bodisi pri ginekologu bodisi pri osebnem zdravniku ali pa v zdravstvenem domu pri dežurnem zdravniku. Velikokrat so vzroke za te težave pripisale svojemu primku oz. etnični pripadnosti. Večina žensk poroča o dobrih izkušnjah v stiku z zdravstvenim osebjem v porodnišnici, pri osebnem zdravniku ali pediatru. Največkrat in najraje govorijo o prijaznosti in podpori patronažne sestre, ki pride na dom, ko je v hiši novorojenček.

Sklep

Vloga socialnega dela pri družbeni skrbi za romske matere

Temeljna predpostavka v socialnem delu je, da se je treba v teoriji in praksi usmerjati k raziskovanju značilnosti vsakdanjega življenjskega sveta ob upoštevanju te vsakdanjskosti pri načrtovanju in izvajanju socialnega dela. Ko stopimo v skupnostni prostor, to naredimo, da bi razumeli. Raziskovanje v skupnosti je nenehno pogajanje in dogovarjanje o pomenih (Grebenc in Šabić, 2013, str. 13). Ta teoretični in praktični cilj sem skušala v svoji raziskavi uveljaviti. Pri tem sem imela razmeroma olajšan dostop do svoje ciljne skupine sogovornic, romskih žensk, ki so matere, saj sem tudi sama Rominja, čeprav sem občasno zaradi tega dobila tudi okrajšane odgovore, saj so bile sogovornice prepričane, da nekatere kontekste njihovih pripovedi poznam tudi iz lastne življenjske izkušnje. Zaradi te izkušnje sem dobila tudi vpogled v specifične načine, na katere je romska skupnost ne le odrezana, temveč tudi zaprta v odnosu do večinske družbe. Etnično mejo (Šumi 2000: 175) vzdržujeta obe skupnosti, romska in neromska.

Znotraj te odrezanosti od večinske družbe so romske ženske redke predmet raziskovalnega in sploh družbenega zanimanja. Čeprav je bil moj vzorec geografsko razprostranjen, ni v nobenem pogledu reprezentativen; kljub temu sem v pogovorih s sogovornicami pridobila vpogled v tisto, kar je najbrž dovolj značilna izkušnja romske ženske in matere, ki je dvakrat zamejena: najprej na svojo izvirno skupnost, nato pa še na svojo družino, ki to žensko večinoma trdno vstavlja v temeljni patriarhalni vzorec. Družina je v definiciji socialnega dela skupnost, ki vsebuje in vzpostavlja, tudi kot še neuresničene možnosti, vse vidike življenja: biološkega, psihološkega, družbenega, kulturnega, ekonomskega, pravnega, političnega, religioznega ipd. Družina je temeljna vez obstoja, tudi zgodovinska, tako za posameznika kot za različne skupnosti. Izraža naravo same družbe, vseh družb, ki so zgodovinsko obstajale. Družina je družbena mreža, ki družbo samo vzpostavlja in ohranja (Bajzek, 1997, str. 92). V procesih pomoči pri reševanju kompleksnih socialnih problemov je v središču osebnega vodenja soustvarjanje rešitev ali raziskovanje možnih sprememb za dobre izide (Čačinovič Vogrinčič, 2008: 67).

Moja raziskava kaže, da bi ženske, romske matere, vsekakor potrebovale pomoč organiziranih projektov socialnega dela. Kot piše Gabi Čačinovič Vogrinčič (2008), učinkoviti projekti pomoči družini v socialnem delu sežejo iz družine v skupnost. Načrtovanje pomoči družini praviloma ni dovolj dobro, če ne pripomore k vključenosti v socialno okolje in k večji socialni moči družine. Načrtovanje pomoči za akutne stiske in težave pa vključuje skupnostne mreže, skupine za samopomoč, institucije, ki prispevajo svoj delež. Povezanost družine in skupnosti v sodobnih, postmodernih konceptih socialnega dela raziskujemo že v procesu instrumentalne definicije problema in rešitev. Mobilizacija virov v posamezniku, družini, okolju mora biti usmerjena v izboljšanje življenja. Učinkovita pomoč družini potrebuje v skupnosti sogovornice in sodelavke za oblikovanje izvirnega projekta pomoči. Najprej so to obstoječe ustanove, kot so: šole, centri za socialno delo, društva, skupine za samopomoč, materinski domovi, varne hiše. Izjemno pomembno je, da lahko

proces pomoči v socialnem delu računa na pomoč iz življenjskega okolja ljudi. Pomembna je tudi usmerjenost v soustvarjanje novih možnosti tam, kjer jih še ni (Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 69).

Problematika romskih žensk, s katerimi sem se pogovarjala, izhaja iz dveh vrst revščine oz. deprivilegiranosti: na eni strani gre za dejansko ekonomsko revščino ali resno deprivacijo, na drugi strani pa romska ženska s sklenitvijo partnerstva ali zakona (to se praviloma zgodi v zelo mladih letih) postane socialno osamljena ali celo izolirana. Večinoma zakon in rojstvo otroka zanjo pomenita odpoved zaposlitvi, s tem pa ekonomsko odvisnost, in hkrati večinoma tudi odpoved vsakemu nadaljnjemu šolanju in poklicnemu usposabljanju ali pa odpoved načrtom o začetku šolanja, če je ženska nepismena.

Hkrati vse moje sogovornice kažejo tako rekoč popolno vdanost v svojo materinsko vlogo: ne dvomijo, da je to njihovo prednostno poslanstvo, ne pritožujejo se zaradi socialne, izobrazbene in ekonomske izgube, ki jim jo je povzročilo materinstvo. Tiste, ki svojih izobrazbenih ciljev niso mogle doseči, pa te ambicije tem bolj vlagajo v svoje otroke: ne le, da so do njih posebej zaščitniške, temveč poudarjajo pomen šolanja in izobrazbe zanje. Prav mogoče je, da se lahko takšen pritisk na otroke, da dosežejo tisto, česar mati ni mogla, lahko pokaže kot zaviralnega za otroke; še pomembneje pa je, da mnoge izmed sogovornic, še posebej tiste, ki niso pismene, nimajo primernih orodij, da bi otrokom na poti do izobrazbe odločilno pomagale. Tako je medgeneracijski krog lahko neprebojno sklenjen.

Moje sogovornice so prav gotovo tista skupnostna jedra, o katerih piše Čačinovič Vogrinčič (2008, str. 69), s katerimi se lahko povežemo v procesu pomoči družini, oziroma bi bilo mogoče in nujno, da se te ženske, in še stotine drugih v podobnem položaju, aktivira kot takšno skupnostno jedro. Cilj reševanja kompleksnih socialnih problemov ljudi v socialnem delu je jasno določen, meni Čačinovič Vogrinčič (*ibid.*), delo namreč zastavimo tako, da bo strokovna pomoč večala uporabnikovo moč. Delati iz perspektive moči pomeni, da smo se odločili, da s svojim znanjem in s spoštljivim ravnanjem omogočimo ljudem izkušnjo, da so kompetentni za svoje življenje, izkušnjo samospoštovanja in osebnega dostojanstva. Izviren delovni projekt pomoči se soustvarja iz perspektive moči.

Za začetek bi se bilo morda mogoče na izviren način, ki ženskam, romskim materam, ne posega v vsakdanjik skrbi za otroke, družino in gospodinjstvo, lotiti problematike njihovega medgeneracijskega začaranega kroga s posegom v njihovo nepismenost in neizobraženost. Na oboje je namreč mogoče gledati kot na obliko nasilja nad temi ženskami, ki ga je treba v interesu družbene pravičnosti odpraviti in preprečevati, in ne zgolj kot na objektivno okoliščino, ki je rezultat njihovih življenjskih poti, systemske revščine in prikrajšanosti.

Kot meni Darja Zaviršek (1994, str. 23), lahko socialna delavka, ki ne pozna in ne razume strukture razsežnosti nasilja nad ženskami v družini, definira položaj prizadete kot neustrezno opravljanje vloge žene in gospodinje: definicija, ki so jo moje sogovornice večinoma temeljito ponotranjile tako, da so materinstvo doživele med drugim tudi kot odpoved svojim izobrazbenim, poklicnim in ekonomskim ambicijam. Projekt opismenjevanja romskih žensk na način, ki ne

bi bil v njihovem realnem ali dojetem konfliktu z njihovo skrbniško vlogo doma, bi bil ne nazadnje tudi uresničitev tiste pozitivne pristranskosti socialnega dela, o kateri piše Vito Flaker (Flaker, Nagode, Rafaelič in Udovič, 2011, str. 322). Direktno socialno delo, ki omogoča, da smo skupaj z ljudmi, ki trpijo, in se z njimi kot priče udeležujemo stigme, diskriminacije, rasizma, segregacije in torej izključevanja ljudi (Flaker, 2012, str. 44), bi tako lahko povečalo moč stotinam romskih žensk in mater in celotnim romskim skupnostim.

Viri

- Bajzek, J. (1997). *Od skupine k skupnosti*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Baranja, M. (2016). *Ženska, mati, Rominja: življenjske zgodbe slovenskih Rominj s perspektive socialnega dela* (Diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Đogić, K. (2011). *Romske ženske in njihovo zdravje* (Diplomska naloga). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Flaker, V. (2012). *Direktno socialno delo/Vito Flaker@Boj za*. Ljubljana: Založba */cf.
- Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., & Udovič, N. (2011). *Nastajanje dolgotrajne oskrbe: ljudje in procesi – eksperiment in sistem*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Haralambos, M., & Holborn, M. (2005). *Sociologija: teme in pogledi*. Ljubljana: DZS.
- Grebenc, V., & Šabić, A. (2013). *Ljubljanske zgodbe: biografije navadnih ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Sedmak, M., & Kralj, A. (2014). *O čem pričajo spremembe javnega mnenja v odnosu do nasilja nad ženskami v zasebnosti*. V V. Leskošek, M. Antič Gaber, I. Selišnik, K. Filipičič, M. Urek, K. Matko, D. Zaviršek, M. Sedmak, & A. Kralj (ur.), *Nasilje nad ženskami v Sloveniji*. Maribor: Založba Aristej (Zbirka Dialogi: humanistična in družboslovna zbirka).
- Seligman, M. E. P. (1975). *Helplessness: on depression, development, and death*. San Francisco: W. H. Freeman.
- Oakley, A. (2000). *Gospodinja*. Ljubljana: Založba */cf.
- Okely, J. (1983). *The Traveller-Gypsies*. Cambridge, New York: Cambridge University Press.
- Spencer, S. (2006). *Race and ethnicity: culture, identity and representation*. London, New York: Routledge.
- Šelb, J. (2009). *Ocena rabe zdravstvenih storitev v populaciji romskih žensk in otrok v Sloveniji – prispevek k zmanjševanju neenakosti v zdravju*. Murska Sobota: Zavod za zdravstveno varstvo Murska Sobota.
- Šumi, I. (2000). *Kultura, etničnost, mejnost: konstrukcije različnosti v antropološki presoji*. Ljubljana: Založba ZRC SAZU.
- Šumi, I., & Josipovič, D. (2008). *Avtohtonost in Romi: k ponovnemu premisleku načel manjšinske politike v Sloveniji*. Dve domovini / Two homelands 28 (str. 93–110). Ljubljana: Inštitut za slovensko izseljenstvo ZRC SAZU.
- Zaviršek, D. (1991). Zgodovinska ikonografija totalne ustanove in fenomen »bolezen-ženska«. Časopis za kritiko znanosti, 19(138/139), str. 13–32.
- Zaviršek, D. (1994). *Ženske in duševno zdravje: o novih kulturah skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Zaviršek, D. (2010). Etnizacija in patologizacija Romov in romskih skupnosti: socialno-antropološki in socialnodelovni teoretski koncepti. *Socialno delo*, 49(2–3), str. 85–97.

Tamara Rape Žiberna

Konceptualizacija inovacij v socialnem delu

Inovacije so z vidika organizacijskih teorij, predvsem v profitnem sektorju, razmeroma dobro raziskane. Manj je znanega o inovacijah v neprofitnem sektorju. Avtorica s pomočjo analize PEST (na podlagi trenutnih razmer v Sloveniji) identificira dejavnike iz okolja, ki lahko zahtevajo spremembe v socialnem delu in socialnem varstvu ter preuči spremembe v normativni podlagi za inovacije v socialnem delu. Pozitivni premik v zakonodaji, vsaj pri obravnavi pomena inovacij v socialnem varstvu in torej tudi v socialnem delu je Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2013–2020, ki inovativnost omenja kot eno osnovnih načel izvajanja socialnega varstva. Pregled slovenske socialnodelovne literature pokaže, da je bilo napisanih malo tekstov, ki bi se eksplicitno ukvarjali z raziskovanjem inovacij (oz. njihovih značilnosti), še posebej inovacij, ki niso neposredno povezane z uporabniki, čeprav so v praksi socialnega dela inovacije razmeroma pogoste (in potrebne). Tako se avtorica ukvarja bolj s teoretskim in konceptualnim mankom. Prispevek (s pomočjo pregleda literature in dostopnih virov) predstavi trenutno stanje v Sloveniji in predlaga tipologijo inovacij v socialnem delu.

Ključne besede: socialno varstvo, javne storitve, tipologija, neprofitne organizacije, menedžment, socialna varnost.

Tamara Rape Žiberna je univerzitetna diplomirana socialna delavka, magistra menedžmenta neprofitnih organizacij in doktorska študentka, zaposlena kot asistentka na Katedri za raziskovanje in organizacijo Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani. Kontakt: tamara.rape@fsd.uni-lj.si.

Conceptualization of innovations in social work

Innovations are well researched in organizational theory for profit organizations. Less is known about innovations in non-profit sector. For Slovenian case, PEST analysis was conducted to identify factors from organizational environment that can demand changes in social work and social protection. In legislation, we can observe shift in positive direction since the Resolution on the National Programme for Social Protection for the period 2013–2020 emphasizing innovations as one of the basic principles of social protection. In Slovenian social work literature, we can find only few works that explicitly address the issue of innovations (their features), especially about innovations that are not directly linked to users, although innovations in social work are frequent and needed. The observed niche (that is more theoretical and conceptual in nature) is addressed. Paper presents current situation in Slovenia and suggests typology of innovations in social work.

Keywords: social protection, public services, typology, non-profit organizations, management, social security.

Tamara Rape Žiberna is a social worker with MSc in Management of non-profit organisations, and a doctoral student at the Faculty of Social Work. She works as an assistant lecturer at the Faculty of Social Work (Chair for Research and Organisation), University of Ljubljana. Contact: tamara.rape@fsd.uni-lj.si.

Uvod

V prispevku se sprašujem, kakšno (če sploh kakšno) mesto imajo inovacije v socialnem varstvu in socialnem delu.

O inovacijah začnemo po navadi razmišljati, ko želimo rešiti problem z uvedbo nečesa novega. Najpogostejše so razumljene kot novost, povezana z ljudmi, procesi ali proizvodi znotraj organizacije (Taylor in McAdam, 2004, str. 18). Uvajanje inovacije je menedžersko delo, ki kot druge poslovne funkcije zahteva posebna orodja, pravila in disciplino (Davila, Epstein in Shelton, 2006), tako kot tudi delo socialnih delavk in delavcev. Različne definicije socialnega dela poudarjajo različne pomembne dele te stroke in znanosti (kot socialno delo opredeli tudi Flaker, 2003, str. 4). Tako definicije navajajo, da je socialno delo organizirana dejavnost

pomoči, umetnost, veda in stroka, uporabna znanost, praktična dejavnost ipd. Sodobne definicije se sicer bolj usmerjajo na pomoč v pomenu aktivne participacije uporabnikov (kot ekspertov iz izkušenj – Čačinovič Vogrinčič, 2008, str. 34), poenostavljeno pa bi socialno delo (v ožjem pomenu) lahko opredelili kot stroko in znanost, ki pomagata uporabnikom razrešiti svoje probleme. Za to pa je nemalokrat – tako kot pri inovacijah – treba stopiti iz ustaljenih okvirjev in poiskati nove možnosti, nova ravnanja. Vsaj na prvi pogled imajo tako inovacije kot socialno delo veliko skupnega in bi torej pričakovali, da bo to, da imajo inovacije v stroki in znanosti socialnega dela in pa v socialnem varstvu (kjer je primarna stroka prav socialno delo) pomembno mesto, jasno razvidno tudi iz literature.

V nadaljevanju predstavim specifične inovacij v neprofitnih storitvenih organizacijah (znotraj katerih se izvaja tudi socialno delo), pregledam normativne podlage za inovacije v socialnem delu in socialnem varstvu ter predstavim tipologijo inovacij v socialnem delu. Tekst sklenem s pregledom socialnodelovne literature v Sloveniji o inovacijah in s sklepnimi ugotovitvami.

Opredelitev inovacij

Razlike med spremembo in inovacijo

Osborne in Brown (2005, str. 118) ugotavljata, da je že od začetka preučevanje inovacij pomemben del družboslovja in da so se začetne študije pojavile na področju makroekonomskih sprememb (Smith, Marshall, Marx). V poznejšem obdobju se na inovacije gleda kot na eno izmed osnovnih menedžerskih funkcij, o katerih pišejo pomembnejši avtorji s področja menedžmenta (npr. Drucker).

V organizacijskih študijah lahko zasledimo veliko definicij inovacij, njihovo jedro pa sta navadno nanašanje na nekaj novega in odnos do izumov (Osborne, 1998). Isti avtor pa po drugi strani ugotavlja tudi, da se precej avtorjev, ki pišejo o inovacijah, izogne sami definiciji inovacije oz. opredelitvi tega pojma.

