

PREDGOVOR

Knjiga je najnovejši v vrsti uporabnih priročnikov, ki jih je izdala Fakulteta za socialno delo v posebni zbirki na podlagi gradiv, nastalih ob pripravi kataloga nalog centrov za socialno delo in seminarjev, ki so potekali ob uvajanju tega kataloga. Celotno dogajanje ob nastajanju zbirke je učinkovito povezalo praktike in teoretike na področju socialnega dela in omogočilo spoznanja, ki so uporabna tako za praktike kakor tudi za študente in učitelje socialnega dela. Gre za konkreten proces soustvarjanja v prijetnem in ustvarjalnem delovnem ozračju, kakršnega bi si želeli še več.

Od nastanka kataloga in izvedbe vrste seminarjev (2003) je preteklo že nekaj let, vendar se nam je zdelo vredno, da takrat nastala gradiva znova pregledamo, dopolnimo in izdamo v knjižni obliki in tako damo na voljo vsem, ki jih to zanima.

Pri oblikovanju modula terensko delo, izvedbi seminarja in tudi pri pripravi gradiv za izdajo priročnika smo svoje prispevali sodelavke Fakultete za socialno delo in nekateri kolegi in kolegice iz prakse, večinoma zaposleni na centrih za socialno delo. Nosilka modula in odgovorna za izvedbo seminarjev je bila Vida Miloševič Arnold. Za priročnik je pripravila tudi največ gradiva. Najprej opiše značilnosti, pomen in uporabo institucionalnega prostora v socialnem delu. V zadnjem delu pa obširno in dokaj podrobno predstavi spoznavanje življenjskega sveta uporabnikov s pomočjo obiska na domu, ki pomeni poseganje v zasebni prostor uporabnikov. Simona Neuvirt Bokan izhaja iz prakse. Opiše posebnosti obiska na domu uporabnika, ko gre za javno pooblastilo. Omejitve institucionalnega prostora pri delu z nekaterimi skupinami uporabnikov in odpiranje tega prostora navzven konkretno in na podlagi lastne izkušnje opiše Tone Kladnik, pionir razvijanja inovativnih programov v okviru centrov za socialno delo. Izkušnje, ki jih je pri tem dobil s sodelavci, je nesebično zaupal tudi drugim in tako pripomogel k boljši kakovosti življenja številnih uporabnikov različnih generacij, zlasti starih ljudi (skupine starih za samopomoč). V sklopu o javnem prostoru sta svoje izkušnje in spoznanja opisali sodelavki fakultete Vera Grebenc

in Špela Urh. Prva predstavlja poseganje socialnih delavcev v javni prostor in se pri tem največ opira na ugotovitve domačih raziskav s področja dela z uživalci prepovedanih drog. Špela Urh se je osredotočila na pomen in pridobivanje pomočnikov v življenjskem okolju uporabnikov, kar nedvomno pomembno razširi učinkovitost socialnega dela, uporabnikom pa omogoča stike z osebami, ki jih podpirajo v njihovem življenjskem okolju. Pri tem se avtorica opira na lastne raziskave in osebne izkušnje iz različnih raziskovalnih projektov, zlasti dela z romsko populacijo. Matej Križanič je eden izmed začetnikov uličnega socialnega dela v Sloveniji in v priročniku opiše njegov pomen in oblike.

Vsebino priročnika pa so pomembno vsebinsko sooblikovale tudi socialne delavke z različnih centrov za socialno delo, ki so sodelovale vsaj na enem ob obeh seminarjev o terenskem delu. Prispevale so svoje osebne izkušnje o terenskem delu v posameznem prostoru socialnega dela in jih predstavile tudi v pisni obliki. Kjer v priročniku govorimo o skupini socialnih delavk s centrov za socialno delo in navajamo njihova spoznanja, mislimo prav na udeleženske tega seminarja. Tudi zapisi obiskov na domu, ki jih predstavljamo, so nastali kot gradivo, ki so ga udeleženske pripravile kot svoje naloge med prvim in drugim seminarjem. Vsem udeleženkam tega seminarja se ob tej priložnosti iskreno zahvaljujemo!

