## Terensko delo

Terensko delo socialnih delavcev pomeni poseganje v okolje in spoznavanje življenjskega sveta uporabnikov. Prostor je tako pomembna sestavina strokovnega dela, ki bistveno vpliva na kvaliteto storitev. Pri tem ločimo tri tipe prostorov: institucionalni (uradni), javni in zasebni. Za obiske v različne tipe prostorov veljajo posebna pravila.

Pri odločanju za terensko delo mora socialni delavec upoštevati dejstvo, da mora biti terensko delo več kot zgolj zbiranje podatkov o uporabniku ali uporabnikih, da pomeni spoznavanje njihovega življenjskega sveta in je pomemben korak pri zbliževanja z njimi. Pri tem je pomembno upoštevati da je prvi in najpomembnejši vir podatkov uporabnik sam. Podatkov v okolju nikoli ne zbiramo brez soglasja in/ali vednosti uporabnika.

Pred odhodom na teren se je treba dobro pripraviti, tako kot za vsako drugo strokovno opravilo.

1. INSTITUCIONALNI PROSTOR

To je prostor, kjer socialni delavec dela in kamor prihajajo uporabniki. Dobro je poskušati svojo institucijo pogledati z očmi uporabnika in presoditi v kolikšni meri je zanj prepoznavna (lokacija, napisi, koliko zanjo vedo »običajni« ljudje – »ne- uporabniki« ipd.), premisliti je treba o ovirah, ki jih morda doživljajo uporabniki, ki ne morejo, ne želijo ali ne upajo priti po pomoč (fizične, psihične, socialne). Večino ovir je možno odstraniti, če jih le prepoznamo kot takšne.

Pomembna je tudi notranja ureditev delovnih prostorov, ki naj bi bili prijazni do uporabnikov in do strokovnih delavcev.

Socialni delavci pa obiskujejo tudi druge institucije in morajo pri tem upoštevati pravila, ki veljajo v njih. Svojega obiska v instituciji pa socialni delavec ne nameni zgolj pogovoru s strokovnjaki in zbiranju informacij, ki jih potrebuje v zvezi s konkretno zadevo zaradi katere je prišel. Skoraj nezavedno tudi opazuje vse kar se dogaja v tej instituciji: strokovnjake, njihovo delo in način pogovarjanja z uporabniki, raven medsebojnih stikov med tamkajšnjimi strokovnjaki, fizični izgled in urejenost institucije in podobno. Dejstvo je, da tudi institucije, tako kot ljudje, neverbalno komunicirajo in nam lahko marsikaj »povedo«. Preko svoje lokacije, fizičnega izgleda, njene urejenosti, vedenja zaposlenih in različnih promocijskih gradiv, se predstavljajo javnosti in pošiljajo številna sporočila svojim potencialnim uporabnikom, drugim organizacijam in širšemu okolju. Ob osebnem obisku pa lahko klimo in življenje v njih neposredno začutimo in si tako ustvarimo svoje osebno mnenje o njihovem delovanju, sklepamo lahko tudi o dobri ali slabi praksi, ki je za njih značilna.

Kot pripomoček za takšno analizo vzdušja v instituciji, si lahko strokovni delavec postavlja nekatera vprašanja, kot so naslednja:

* Kakšen je bil ob obisku moj vtis o instituciji, delavcih in uporabnikih?
* Katere fizične značilnosti institucije lahko uporabnike pritegnejo in katere jih odvračajo?
* Kako se vsebina informativnega gradiva te institucije, ki jo poznam in podatki, ki sem jih dobil/a od uporabnika ujemajo z mojim lastnim vtisom?

- Ali je razlog mojega obiska ali osebno počutje na tisti dan morda bistveno vplivalo na moje vtise o instituciji? (Strom-Gottfried 1999: 62[[1]](#footnote-1))

1. JAVNI PROSTOR

Javni prostor je odprt za vse, v njem smo vsi tujci in smo si med seboj enaki. Socialni delavci lahko na javnem prostoru prepoznajo del življenja uporabnikov. Pri raziskovanju javnega prostor, kjer se zbirajo skupine uporabnikov lahko socialni delavec prosi za pomoč drugega uporabnika, s katerim je navezal dober stik in mu je ta svet domač (denimo park, kjer se zadržujejo brezdomci, lokal, kjer se zbirajo odvisniki, ulica, kjer se zadržujejo prostitutke ipd.).

Ob obisku takšnega prostora je prav tako potrebno upoštevati nekaj pravil in poskrbeti, da socialni delavec s svojim videzom in držo ne zbuja posebne pozornosti.

Socialno delo v javnem prostoru je tudi nuja za tiste skupine ljudi, ki nimajo doma ali doma ne živijo. V tem primeru gre za *terensko ulično delo*, ki je smiselno z mladimi, brezdomci, džankiji ipd. Javni prostor je, sicer bolj poredko, teren socialnega dela, ko hoče javnost opozoriti na nekatere socialne probleme (javne manifestacije).