Inovacije so avtorji preučevali v različnih kontekstih, zato se je razvilo tudi veliko pristopov h konceptualizaciji inovacij (Fagerberg, Mowery in Nelson, 2004). Nekateri avtorji skušajo opredeliti inovacije z razmejitvijo od neinovacij. Tako Horbach (2005, str. 3) inovacijo razmeji od izuma oz. invencije in pojasni, da je inovacija (v nasprotju z invencijo, ki pomeni idejo oz. prvi razvoj novega procesa oz. produkta) razširitev ideje o izumu (invenciji) in uporaba novega procesa ali produkta. Mulej *et al.* (2000) ter Likar, Križaj in Fatur (2006, str. 29–31) pa menijo, da je treba med invencijo in inovacijo dodati še opredelitev t. i. potencialne inovacije, pri kateri gre za »do uporabnosti dognane invencije, a ne še do nove koristi«. Po njihovem mnenju (Likar, Križaj in Fatur, str. 20) je o inovaciji možno govoriti šele, ko se zanje odločijo uporabniki/odjemalci/kupci, ker vidijo, da imajo od novosti novo korist. Socialnemu delu (ki v središče svojega delovanja umešča uporabnika) je takšna opredelitev blizu.

Za nekatere avtorje pa je bolj kot sama vsebina inovacije pomembna faza, v kateri je trenutno »razmišljanje o inovaciji«. Tako se po mnenju nekaterih avtorjev inovacija zgodi, ko je sprejeta odločitev o uvajanju nove ideje, za druge treba pa je treba idejo uporabiti »v praksi«, da se ji lahko reče inovacija

(Damanpour, 1996).

V nasprotju z drugimi, ki na inovacije gledajo bolj na objektivni način, Rogers (2003, str. 12) predstavi subjektivni vidik opredelitve, ali gre za inovacijo ali ne. Zanj je inovacija lahko ideja, praksa ali cilj, ki je razumljen na nov način. Poudari torej, da ni tako pomembno, ali gre za objektivno novo idejo v pomenu, da se je na splošno pojavila prvič, pač pa meni, da gre za inovacijo, če se je ideja nekomu pojavila prvič. Novost pri inovaciji pa po njegovem mnenju ni vedno le novo znanje, temveč je lahko tudi prepričanje ali odločitev o vpeljavi določene stvari.

Preglednica 1: Delitev definicij inovacij.

Merilo razvrščanja	Avtor/-ji in letnica	Delitev
raven novosti	Osborne (1998) Osborne in Brown (2005)	inovacija kot posebna oblika spremembe, ki pomeni diskontinuiteto
	Tavčar (2008)	postopno in prelomno inoviranje
oblika inovacije	Rogers (2003)	ideja, praksa, cilj
podlaga za inovacijo	Osborne in Brown (2005)	inovacije na podlagi raziskav, inovacije na podlagi pobud s trga
razlog inoviranja	Osborne in Brown (2005)	inovacije zaradi neuspeha, inovacije zaradi uspeha
potek inoviranja	Tavčar 2008	linearno in procesno inoviranje
vrsta inovacije	Damanpour (1996)	administrativne in tehnološke inovacije
	Perri (1993), Horbach (2005)	produktne in procesne inovacije (s podtipi)
lokacija	Perri (1993), Jaskyte (2002)	interne (nova organizacijska struktura) in eksterne inovacije (novi odnosi z drugimi organizacijami)
	Horbach (2005)	organizacijske in institucionalne inovacije
subjektivno doživljanje novosti	Rogers (2003)	inovacija je lahko različnih oblik – ideja, praksa ali cilj, ki je razumljen na nov način; ni pomembno, ali gre za objektivno novo idejo v pomenu, da se je na splošno pojavila prvič – če se je za nekoga ali nekomu pojavila prvič, je to inovacija
kombinirane in take, ki upoštevajo več dimenzij	Jaskyte (2002)	inovacija kot implementacija ideje, storitve, procesa, postopka, strukture, sistema ali produkta, ki je nov glede na prevladujočo prakso v organizaciji
	Abernathy, Clarke in Kantrow (1983)	inovacije glede na vpliv na trg in na interni vpliv na proces produkcije
	Mulej in Ženko (2002)	razvrstitev po treh merilih: 1. po vsebini: programske, tehnično-tehnološke, organizacijske, upravljske, metodološke 2. po posledicah: korenite, drobne 3. po službeni dolžnosti: v skladu z njo, v nasprotju z njo

Tavčar (2008, str. 339, 340) na področju menedžmenta piše tudi o linearnem in procesnem inoviranju in pri tem ugotavlja, da proces inoviranja v resničnosti ni linearen, za procesni koncept inoviranja pa navede, da upošteva te stvari:

- Inoviranje je dinamični proces snovanja in odločanja, ki je po naravi iterativno, se ponavlja [...].

- V inoviranju veljajo ne le presoje o tehnični učinkovitosti, temveč tudi spoznanja [...] različnih skupin in posameznikov [...].
- Interesi, moč in vplivnost tudi delujejo na inoviranje [...].
- Inovacijski proces je pravzaprav negotov, občasen [...].
- Znanje, potrebno za inoviranje, je lahko na široko raztreseno po organizaciji in v njenem okolju [...].
- Odločilno je povezovanje znanj s snovanjem socialnih procesov in omrežij.
- Uspešno uvajanje znanj in inoviranje ovirajo strukturne, funkcijske, poklicne, statusne ali hierarhične prepreke.
- Na inoviranje pomembno vplivajo posebne okoliščine – socialna omrežja in medsebojno delovanje [...].

Vsaka sprememba ni nujno inovacija, je pa vsaka inovacija hkrati tudi že sprememba. Do inovacij lahko pridemo na več različnih načinov, pogosto pa se ideje pojavijo znotraj organizacije kot odgovor na določen problem ali potrebo. Zato so inovacije največkrat tesno povezane s cilji organizacije, sama organizacija pa je motivirana za vpeljavo takšnih inovacij.

Atributi inovacij v javnih storitvah

Na vprašanje, kakšne lastnosti naj ima inovacija, da bo lahko uspešno sprejeta, Rogers in Shoemaker na podlagi raziskave leta 1971 (v Osborne in Brown, 2005, str. 127) odgovarjata s petimi atributi inovacije, ki jih zahtevajo uporabniki:

- relativna prednost inovacije pred obstoječim stanjem,
- kompatibilnost z obstoječo tehnologijo in sposobnostmi oz. spretnostmi,
- razumljivost (koliko inovacijo razumejo uporabniki),
- možnost testiranja in poskušanja,
- opaznost rezultatov in dosežkov inovacije.

Čeprav kritiki temu konceptu oporekajo predvsem predpostavko¹, da je inovacija vedno povezana z določeno prednostjo, zaradi katere je mogoče zanemariti potencialna tveganja in stroške, Osborne in Brown (2005, str. 129) omenjenih pet atributov kljub temu ocenita kot primerno podlago za odločanje vodstva o tem, v kaj usmeriti energijo. Borins (2001) je preučeval tudi dejavnike, ki vplivajo na sposobnost za inovacije v organizacijah, ki izvajajo javne storitve, in prepoznal pet značilnosti uspešne inovacije:

- uporaba systemskega pristopa,
- uporaba novih tehnologij,
- izboljšanje procesov
- vključevanje zasebnih oz. prostovoljskih teles v javne storitve,
- podeljevanje moči uporabnikom in zaposlenim v organizaciji.

Za inovacije v javnih storitvah (oz. za njihovo uspešno vpeljavo) je torej pomembno, da novost pomeni na eni strani prednost pred obstoječim stanjem (izboljšanje procesov, uporaba novih tehnologij) in na drugi strani, da je z obstoječim stanjem (z obstoječo tehnologijo, sposobnostmi, spretnostmi) tudi kompatibilna (Rape Žiberna, 2013, str. 82). Pri vpeljavi inovacij je treba paziti

¹ Na navedeni predpostavki sicer temelji večina študij inovacij.

na vključenost in krepitev moči deležnikov, pri tam pa je treba posebno pozornost nameniti omogočanju poskušanja, testiranja in opazovanja inovacije.

Inovacijski potencial organizacij

Light (1998, str. 235) v svoji raziskavi o inovativnosti neprofitnih (vladnih in nevladnih) organizacij skuša ugotoviti možne vplive več različnih lastnosti (sektor, starost in velikost) na inovativnost – na ohranjanje in spodbujanje inovativnosti. Iz svojih raziskav izpelje, da se mora organizacija dobro poznati.

Ovsenik in Mekinc (2002, str. 184) v blaginjskem trikotniku omenjata sektor, ki ga poimenujeta nepridobitni sektor, kot tisti sektor, ki je najbolj inovativen in integrativen, saj vsebuje različne vrste organizacij. V tem sektorju se izvaja tudi večina socialnovarstvenih programov in storitev (ki jih neposredno ne izvaja sektor države).

Socialno delo (večinoma) izvajajo v manjših organizacijah (izjema so predvsem nekateri centri za socialno delo) z največ dvema nivojema (potencialnega) menedžmenta² oz. v organizacijah s preprosto organizacijsko strukturo, kjer, kot navaja Mesec (1992, str. 4), zaposleni opravljajo osnovno dejavnost organizacije, eden (ali več) med njimi pa poleg tega opravlja še funkcijo vodje ali menedžerja. V literaturi je zaslediti tudi študije in trditve, da imajo prav (manjše) neprofitne organizacije velik inovacijski potencial (Johnson, 1987; Payton, 1989; Ovsenik in Mekinc, 2002, str. 184). Takšne organizacije naj bi zaradi svoje agilnosti lažje (kot npr. večji sistemi) sprejemale in udeležile spremembe (Best, 1990), čeprav se pojavljajo tudi raziskave, ki ugotavljajo, da takšne trditve ne držijo. Kolarič (2003, str. 38) npr. zavrača takšne trditve in navaja kot zmotno, da naj bi se bile majhne, dinamične in nebirokratske neprofitno-volonterske organizacije sposobne hitro in uspešno prilagajati spreminjajočim se družbenim razmeram.

Pregled literature torej pokaže, da ni mogoče opisati (ali iz različnih lastnosti »sestaviti«) idealne organizacije, ki bi sama po sebi (zaradi oblike, strukture, organizacijske klime, sloga vodenja ipd.) že *a priori* zagotavljala veliko (in uspešno) inovativnost. Seveda obstajajo določene značilnosti, ki lahko pripomorejo k večji inovativnosti (v literaturi lahko večkrat zasledimo npr. model učeče se organizacije, gl. npr. Škerlavaj, Indihar Štemberger, Škrinjar, Dimovski, 2007), vendar pa je same po sebi še ne zagotavljajo. Zdi se, da imajo ključno vlogo pri inoviranju namreč posamezniki, ki sestavljajo organizacijo.

Menedžiranje inovacij v javnih storitvah

Likar, Križaj in Fatur (2006, str. 20) navajajo, da je specifika inovacijskega menedžmenta v tem, da gre pri njem za odkrivanje, razvijanje in uveljavljanje novosti, ter dodajajo, da ima inovacijski menedžment »svojo posebno nalogo v kar najbolj gospodarnem, učinkovitem in uspešnem ustvarjanju, odkrivanju, izdelovanju, uveljavljanju in uporabi novosti«.

² V socialnovarstvenih programih večinoma strokovni delavci opravljajo tudi menedžerske naloge.

V profitnih organizacijah ob razmišljanju o inovacijah namenjajo pozornost odnosu med dobičkom in izgubo. Ker v javnem sektorju ta odnos ni aktualen, ga lahko nadomesti razmislek o odnosu med odgovornostjo in tveganjem (Likar, Križaj in Fatur, 2006). Ključni element inovacijskega procesa tako postane upravljanje s tveganjem (Osborne in Brown, 2005, str. 184, 190–191). Vse inovacije namreč obsegajo tveganje, to pa je še toliko pomembnejše v organizacijah, ki izvajajo javno službo (Osborne in Brown, 2005, str. 190). Zaposleni namreč ne bodo želeli prevzemati tveganj inovacije, če bodo menili, da bodo individualno odgovorni za morebitni neuspeh. Zato mora menedžment v organizacijah, v katerih izvajajo javne storitve tolerirati neuspehe in se iz njih učiti (Osborne in Brown, 2005, str. 194). Razviti mora organizacijsko kulturo, ki zagovarja in dopušča sprejemljivo raven tveganja in neuspeha (Osborne in Brown, 2005, str. 194–195).

Delo menedžerjev pa se razlikuje tudi glede na to, ali je inovacija spodbujena »od zgoraj navzdol« ali »od spodaj navzgor«. Omenjeno prikazuje preglednica 2 (povzeta po Osborne in Brown, 2005, str. 189).

Preglednica 2: Razlike med inovacijami v socialnih storitvah, ki so spodbujene »od zgoraj navzdol«, in tistimi, ki so spodbujene »od spodaj navzgor«.

	Od spodaj navzgor	Od zgoraj navzdol
Kje se razvijejo oz. kje se pojavi potreba po njih?	Razvijejo se kot odgovor na socialne ali demografske spremembe, neposredno ob zagotavljanju storitev. Po navadi jih vodijo praktiki oz. strokovni delavci, ki delajo neposredno z uporabniki.	Razvijejo se pri viru sredstev oz. moči – vodstvu organizacije ali financerju. Pogosto zaradi zagotavljanja stroškovne učinkovitosti.
Naloge menedžmenta	Takšne inovacije zahtevajo od menedžmenta pristop, ki dopušča in podpira razvoj takih inovacij strokovnih delavcev. Zagotavljati mora, da takšne inovacije ne povzročajo nepravilnosti med storitvami, ter skrbeti za vključenost inovacij v storitve in zagotavljati njihovo vzdržnost. Menedžment ima tudi ključno vlogo v nadzoru nad stroški.	Primarna naloga menedžmenta pri teh inovacijah je njihovo zagovarjanje. Menedžment tudi prepozna mesta, kjer je treba uvesti inovacije, načrtuje in razvije inovacije za večjo stroškovno učinkovitost, prepričuje zaposlene in uporabnike o nujnosti inovacije ter spremlja in evalvira dejanski učinek inovacij na stroškovno učinkovitost ter na same storitve.

Vir: Osborne in Brown (2005, str. 189).

Na upravljanje inovacij (oz. na to, kdo prevzame tveganje in kdo si lasti zasluge za ne/uspehe) v organizacijah, ki izvajajo javne storitve, pa nezane-marljivo vpliva tudi način financiranja inovacij (Osborne in Brown, 2005). Delo oz. naloge menedžmenta se razlikujejo tudi glede na to, ali je bila inovacija načrtovana v organizaciji ali pa jim je inovacija odrejena (Osborne in Brown, 2005, str. 189, 190). Pri zadnjih inovacijah menedžerji nimajo nadzora nad zasnovo in cilji inovacije, to pa je še poseben izziv (*ibid.*).

Socialne inovacije

Normativne podlage za inovacije v socialnem delu

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (2006) in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (1995) eksplicitno ne omenjata inovacij, implicitno

pa nanje napotujeta. Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (2006) v svojem 29. členu navaja:

[p]rofesionalnost socialne delavke/delavca vključuje angažiranje tudi na tistih družbenih vprašanjih in področjih, ki so s strokovnim socialnim delom zgolj v posredni, a pomembni zvezi. V tem smislu se zavzema za takšne socialno-politične, zakonodajne ali pa civilno-družbene iniciative, ki so v prid uporabnikom socialnega dela.

Pri takšnem delovanju se socialna delavka/delavec sklicuje izključno na strokovne argumente.

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (1995) pa v svojem 18. členu, ki obravnava raziskovanje in izpopolnjevanje, navaja:

[s]trokovne delavke in delavci ter sodelavke in sodelavci sistematično razvijajo raziskovanje potreb uporabnikov ter delovne postopke in metode dela v organizacijah, kjer izvajajo svojo dejavnost. Pri tem kritično presojaajo obstoječa in nova znanja ter metode in tehnike dela.

Zakon o socialnem varstvu (2007) ne omenja niti »inovacij« (oz. česar koli iz korena inov-) niti »novosti«.

Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005 (1998) področje inovacij sicer omenja. Pri petem cilju (Oblikovanje novih pristopov za obvladovanje socialnih stisk) namreč navaja:

[d]ržava bo skrbela za izobraževanje in redno strokovno izpopolnjevanje vseh izvajalcev, za vzpostavljajanje raznih motivacijskih mehanizmov, ki omogočajo strokovni napredek, za vzpodbujanje in financiranje interdisciplinarnih študijskih programov, podpirala bo skupinsko delo strokovnjakov različnih poklicev ter koordinacijo med strokami. Tako bo mogoče razvijati nove oblike dela in skrbeti za inovativnost področja.

Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005 (1998) tudi določa, da bo država za izvajanje nalog na področju socialnega varstva zagotovila »mehanizme za razvoj stroke in inovacij ter za učinkovit nadzor«.

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2013–2020 (2013) pa pomanjkanje inovacij (tudi z dosledno uporabo tega termina) v socialnem varstvu dokončno odpravlja in že v uvodu kot eno osnovnih načel izvajanja socialnega varstva v Republiki Sloveniji omeni »inovativnost (razvijanje novih modelov storitev in programov, razvoj kadrov, organiziranost, prenos novih spoznanj ipd.)«. V besedilu resolucije se nato izpeljanka iz korena inov- pojavi še štirikrat. Med cilji in strategijami za doseg ciljev je pri prvem cilju omenjen

razvoj novih (inovativnih) ukrepov za zmanjševanje revščine in socialno vključevanje skupin z najvišjimi tveganji revščine in ranljivih skupin (otroci, starejši, enostarševske družine, starejše samske ženske ipd.) ter spremljanje učinkov različnih ukrepov na te skupine.

Pri tretjem cilju pa resolucija omenja »spodbujanje procesa inovativnosti in stalnega uvajanja izboljšav v programih in storitvah socialnega varstva«. Poleg tega resolucija v točki z naslovom »Okvir za razvoj mreže izvajalcev in obsega javne službe« poudari, da bo »[p]ristojno ministrstvo [...] s podeljevanjem koncesij spodbujalo tudi razvoj socialnih inovacij«, in pojasni, da bo v okviru tega

[s]podbujena [...] modernizacija in reorganizacija vseh izvajalcev socialno-varstvenih storitev, predvsem z vidika širjenja ponudbe, vpeljevanja sodobnih inovativnih pristopov in krepite strokovne avtonomije.

Navedeno zveni zelo optimistično, vsekakor pa (vsaj na deklarativni ravni) odreja inovacijam jasno (pomembno) mesto v socialnem varstvu in socialnem delu.