Mesto terenskega dela je danes tako v svetu kot pri nas pomemben del prakse socialnega dela. Ta praksa je preveč skrita in zamolčana. Terensko delo največkrat obravnavamo kot nekaj samoumevnega, o čemer ni treba posebej razmišljati ali izgubljati besed. Kot da ni toliko pomembno, da bi se mu bilo treba kaj več posvečati. O terenskem delu v naši stroki tako rekoč ni literature, niso bile opravljene raziskave ali pomembnejše evalvacije njegovih učinkov. Seveda ni niti ustreznih programov usposabljanja socialnih delavcev za bolj načrtno in kompetentno poseganje v zasebni prostor uporabnikov, čeprav to od nekdaj sodi k socialnemu delu. Načrtnemu vstopanju stroke v javni prostor, ki je pri nas novejšega datuma, je posvečene nekaj več pozornosti. V zares bogatem opusu del s področja socialnega dela v angleškem jeziku ni niti ene monografije, ki bi bila namenjena terenskemu delu. Tudi pri tem sta v zadnjih letih izjemi poseganje socialnih in drugih strokovnih delavcev in delavk v javni prostor z razvijanjem oblik uličnega socialnega dela in terensko delo z zasvojenimi ljudmi in drugimi skupinami

uporabnikov, ki sami praviloma ne prihajajo po pomoč v institucionalne prostore. O tem obstaja danes že tudi kar zajeten opus domače strokovne literature.

Priročnik je namenjen zlasti socialnim in drugim strokovnim delavcem in delavkam, torej praktikom. Želimo, da bi pripomogel k večji ozaveščenosti o vseh razsežnostih terenskega dela. Pomagal naj bi jim, da bi znali ob konkretnem poseganju v različne prostore socialnega dela uporabiti prednosti vsakega izmed njih in se izogniti pastem. Hkrati pa želimo praktike tudi spodbuditi k reflektivni praksi, ki je pri terenskem delu morda še pomembnejša kot sicer, saj se s tem naš odnos z uporabnikom poglobi. Teoretike bi želeli s priročnikom izzvati v raziskovanje prednosti in slabosti uporabe posameznih vrst prostorov pri različnih storitvah socialnega dela. Zanimivo bi bilo raziskati tudi izkušnje in doživljanje uporabnikov in socialnih delavcev ob srečevanju v teh prostorih.

Dodati pa je treba še nekaj. V besedilu priročnika se prepletata ženski in moški spol. Ne glede na to, da so socialne delavke predvsem ženske, v tekstu včasih nagovorimo oba spola, včasih pa samo ženskega ali moškega, ne da bi pri tem izključevali tiste, ki jih nismo neposredno nagovorili. S tem smo se poskušali izogniti podvajanju spolov v stavku (denimo nenehno ponavljanje socialni delavec ali delavka). Pri uporabnikih pa, kadar govorimo na splošno, ostajamo pri ustaljeni rabi moškega spola.

Vida Milošević Arnold
Špela Urh

VIDA MILOŠEVIČ ARNOLD

UVOD

PROSTOR KOT SESTAVINA STROKOVNEGA DELA

Prostor je v življenju ljudi pomemben dejavnik in sam po sebi tudi bistveno vpliva na kakovost stikov, ki jih vzpostavljamo z drugimi ljudmi. Prostor v smislu medija medosebnih stikov vsebuje vrsto različnih odtenkov sporočil v socialnih odnosih.

Človek kot del narave potrebuje prostor, zato ga osvaja, varuje, na razne načine označuje in ne dovoli poseganja vanj. Vsak človek ima svoj osebni prostor, ki obdaja njegovo lastnino (denimo stanovanje, hiša, vrt, avtomobil). Ta osebni prostor človek skrbno varuje in ga deli le s tistimi, ki jih sam izbere (partner, otroci, starši, prijatelji). Osebni prostor je človekova trajna potreba in v veliki meri opredeljuje njegovo komunikacijo z drugimi. Značilnosti uporabe prostora lahko razumemo le s pomočjo določene kulture. Pri tem imata bližina in oddaljenost v prostoru poseben pomen. Prostor deluje na celotno človekovo počutje. Če ga je premalo, se ljudje počutimo utesnjene, postajamo nemirni in zelo hitro se lahko pojavijo konflikti (Trček 1998: 101).