Naloga »visenje« ( navodila po Grebenc 2002)

Terensko delo v javnem prostoru je vedno tudi raziskovanje terena in raziskovanje ter zaznavanje potreb. Prvi korak, ki ga pri tem naredimo, je, da si narišemo neke vrste etnografski zemljevid skupnosti in metoda, ki jo pri tem uporabimo je naše aktivno opazovanje in prisotnost v skupnosti. Vaja iz visenja je torej vaja iz raziskovanja skupnosti, vaja iz navezovanja stikov in vaja za izvajanje skupnostnih akcij.

Izberite si eno od javnih lokacij (park, trg, pred trgovino, na avtobusni postaji, igrišče ipd.) in tam za eno do dve uri »povisite« (približno tako kot ponavadi »visijo« na ulici najstniki). V tem času opazujte, kaj se dogaja okoli vas, čez čas pa skusite s kom navezati pogovor. To nadgradite tudi s kakšno krajšo skupno »akcijo« - z ljudmi ali s posameznikom »naredite nekaj skupaj« (npr. z otroci iz igrišča mečite na koš, pomagaje človeku čez cesto). Naj vas ta dva primera ne ovirata pri lastni iznajdljivosti, saj se bodo v času, ko boste »viseli« zagotovo ponudile še druge možnosti.

Pri opazovanju si pomagajte s tem opomnikom:

Kaj se dogaja?

* pravila javnega prostora (načini pozdravljanja, vljudnostne fraze, zadrževanje v javnosti)
* javne vloge posameznikov (otroci, moški, ženske, starejši ipd., formalne in neformalne vloge: npr. razlika med poštarjem in sprehajalcem)
* aktivnosti, ki se odvijajo na tem prostoru

Kateri ljudje se zadržujejo tukaj? Koga lahko tukaj srečam?

Kako se počutim v tem okolju? (varno, lagodno, mi je nerodno…)

Kako se počutim: ker »nimam kaj početi«, ko ogovarjam ljudi, ko predlagam »skupno akcijo«?

Kako se ljudje odzovejo?

Se je dogajalo kaj posebnega?

Še druge lastne pripombe in opažanja.

Lastne misli.

Vse, kar ste opazili opišite v dnevniku prakse (takoj ali čim prej po vaji).

1. ZASEBNI PROSTOR

Pri tem mislimo predvsem na obiske na domu uporabnika, ki so pomemben del delovnega odnosa socialnega delavca z uporabnikom. Obisk na domu je priložnost za poglobitev odnosa z uporabnikom.

Ne glede na to ali gre za obisk na domu na podlagi javnega pooblastila ali pa za obisk na povabilo uporabnika, in ob upoštevanju številnih individualnih različic in posebnosti, velja navesti nekaj splošnih pravil, ki veljajo za odločitev in izvedbo obiska uporabnika na njegovem domu. Ta pravila so:

* + Pretehtati smiselnost in koristnost obiska (ali je terensko delo nujno ali ne, je odvisno od natančne ocene stanja na terenu in potreb posebnih ciljnih skupin, od učinkovitosti že obstoječih intervencij).
  + Postaviti si jasen cilj obiska, pri čemer mora biti razvidno kaj več si lahko obetamo od obiska in tega ne bi mogli doseči v instituciji.
  + Cilj vsakega obiska mora biti jasen ne le strokovnemu delavcu, temveč tudi

uporabniku, da se nanj lahko tudi on/ona ustrezno pripravi.

* + Dogovor v okviru družine in pristanek vseh družinskih članov na obisk socialne delavke. Torej je treba tudi otroke vnaprej seznaniti z obiskom socialne delavke.

- Povabila uporabnika nikoli ne odklonimo.

- Uporabnik je sam prvi in najpomembnejši vir podatkov.

* + Uporabnik sam postavlja pravila v svojem domačem okolju, strokovna delavka jih je dolžna upoštevati.

Obisk na domu je strokovni postopek, ki je strukturiran in torej poteka po vnaprej določenih fazah. Nanj se je, kot smo že poudarili, potrebno tudi ustrezno pripraviti. Prav tako se mora nanj pripraviti uporabnik, ki ga je potrebno pravočasno in vnaprej natančno seznaniti z razlogom našega obiska. Navedene faze načrtovanja in izvedbe obiska na domu nam zagotavljajo kontinuirano osredotočenost na uporabnika in njegovo težavo skozi ves proces.

* + Prijava potrebe po pomoči
  + Vzpostavljanje stika
  + Prvi obisk

Ravnanje ob vstopu v zasebni prostor

Pogovor

Dogovor o sodelovanju

Slovo in odhod

Iz priloženega primera zapisa prvega obiska socialnih delavk na domu potencialne uporabnice lahko sklepamo tudi o njegovi vsebini in poteku posameznih faz:

CENTER ZA SOCIALNO DELO

……………………………………

Štev:

Datum:

POROČILO O OBISKU NA DOMU g. S.I. V …. (kraj)

Cilj obiska: Prva socialna pomoč g. S.I.