Identifikacija dejavnikov, ki zahtevajo spremembe in inovacije v (nevladnih) organizacijah socialnega varstva

PEST-analizo dejavnikov iz okolja, ki lahko zahtevajo spremembe v socialnem varstvu v Sloveniji, prikazuje preglednica 3.

Preglednica 3: PEST-analiza dejavnikov iz okolja, ki lahko zahtevajo spremembe v socialnem varstvu.

	Dejavnik	Priložnost	Nevarnost
Politični dejavniki	sprememba oblasti in zakonodaje	večja pozornost področju, izboljšanje zakonodaje, odprava nedorečenosti na sistemski ravni	Socialnemu varstvu se nameni še manj pozornosti in pripisuje še manjši pomen.
	reorganizacija javnih služb oz. organizacij	izboljšanje ciljne usmerjenosti in zadovoljevanja potreb uporabnikov, večja diverzifikacija storitev	centralizacija programov, manjša dostopnost programov, težnja k poenotenju programov
	uvajanje novega javnega menedžmenta	racionalizacija in večja stroškovna učinkovitost, večji poudarek področju menedžmenta	uvajanje neprimernih podjetniških konceptov, redukcija le na zmanjševanje stroškov
	Evropska unija – globalizacija in regionalizacija	dodatne možnosti financiranja, mednarodno povezovanje, poenotenje standardov	prilagajanje večjim članicam na račun specifik in kakovosti
Ekonomski dejavniki	ekonomska kriza	nove potrebe, potreba po prilagajanju že obstoječih storitev razmeram	manj sredstev za vse programe
	spremembe v strukturi financiranja	večja ciljna usmerjenost in večje zahteve po stroškovni učinkovitosti ter izvajanju evalvacij	krčenje storitev, ki dvigajo življenjsko raven (kakovost življenja) zaradi povečevanja (obsega) tistih storitev, ki zagotavljajo preživetje
	vstopanje javnih storitev na trg	tržna selekcija boljših programov	manjša dostopnost programov tistim, ki jih najbolj potrebujejo
Socialni, kulturni in demografski dejavniki	hitro staranje populacije	možnost pridobitve dodatnih sredstev za (pre)oblikovanje programov	neustreznost, neprilagojenost dose-danih programov
	nove in spreminjajoče se potrebe uporabnikov	priložnost za razvoj (nadgradnjo) obstoječih oziroma oblikovanje novih programov	hitro »zastaranje« in neaktualnost programov (to je še posebej problematično pri dolgotrajnih programih)
	fluktuacija zaposlenih (projektni in druge oblike t. i. prekarne dela)	možnost izbiranja med več strokovnimi delavci, izbor najboljših oz. najprimernejših	nizka stopnja občutka pripadnosti organizaciji
Tehnološki dejavniki	informacijska tehnologija in nove tehnologije pri zagotavljanju storitev	izboljšanje, večja raznovrstnost storitev in povečanje dostopnosti storitev	izgubljanje osebnega stika z uporabniki, večji stroški za informacijsko-komunikacijsko tehnologijo, odvisnost zagotavljanja storitev od tehnologije
	nove organizacijske oblike za zagotavljanje storitev	izboljšanje, večja raznovrstnost storitev, povečanje dostopnosti storitev, racionalizacija storitev	večji poudarek na stroškovni učinkovitosti kot na kakovosti storitev
	spremenjene vloge strokovnih delavcev	»servisiranje« večjega števila uporabnikov, enotna vstopna točka	manjši osebni stik, slabša kakovost prejetih storitev in slabše zadovoljevanje potreb uporabnikov

Vir: Rape Žiberna (2013, str. 80, 81).

Iz preglednice 3 lahko razberem, da je v zadnjem obdobju (vstop Slovenije v EU, gospodarska kriza ipd.) vse več dejavnikov, ki (posredno ali neposredno) vplivajo na nevladne organizacije v socialnem varstvu, torej tudi na socialno delo. Ti dejavniki pa lahko za samo socialno delo in organizacije, v katerih se izvaja, pomenijo tako nevarnosti kot tudi priložnosti, tudi v obliki inovacij.

Inovacije v socialnem delu

Termin »socialne inovacije« v Sloveniji uporablja več avtorjev (npr. Dragoš, 1996; Zaviršek, 1996), vendar zelo jasne definicije tega pojma ali tipologije inovacij v socialnem delu nisem zasledila, zato sem poskus tipologije, na podlagi pregleda inovacijske (oz. organizacijske) in socialnodelovne literature, pripravila v tem prispevku. Na inovacije v povezavi s socialnim delom sta možna vsaj dva pogleda. Pri enem lahko izhajamo iz inovacij (teorij inovacij in organizacijskih sprememb), ki jo apliciramo na področje socialnega dela³ (Rape Žiberna, 2013, str. 34). Te inovacije zadevajo predvsem izvajalce storitev in vodstva organizacij, uporabnike pa bolj malo ali nič, saj se osredotočajo predvsem na notranje procese v organizaciji (*ibid.*)⁴. V drugem primeru pa lahko izhajamo iz socialnega dela, katerega del razvoja so tudi specializirane inovacije (različnih vrst), ki seveda zadevajo tudi izvajalce storitev in vodstva organizacij, predvsem pa uporabnike storitev socialnega dela (oz. socialnega varstva)⁵ (Rape Žiberna, 2013, str. 34). Te se osredotočajo predvsem navzven – v izvedbo primernih storitev za uporabnike (*ibid.*) kot odziv na zaznavo potrebe.

Inovacije v socialnem delu lahko razdelimo glede na več meril, kot prikazuje preglednica 4.

Preglednica 4: Inovacije v socialnem delu.

Delitev inovacij glede na ...	Opis
vrsto	Ali gre za inovacije metod dela, programov, storitev, organizacije ali oblike dela v organizacijah, doktrine, ciljne skupine ipd.?
to, od kod pride pobuda zanj	Ali pride pobuda iz organizacije (od spodaj navzgor ali od zgoraj navzdol) ali iz okolja (iz druge organizacije, od uporabnikov, financerja ipd.)?
uspešnost	Ali oz. kako uspešno je bila inovacija uvedena?
primarni namen	Komu (katerim deležnikom) je inovacija predvsem namenjena (uporabnikom, zaposlenim, vodstvu organizacije, financerjem ipd.)?
velikost tveganja	Kako velika so tveganja, ki jih inovacija prinaša?
vrsto tveganja	Katera, kakšna tveganja prinaša inovacija?

Vir: Rape Žiberna (2013, str. 35).

³ Npr. – uvedba enotnega modela spremljanja dela v nevladnih organizacijah socialnega varstva.

⁴ Več o konkretnem primeru takšne inovacije lahko preberete v Rape Žiberna (2013).

⁵ Npr. v preteklosti pojav stanovanjskih skupin, individualnega financiranja storitev, osebne asistence (namesto zgolj zavodskih oblik).

Opis (v 2. stolpcu) sem zastavila v obliki vprašanj, ki so lahko vodilnim v nevladnim organizacijam tudi v pomoč pri odločanju o tem, za kakšno vrsto inovacije gre, in o izboru primerne pristopa za uvajanje konkretne inovacije.

Za socialno delo se mi zdi ustrezno tudi poimenovanje inovacij, kot ga v svoji tipologiji uporablja Osborne in Brown (2005) in ki je prikazano na sliki 1. Tipologija se zdi avtorjema primerna tudi zato, ker omogoča raziskovanje odnosov med zaposlenimi in uporabniki. Ugotavljata pa, da je treba takšne tipologije še izpopolniti, saj ta ne vključuje narave inovacije (torej, od kod pride) niti v celoti ne upošteva vpliva okolja na inovacijo.

Slika 1: Klasifikacija sprememb in inovacij javnih storitev.



Vir: Osborne in Brown (2005, str. 151).

Inovacije v literaturi o socialnem delu v Sloveniji

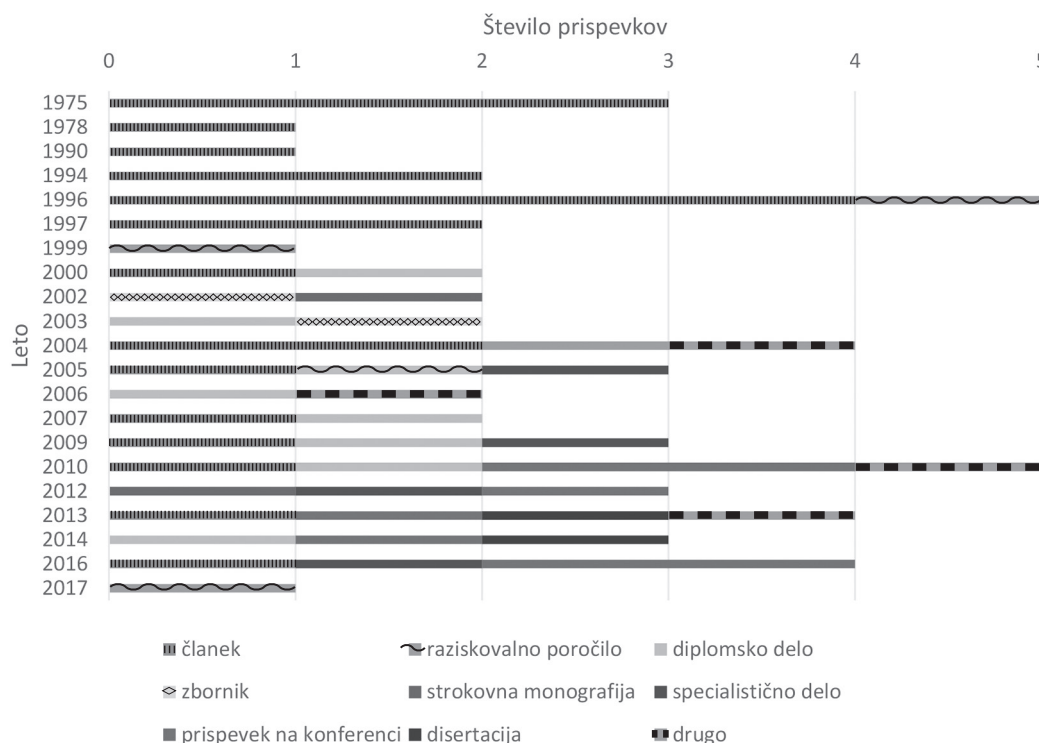
V slovenskem prostoru o inovacijah v socialnem delu ni veliko objavljenega. V vzajemni bibliografsko-kataložni bazi podatkov (COBIB⁶) sem avgusta 2017 preverila, koliko knjig, člankov in drugih prispevkov obstaja v slovenskem jeziku, ki imajo med ključnimi besedami »socialno delo« in »inovacija« (oz. izpeljanke iz korena inov⁷). Baza najde le 55 zadetkov v slovenskem jeziku. S slike 2 je razvidno, da so se objave začele pojavljati leta 1975, da je število objav z omenjenima ključnima besedama največje v letih 1996 in 2010 ter da v obdobjih 1979–1989 in 1991–1993 ter v določenih poznejših posamičnih letih na povezavo omenjenih tem ni zadetkov. Največ prispevkov, ki se v posa-

⁶ Baza je v knjižnično-informacijskem sistemu COBISS.SI, ki ga sooblikujejo Izum kot knjižnični informacijski servis in knjižnice, ki sodelujejo v sistemu vzajemne katalogizacije (COBISS).

⁷ Ob tem je seveda treba poudariti, da s takšnim iskanjem po bibliografskih zapisih (z le nekaj besedami) nikakor ne dobimo celostnega vpogleda v obravnavano tematiko, po mojem mnenju pa dobimo zadovoljivo predstavbo o pogostosti pojavljanja in nekaterih drugih značilnostih.

meznem letu pojavi, je pet. Najpogosteje se pojavljajo (na povezavo omenjenih tem) članki (n=22 oz. 40 % vseh prispevkov), sledijo diplomska dela (n=8) in prispevki na konferencah (n=7). Kategorija drugo vključuje oznake elaborat, študija; projektna dokumentacija; znanstvena monografija in e-knjiga.

Slika 2: Število objavljenih prispevkov (ki imajo med ključnimi besedami navedeno »socialno delo« in »inov*«) po posameznih letih in tipih prispevkov.



Avtorji in avtorice, ki so na področju socialnega dela v navedeni bazi največkrat zavedeni kot so/avtorji, so Zaviršek, Dragoš in Flaker. Prispevki so bili največkrat objavljeni v reviji *Socialno delo* (6) in v raznih zbornikih (6), najdemo pa jih tudi v nekaterih drugih znanstvenih ali strokovnih revijah in dnevnem časopisu⁸. Zanimivo je, da po letu 1997 v reviji *Socialno delo*⁹ ne zasledimo nobene objave več o tej temi (Rape Žiberna, 2013, str. 37).

V nadaljevanju bom navedla nekaj besedil, ki obravnavajo (tudi) inovacije v socialnem delu.

Glede same opredelitve, za kaj gre pri t. i. »socialnih inovacijah«, Dragoš (1996, str. 171, 172) navaja, da je za socialne inovacije značilno, da »na drugačen, neustaljen način kombinirajo obstoječa znanja, metode, informacije, pristope, vire, izvedbene načine itn.«, Zaviršek (1996, str. 32) pa v svojem članku z naslovom »Socialne inovacije v socialnem delu: vizija ali iluzija

⁸ Organizacija in kadri, Teorija in praksa, Družboslovne razprave, Zdravstveno varstvo, Zdravniški vestnik, Paraplegik, Firis, 7D, Dnevnik, Dnevnikov objektiv.

⁹ Gre za znanstveno revijo, ki izhaja od leta 1962, izdaja jo Fakulteta za socialno delo, revija pa je najpomembnejši teoretski in metodološki vir na področju socialnega dela v Sloveniji.

devetdesetih?» piše, da je Shulamit Ramon v nekem predavanju opredelila inovacijo kot »kalkulirano tveganje, zato, da se spremeni del realnosti in se zgodijo spremembe v odnosih moči in v premiku resursov.« V nadaljevanju piše, da lahko inovacije prihajajo iz akademskih raziskav, socialnih akcij in socialnih reform. Omeni tudi številne inovacije (zagovorništvo, krizni centri, dnevni centri, individualni načrti skrbi ipd.), ki so se razvile v socialnem delu (na področju duševnega zdravja in dela z ženskami) in danes sodijo v nabor storitev socialnega varstva oz. v metode, po katerih delajo socialne delavke. Ugotavlja tudi (Zaviršek, 1996, str. 37), da »v opisanih socialnih inovacijah lahko socialne delavke odgovarjajo na potrebe uporabnikov zato, ker njihovo znanje ni del dominantnega znanja, pomen njihovega govora pa ni več določen z močjo in simbolnim pomenom institucije.« Razmišljanje sklene z ugotovitvijo, da »[v]si ti primeri dokazujejo, kako pomembno je socialno delo v procesih socialnih sprememb in kako inovacije spreminjajo socialno delo samo. Z njimi se vedno znova odkrivajo politične korenine socialnega dela.« (Zaviršek, 1996, str. 39.)

Dragoš (1996, str. 159–175) analizira nekaj manj kot 50 vprašalnikov o novih socialnih dejavnostih oz. službah, ki so bile ustanovljene v Sloveniji po letu 1990. Šlo je za respondente različnih sektorjev (državni, neformalni, volonterski in tržni). Avtor ugotavlja, da »je upoštevanje sektorskih posebnosti podlaga za regulacijo celotnega blaginjskega sistema, v katerem so socialne inovacije sploh mogoče« (Dragoš, 1996, str. 159). Dodaja pa še, da »predstavljenih socialnih inovacij [...] niso povzročila kakšna nova odkritja na področju dela z ljudmi (torej invencije), pač pa so nastale s kombinacijo že obstoječih znanj, veščin, teorij in izvedbenih načinov.« (*Ibid.*) Nadaljuje, da takšne novosti nastanejo najprej na ravni idej, te se potem poskušajo uresničiti, iz tega pa izpelje, da so za nastanek inovacij ključni posamezniki (ne pa ustanove, ki so le pogoj za njeno realizacijo) (Dragoš, 1996, str. 172). Dodaja še, da je z vidika pojavljanja socialnih inovacij razvoj s t. i. sektorsko interpenetracijo zaželen, saj z njo nastajajo nove, mešane oblike zagotavljanja storitev (*welfare mix*), s tem pa pozitivni učinki, ki jih ni mogoče v celoti pripisati enemu sektorju (Dragoš, 1996, str. 162). Tako »socialne inovacije nastajajo s prepletanjem različnih oblik, načel in mehanizmov izvajanja pomoči (*welfare mix*)« (Dragoš, 1996, str. 167). Centre za socialno delo Dragoš (1996, str. 166) omeni kot ustanovitelje dejavnosti ter poudari njihov vpliv na raznovrstnost in pestrost socialnih inovacij in opredeli sektorsko interpenetracijo (znotraj 4. pristopa k oblikovanju politike, ki ga poimenuje »akumulacija prednosti posameznih sektorjev na spontan način«) kot zaželen razvoj z vidika socialnih inovacij, saj pri njej prihaja »do uveljavljanja novih, nestandardnih in mešanih [...] oblik zagotavljanja storitev« (Dragoš, 1996, str. 162). Sklene z ugotovitvijo, da deregulacija financiranja (tudi na vsebinskem področju) povečuje možnost t. i. učinkov *welfare mix*, to pa je po njegovem mnenju z vidika socialnih inovacij zelo pomembno (Dragoš, 1996, str. 174).

Kot je moč razbrati iz navedenega, Zaviršek in Dragoš v svojih delih vsaj delno opredelita, kako razumeta inovacije, skupno pa jima je tudi:

- da kot socialne inovacije vidita predvsem programe, ki so (nujno) povezani z uporabniki storitev v socialnem delu,

- da vidita kot ključne nosilce socialnih inovacij posameznike (npr. socialno delavko) in ne institucije oz. organizacije in
- da pomembno vlogo pri socialnih inovacijah pripisujeta tudi politiki, usmeritvi države, blaginjskemu sistemu in ne nazadnje financiranju.