Pomembne so razdalje posameznika do drugih oseb v istem prostoru, pri čemer razlikujemo štiri pasove: intimni, osebni, socialni in javni pas oz. prostor (Pease 1986: 23–24). Prostor in položaj posameznika v njem torej pomembno določata naše odnose z drugimi ljudmi. Pri tem je pomembno tudi upoštevati, da ljudje zelo različno doživljamo bližino drugih in je ne prenašamo vsi enako. Razlikujemo se po tem, koliko bližine drugih si dopuščamo, koliko je potrebujemo in želimo. Nekatere že najmanjša bližina spravi v stisko, neugodje in tesnobo, zato se takih položajev izogibajo. Drugi pa telesno bližino ljudi potrebujejo, daje jim občutek varnosti in lastne vrednosti, zato jo iščejo. Večina ljudi je glede tega nekje vmes – pravo telesno bližino sprejemajo in jo želijo v tistih odnosih, ki so jim osebno in čustveno pomembni, drugim pa dopuščajo le tolikšno bližino, kolikor je treba glede na naravo odnosa (Tomori 1990: 117).

Socialno delo ne poteka v vakuumu, temveč vedno v kontekstu določenega okolja. Socialno delo je proces, ki pomeni interakcije z ljudmi v

določenem prostoru. Dogaja se torej v konkretnem prostoru in v interakcijah z ljudmi, ki v tem prostoru živijo oz. opravljajo svoje dejavnosti. Tako socialno delo v precejšnji meri določa tudi prostor, v katerem poteka.

S terenskim delom socialni delavec ali delavka posega v druge prostore zunaj svojega matičnega delovnega okolja, ki ga opredeljujemo kot institucionalni prostor. Posega lahko tudi v institucionalni prostor služb in strokovnjakov, s katerimi sodeluje pri opravljanju svojih delovnih nalog. Najpogosteje s pojmom terensko delo označujemo poseganje socialnih delavcev v zasebni prostor, ko gre za obiske uporabnikov na domu ali obiske pri uporabnikih, ki začasno ali stalno živijo v različnih institucijah. Socialno delo vse pogosteje deluje tudi v javnem prostoru, kjer se zadržujejo uporabniki (npr. ulično socialno delo z mladimi, terensko delo z zasvojenimi ljudmi). Socialni delavec prav z delom na terenu na neposreden in interaktiven način stopa v življenjski svet uporabnikov. Socialni delavci torej nikakor ne delujemo le v prostorih centrov za socialno delo in v drugih institucionalnih prostorih, temveč tudi v javnih prostorih in v prostorih, ki pripadajo uporabnikom – v njihovih zasebnih prostorih.

Ob razmišljanju o prostoru kot sestavini socialnega dela se je treba vprašati tudi o tem, ali je institucionalni prostor, v katerem poteka večina naših storitev, dostopen za vse uporabnike. Pomembno je tudi vprašanje, koliko sam prostor določa načine vzpostavljanja stikov z uporabniki, sodelavci, drugimi strokovnjaki, obseg naših pooblastil, zastavljanje ciljev pri delu in sploh način naših interakcij z drugimi ljudmi. Prostor tako v veliki meri določa način našega dela in vpliva na metode dela oz. strokovne prijeme, ki jih bomo uporabili v konkretnih primerih.

S terenskim delom posegamo v okolje in spoznavamo življenjski svet uporabnikov. Terensko socialno delo poteka v lokalni skupnosti, v drugih institucijah, društvih, klubih, v določenih delih mest, javnih lokalih, na ulici, v parku ali na otroškem igrišču in na drugih značilnih zbirališčih posameznih skupin uporabnikov, pa tudi na domovih uporabnikov. Nedvomno je za terensko delo najpomembnejše, da se z njim strokovni delavec približa uporabnikom v tistih okoljih, kjer se zadržujejo (denimo ulično socialno delo) ali pa živijo (terensko delo kot obiski na domu uporabnikov), in z njimi naveže bolj neposredne stike. Terensko delo pomaga strokovnjaku osvetliti veliko tistega, česar brez njega o uporabniku in njegovem svetu ne bi nikoli vedel, in mu omogoči, da ga bolje spozna in razume.