Doslej znani podatki: Patronažna služba Zdravstvenega doma me pokliče v ponedeljek in me obvesti, da je na terenu spoznala gospo S.I. in ugotovila, da je stara 82 let in živi v zelo neurejenih socialnih, materialnih in zdravstvenih razmerah. Pove, da jo je obiskala in ugotovila, da bi naša služba morala nujno ukrepati. Gospa je v to privolila.

Ugotovila sem, da gospa S.I. ne more sama od doma, zato bi bilo nesmiselno, da jo vabim. Dogovorimo se za obisk na domu v četrtek. Na sodelovanje s Centrom za socialno delo je gospa privolila ob obisku patronažne sestre.

Čas in trajanje obiska:Gospo S.I.sva s sodelavko *X.Y*. obiskali v četrtek*, dne … 2003* okoli9. ure*.* Obisk je trajal do … ure.

Potek obiska:

Že pred vstopom v dvorišče ugotoviva, da je dvorišče neurejeno. Hišica, v kateri gospa živi je stara in imam občutek, da niti ene zime ne bo več »preživela«. S.I. naju je že pričakovala, bila je zunaj in zelo vesela našega obiska.

Korak za korakom povem, da sva s kolegico socialni delavki in, da se ukvarjava s pomočjo starim ljudem, da skrbiva za tiste stare ljudi, ki našo pomoč potrebujejo.

Vprašam jo, če sprejema obisk in našo pripravljenost, da skupaj z njo poskušamo najti pravo rešitev, ki bo njej v korist. Gospa pove, da ni nikoli imela opravka s socialnimi delavci, nima pa nič proti, da se spoznamo.

Predlagam ji, da stopimo v hišo, kjer se bomo lažje pogovarjale in dogovorile, ne da bi nam prisluškovali sosedje. Pove, da bomo rajši ostale zunaj, sedele na klopci, ker je vreme zelo lepo. Ne meni se za to, če bodo sosedje kaj slišali, naj vidijo, da je dobila obisk Spoštujem njeno odločitev.

Tako nadaljujemo razgovor kar zunaj. S.I. pove, da živi sama, da ima sina, ki z družino živi v Kanadi in že pet let ni bil doma. Dva do trikrat letno ji napiše kakšno pismo, ker telefona nima. Je kmečka upokojenka. Dobre odnose ima samo z eno sosedo. Drugi mislijo, da je nora. Zadovoljna je s tem kako živi. Včasih ji zmanjka denarja, saj je kmečka pokojnina majhna. V zadnjih mesecih občuti, da ji zdravstveno stanje zelo hitro peša. Zima je zanjo najhujša, takrat se počuti osamljeno in takrat je zelo žalostna.

Po eni uri njenega, skorajda, monologa, gospe povem, kakšne so naše možnosti, da ji pomagamo v skladu z zakoni.

* Ugotavljam, da si s svojimi dohodki ne zagotavlja meje socialne varnosti, zato ima v skladu z zakonom pravico do denarne socialne pomoči. Pripravljeni smo ji pomagati pri izpolnitvi vloge in zbiranju dokumentacije za uveljavljanje denarne socialne pomoči ter izredne denarne socialne pomoči.
* Povem ji, da ima pravico do namestitve v domsko varstvo in, da bi ji pri tem pomagali z urejanjem dokumentacije.
* Ponudimo ji pomoč negovalke na domu, predstavim ji vlogo negovalke in jo seznanim z Uredbo za določanje oprostitev pri plačilu socialno varstvenih storitev.

S.I. po nekaj minutnem premisleku pove, da je vse dobro razumela in že premislila. Takoj pove, da v dom ne bo šla, dokler hodi in si še lahko sama skuha. Želela pa bi imeti nekaj več denarja in da bi k njej hodila negovalka najmanj dvakrat na teden. Za negovalke je že slišala, ker je ena hodila k njeni prijateljici in se ji zdi to zelo dobra rešitev.

Dogovori in naloge:

1. Uporabnice:

* Sprejela bo socialno oskrbovalko na domu.
* Zaprosila bo za denarno socialno pomoč.

b) Socialne delavke:

* V torek, *dne …* se bom ponovno oglasila pri njej skupaj z negovalko, ki jo bo obiskovala, da jo spozna.
* Hkrati ji bom pomagala izpolniti vlogo za denarno socialno pomoč.

Opažanja ob obisku:

Gospa V. I. je videti zadovoljna v svojem svetu in z načinom življenja. Njeno zgodbo sem poslušala skoraj brez besed, saj je pomembno, da jo spoznam in se poskušam vživeti v njen svet.

Evalvacija obiska:

Cilj obiska je bil dosežen. Z g. V.I. sva s kolegico vzpostavili delovni odnos. Ponujeno pomoč je rada sprejela, saj jo nujno potrebuje in se tega tudi zaveda.

**Med prakso opravite po eno nalogo iz sklopa terenskega dela v skladu z gornjimi navodili in jo zapišite.**

1. Strom - Gottfried. Kim (1999). Social Work Practice. Thousand Oaks. California: Sage Pub. [↑](#footnote-ref-1)