Tudi Flaker s sodelavci v več delih (1999, 2004a, b) razmišlja o inovacijah v pomenu programov, pristopov in metod pomoči uporabnikom.

Preseneča majhno število besedil, ki v slovenskem prostoru eksplicitno obravnavajo omenjeno temo na področju socialnega dela (Rape Žiberna, 2013, str. 39), so pa inovacije (vsaj po letu 1974) tudi s tem terminom dobile mesto v socialnem delu. Obstoječi prispevki, ozko vezani na socialno delo, večinoma obravnavajo inovativne metode obravnave ali pristopa k obravnavi uporabnikov socialnega dela (Rape Žiberna, 2013, str. 38), redkejši pa so teksti, ki bi se ukvarjali z inovacijami v socialnem delu, ki niso neposredno povezane z uporabniki oz. zagotavljanjem storitev uporabnikom. Izjeme so (vsaj v določeni meri) starejše delo avtoric Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) ter novejši deli Rape Žiberna (2013) in Platiša (2013). V delu z naslovom *Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje* avtorice (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002) predstavijo vrsto metod dela z uporabniki, med njimi pa tudi t. i. metodo asertivnosti, ki s področja zagotavljanja storitve, načina dela posega tudi na področje skrbi zase pri pomagajočih in odnose v službah, ki pomagajo. V obeh delih iz leta 2013 (Rape Žiberna in Platiša) pa je predstavljen (kot inovacija) nov način spremljanja dela (monitoring) za (samo)evalvacijo dela pomagajočih.

Ali to, da obstaja razmeroma malo del, ki povezujejo inovacije in socialno delo, pomeni, da se inovacije v socialnem delu pač ne dogajajo? Odgovor na to vprašanje je: nikakor ne. O tem se bralka/bralec lahko prepriča že, če na hitro preleti zadnje letnike revije *Socialno delo*. V njej je namreč moč zaslediti več poročil in člankov (npr. Mešl, 2010; Videmšek, 2012; Kuhar in Kobal Tomc, 2012; Flaker, 2013), ki pričajo o tem, da se v slovenskem socialnem delu inovacije pojavljajo dokaj pogosto, pogosti so tudi njihovi opisi, zelo redko pa so predstavljene novosti konceptualizirane skozi prizmo inovacijske teorije. Dela, ki se pojavljajo, poročajo večinoma o inovacijah, ki sodijo v t. i. drugi pogled (Rape Žiberna, 2013, str. 34) in zadevajo predvsem uporabnike, redka pa so besedila, projekti, ki bi se ukvarjali (s konceptualizacijo novosti, inovacije) s samo organizacijo storitev (vodenjem, zapisovanjem, medsebojnimi odnosi v organizacijah, kjer delajo pomagajoči). Prav pri zadnjem menim, da nam lahko zelo pomaga (tako v praksi – pri izvajanju, kot tudi v teoriji, kot priporočila) že obstoječa (v manjšem delu tudi predstavljena) organizacijska, inovacijska teorija (npr. kako se lotiti določenih sprememb/inovacij v organizaciji, na kaj je treba biti pri kakšnem tipu sprememb/inovacij še posebej pozoren).

Sklepne ugotovitve

Ob pregledu organizacijske, natančneje inovacijske teorije sem opazila, da ima ta velik potencial tudi za socialno delo. Tako me je presenetilo razmeroma majhno število tekstov, tako v tujini (izjema so dela avtorjev Osborne in Brown),

predvsem pa v Sloveniji, ki se teoretsko in raziskovalno resneje ukvarjajo z inovacijami v socialnem delu. V Sloveniji se sicer predvsem Dragoš, Zaviršek in Flaker (v preteklosti) občasno, s svojimi deli, dotaknejo tudi tega področja, vendar že več kot desetletje in pol v reviji *Socialno delo* o inovacijah ni prispevkov, ki bi to eksplicirali bodisi v naslovu bodisi med ključnimi besedami prispevka. Vse to kljub temu, da se tako praksa in metode socialnega dela nenehno razvijajo, izpopolnjujejo in da se neprestano v socialnem varstvu in socialnem delu kot odziv na različne potrebe uporabnikov pojavljajo nove oblike storitev, programov, oblik pomoči. Tako gre v tem primeru bolj za teoretski in konceptualni manko – povezan z inovacijami v socialnem delu – kot pa za to, da se te v resnici ne bi dogajale in »živele« v socialnem delu. Morda pa tudi socialne delavke in delavci na novosti, ki jih v svoje delo uvajajo, ne gledajo kot na inovacije¹⁰. Menim, da bi jim takšen pogled oz. razumevanje novosti, ki jih uvajajo, skozi prizmo teorij inovacij lahko olajšalo uvajanje novosti in jih po drugi strani bolj pripravilo na to, kaj lahko pričakujejo in na kaj naj bodo pozorni. Obstaja kar nekaj uporabne literature (sicer žal še ne v slovenščini), ki obravnava specifiko inoviranja v neprofitnem sektorju (npr. Light, 1998; Osborne in Brown, 2005). Če takšno inoviranje primerjamo s tistim iz profitnega sektorja, je morda še največja razlika odnos do tveganja. V profitnem sektorju se menedžment pri inovaciji odloča med potencialnim dobičkom in potencialno izgubo, ki jo utegne prinesiti inovacija, neprofitni sektor pa mora potencialna tveganja sprejemati še odgovorneje, saj ni v igri zgolj dobiček.

Do zdaj (v tujini) opravljene raziskave ugotavljajo, da mora za uspešno uvedbo novosti oz. inovacije ta imeti določeno prednost pred obstoječim stanjem, po drugi strani pa mora biti tudi kompatibilna z obstoječim stanjem (v katerega se uvaja). Raziskave za enkrat kažejo tudi, da ne obstaja določena lastnost organizacije (npr. velikost), ki bi določala inovacijsko sposobnost organizacije – tako je uspešna uvedba inovacij možna tako v manjših organizacijah, brez hierarhične strukture, kot tudi v organizacijah s hierarhično strukturo. Kot ugotavljata tudi Dragoš (1996) in Zaviršek (1996), pa ima ključno vlogo pri inoviranju posameznik (v za to primernem okolju). Prav tako je možno uspešno uvesti v delo ideje inovacij, ki pridejo »od zgoraj« (npr. vodstvo organizacij), in tiste, ki pridejo »od spodaj« (npr. od uporabnikov ali praktikov). Raziskava, opravljena na zaposlenih v slovenskih nevladnih organizacijah (Rape Žiberna, 2013), pa je (v skladu z ugotovitvami iz tujine) pokazala tudi, da ni nujno, da bo inovacija (kljub prednostim, ki jih prinaša) dojeta kot nekaj pozitivnega, in da samo sodelovanje pri oblikovanju in uvajanju inovacije ne zagotavljata, da pri zaposlenih (socialnih delavkah in delavcih ter drugih) ne bo odporov do inovacije oz. da jo bodo sprejeli. Je pa treba – glede na značilnosti inovacije (pri tem nam morda lahko pomaga tudi ta prispevek) in organizacije (v katero se ta uvaja) – prilagoditi uvajanje oz. menedžiranje inovacije. Tako je dobro, da tisti, ki uvajajo inovacijo, posedujejo ustrezna menedžerska znanja in izberejo ustrezen in premišljen pristop za uvajanje inovacije.

Tema inovacij bo morda v prihodnosti bolj v ospredju tudi v delih o socialnem

¹⁰ To se je delno pokazalo tudi v kvalitativni raziskavi, opravljeni na zaposlenih v neprofitni organizaciji v Sloveniji (Rape Žiberna, 2013).

varstvu in torej tudi o socialnem delu, tako zaradi gospodarske krize, ki smo ji bili priče, kot tudi zaradi Resolucije o nacionalnem programu socialnega varstva (2013), ki kot eno osnovnih načel poudarja inovativnost in jo tako določa kot politični imperativ (Osborne in Brown, 2005, str. 186–187). To pa lahko, kot opozarjata tudi Osborne in Brown (2005), na inoviranje in inovacije v nevladnih organizacijah v socialnem varstvu vpliva tako negativno kot pozitivno.

Viri

- Abernathy, W., Clarke, K., & Kantrow, A. (1983). *Industrial renaissance*. New York: Basic Books.
- Best, H. M. (1990). *The new competition: Institutions of industrial restructuring*. Cambridge: Harvard University Press.
- Borins, S. (2001). Innovation, success and failure in public management research: Some methodological reflections. *Public Management Review*, 3(1), str. 3–18.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2008). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Damanpour, F. (1996). Bureaucracy and innovation revisited: Effects of contingency factors, industrial sectors, and innovation characteristics. *Journal of High Technology Management Research*, 7(2), str. 150–175.
- Davila, T., Epstein, J. M., & Shelton, R. (2006). *Making innovation work: How to manage it, measure it, and profit from it*. Upper Saddle River: Wharton School Publishing.
- Dragoš, S. (1996). Kontekstualizacija socialnih inovacij. *Socialno delo*, 35(2), str. 159–175.
- Fagerberg, J., Mowery, D., & Nelson, R. (ur.) (2004). *The Oxford handbook of innovation*. Oxford: Oxford University Press.
- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo in Skupnost centrov za socialno delo.
- Flaker, V. (2013). Odtis iz-hoda. *Socialno delo*, 52(2–3), str. 189–194.
- Flaker, V., Rode, N., Jurančič, I., Vončina, M., Škerjanc, J., Kavar-Vidmar, A., Zaviršek, D., Kastelic, A., Videmšek, P., Zorn, J., Zupančič, D., Cigler, M., & Šircelj, J. (1999). *Oblike bivanja za odrasle ljudi, ki potrebujejo organizirano skrb in podporo: Analiza in predlog ukrepov* (Raziskovalno poročilo). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Flaker, V., Jurančič, I., Kresal, B., Nagode, M., Rode, N., Škerjanc, J., Humljan Urh, Š., Videmšek, P., & Zaviršek, D. (2004a). *Individualiziranje financiranja storitev socialnega varstva: Načrt pilotskega projekta uvajanja neposrednega financiranja* (Fazno poročilo pred začetkom eksperimenta). Ljubljana: Inštitut za socialno varstvo v sodelovanju s Fakulteto za socialno delo.
- Flaker, V., Mesec, B., Čačinovič Vogrinčič, G., Urek, M., Kobal, L., Osredkar, R., Grebenc, V., Rapoša Tajnšek, P., Rode, N., & Šugman Bohinc, L. (2004b). Kontekstualne metode v socialnem delu (Zaključno poročilo o rezultatih raziskovalnega projekta v letu 2004). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Univerza v Ljubljani.
- Jaskyte, K. (2002). *Organizational culture and innovation in nonprofit human service organization* (Doctoral dissertation). Alabama: University of Alabama.
- Johnson, N. (1987). *The welfare state in transition: The theory and practice of welfare*

pluralism. Brighton: Wheatsheaf.

- Horbach, J. (2005). Methodological aspects of an indicator system for sustainable innovation. V J. Horbach (ur.), *Indicator systems for sustainable innovation*. New York: Heidelberg, Springer (1–19).
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (1995). Pridobljeno 5. 9. 2013 s <http://www.soczborsl.si/PDFji/Predstavitev/kodeks.pdf>.
- Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (2006). Pridobljeno 8. 7. 2013 s <http://www.fsd.uni-lj.si/mma/Kodeksa%20etike%20SV%20in%20SD/2008061613431167>.
- Kolarič, Z. (2003). Neprofitno-volonterske organizacije in njihov razvoj – od volontarizma k profesionalizmu. *Teorija in praksa*, 40(1), str. 37–56.
- Kuhar, M., & Kobal Tomc, B. (2012). Razvoj družinskih centrov v Sloveniji. *Socialno delo*, 51(4), str. 217–222.
- Light, P. C. (1998). *Sustaining innovation: Creating nonprofit and government organizations that innovate naturally*. San Francisco: Jossey-Brass Publishers.
- Likar, B., Križaj, D., & Fatur, P. (2006). *Management inoviranja*. Koper: Fakulteta za management.
- Mesec, B. (1992). *Menedžment in organizacija v socialnem delu* (izbrana poglavja). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mešl, N. (2010). Socialno delo z družino: Uporaba in soustvarjanja znanja v praksi. *Socialno delo*, 49(1), str. 1–10.
- Mulej, M., Espejo, R., Jackson, M., Kajzer, Š., Mingers, J., Mlakar, P., Mulej, N., Potočan, V., Rebernik, M., Rosicky, A., Schiemenz, B., Umpleby, S., Uršič, D., & Vallee, R. (2000). *Di-alektična in druge mekosistemske teorije (podlage za celovitost in uspeh managementa)*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta, Univerza v Mariboru.
- Mulej, M., & Ženko, Z. (2002). Osnove za taktiko pospeševanja inventivnosti in inovativnosti v slovenskih regijah. V *Od invencije do inovacije*. Ljubljana: Pospeševalni center za malo gospodarstvo.
- Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005 (1998). Ljubljana: Vlada Republike Slovenije. Pridobljeno 27. 8. 2013 s http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/npsv_05_splet.pdf.
- Osborne, P. S. (1998). Naming the beast: Defining and classifying service innovations in social policy. *Human Relations* 51(9), str. 1133–1154.
- Osborne, P. S., & Brown K. (2005). *Managing change and innovation in public service organizations*. London, New York: Routledge.
- Ovsenik, M., & Mekinc, J. (2002). Uspešnost pridobivanja sredstev v nepridobitnih organizacijah. *Socialno delo* 41(3–4), str. 183–197.
- Payton, R. L. (1989). Philanthropic values. V R. Magat (ur.). *Philanthropic giving*. New York: Oxford University Press (29–45).
- Perri, O. (1993). Innovation by nonprofit organizations: Policy and research issues. *Non-profit Management and Leadership*, 3(4), str. 397–414.
- Platiša, I. (ur.) (2013). Uvajanje inovativnih sistemskih rešitev na področju sociale (Zbornik projekta). Pridobljeno 18. 8. 2017 s http://zdt.si/uploads/zdtslo/public/document/259-zbornik_projekta_final_verzija_sl.pdf.
- Rape Žiberna, T. (2013). *Uvajanje evalvacij v organizacije, ki izvajajo socialnovarstvene pro-*

- grame* (Magistrsko delo). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Univerza v Ljubljani.
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2013–2020 (2013). *Ur. l. RS*, št. 39/2013.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovation* (Fifth edition). New York: Free Press.
- Rogers, E., & Shoemaker, F. (1971). *The communication of innovation*. New York: Free Press.
- Škerlavaj, M., Indihar Štemberger, M., Škrinjar, R., & Dimovski, V. (2007). Organizational learning culture – the missing link between business process change and organizational performance. *International Journal of Production Economics*, 106(2), str. 346–367.
- Tavčar, M. I. (2008). *Management in organizacija: Celostno snovanje politike organizacije*. Koper: Fakulteta za management, Univerza na Primorskem.
- Taylor, J., & McAdam, R. (2004). Innovation adoption and implementation in organizations: A review and critique. *Journal of General Management*, 30(1), str. 17–38.
- Videmšek, P. (2012). Uporabniško raziskovanje kot produkcija znanja. *Socialno delo*, 52(1–3), str. 115–126.
- Zakon o socialnem varstvu (2007). *Ur. l. RS*, št. 3/2007 - uradno prečiščeno besedilo 2, 23/2007 - popr., 41/2007 - popr., 114/2006 - ZUTPG, 57/12.
- Zaviršek, D. (1996). Socialne inovacije v socialnem delu: Vizija ali iluzija devetdesetih? *Socialno delo*, 35(1), str. 31–39.
- Zaviršek, D., Zorn, J., & Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: Opolno-močenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba (Scripta).

Rosana Gjura Luci, Tanja Požaršek, Marjeta Bizaj

Celostni pristop pri zagotavljanju pomoči na domu

Projekt »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju«

Zaradi staranja prebivalstva sta tako socialni kot zdravstveni sistem pred izzivom, saj se potrebe po storitvah dolgotrajne oskrbe in drugih za starejše prilagojenih storitvah povečujejo. Zavod za oskrbo na domu Ljubljana že od leta 2002 omogoča storitve pomoči na domu. Poleg osnovne dejavnosti izvaja tudi socialni servis, organizirano prostovoljstvo in medgeneracijsko sodelovanje. Zavod je kot dopolnitev osnovne dejavnosti in zaradi izraženih potreb po nekaterih zdravstvenih storitvah na domu maja 2015 s projektnimi partnerji začel izvajati projekt »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju«, ki ga je sofinanciral Norveški finančni mehanizem. Med projektom smo delovali po načelih integrirane oskrbe in našim uporabnikom zagotavljali brezplačne storitve fizioterapije, delovne terapije, zdravstvene nege, logopedije, prehranskega svetovanja, meritve psihofizičnih sposobnosti in intervencije, prilagoditve bivalnega okolja potrebam starejših ter programe gibalne vadbe. Prispevek predstavlja rezultate projekta.

Ključne besede: dolgotrajna oskrba, storitve, ostareli, Ljubljana, zdravstvena nega, integrirana oskrba.

Rosana Gjura Luci, univ. dipl. soc. del., je bila koordinatorka projekta »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju« v Zavodu za oskrbo na domu Ljubljana. Kontakt: rosana.gjura@gmail.com.

Tanja Požaršek, univ. dipl. soc. del., je zaposlena kot samostojna svetovalka na Zavodu RS za zaposlovanje na področju dela z dolgotrajno brezposelnimi osebami. Kontakt: tanja.p.orehek@gmail.com.

Marjeta Bizaj, univ. dipl. soc. del., ima več kot deset let delovnih izkušenj na področju socialnega varstva. Kontakt: marjeta.bizaj@gmail.com.