Terensko delo pomeni približevanje socialnemu svetu uporabnikov. Prav v tem je največja moč in bistvena prednost terenskega dela, saj nam omogoči spoznavanje sveta drugih z neposredno udeležbo v njem. S terenskim delom na neposreden način pokažemo zanimanje za to, kako ljudje živijo in kako sami vidijo svoj svet (Grills 1998: 4).

Terensko delo je usmerjeno v interakcije (proces, dejavnosti in posamezna dejanja) in k interpretaciji vsega, kar zaznamo v konkretnem okolju. Ko se strokovnjak odpravi tja, kjer »se stvari dogajajo«, se približa intimnemu svetu drugega. Tako spoznava njegove dileme, frustracije, vsakodnevna rutinska opravila, odnose z drugimi in tveganja, ki so del njihovega vsakdanjega življenja (Grills 1998: 6). Tukaj navajamo Grillsov opis terenskega raziskovanja, vendar veliko navedenega velja tudi za socialno delo. Pravzaprav lahko socialno delo razumemo tudi kot nenehno raziskovanje vsega, kar sestavlja življenjski svet uporabnikov. Vsako, še tako majhno strokovno opravilo v socialnem delu vsebuje raziskovanje dela kompleksnih življenjskih okoliščin uporabnika in vsega, kar določa njegovo trenutno situacijo in hkrati daje možnosti za rešitev problemov, ki ga ovirajo.

Terenski delavci želijo razumeti poglede in perspektive drugih ljudi in spoznati, kako ti vidijo svoj svet. Na ta način lahko prepoznamo smiselnost delovanja drugih ljudi. Problem perspektive pa vsebuje več kot le preprosto spoznavanje tega, kakšni so pogledi drugih ljudi na svet. Terenski delavec mora razviti spoštovanje do delnih, situacijskih, selektivnih in pogosto nekonsistentnih vidikov, pogledov ali perspektiv, ki jih ljudje uporabljajo v svojih interakcijah z drugimi (Grills 1998).

Pri terenskem delu so pomembni jasno zastavljeni cilji in naloge. Nedvomno so lahko cilji stikov z uporabniki, ki jih bomo vzpostavili s terenskim delom, zastavljeni veliko širše kot tedaj, ko gre za stike v institucionalnem prostoru. Omogočijo namreč bolj celosten vpogled v življenjsko situacijo uporabnika, v okolje, v katerem živi, spoznavanje oseb iz njegove primarne socialne mreže in njeno krepitev, omogočijo oceno konkretnih oblik in možnosti za zagotovitev instrumentalne pomoči (če je potrebna) uporabniku ali njegovim družinskim članom, kakor tudi spoznavanje širšega socialnega okolja, v katerem uporabnik živi. Pri tem je pomemben še vidik moči, na katerega je prvi opozoril Saleebey (1977). Uporabniki imajo v svojem običajnem življenjskem okolju veliko več moči kot v institucionalnem prostoru. Imajo tudi vso

pravico (le z redkimi izjemami), da nas zavrnejo in pokažejo, da smo nezaželeni. Po drugi strani pa prav terensko delo kot pomemben del raziskovanja življenjskega sveta uporabnika pomaga odkrivati, olepšati, raziskati in uporabiti moč in vključiti vire uporabnika v reševanje njegove aktualne težave.

Za T. Rhodesa (1994: 64) sta cilja terenskega dela prizadevanje za zmanjšanje tveganja v skupnosti s preventivnimi storitvami (posredovanje informacij, neposredna pomoč) in doseganje posrednih sprememb, tako da pritegnemo posameznike in jih spodbujamo k iskanju pomoči v drugih službah.

Ta cilja veljata zlasti za različne preventivne, skupnostno usmerjene programe, ne smemo pa spregledati socialnega dela z uporabniki, ki prihajajo k socialnim delavcem kot posamezniki (ali družine) zaradi različnih problemov.

Strokovnjaki uporabljajo pri terenskem delu različne metode dela: informiranje, vzgojno metodo, zagotavljanje dostopa do storitev, različne dejavnosti v lokalni skupnosti, metodo socialne preventivne ali aktivne pomoči (npr. zmanjševanje tveganja stigmatizacije, socialne izključenosti, kriminala, brezposelnosti) (Nolimal 1999: 294). Tudi ta opis metod dela se nanaša zlasti na delo strokovnih delavcev v javnem prostoru in na delo na področju odvisnosti in drugih pojavov, ki so obsežnejši in zajemajo širše skupine.

Za druge oblike terenskega dela, kot so obiski uporabnikov v njihovih zasebnih prostorih in institucijah in obiski strokovnjakov v drugih institucijah, velja, da se metode dela v resnici ne razlikujejo od tistih, ki jih strokovnjaki uporabljajo v svojem običajnem delovnem okolju. Nedvomno pa je lahko učinkovitost uporabljenih metod pri terenskem delu veliko večja zaradi širše perspektive gledanja in razumevanja uporabnika in njegovega življenjskega okolja.

MODELI TERENSKEGA DELA

- *Peripatetično delo* doseže uporabnike v določeni organizaciji, ki ji pripadajo, in teži k spremembam v teh organizacijah (mladinski klubi, zapori, vzgojni domovi, šole). Cilj tega dela je seznanjanje s konkretnimi problemi, obveščanje uporabnikov o razpoložljivih

storitvah in virih, usposabljanje in izobraževanje osebja v teh ustanovah o potrebah uporabnikov.

- *Terensko delo na domu.*
- *Terensko delo, usmerjeno k posameznikom,* pospešuje spremembe v vedenju posameznika, vpliva na izboljšanje njegove samopodobe in občutka lastne vrednosti ter krepi njegovo moč.
- *Cilj terenskega dela, usmerjenega v skupnost,* je doseganje sprememb v skupnosti, krepitev moči v skupnosti, spreminjanje vrednot, norm, navad. Spremembe so lahko usmerjene tudi v socialno politiko v skupnosti in širšem okolju, v predloge za ustrežnejšo zakonsko ureditev in podobno.
- *Pri terenskem delu z vrstniškimi skupinami* delavci delujejo v svojih lastnih socialnih mrežah, kjer imajo status vrstnika, in so pogosto tudi sami nekdanji ali aktualni člani te skupine (Rhodes 1996: 64–65).

Strokovni delavec se odloči za terensko delo, če lahko na ta način dobi avtentične informacije, ki jih sicer ne bi dobil. Za obisk na domu pa se odloči, ko želi z uporabnikom navezati tesnejše stike, ki bodo pozitivno vplivali na njun delovni odnos, saj lahko pričakuje, da bo uporabnik v domačem okolju bolj sproščen kot v uradnem prostoru. Terensko delo je smiselno takrat, kadar je za razumevanje uporabnikove situacije pomembno tudi poznavanje njegove socialne mreže in življenjskega okolja. Z obiskom na domu lahko socialni delavec spozna tudi družinske člane uporabnika in njihovo medsebojno interakcijo v njihovem avtentičnem okolju.

SPLOŠNA PRAVILA TERENSKEGA DELA

- 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 prej opravljenih intervencij).
- Uporabnik je vedno sam prvi vir podatkov.
- Za vsako poseganje v uporabnikovo življenjsko okolje in zbiranje podatkov v njem mora socialni delavec vnaprej dobiti soglasje uporabnika.

Socialno delo lahko poteka v treh različnih vrstah prostorov (institucionalni, zasebni in javni), kjer strokovni delavci opravljajo svoje naloge z različnimi nameni – odvisno od konkretne situacije oz. potreb uporabnikov. Ti prostori se med seboj razlikujejo po nekaterih značilnostih: po pravilih, ki v njih veljajo, oblasti, ki jih nadzira, in po načinu, s katerimi ljudje stopajo v medsebojne stike (Flaker 2003: 47–49).