Integrated approach to providing home care services - Project "Active and quality aging in home environments"

The increasing growth of the elderly population challenges both social and health care systems with the challenge of increasing demands for long-term care and other services. The Institute for Home Care in Ljubljana has been providing such services since 2002. In addition to the basic activities carried out by social services, it also conducts organized volunteering, and cross-generation co-operation. In May 2015 the Institute, along with its project partners, started the project "Active and quality aging in home environments", which has been co-financed by the Norway Grants Programme. This was carried out to supplement the Institute's core activity, and because of the growing need for certain healthcare services at home. During the project, we worked according to the principles of integrated care and provided our users with free services in physiotherapy, work therapy, nursing, speech pathology, nutritional counselling, measurements of physical and mental abilities and intervention, adaptation of the living environments to the needs of elders and programs of physical exercise. The results of the project are presented in the article.

Keywords: long-term care, services, elderly, health care, integrated care.

Rosana Gjura Luci, BA in Social Work, coordinated the European project A-Qu-A at the Institute for Home Care in Ljubljana. Contact: rosana.gjura@gmail.com.

Tanja Požaršek, BA in Social Work, is employed as an independent consultant at the Employment Service of the Republic of Slovenia in the field of work with the long-term unemployed. Contact: tanja.p.orehek@gmail.com.

Marjeta Bizaj, BA in Social Work, has almost 10 years experiences working in the field of social care. Contact: marjeta.bizaj@gmail.com.

Celostna oskrba na domu

Staranje družbe je hud problem, ki zahteva hitro in temeljito ukrepanje ter prilagoditev razmer tako, da bodo zagotavljale socialno vključenost, oskrbo in pomoč starejšim ter dostojno življenje v starosti. Dolgoživost prinaša poleg številnih tveganj tudi veliko priložnosti (Šiplič, Kadiš, 2002).

V določenih življenjskih obdobjih so spremljevalke starosti tudi bolezni, ki človeku onemogočijo samostojno življenje doma. Zaradi zdravstvenih težav so poleg socialne oskrbe nujno potrebne tudi zdravstvene storitve, ki človeka podprejo v njegovi želji, da bi čim dlje ohranil sposobnosti in samostojnost ter ostal doma. Pri tem se ljudje srečujejo s pomanjkljivo mrežo pomoči na domu, saj velikokrat storitve socialne oskrbe, patronažne službe in zdravstvenega sistema ne zmorejo zadovoljiti hitro povečujočih se zdravstvenih težav starajoče se populacije.

Zavod za oskrbo na domu Ljubljana deluje od ustanovitve 1. maja 2002 kot javni zavod s področja socialnega varstva. Ustanoviteljica zavoda je Mestna občina Ljubljana. Zavod je bil ustanovljen za opravljanje storitev socialne oskrbe in socialnega servisa. Storitve pomoči na domu (javna služba) uporabnikom zagotavljamo s pomočjo sofinanciranja lokalne skupnosti, pri tem pa del cene storitve plača uporabnik, del pa subvencionira občina (75 %). S celostnim pristopom se želimo odzvati na vse potrebe ljudi, ki živijo doma in zaradi starosti, invalidnosti ali bolezni potrebujejo pomoč pri vsakodnevnih opravilih. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) v 6. in 7. člen podrobneje opredeljuje storitvi pomoč na domu in socialni servis.

Zaradi potreb starejših po širitvi pomoči je zavod v okviru projekta »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju« uporabnikom za čas trajanja projekta, tj. od maja 2015 do konca leta 2016, na domu zagotavljal brezplačne storitve fizioterapije, delovne terapije, dietetike, zdravstvene nege in logopedije. Skupaj s projektnimi partnerji Mestno občino Ljubljana, Univerzo na Primorskem, Znanstvenim-raziskovalnim središčem, Inštitutom za kineziološke raziskave, Mestno zvezo upokojencev Ljubljana, Zdravstveno fakulteto, Fakulteto za dizajn, Univerzo Oslo in Akershus (Fakulteto za zdravstvene vede), smo zagotavljali dodatne oblike pomoči, izobraževanj, svetovanj in rekreacije za kakovostnejše življenje v domačem okolju.

Projekt je bil namenjen starejšim od 65 let, osebam s statusom invalida in kronično bolnim, članom Mestne zveze upokojencev Ljubljana in drugim posameznikom, ki živijo na območju Mestne občine Ljubljana in so prosili za pomoč. Osnovni cilj projekta je bil zagotoviti zdravo in aktivno staranje prebivalstva. Izvajanje projekta »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju« (v nadaljevanju A-Qu-A) je pomembno vplivalo na kakovost izvajanja storitev socialne oskrbe, ozaveščanje uporabnikov na področju preventive in neposrednega izvajanja storitev drugih zdravstvenih dejavnosti, poudarilo celosten pristop in timsko delo različnih strok ter s tem izboljšalo psihofizično kondicijo uporabnikov in zaposlenih zavoda. Odzivi samih uporabnikov na naš projekt A-Qu-A so bili zelo dobri, kot sami pravijo. Skupaj s sodelavkami zdravstvene stroke smo rešili marsikateri problem na terenu pri uporabnikih, ki bi tako za uporabnika ostal nepremagljiv in številnim tudi onemogočil življenje doma. Tako je bil problem vsaj začasno rešen. Pomagali smo najbolj ranljivim, ki imajo poleg starostnih omejitev tudi zdravstvene težave in potrebujejo tako zdravstveno kot socialno oskrbo na domu.

V splošnem interesu je, da starejši človek živi v naravnem družinskem okolju. Da bi lahko bival v družinskem okolju, je treba ponuditi čim več oblik

pomoči, ki jih starejši potrebujejo: zdravstveno nego, osebno nego, prehrano, gospodinjske usluge, manjša hišna opravila, družabništvo ipd. Prav zato je bil naš projekt izjemno pomemben, ker izenačuje možnosti med skupino starejših, ki v institucionalnem varstvu prejemajo vse potrebne storitve, zdravstvene in socialne, in tistega, ki se je na podlagi temeljne človekove pravice odločil ostati doma in zato ni imel možnosti na lastnem domu prejeti zanj potrebne in primerne zdravstvene in socialne oskrbe.

Večina starejših si želi biti v starosti neodvisnih ter kakovostno in čim aktivneje preživeti čas, ob sobivanju in sožitju različnih generacij. Kljub temu se delež starejših, ki postajajo odvisni od okolice, povečuje. Po podatkih statističnega urada Slovenije je v Mestni občini Ljubljana leta 2012 bivalo 48.752 prebivalcev, starejših od 65 let, to je 17,3 odstotka populacije Ljubljane, poleg tega pa se je številka od leta 2000 povečala za približno 2,6 odstotka. Glede na stanje v družbi si je treba prizadevati za široko ponudbo različnih vrst pomoči za specifične potrebe starejših ter zagotoviti široko dostopnost teh storitev (A-Qu-A, 2016). Žnidarec Demšar (v Mali, 2015) navaja, da je ključno merilo, da lahko govorimo o kakovosti, ki krepi moč uporabnika, vzpostavljen odnos, ki temelji na zaupanju, občutku sprejetosti, spoštljivosti in odzivnosti. Takšen odnos smo vzpostavljali tudi pri našem projektu.

V projektu »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju« smo se socialne delavke srečevale z razvijanjem metod in spretnosti socialnega dela in koordiniranjem storitev na nov način, saj smo vsak dan delale skupaj z diplomiranimi medicinski sestrami, fizioterapevti in delovnimi terapevti, se povezovali s socialnimi oskrbovalkami in tako povečevale kakovost opravljenih storitev na domovih naših uporabnikov. S tem projektnim delom opozarjamo na pomembnost integriranega sodelovanja, razvoja novih storitev, svetovanja, novih načinov sobivanja, večjega aktiviranja samopomoči in prostovoljstva ter vključevanja celotne strukture prebivalstva.

Tudi Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (2013, str. 4668) navaja, da želi država do leta 2020 občutno okrepiti skupnostne oblike socialnega varstva in povečati število njihovih uporabnikov. Na področju dolgotrajne oskrbe bo v prihodnjih letih nujna sprememba sistema financiranja (strukture financiranja), zato se predpostavlja, da bo spodbudilo povpraševanje po različnih oblikah pomoči na domu. To naše delo potrjuje.

Starejši imajo pogosto nizke prihodke (pokojnine), zato je pri starejših osebah visoka tudi stopnja tveganja revščine, še posebej pri tistih, ki živijo sami, predvsem pa pri starejših ženskah, ki živijo same (skoraj vsaka druga ženska, ki je stara več kot 65 let in živi sama, ima razpoložljive dohodke pod nacionalno mejo tveganja revščine). Ob tem je pogosto slaba tudi socialna vključenost starejših oseb. V tem kontekstu smo z našim projektnim delom socialne delavke zbirale življenjske zgodbe starejših, njihove pripovedi, saj za intervencijo in pomoč posamezniku potrebujemo znanje in vedenje o socialni realnosti posameznika (Mali, 2015). Tako smo uspešno zadovoljevali prej navedene potrebe naših uporabnikov.

Integrirana oskrba v sklopu projekta »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju«

Za boljše razumevanje dolgotrajne oskrbe je OECD (2005) sprejela definicijo, ki dolgotrajno oskrbo opredeljuje kot izvajanje različnih vrst zdravstvene in socialne oskrbe, ki jih posameznik potrebuje pri opravljanju osnovnih življenjskih aktivnosti v določenem obdobju, in je posledica splošne oslabelosti, kronične bolezni, poškodb ali druge bolezni. Je pristop, ki omogoča kontinuirano obravnavo starejših oseb, bolnikov s kronično boleznijo, oseb z degenerativnimi spremembami, oseb po poškodbah in invalidnih oseb.

Dobra koordinacija, povezovanje in komunikacija znotraj služb in navzven med izvajalci in uporabnikom ali neformalnim izvajalcem oskrbe vplivajo na večje zadovoljstvo posameznika in izvajalcev, izboljša kakovost storitev in je stroškovno učinkovitejša. Zmanjšuje neučinkovitost služb in posameznika znotraj sistema.

Vodenje integrirane oskrbe je bilo tudi pri našem projektu usmerjeno na življenjsko okolje posameznika (upoštevanje človeka kot enkratnega posameznika, njegovih navad in socialnega okolja, spoštovanje dostojanstva in njegovih vrednot). Sestavljale so jo profesionalne storitve fizioterapije, delovne terapije, zdravstvene nege, logopedije na domu in socialne oskrbe. Projekt je zahteval usklajevanje neformalnih izvajalcev in prostovoljcev, povezavo služb znotraj organizacije, koordinacijo služb različnih izvajalcev, medsebojno povezovanje in usklajevanje s finančnimi možnostmi in zakonskimi predpisi.

Koordinacija nosilca projekta

Koordinacija nosilca projekta je pomenila predvsem delo z uporabniki, usklajevanje in prilagajanje njihovim individualnim potrebam. V največji možni meri smo upoštevali življenjski svet uporabnika. Vsak dan smo sodelovali s strokovnimi sodelavci Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana, z vodji in koordinatorji enot in socialnimi oskrbovalci pri delu na terenu. Organizirana so bila notranja izobraževanja, ki so jih vodile diplomirane medicinske sestre, fizioterapevtke in delovne terapevtke za socialne oskrbovalce, ponujena pa so bila tudi dodatna znanja s področja zdravstva, zdrave prehrane in kineziologije, ki so pomembna za uporabnike in izboljšanje kakovosti storitev in varovanja zdravja zaposlenih.

Nenehno smo se povezovali s preostalimi partnerji v projektu in zunanjimi izvajalci projekta. Sodelovali smo z različnimi službami v lokalnem okolju (patronažna služba, center za socialno delo, nevladne organizacije, dnevni centri aktivnosti za starejše v Ljubljani itd.). Organizirali smo izobraževanja zaposlenih na Zavodu za oskrbo na domu Ljubljana o programih zdravega staranja. Izvajali smo delavnice, kjer so zaposleni zavoda pridobili osnovna praktična znanja in praktične izkušnje pri izvajanju specifičnih pristopov za krepitev srčno-žilnega, mišično-skeletnega in respiratornega sistema ter lokomotornega aparata starejših. Koordinacija projekta »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju« je obsegala tudi predstavitev projekta v šestih dnevnihi centrih aktivnosti za starejše v sklopu predstavitev množičnih

meritev in aktivno sodelovanje na sedemnajstih okroglih mizah v četrtnih skupnostih v Ljubljani. Prepletanje sociale in zdravstva se je pokazalo kot nenadomestljiv člen uspešnega dela pri našem projektu.

Od maja 2015 pa do 31. decembra 2016 je bilo evidentiranih skupaj 1082 potreb in želja po storitvah fizioterapije, delovne terapije, zdravstvene nege, dietetike in logopedije na domu, ki so jih izrazili uporabniki ali njihovi svojci. Po poročanju strokovnih delavk in socialnih oskrbovalk/oskrbovalcev na terenu pa je v resnici potreb po teh storitvah še več, vendar nam jih zaradi kadrovskih zmožnosti ne uspe pravočasno zagotoviti, saj gre v večini primerov za potrebe po takojšnji zagotovitvi teh storitev.

Do konca leta 2016 je bilo opravljenih skupaj 1093 prvih obiskov in 5481 storitev na domovih uporabnikov/uporabnic. Pri storitvah fizioterapije in delovne terapije je bilo izvedenih v povprečju deset obravnav na uporabnika. Prvi obisk je opravila diplomirana medicinska sestra, ki je opravila triažo in ocenila, katera od terapij je primerna za uporabnika. Skupno število triažnih obiskov je bilo 969.

Raziskava

Ugotoviti želimo, kakšne so izkušnje naših uporabnikov, ki zaradi starosti in zdravstvenega stanja potrebujejo socialno in zdravstveno oskrbo, da bi lahko ostali čim več časa v svojem domačem okolju, in kaj so z vključitvijo v nove storitve fizioterapije in delovne terapije dosegli, kaj se je v njihovem življenju spremenilo.

Opravile smo kvalitativno raziskovalno nalogo in za ta namen sestavile vprašalnik. Zanimalo nas je, kaj so uporabniki s storitvami iz projekta pridobili in kakšni so pozitivni učinki celostnega pristopa pomoči na domu. Vprašanja smo zastavljale po temah in so zagotavljala okvir, v katerem želimo raziskovati. Zanimalo nas je:

- ali uporabnik želi ostati v domačem okolju,
- zdravstveno stanje uporabnika,
- strategije preživetja in viri pomoči,
- izkušnje z institucijami, ki zagotavljajo pomoč,
- kako so storitve v okviru projekta »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju« vplivale na njihovo življenje,
- kakšne so dodatne potrebe uporabnikov.

Opravile smo osem intervjujev, sedem je bilo uporabnikov storitev pomoči na domu in ena sorodnica uporabnika, ki zaradi zdravstvenega stanja ni bil zmožen odgovarjati na vprašanja.

Izmed uporabnikov, ki uporabljajo storitev pomoči na domu, in tistih, ki so bili hkrati uporabniki storitev projekta A-Qu-A, smo intervjuvance izbrale naključno. Intervjuji so potekali osebno, na domovih naših intervjuvancev in so v povprečju trajali eno uro. Pri obdelavi podatkov smo uporabile odprto kodiranje, izjave smo uredile glede na kode v kategorije.

Viri podatkov so bili:

- usmerjeni odprti intervjuji,
- naša opažanja in izkušnje pri delu z našimi uporabniki.

Zdravstveno stanje naših uporabnikov

Na začetku intervjuja smo uporabnike povprašali o njihovem zdravstvenem stanju. Trije od osmih uporabnikov so doživeli možgansko kap, zato so teže govorili. Drugi so navedli oslabelost in bolezni, ki so običajen spremljevalec starejše populacije: oslabelost, stalne bolečine, težave s spominom, demenca, utrujenost, hujšanje, srčno popuščanje, težave z očmi, koleno, hrbtenico, slinavko, prostato, sladkorna bolezen, počeno vretence, trebušna kila, rakavo obolenje, fibroza pljuč, anevrizma, Parkinsonova bolezen, žolčni kamni, umetni kolki, preležanine, glavkom, otekanje nog, preležanine, težave z vidom, možganska kap.

Starost in bolezen lahko funkcioniranje človeka omejita. Naši uporabniki se srečujejo z omejitvami, ki jim zelo zmanjšajo kakovost življenja. Starostniki so povedali, da so se v preteklosti ukvarjali z različnimi konjički in delom, zdaj pa se ne morejo več. Urejali so vrt, pisali črtice, šivali, pletli, hodili plavat, gospodinjali. Uporabnica je povedala: »Po treh operacijah sem še lahko hodila plavat, ni bilo rane. Po četrti operaciji pa o se zacelili takoj, po 14 dneh je pa počilo. Od takrat naprej imam jaz skoz odprto rano.«

Uporabniki so povedali, da zaradi različnih bolezenskih stanj ne zmorejo niti vsakodnevnih osnovnih opravil, kot so hoja po stopnicah, sedenje, stanje, odhod na stranišče. »V tem stanju, v kakršnem sem, nisem za drugam kot za doma bit. Mi je na roko stranišče, nebo se mi je odprlo, ko sem zmogla sama na stranišče.« Hude omejitve čuti tudi žena, ki skrbi za svojega bolnega moža: »Po moževi kapi nikamor več ne grem, ne v cerkev, nikamor.«

Trije od osmih so popolnoma odvisni od tuje pomoči: »Sploh ne more nič. Ne jest, ne hraniti, nič. Še obračat ga moramo, pa še preležanine je dobil.« Največkrat pomagajo uporabniku najbližji sorodniki. V štirih primerih je bila to žena, pri skrbi za moža pa ji pomagajo tudi odrasli otroci ali vnuki ali bratje, sestre. »Visoki stroški (1020 € je bil DSO, jaz imam 640 € pokojnine, mož 500 € in nisva zmogla, tudi zato sem ga pripeljala nazaj domov in začela sama skrbeti zanj.«

Velikokrat se otroci ne morejo vključiti v pomoč svojim staršem zaradi obveznosti do svojih družin in služb, saj delajo do poznega popoldneva: »Oba sina sta še v hiši, hčerka je pa 20 km stran. Zaenkrat imajo še službo, družine, službe imajo pa od sedmih pa do štirih ... Kaj mi morejo pomagati, kaj moram od njih zahtevati?«

Kadar si ljudje pomagamo, je marsikaj v življenju lažje. Uporabnica, ki živi s sostanovalko, je takole rešila težavo: »Pomaga mi Ana, hrano pa to. Ona je medicinka, ona je pa rabila pravne nasvete. Imela je denarno krizo, pa sva si pomagali, pa sva ugotovili, da bi bilo cenejše življenje, če bi živeli skupaj.«

Uporabniki navajajo kot vir pomoči tudi sosede, ki lahko pomagajo v kritičnih trenutkih. Včasih jim uporabniki zaupajo ključne stanovanj, da jih ti lahko pridejo obiskat. Sosedbi so lahko tudi dober vir pomoči v obliki informacij, ki jih lahko posredujejo uporabniku.

Največkrat breme za nemočnega starostnika pade na ramena svojcev oziroma zakonca, ki je še pri močeh. V naslednji izjavi uporabnica zelo nazorno opisuje lastno izgorevanje ob skrbi za moža:

On vstane ob enih, smo vsi pokonci, nato ob treh, gre na wc, bi pil vodo, ga odenem, je bila ura pol štirih, je spet vstal, šel na wc. Je bila ura pet, je vstal in hodil po stanovanju. Jaz sem zbita po taki noči.

Strategije preživetja uporabnikov

Ljudje se velikokrat odločajo za samoplačniške storitve, kot da čakajo na storitve zdravstvenega sistema, ki so velikokrat neakovostne, čakalne vrste pa so predolge. Uporabnica raje plača storitve samoplačniško, kot da bi bila deležna poniževalnega ravnanja: »Zdaj rajši plačam, kot živce zgubljam. Pa še vero v človeka.«

Uporabnica opaža pri sebi karakterne spremembe. Kadar ji je hudo zaradi njenega zdravstvenega stanja, si pomaga tako, da se smeje svoji situaciji. »Začela sem se afnat, začela sem se norca delat iz same sebe. [...] Od takrat naprej se jaz več nisem znala jokati.«

Da lažje premagujejo ovire, ki jih je povzročila bolezen, si nabavijo medicinsko tehnične pripomočke, na primer za hojo, si omislijo višje sedeže, bolniško posteljo, preuredijo toaletne prostore.

Uporabniki se trudijo čim dlje ohraniti sposobnosti, na primer za vožnjo z avtom, kuhanje, ukvarjanje s konjički, nakupovanje. Storitve fizioterapije, delovne terapije, zdravstvene nege so bile usmerjene tudi v vzdrževanje ali ponovno vzpostavljanje sposobnosti človeka, da ohranja svojo samostojnost. Uporabnica, ki ne more hoditi, je povedala: »V domačem okolju je najlepše. Kadar je lep dan, ven pogledam, vidim gore. Želim biti tu. Fotografiram rada, imam par posnetkov. Pa sem v 11. nadstropju.«

Zdravje je našim uporabnikom vrednota, zato si ga želijo obdržati. Največkrat si ga skušajo ohranjati z dodatnimi samoplačniškimi pregledi, primerno prehrano – dieto ali dodatnimi zdravili. »Jaz sem tudi že privat fizioterapevtko imela, ki je hodila [k meni na dom], sem dala 50 € na obisk.«

Viri pomoči

Uporabnica nam je zaupala, da je z leti izgubila tudi vire pomoči. »Kdo je moj vir moči? Nobeden. Nimam zdaj nobenega. To so le ta leta že, ali smo narazen, ali so pomrli, ali čisto po svetu razbiti.« Ljudem, ki so računalniško pismeni, pri druženju zelo pomaga sodobna tehnologija. »Če se hočem nasmejati, si odprem skype, pa se kar nekaj prijateljev oglasi tam.«

Družina je največkrat vir pomoči. »Z mojem sva se zelo razumela, nikoli ni dvignil roke nad mano, zato tudi meni ni težko skrbeti zanj.«

Storitve v okviru projekta »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju«

Projekt je bil s celostno obravnavo, timskim pristopom, sodelovanjem različnih strok in brezplačnimi storitvami dostopen vsem starejšim od 65 let, osebam s statusom invalida in kronično bolnim, članom Mestne zveze upokoјencev

Ljubljana in drugim posameznikom, ki živijo na območju Mestne občine Ljubljana in so prosili za pomoč. Informacije glede projekta A-Qu-A so ljudje dobili na različne načine: »Doktor Zorova mi je povedala za to stvar in potem je prišla medicinska sestra do mene in sem bila čisto presenečena.« »V časopisu sem prebrala, da je Jankovič obnovil eno hišo, v kateri se izvaja ta projekt, in sem vedela, katero, mimo nje se namreč peljem, ko grem v mesto ali pa v trgovino.«

Pokazalo se je, da je bilo za našo populacijo uporabnikov ključno, da so bile storitve brezplačne in na domu: »Fizioterapijo sem imela samo pri vas, ker je brezplačna in še na domu. Ker z možem tako nikamor ne moreva.« Uporabniki so pohvalili organizacijo dela, koordinacijo, še posebej pomembno zanje je bilo hitro ukrepanje, se pravi dobra odzivnost. »Jaz nič ne rečem, zame ste bili v pisarni zlati. Kadar sem klicala, ste me vprašali, kaj potrebujem za moža ali zase, in ste takoj nekoga poslali.«

Storitev zdravstvene nege je obsegala prve obiske in triažo na domovih naših uporabnikov, pomoč pri negi bolnih in starejših ter sodelovanje v procesu preventive, zdravljenja in rehabilitacije. Uporabnikom je bilo pomembno, da so prejeli storitve, ki jih drugje niso bili deležni.

Medicinski sestri sem hvaležen. Rešila me je. Hodila mi je povijat noge, ker nikjer nisem mogel dobiti te storitve. Sedaj je stanje toliko boljše, da lahko oskrbovalke pridejo in mi oblečejo ortopedske nogavice, da lahko zjutraj vstanem in začnem dan. Brez tega ne morem.

Fizioterapija in delovna terapija sta uporabnikom omogočili večjo samostojnost in kakovost življenja na domu. Uporabniki so poudarili občutno izboljšanje zdravstvenega stanja in učinkovitejšo rehabilitacijo: »S fizioterapijo na domu sem bila zadovoljna, dosegla sem to, da je roka funkcionalna do te mere, da zmorem sama še naprej kuhati, skrbeti zase in za moža.« Uporabniki so navedli veliko zadovoljstvo s protibolečinsko obravnavo, ker je zanje to pomenilo veliko izboljšanje splošnega počutja, možnost opravljanja vsakodnevnih opravil in nemalokrat ponovno vključevanje v socialno mrežo: »Fizioterapija z laserjem mi zelo koristi, z delom fizioterapevke sem zelo zadovoljna.« Delovnoterapevtske obravnave so se pokazale kot nepogrešljive pri kognitivnih treningih in izobraževanju svojcev: »Imam vašo delovno terapevko, s katero bomo žal zdaj končali. Ona z mano dela spominske vaje, logične vaje mi da delat.« »Prinesla mi je še material za prebrat, da vem, kaj je dobro zame.« Enako velja za svetovanje fizioterapevke: »Fizioterapija na dom je bila vsekakor zlato, ker prej si nisem upala telovaditi, dokler mi ni fizioterapevka razložila, kako naj to pri moji poškodbi počnem.«

Uporabnikom je bilo pomembno, da so bile upoštevane in zadovoljene njihove potrebe, zadovoljni so bili z individualnim pristopom dela, saj so si strokovne delavke vzele čas zanje: »Vaša fizioterapevka dela čudeže, je zelo prijazna in vedno se mi prilagodi.« »Diplomirana medicinska sestra je kot biser, kot najina mama, vedno si vzame čas«. Uporabnikom je poleg profesionalno opravljene storitve veliko pomenil tudi dober odnos s strokovnimi delavkami: »So strokovnjakinje, prijetne, obvladajo svoje delo.« »Zahvaljujem se delovni terapevtki za dobro opravljeno delo in dober odnos do gospe.«

Kot pomemben vidik odnosa s strokovnimi delavkami so uporabniki omenili tudi spodbujanje in skrb za svoje: »Veste, kako sem bila na tleh ... potem pa so začele vaše prihajati, še posebej medicinska sestra, ki mi je pomagala pri možu ... veste, ko dobite takšno oporo od nekoga, me dvigne.« »Vaš projekt je zelo dober, predvsem brezplačne storitve in odnos terapevtke, saj je zelo motivirala mojo mamo, da je bolj aktivna.« Ob skrbi za uporabnika so strokovne delavke prepoznale še dodatne potrebe po pomoči:

Ko je k možu prišla medicinska sestra zmerit pritisk, sem komaj še hodila ... in me je vprašala, kaj je narobe. Ko je videla, kako sem slaba, je takoj tekla do avta, vzela protibolečinski tens in ostale stvari, mi ga namestila in me še masirala z nekim gelom. Tako da je bilo meni vsaj za živeti. Enkrat na teden je hodila k meni, dokler nisem bila boljša. To je zlata duša, tako rada bi, da bi še prihajala.

Vključenost v projekt »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju« je za nekatere pomenila edino rešitev, ki so jo dobili: »Vaš projekt nam je izredno pomagal, za razliko od zdravstvenega sistema ste res naredili maksimum«. »Medicinski sestri sem hvaležen. Rešila me je. Hodila mi je povijat noge, ker nikjer nisem mogel dobiti te storitve«. Nekateri so samo tako lahko ostali v domačem okolju: »Brez vaše medicinske sestre ne bi zmogli, samo ob vaši pomoči je mož lahko ostal doma.«

V projektu smo uporabnike obravnavali celostno in za to je bilo potrebno sodelovanje različnih strok. To dokazuje izjava uporabnice:

Iz zavoda hodijo k meni čistit. Ko so videli, v kakšnem stanju sem, so k meni poslali medicinsko sestro iz projekta, ki me je povprašala, kaj potrebujem, potem je začela redno hoditi k meni, skupaj s patronažno. Ker sem imela zlom roke, je k meni poslala tudi fizioterapevtko.

Pomanjkljivosti, ki so jih glede izvajanja storitev v projektu »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju« navedli uporabniki in o katerih so poročale strokovne delavke in smo jih opazili tudi pri sami koordinaciji projekta, so povezane z začasnostjo projektnega dela. Zaradi končevanja projekta se je skrajšalo število obravnav, uporabniki so prejeli le en sklop terapij, čeprav bi jih potrebovali več. Pri delu smo zaznali nezadovoljstvo zaradi čakalnih vrst, ki na začetku niso bile predvidene v tolikšni meri. Povprečna čakalna doba za terapijo je bila štiri mesece. Poleg tega so tudi do pol leta čakali na fizioterapijo. Po koncu obravnav se je v večini primerov pokazala potreba po nadaljevanju: »Tole je dala, tisti aparat tens, vnetje je izginilo, bolečine so pa še vedno prisotne. Mogoče bi res bilo potrebno še več ponovitev terapij.« »Ja, jaz bi potrebovala nekoga, ki bi dalj časa hodil k nama; razumem pa, da se ta vaš projekt konča, da dobimo le določen delež teh storitev.«

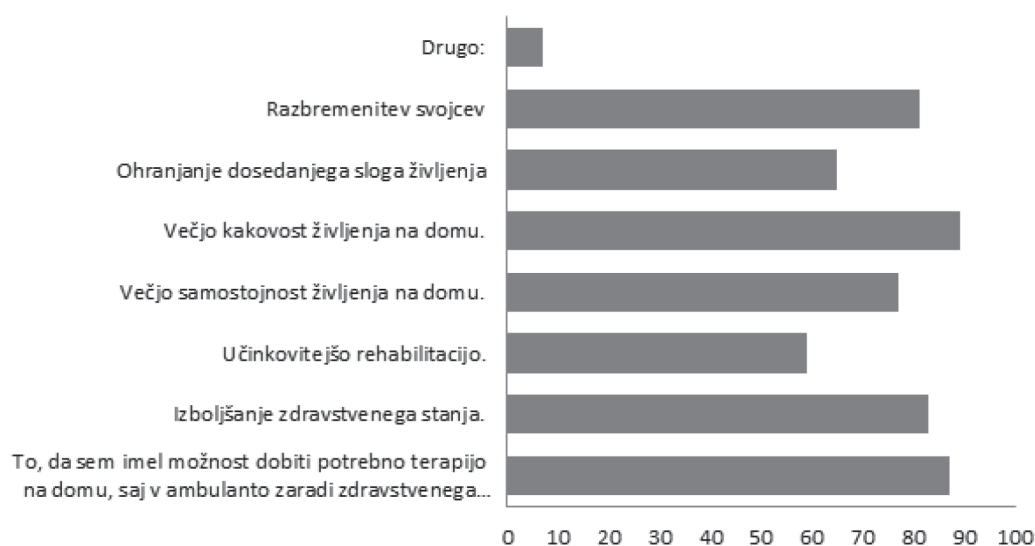
Zadovoljstvo uporabnikov, vključenih v storitve projekta »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju«

Zadovoljstvo uporabnikov smo preverjali tudi s kvalitativno analizo. Za ta namen smo poslali ankete uporabnikom socialne oskrbe in uporabnikom, vključenim v storitve projekta A-Qu-A. V nadaljevanju so predstavljeni rezultati,

ki se nanašajo na odgovore teh uporabnikov. Izvajanje storitev na domu uporabnikom pomeni predvsem večjo kakovost življenja na domu (44 %). Uporabnikom je bilo všeč, da so imeli možnost dobiti potrebno terapijo na domu, saj v ambulantno, zaradi zdravstvenega stanja, niso mogli (43 %). Z vključitvijo v storitve se jim je izboljšalo zdravstveno stanje (41 %). Zaradi prejemanja storitev v okviru projekta so svojci uporabnikov občutili razbremenitev (40 %). Uporabniki so občutili večjo samostojnost pri življenju na domu (38 %), storitve so jim omogočile tudi ohranjanje dosedanjega sloga življenja (32 %) in učinkovitejšo rehabilitacijo (29 %).

Pogostost posameznih odgovorov je razvidna iz grafa 1.

Graf 1: Pomen opravljenih storitev na domu uporabnikov.



Razprava

V zavodu za oskrbo na domu v času dolgoletnega dela s starostniki ugotavljamo, da velikokrat storitve klasične pomoči na domu, kot jo definira Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010), ne zadostujejo za vsakdanje življenje starostnika na lastnem domu. Pomemben vidik starosti je tudi zdravstveno stanje starejših, ki ob socialni oskrbi potrebujejo tudi zdravstvene storitve. Izvajanje projekta A-Qu-A pomembno vpliva na kakovost izvajanja storitev socialne oskrbe, ozavešča uporabnike na področju preventive in neposrednega izvajanja storitev drugih zdravstvenih dejavnosti, poudarja celostni pristop in timsko delo različnih strok ter s tem izboljšuje psihofizično kondicijo uporabnikov in zaposlenih. Rezultati projekta kažejo na potrebo po nadaljnjem izvajanju teh storitev, ki bodo vplivale na večjo samostojnost, aktivnost in kakovost življenja starejših na svojem domu. S celostno pomočjo starejšim pri težavah, s katerimi se srečujejo pri bivanju v lastnem domu, smo ponudili rešitve, ki trajno vplivajo na spremenjene bivanjske navade starejših, na njihovo večjo samostojnost ter bolj zdravo in aktivnejše življenje.

Neenakost med posameznimi skupinami starejših se kaže predvsem na ravni socialno-ekonomskega statusa. To je že samo po sebi in po zakonodajnih predpostavkah neetično. Projekt je omogočil vsem osebam enake možnosti pri zadovoljevanju potreb. Programi in storitve so prilagojene potrebam vsakega posameznika, to pa je zmanjšalo trenutne neenakosti med posameznimi skupinami. Pomembna poudarka sta tudi multidisciplinarno izvajanje aktivnosti in dolgoročna vizija mreženja različnih strokovnih ozadij in usposabljanja strokovnih delavcev za nadaljnje izvajanje dela.

Dolgoročna idejna zasnova projekta je sprememba strokovne prakse in pristopa k celostni oskrbi na domu. S projektom, ki je nadgradnja obstoječega sistema oskrbe na domu, si prizadevamo za spremembo socialne zakonodaje, večjo socialno pravičnost in vključenost uporabnikov (ranljivejša družbena skupina), boljšo dostopnost do storitev in zmanjševanje razlik v zdravju med skupinami uporabnikov. Na podlagi izkušenj pri izvajanju projekta, zelo dolgih čakalnih vrstah in velikega zadovoljstva uporabnikov menimo, da je celoten sistem podpore starejšim, ki ga izvajamo v sklopu projekta »Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju«, primeren za implementacijo v širšem slovenskem okolju in lahko veliko pripomore k sprejemanju Zakona o dolgotrajni oskrbi. S primernim informiranjem, visokim standardom kakovosti dela ter široko ponudbo storitev in celostnim pristopom pri delu z ljudmi lahko našim uporabnikom omogočimo lepše življenje. Njihovo željo po polnovrednem in kakovostnem življenju razumemo in sprejemamo kot našo nalogo in poslanstvo.

Viri

- A-Qu-A (2016). *Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju*. Pridobljeno 28. 6. 2017 s <http://www.a-qu-a.si>.
- Mali, J. (ur.) (2015). *Socialna oskrba na domu: izziv za koordinirano dolgotrajno oskrbo, zbornik strokovnega srečanja, Ljubljana, 17. 11. 2015*. Ljubljana: Skupnost socialnih zavodov Slovenije, Gerontološko društvo Slovenije (konferenčni zbornik).
- OECD (2005). *Long-term care for older people: OECD study (2001–2004)*. Pridobljeno 29. 6. 2017 s <http://www.oecd.org/els/health-systems/long-termcareforolderpeopleoecdstudy2001-2004.htm>.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). Ur. l. RS 45/2010.
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (2013). Ur. l. RS 39/2013.
- Šiplič, V., & Kadiš, D. (2002). Psihosocialni vidik staranja. *Socialno delo*, 41(5), 295–300.

Poročilo z 20. mednarodne znanstvene konference Mednarodnega konzorcija za socialni razvoj (ICSD) v Zagrebu

Pravna fakulteta Univerze v Zagrebu je v sodelovanju s Fakulteto za socialno delo Univerze v Ljubljani (v nadaljevanju FSD) od 7. do 11. julija 2017 gostila 20. simpozij Mednarodnega konzorcija za socialni razvoj (International Consortium for Social Development, v nadaljevanju ICSD) z naslovom Multidisciplinarni vidiki izobraževanja in prakse za socialni razvoj in socialno blaginjo.

Mednarodni konzorcij za socialni razvoj je zveza praktikov, akademikov in študentov na področju pomoči ljudem. V sedemdesetih letih 20. stoletja so ga ustanovili socialni delavci in delavke, prizadeva pa si za oblikovanje miroljubnih rešitev oz. odgovorov na probleme, povezane s preživetjem na lokalni, nacionalni in globalni ravni. Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani je institucionalna članica konzorcija od leta 2003, ima pa tudi članico v izvršnem odboru ICSD in izvršnem odboru evropske veje konzorcija ter aktivno sodeluje v evropski veji konzorcija.

Na konferenci v Zagrebu je sodelovalo približno 250 udeležencev iz 26 držav z vsega sveta, ki so predstavili okrog 160 prispevkov (od tega jih je bilo sedem iz Slovenije), in sicer v okviru šestih tem:

1. multidisciplinarni vidik socialnih in ekonomskih vprašanj,
2. vodenje in upravljanje za socialni razvoj in socialno blaginjo,
3. socialna pravičnost in človekove pravice,
4. okolje v ekonomskem in socialnem kontekstu,
5. nacionalno in mednarodno sodelovanje za socialni in ekonomski razvoj – multidisciplinarni vidik,
6. visokošolsko izobraževanje za strokovno delo.

Rektor Univerze v Ljubljani, prof. dr. Ivan Svetlik, je v uvodnem, odmevnem plenarnem predavanju z naslovom *Ali so socialne razlike postale del postresničnosti družbe*, predstavil širši kontekst vpliva globalizacije na socialne razlike in na tveganja, ki nas čakajo v prihodnosti. Poslušalcem je predstavil tudi nekatere možne odgovore (s prednostmi in slabostmi) na današnje izzive, povezane s socialnim razvojem.

Tudi hrvaška varuhinja za otrokove pravice, doc. dr. Ivana Milas Klarić, je bila v plenarnem predavanju kritična do trenutnega stanja pravnega in političnega sistema oz. prakse v državi gostiteljici in opozorila po eni strani na premajhno seznanjenost z novimi stiskami in težavami prebivalcev (predvsem na najvišji ravni v državi), ki se pojavljajo kot posledica globalnih trendov, po drugi strani pa na pogosto prepočasno in neustrezno odzivanje nanje.

Da smo temu priče tudi v Sloveniji, se je strinjala prof. dr. Darja Zaviršek s Fakultete za socialno delo. Opozorila je še na nevarnosti ksenofobije in

neopatriarhizma ter na potrebo po ustreznem odzivu na te pojave, ki smo jim bili sicer že priče v preteklosti. Sklenila je z ugotovitvijo, da mora v današnji družbi socialno delo kljub velikim pritiskom neoliberalne politike imeti pomembno vlogo tako na področju izobraževanja in raziskovanja kot tudi na področju strokovnega praktičnega dela.

O neprimernosti neoliberalizma in BDP-ja kot merilu družbene uspešnosti je govoril tudi izr. prof. dr. Nino Žganec v svojem predavanju s pomenljivim naslovom *Praksa in izobraževanje za socialno delo – med neoliberalizmom in človekovimi pravicami*. Ugotovil je, da so se socialne delavke in socialni delavci v številnih družbah znašli v nesprejemljivih razmerah in da so zato potrebne spremembe tako v izobraževanju kot tudi v praksi socialnega dela. Menil je, da je zdaj primeren čas, da socialno delo postane bolj politično, proaktivno in predvsem močnejše.

Tako so imela vsa vabljenca, plenarna predavanja kljub temu, da je vsako na zanimiv način osvetlilo drug vidik socialnega razvoja, skupni imenovalec in so pojasnila pomembnost zavedanja družbe za soodgovornost za prihodnost (na mikro-, mezo- in makroravni).

V devetih sekcijah se je v treh dneh zvrstilo veliko različnih predstavitev in kakovostnih prispevkov. Udeleženci so v prispevkih opozorili na različne vidike, povezane s socialnim razvojem. Nekateri so predstavili primere uspešnih programov, projektov in politik, ki se ustrezno odzivajo na potrebe uporabnikov storitev, skupnosti ali držav. Drugi pa so opozarjali na številne ovire in izzive, s katerimi se srečujejo strokovni delavci različnih strok ob odzivanju na različne težavne situacije današnje družbe ter na nevarnosti, ki jih prinaša implementacija konceptov, ukrepov, ki ne upoštevajo lokalnega konteksta oz. specifik na lokalni ali nacionalni ravni.

Na konferenci je bilo tudi več sestankov, delavnic, okroglih miz, predstavljenih pa je bilo tudi dvanajst prispevkov v obliki plakatov. Predstavljene so bile tudi tri nove knjige, ki obravnavajo področje, ki ga pokriva ICSD:

- *Transforming society: Strategies for social development from Singapore, Asia and around the world* (avtorji: Ngho Tiong Tan [urednik], Steve Chan, Kalyani Mehta in David Androff; založba Routledge),
- *Future directions in social development* (urednika Midgley James in Pawar Manohar; založba Palgrave Macmillan US),
- *Empowering social workers* (avtorji: Manohar Pawar, Richard Hugman, Andrew Alexandra in A. W. (Bill) Anscombe; založba Springer, Singapore).

V okviru konference so bili udeleženci povabljeni tudi k donaciji knjig za knjižnico Oddelka za socialno delo Univerze v Prištini. Zbrali so več kot 160 knjig, ki bodo v pomoč študentkam in študentom na Kosovu, pri njihovem študijskem in raziskovalnem delu.

V pripravo in izvedbo konference je bilo vključenih tudi osem sodelavk s Fakultete za socialno delo in en študent. Sodelovali smo pri pripravi konference in pripravili predstavitve. Kot recenzentke prijavljenih prispevkov so s Fakultete za socialno delo sodelovale doc. dr. Nina Mešl, doc. dr. Ana Marija Sobočan, doc. dr. Vera Grebenc in doc. dr. Liljana Rihter.

Doc. dr. Liljana Rihter, članica izvršnega odbora ICSD, ki je sodelovala tudi pri pripravi konference (v programskem in organizacijskem odboru, pri recenzentskem postopku, oblikovanju programa in urejanju publikacij), je v prispevku z naslovom *Socialna aktivacija kot prioriteta socialne politike – nasprotje socialnodelovnim vrednotam?* opozorila na nevarnosti, ki jih prinaša uporaba novih konceptov, če prej ne raziščemo podrobno, kakšni so rezultati in posledice storitev in programov, ki temeljijo na takšnih konceptih (tako v Sloveniji kot v tujini). Zato je treba pogledati, kateri socialnodelovni koncepti bi lahko bili ustreznejši nadomestek zdajšnjim praksam. Doc. dr. Vera Grebenc je v prispevku z naslovom *Razvoj skupnostnih programov za zmanjševanje škode in tveganja* predstavila izkušnje Fakultete za socialno delo pri razvoju in implementaciji takšnih programov za mlade v Sloveniji. As. dr. Amra Šabić pa je v prispevku z naslovom *Neenakosti med slovensko mladino kot rezultat neoliberalizma: možnost izbire ali nujnost tveganja* opozorila na neenakosti mladih v Sloveniji, ki vplivajo na njihove vsakodnevne odločitve in določajo njihove življenjske priložnosti. As. mag. Tamara Rape Žiberna je v prispevku z naslovom *Multidisciplinarno timsko delo na področju socialnega varstva v Sloveniji* opozorila na razkorak med pomembnostjo takega dela v socialnem



Fotografija (od leve proti desni): Julia M. Watkins (zaslužna izvršna direktorica Sveta za izobraževanje v socialnem delu), red. prof. dr. Darja Zaviršek (Fakulteta za socialno delo), red. prof. dr. Ivan Svetlik (rektor Univerze v Ljubljani), prof. dr. Barbara W. Shank (dosedanja predsednica ICSD), doc. dr. Vera Grebenc (Fakulteta za socialno delo), as. mag. Tamara Rape Žiberna (Fakulteta za socialno delo), doc. dr. Liljana Rihter (Fakulteta za socialno delo). Foto Eva Grebenc.

delu in pozornostjo, ki jo je ta tema deležna tako v znanstvenih tekstih in raziskavah kot tudi v učnem načrtu študija na Fakulteti za socialno delo. Dino Černivec, dipl. soc. del., študent druge stopnje na Fakulteti za socialno delo, pa je v prispevku z naslovom *Samoevalvacija študentk in študentov Fakultete za socialno delo* predstavil ugotovitve raziskave o kompetencah diplomantk in diplomantov fakultete, o njihovih izkušnjah, ki so jih pridobili med študijem, in o načrtih, ki jih imajo po diplomi.

Gostitelji iz Zagreba so poskrbeli tudi za zanimivo in prijetno obkonferenčno dogajanje. Tako si je bilo mogoče pred konferenco, med njo in po njej ogledati več hrvaških (vladnih in nevladnih) organizacij, ki delujejo na področju socialnega dela, ali pa obiskati katero od njihovih naravnih znamenitosti. Ob odprtju konference je velik aplavz požel profesionalni hrvaški ansambel LADO, ki se nam je z zanimivimi pesmimi in koreografijami v tradicionalnih opravih predstavil v več kot 50-članski zasedbi. Na večerji predsednice ICSD, ki je potekala na zelo prijetni lokaciji ob jezeru Jarun, in na tako imenovanem študentskem zajtrku pa so udeleženci lahko prispevali sredstva za univerzo gostiteljico, ki se je odločila, da bo približno 1500 zbranih ameriških dolarjev namenila za štipendiranje njihovih študentov socialnega dela.

Na konferenci smo imeli dragoceno priložnost za tesno sodelovanje s kolegi in kolegicami Oddelka za socialno delo Pravne fakultete Univerze v Zagrebu, naša revija *Socialno delo* pa je bila udeležencem predstavljena tudi kot ena izmed petih možnosti za objavo znanstvenih člankov, ki jih bodo avtorji pripravili o predstavljenih prispevkih.

Dogodek je bil odlična priložnost za izmenjavo mnenj, izkušenj in načrtovanje skupnega sodelovanja in novih projektov. Na konferenci smo lahko opazili, da se socialno delo kljub lokalnim in nacionalnim specifikam po vsem svetu srečuje s podobnimi globalnimi trendi in grožnjami, zaznali pa smo tudi splošno mnenje, da je zdaj primeren čas za korenite spremembe v smeri večje kakovosti življenja za vse ljudi, pri tem pa ima socialno delo zagotovo veliko odgovornost, ki se je mora zavedati vsak, ki deluje na tem področju. Srečanje nam je okrepilo občutek soodgovornosti, zavedli pa smo se tudi ponujene pomoči z različnih koncev sveta. Konferenca se je sklenila s predajo predsedovanja – dosedanja predsednica prof. dr. Barbara W. Shank (iz ZDA) je mandat predala kolegu prof. dr. Manoharju Pawarju (iz Avstralije) – in z najavo naslednje, že 21. konference ICSD, ki bo potekala leta 2019 v, indonezijski Yogyakarti, na Univerzi Gadjah Mada.

Tamara Rape Žiberna in Liljana Rihter

Klavdija Gorjup

Javna podoba socialnega dela

Osebni občutki socialne delavke

Javna podoba posameznika se ustvarja z neverbalno komunikacijo, njegovim glasom in govorom ter z vizualnim vtisom. Ustvarja se počasi in za ohranitev podobe se je treba truditi. Kot se ustvarja javna podoba posameznika, se ustvarja tudi javna podoba stroke oziroma javno mnenje o stroki. Javno mnenje je namreč seštevek individualnih mnenj in se definira kot mnenje večine v družbi, saj se ustvarja v javni razpravi.

Pri ustvarjanju javne podobe socialnega dela so najpomembnejši deležniki: predstavniki Fakultete za socialno delo, Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Socialne zbornice Slovenije, Skupnosti Centrov za socialno delo Slovenije, Centrov za socialno delo, Društva socialnih delavcev in delavk ter seveda vsak posamezni strokovni delavec, ki opravlja poklic socialnega delavca. Tako vsak posameznik, ki je vpet v stroko, s svojo javno podobo pomaga soustvarjati javno mnenje o stroki, katere del je.

Socialno delo kot stroka

Menim, da je socialno delo kot stroka v medijih zelo negativno sprejeti s tem pa seveda tudi socialni delavci kot strokovni delavci na tem področju. Kljub negativni podobi pa je še vedno opazno prepričanje, da bi morali simbolizirati altruistični del države, ki skrbi za otroke, revne, nemočne, stare in bolne. Iz tega izhaja tudi dvojna vloga, v kateri se socialni delavci pogosto znajdejo in ki v njih vzbuja neprijetne občutke, saj doživljajo »notranji konflikt«, ker so razpeti med skrbjo za posameznike in nadzorom nad njimi.

Večina socialnih delavcev se je odločila za poklic, da bi pomagala drugim, zato so pri delu osredotočeni na posameznike, njihove vrednote pa so: upoštevanje drugačnosti, spoštovanje posameznika kot eksperta na podlagi osebnih izkušenj, spoznavanje njegovega življenjskega sveta ... Resničnost pa je drugačna, saj socialne delavce zaposluje država in delajo kot njeni izvajalci. Zato je bilo negativno sprejeto, ko je moralo socialno delo v času gospodarske krize omejevati oziroma zmanjševati pravice posameznikom, na primer socialnih transferjev. Poleg tega imajo socialni delavci različna pooblastila za izvajanje nalog v imenu države in ena izmed njih je tudi varstvo mladoletnih otrok. Pri izpolnjevanju te obveznosti do države imajo uporabniki večkrat izkušnjo, da socialni delavci delajo proti njihovim željam in proti njim.

Socialni delavec je v svoji službi spet na razpotju, ali bo predstavljal državo v odnosu do uporabnika in bil pravični sodnik, ki presoja, kdo je upravičen do česa, ali pa bo zagovornik uporabnika v odnosu do države in njegov podpornik, ko ga vsi drugi zavrnejo. (Franklin in Parton, 1991, str. 37)

Pri tem pa socialni delavci nimajo možnosti izbire, ampak so ujeti v to napestost v samem osrčju stroke socialnega dela – na centrih za socialno delo, kjer se od njih zahteva, da vsak dan zagotavljajo ravnotežje med obema vlogama.

Medijska podoba stroke socialnega dela

V sodobni informacijski družbi imajo mediji in socialna omrežja vodilno vlogo pri oblikovanju in vzdrževanju javnega mnenja. S svojim poročanjem namreč omogočajo ljudem, da stopajo na področja, ki jih ne morajo doživeti neposredno, iz prve roke. Tako sta se v medijih utrdila dva stereotipa o socialnih delavcih oziroma delavkah.

Prvi stereotip prikazuje socialne delavce kot nekompetentne, neodločene posameznike, ki niso zmožni presoje in imajo odpor do intervencije v zasebni sferi družine, čeprav je treba otroke zavarovati pred odraslimi. Pri tem je zelo skrb zbujajoče, da mediji pogosto zavzamejo stališče, da so socialni delavci enako krivi kot povzročitelj, češ da nasilja niso preprečili. Pri tem pa niso omenjene druge pomembne institucije, ki so sodelovale z otrokom, na primer zdravstvo, policija, učitelji oziroma vzgojitelji, in je kot edini krivec prikazan socialni delavec.

Zaradi takšnega načina poročanja postane povzročitelj obstranska figura pri poročanju, to pa pripomore k temu, da postane zloraba otroka oziroma nasilje nad otrokom dekriminalizirano in definirano kot problem socialne službe oziroma organiziranosti socialnega sistema. (Franklin in Parton, 1991, str. 18)

Udarne novice so tako osredotočene na dejavnosti socialnih delavcev, ki so se očitno pokazali kot neučinkoviti. Na podlagi tega stereotipa je mogoče sklepati, da je treba zakonodajo spremeniti tako, da bo preventivno delo na področju varstva otrok omogočilo socialnim delavcem, da postanejo odločnejši in bodo lažje intervenirali z namenom zaščite otrok (Franklin in Parton, 1991, str. 19).

Drugi stereotip pa prikazuje socialne delavce kot

avtoritativne birokrate, ki jih ne skrbijo pravice posameznikov, predvsem odraslih in otrok, ki razdirajo družine (ko nameščajo otroke na varno, čeprav mediji poudarjajo, da je umik otrok nepotreben), se skrivajo za papirji in strokovnim jezikom, zlorablajo avtoriteto in ugrabljajo otroke. (Franklin in Parton, 1991, str. 19)

Oba stereotipa o socialnih delavcih se pojavljata v javnosti že dlje časa, in čeprav sta sporna, še kar vztrajata. Profesionalna nestrokovnost je tako postala zaščitna znamka stroke socialnega dela, na podlagi katere je presojana vsaka odločitev, tudi tista, ki je drugačna od prve. Tako je stroko socialnega dela predstavila tudi neimenovana avtorica na spletnem portalu (24KUL.si, 2016), kjer je v svojem prispevku z naslovom »Primer velenjskih dečkov, pogled od znotraj – razkrinkana socialna stroka« zapisala: »V Sloveniji je ‚stroka‘ seveda mojster konceptualne zmede ... oziroma z drugimi besedami: stroka ni strokovna.« Da javnost presoja stroko na podlagi omenjenih stereotipov, je bilo mogoče opaziti pri dveh medijsko izpostavljenih dogodkih, pri katerih sta drugi stereotip ponazarjala koroška dečka, prvi stereotip pa jeseniška deklica.

V kratkem časovnem razmiku je bilo mogoče v javnosti slišati mnenje, da socialni delavci preveč posegajo v družinsko okolje, le nekaj mesecev pozneje pa, da so socialni delavci premalo aktivni, kje so bili in zakaj nič niso naredili.

Pomembno pa je tudi zapisati, zakaj drugi poklici, ki so pomembni za zaščito otrok, niso medijsko tako izpostavljeni. Njihova narava dela je drugačna – policisti preprečijo zločin in ujamejo zločinca, zdravniki rešijo življenje, gasilci pogasijo požar. »Drame socialnih delavcev pa so kronične in ne akutne, hkrati pa rešitve niso zadovoljujoče, hitre in urejene« (Franklin in Parton, 1991, str. 101).

Način poročanja medijev o socialnem delu

Mediji pogosto poročajo o socialnem delu senzacionalistčno in vsebinsko prazno, kot pogosto kaže že sam naslov prispevka. Tako je na primer spletna stran Politika (2016) objavila naslov: »'Zelo bomo previdni,' pravi direktorica CSD Jesenice Anita Bregar. To bi morali biti že pred smrtjo Arine!«. V nadaljevanju prispevka neimenovani novinar piše o »tragikomičnosti« izjave sogovornice v prispevku. Na spletnem portalu Times pa so objavili prispevek Vanje Kovač (2016), v katerem piše »... sprašujemo vsi, kako to, da nihče – ne center za socialno delo, ne zdravniki, ne bližnji sorodniki – niso opazili, da se z deklico dogaja nekaj hudega.«

Mediji so pogosto pristranski in nekritično zagovarjajo starše oziroma v novici predstavijo intervju z njima, pri tem pa ni mogoče opaziti niti najmanjše težnje po tem, da bi predstavili dejstva ali statistične podatke o samem dogodku. Tako so na primer *Slovenske novice* (2016) objavile članek z naslovom »Na smrt bolnemu so vzeli še otroke«, s pripisom »CSD vztraja pri svojem«.

Po mojem mnenju je največja težava v tem, da novinarji ne iščejo informacij pri strokovnjakih in ne ustvarjajo dialoga med nasprotnimi stranema, da bi predstavili pomembne podatke in podali potrebne informacije o težavi. Situacije opišejo posplošeno, verjetno tudi posledica tega, da poskušajo zelo kompleksno težavo pojasniti v zelo kratkem času, kolikor je prispevku namenjeno. Kompleksnost pa je spregledana tudi takrat, ko želijo poiskati »grešnega kozla« oziroma personalizirati nekoga, ki ga je mogoče obtožiti. S tem pozornost preusmerijo z analize same težave in poročajo o dogodku, na primer kot o dejanju zlobnega posameznika in posledici nekompetentnega socialnega delavca, namesto da bi predstavili samo težavo, ki je posledica določenih okoliščin in medosebnih odnosov.

S poročanjem o socialnem delu nekaj, kar je bilo zasebno, postane javno. Pri tem je treba poudariti moč socialnih omrežji in ne več toliko medijev samih. Mediji namreč novico pripravijo in predstavijo, socialna omrežja pa omogočijo izjemno hiter prenos novic in opredeljevanje posameznikov v odnosu do njih. Tako se ustanavljajo različne javne skupine, znotraj katerih je omogočena anonimnost, ki jo marsikdo izkoristi za večanje nestrpnosti in krepitev negativne podobe socialnega dela. Na socialnem omrežju Facebook je aktivna skupina »Center za socialno delo naj upošteva pravice otrok«, v kateri objavljajo predvsem prispevke, pod katerimi se znajdejo negativni komentarji v smislu »CSD-ji sovražijo otroke in vse pomoči potrebne«.

Mediji pogosto poročajo o socialnem delu tako, da posegajo tudi na politično področje. To se je zgodilo v primeru koroških dečkov, ki mu je sledila interpelacija pristojne ministrice. Drug poseg pa je bil viden po primeru, ki se je zgodil na Jesenicah, ko so bile predlagane spremembe Zakona o preprečevanju nasilja v družini, povezane s prepovedjo telesnega kaznovanja otrok. In tako se krog sklene, saj se politika odziva na medijsko paniko ali nervozo. Pri predlaganih spremembah imajo mediji pomembno vlogo pri ustvarjanju javnega razpoloženja in lahko pomembno pripomorejo k temu, ali bo javnost predlagane spremembe podprla ali ne.

Perspektiva medijev

Da nekaj postane novica, mora biti dogodek zanimiv za javnost. »To pomeni: nanašati se mora na ljudi, čudne in zabavne dogodke, tragedije, nesreče in kriminal« (Franklin in Parton, 1991, str. 47). Novinarji so ugotovili, da jim socialno delo ponuja veliko virov za poročanje. Socialno delo je potencialno kontraverzno in pogosto povezano z neuspehom. Vsebuje veliko prvin dobrih zgodb – človeški faktor, življenje in smrt, spolnost in konflikti. Pri tem gre za pristna čustva, nestrinjanje med strokovnjaki in predvsem za krivdo. S temi sestavinami pa lahko novinarske zgodbe omogočijo zavajajoče poročanje o skrbi.

Tako pride do situacije, da novinarski predsodek prevzame dejansko resničnost. Primer takšnega načina poročanja je smrt stare osebe, ki je živela sama na odročnem kraju. Zgodbo izkoristijo za kritiko socialnega dela, čeprav ne preverijo, ali je ta oseba pomoč sprejela ali zavrnila. Mediji zaradi svoje zavzetosti pogosto pozabijo, da je zanje to zgodba, za socialne delavce pa resnična oseba, ki so ji poskušali pomagati, pa jim je zaradi takšnih ali drugačnih razlogov spodletelo. Zato pozabijo, da so tudi socialni delavci osebe, ki se jih te zgodbe dotaknejo in jih hkrati tudi obremenijo. (Franklin in Parton, 1991, str. 74)

Gre pa tudi za to, da je danes družba usmerjena na »slabe novice«, saj te prevzamejo večino pozornosti. Tako ena sama novica o smrti otroka, ki je bil v skrbi centra za socialno delo, pomeni javnosti več kot tisoč pozitivnih primerov socialnega dela.

Odziv socialnega dela na medije

Kako se socialno delo odziva na medije, je mogoče pojasniti na dva načina. Prvi odziv je popoln odmik od dialoga z mediji. Kot razlog je največkrat navedeno varovanje osebnih podatkov.

Novinarji v tem vidijo, da socialni delavci tvegajo izgubo priložnosti, ki so jim na voljo, da bi zgradili odnos in pripomogli k ustvarjanju vsebine, o kateri mediji poročajo, in bi s tem predstavili tudi svojo stroko. (Franklin in Parton, 1991, str. 48)

Drugi odziv pa je bolj pozitiven in se kaže v večanju aktivnosti na področju odnosov z mediji. To je mogoče opaziti tako v javnem kot prostovoljskem sektorju, v katerem so veliko bolj odprti za različne aktivnosti.

Aktivnosti prostovoljskega sektorja se kažejo predvsem v kratkotrajnih kampanjah, stalnem vključevanju medijev in oglaševanju oziroma promoviranju prek plakatov z namenom ozaveščanja o socialnih problemih. To je brez dvoma zelo vplivalo na izboljšanje javne podobe socialnega dela in razumevanja kompleksnih socialnih problemov. Zaprtost javnega sektorja pa je predvsem povezana s politiko in zakonodajo. (Franklin in Parton, 1991, str. 49)

Tudi v Sloveniji je mogoče opaziti veliko odmevnih kampanj, ki so jih pripravile predvsem nevladne organizacije, na primer projekt Botrstvo in kampanje na področju preprečevanje nasilja.

Vpliv negativne javne podobe name kot na socialno delavko

Proces ustvarjanja javnega mnenja deluje obojestransko in tako javna podoba dela vpliva tudi na posameznikovo samopodobo. In kako se jaz kot strokovna delavka na centru za socialno delo počutim ob takšni javni podobi stroke, ki sem jo izbrala za svojo? Ob takšnem medijskem poročanju in odzivu na socialnih omrežjih, kjer se lahko zasledi tudi oblike verbalnega nasilja, če ne celo sovražnega govora, čutim predvsem razočaranje. Razočaranje, da so ljudje izgubili zaupanje v stroko, ki je namenjena njim. Doživljam občutke pomanjkanja smisla, ker čutim, da ljudje moje pomoči ne želijo več, ker mi ne zaupajo. S tem se večajo občutki nevrednosti, saj sem se trudila, da sem pridobila izobrazbo socialne delavke, in se še naprej učim in izobražujem, da ohranjam in večam svojo kompetentnost. Občasno pa obupam, saj sem se odločila za poklic socialne delavke, da bi ljudem pomagala, zdaj pa mi je to včasih onemogočeno, ker ljudje tega ne sprejemajo. In tako se krog sklene – »tako kot me vidijo drugi, se vidim sama,« oziroma tako kot drugi vidijo stroko socialnega dela, jo doživljam tudi sama.

To doživljanje vpliva na moje vsakodnevno delo, saj (pre)pogosto čutim strah, kaj bo, če bom zaradi svoje odločitve izpostavljena v medijih. Kako bo medijski odziv vplival name osebno in na mojo družino, kako bodo name gledali sodelavci in sodelavke, kako lokalna skupnost? Vsako negativno poročanje vzamem osebno, saj se s svojim delom identificiram in zato tudi podvomim o svojih strokovnih odločitvah. Tudi če se želim medijskemu poročanju izogniti, je to skoraj nemogoče. Poleg tega pa medijsko poročanje spremljajo tudi predstavniki drugih strok, s katerimi sodelujemo, to pa vpliva tudi na njihovo doživljanje stroke socialnega dela.

Predlogi za krepitev javne podobe socialnega dela

Proaktivnost

Najprej je treba povečati proaktivnost vseh deležnikov, ki ustvarjamo javno podobo socialnega dela. Koliko od vas ve, da je bil leta 2017 marec na svetovni ravni razglašen za mesec socialnega dela? Koliko prispevkov o socialnem delu je bilo objavljenih marca? Koliko intervjujev s socialnimi delavci je bilo predstavljenih v medijih? Koliko okroglih miz in brezplačnih predavanj je bilo

izvedenih, seveda vse o socialnem delu? Koliko primerov dobre prakse je bilo predstavljenih v javnosti? Ko bomo resnično proaktivni v ustvarjanju javne podobe socialnega dela, bomo imeli na ta vprašanja konkretne odgovore.

Predstavniki za odnose z javnostjo

Poleg tega bi predlagala, da se uvede predstavnika za odnose z javnostjo na ravni regije oziroma celotne države. Ta oseba mora razumeti potrebe novinarjev, pri tem pa mora imeti tudi znanje iz socialnega dela, da bo lahko sprejela in razumela načelo zaupnosti in kompleksnost situacije. Z medijsko odmevno zadevo se seznanijo in jo predstavi na novinarski konferenci, ki jo organizira. Kot pozitiven primer bi želela poudariti organizacijo novinarske konference, ki je potekala aprila 2016, v takrat aktualni zadevi. Poleg tega pa je treba v tej vlogi okrepiti tudi zdajšnje predstavnike centrov za socialno delo, torej direktorje in direktorice, in sicer z različnimi tečaji za javno nastopanje in tečaji retorike. Pri tem ni treba, da je zaupnost kot eno izmed primarnih načel socialnega dela ovira pri odnosu z mediji. Potrebna je fleksibilnost glede zaupanja na primer v odnosu do sodišč, kolegov, supervizije.

Socialni delavci bi zato morali večkrat prositi sogovornike za soglasje, da se srečamo z mediji. Sogovornikovo zaupanje tako ne bo izgubljeno, če bo obdržal kontrolo nad vsebino, ki bo predana. (Franklin in Parton, 1991, str. 85)

Nujno bi bilo treba medije spodbuditi, da bi poročali tudi o pozitivnih praksah, na primer v družinskih centrih ali skupnostih za družine s posebnimi potrebami.

Predstavniki za odnose z javnostjo bi pripravili tudi protokol, po katerem je najprej treba sklicati sestanek z direktorjem in vpletenimi socialnimi delavci. Na sestanku direktor sprejme odločitve glede postopka dela in svetuje, katere informacije bodo verjetno novinarjem pomembne in kako naj bodo predstavljene. Treba je prevzeti pobudo pri vzpostavljanju kontakta z mediji in jih seznanimi s situacijo, namesto da čakamo, da »zadeva izbruhne«, zato jih je treba informirati o težavi in jim predstaviti našo plat zgodbe. Oseba, pristojna za odnose z javnostjo, se odloči, kdo bo podal intervju. Kadar pa bi ocenili, da je treba stvari urediti zadržano zaradi občutljive narave zadeve ali zaradi uradnega položaja, je izjava pripravljena vnaprej, da niso zaposleni nepripravljeni in »brez komentarja«. Možno bi bilo tudi predstaviti primere iz preteklosti, saj tako ne bo kršeno načelo zaupnosti, bo pa prikazan primer socialnega dela, ki se ga poskuša razrešiti. Pomembno je vedeti, da je vsako krizo mogoče izkoristiti za izobraževanje javnosti, in da je treba, če naredimo napako, to priznati in se opravičiti.

Seminarji za novinarje o socialnem delu in seminarji za socialne delavce o novinarskem delu

Ker imajo mediji in socialna omrežja vedno večji vpliv na vsa področja našega življenja, se je treba naučiti sodelovanja z njimi. Mediji še vedno velikokrat poročajo senzacionalistično, saj se tako lažje prodajajo, čeprav na škodo profesionalnemu

raziskovalnemu novinarstvu. Tako je njihovo poročanje velikokrat enostransko, zavajajoče, zato si lahko javnost ustvari napačno predstavo o dogajanju. Predlagala bi organizacijo seminarja za novinarje, da bi se seznanili z zakonodajo, ki določa varovanje osebnih podatkov v občutljivih zadevah, ki jih obravnava socialno delo, in organizacijo seminarja s predlogi o primernem načinu poročanja o delu socialnih delavcev. Predstaviti pa bi jim bilo treba tudi preostalo zakonodajo, ki zavezuje stroko socialnega dela, saj jo v medijih pogosto napačno razlagajo, posledica tega pa je, da je javnost še bolj zmedena. Poleg tega bi na seminarju predstavili, kako se rešuje določene težave in kakšne so značilnosti teh težav. Tako bi bili dobro obveščeni o dejstvih in primerih iz preteklosti. Na primer, predstavili bi jim lahko konkreten primer in jim naročili, naj razmislijo, »Kako bi vi ravnali v tem primeru?«. Zavedati se morejo namreč, da socialno delo in na primer, konkretno, varstvo otrok, ni področje, na katerem bi same situacije vodile do jasnih odločitev. Seminarji pa bi bili namenjeni tudi socialnim delavcem, da bi se poučili o novinarskem delu. Vključevali bi igro vlog, spoznavanje medijske hiše, televizijskih oddaj in trening javnega nastopanja (Franklin in Parton, 1991, str. 212).

Ne smemo pozabiti, da je delo z mediji najboljši način komunikacije z več tisoč oziroma milijonov ljudi. S tem informiramo naše uporabnike, kaj počnemo, kdaj jim je pomoč ponujena in kje. Moramo ostati proaktivni v svojem vedenju in ne obrambni, čeprav vemo, da je delo z mediji tvegano. (Franklin in Parton, 1991, str. 216)

Krepitev samopodobe socialnih delavcev

Kot najpomembnejši predlog pa bi želela navesti krepitev strokovnih delavcev. Ves čas govorimo o krepitvi naših sogovornikov, pogosto pa pozabimo nase. Tudi mi moramo pridobiti več moči, še posebej glede na javno podobo našega dela. Saj nekaj jo že pridobivamo z intervizijami in supervizijami, potrebujemo pa še tečaje ali seminarje o samopodobi, retoriki ipd.

Po mojem mnenju pa bi k večji samozvesti strokovnih delavcev in delavk zelo pripomogla tudi javna podpora našega ministrstva, naše zbornice, naše skupnosti, našega društva in naše fakultete. Ko je kakšen primer medijsko zelo izpostavljen, se vam ni treba konkretno opredeliti glede tega niti vam ni treba zadeve preveriti. Morate pa zaupati v nas in našo strokovnost. Lahko predstavite načela strokovnega dela, ki nas zavezujejo, lahko pozovete medije, da primerno poročajo o našem delu. Spodbudite jih lahko, naj ne izpostavljajo posameznikov in naj pustijo, da strokovno delo opravljajo strokovnjaki, ki so zato primerno usposobljeni (pa naj bo to izvajanje ali nadzorovanje dela).

Javnosti je treba pošiljati sporočilo, da socialni delavci vedo, kaj počnejo, in da to počnejo dobro, ter povedati, da pa socialni delavci varujejo več tisoč otrok. Bodite z nami in za nas, saj bomo samo skupaj resnično zmogli okrepiti in izboljšati javno podobo socialnega dela.

Viri

- 24KUL.si (2016). *Primer velenjskih dečkov, pogled od znotraj – razkrinkana socialna stroka*. 18. 4. Pridobljeno 22. 6. 2017 s <http://24kul.si/pogled-od-znotraj-razkrinkana-socialna-stroka>.
- Franklin, B., & Parton, N. (ur.) (1991). *Social work, the media, and public relations*. London: Routledge.
- Kovač, V. (2016). *Zakaj ni nihče opazil, kaj se je dogajalo z deklico?*, MMC RTVO SLO. 11. 7. Pridobljeno 2. 1. 2017 s <http://www.times.si/crna-kronika/zakaj-ni-nihce-opazil-kaj-se-je-dogajalo-z-deklico--bef2a24ce93724e3700d7fe088ef534083da9ebd.html>.
- Politikis (2016). »Zelo bomo previdni,« pravi direktorica CSD Jesenice Anita Bregar. To bi morali biti že pred smrtjo Arine! Objavljeno 6. 7. 2016. Pridobljeno 2. 1. 2017 s <http://www.politikis.si/?p=169792>.
- Slovenske novice (2016). *Na smrt bolnemu so vzeli še otroke: CSD vztraja pri svojem*. 2. 7. Pridobljeno 2. 1. 2017 s <http://www.slovenskenovice.si/novice/slovenija/na-smrt-bolnemu-so-vzeli-se-otroke>.