Strokovni delavci naših centrov za socialno delo vsa tri okolja, v katerih lahko opravljajo svoje delo, štejejo v svoje delovno okolje (Velič, Govekar 2000: 28). V vseh teh prostorih je mogoče srečevanje strokovnega delavca z uporabnikom, vendar obstajajo situacije, v katerih ima prednost stik v določeni vrsti prostora. Prav zaradi tega je treba dobro poznati prednosti, ki jih daje določen prostor v konkretnih praktičnih okoliščinah. Prostorske kontekste, v katerih lahko poteka socialno delo, si bomo v nadaljevanju podrobneje ogledali.

UPORABA RAZLIČNIH PROSTOROV V SOCIALNEM DELU

INSTITUCIONALNI PROSTOR

Socialno delo poteka največkrat v institucionalnem prostoru. To je prostor, v katerem socialni delavci opravimo večino svojega strokovnega dela (pisarna, kabinet) in tudi prebijemo večino delovnega časa. S tem prostorom se moramo naučiti primerno ravnati in ga optimalno uporabiti v smislu zagotavljanja kakovostnih storitev za uporabnike in tudi kakovostnega preživljanja delovnega življenja strokovnih delavcev. Včasih lahko kakšna podrobnost (že barva sten v delovnem prostoru) naredi pravi čudež! Zlasti pa moramo pri uporabi vseh prostorskih danosti misliti na potrebe različnih uporabnikov in narediti vse, da bi odpravili ovire, ki bi jim lahko onemogočile dostop do naših storitev.

Svoje delo pa socialni delavci deloma opravljamo tudi v prostorih drugih institucij, s katerimi sodelujemo in v katerih opravimo določene naloge, ki so povezane z našim konkretnim delom (sodišče, upravna enota, šola, otroški vrtec, zdravstveni dom, bolnišnica, dom za stare ljudi, zapor, zavod za zaposlovanje, ZPIZ, zavod za usposabljanje ipd.). Ob teh obiskih moramo upoštevati pravila, ki v njih veljajo, in se tudi naučimo razumeti jezik, ki ga uporabljajo strokovnjaki drugih institucij. Vsekakor je najprimernejše,

če v vsaki izmed institucij, s katerimi največkrat sodelujemo, najdemo referenčno osebo, s katero navežemo dober odnos in nam lahko pomaga priti do oseb, informacij in drugih virov, ki jih potrebujemo.

Občasno se odpravimo v druge institucije tudi na obiske k uporabnikom, ki v njih začasno ali trajno živijo (npr. v vzgojni zavod, varstveno-delovni center, dom za stare ljudi, materinski dom, varno hišo). Tudi v tem primeru velja, da moramo dosledno upoštevati pravila, ki veljajo v taki instituciji (čas obiskov, prinašanje hrane, pijače). Šele z neposrednim spoznavanjem okolja, v katerem uporabnik živi, lahko spoznamo njegovo počutje in bolje razumemo njegove reakcije, zadovoljstvo ali nezadovoljstvo, razloge njegovih morebitnih pritožb in potek vživljanja v novo okolje. Uporabniku lahko pomagamo pri vzpostavljanju socialnih stikov v novem okolju tako, da v njem poiščemo ljudi, ki bodo lahko postali pomemben del njegove nove formalne (delavci) in neformalne (drugi uporabniki) socialne mreže. Seveda tudi v tem primeru velja dosledno upoštevati pravila institucije.

ZASEBNI PROSTOR

Pomemben del socialnega dela poteka tudi v zasebnem prostoru, v katerem uporabniki živijo. Tako poseganje po navadi imenujemo preprosto obisk na domu uporabnika.

Dom uporabnika je njegov osebni prostor. Pomeni mu zatočišče, varen kraj, kjer je lahko tak, kakršen je v resnici. Dom človeku daje občutek pripadnosti, stalnosti in domačnosti, je zasebni prostor, ki mu pripada. Doma ima človek zadovoljene potrebe po zasebnosti, neodvisnosti, avtonomnosti in individualnosti (Peace 1998: 112).

Stanovanje je okolje, kontekst človekovega dnevnega življenja. Bivalno okolje lahko že na zunaj kaže morebitno navzočnost socialne izključenosti (barakarsko naselje, romsko naselje). Paziti moramo, da že na podlagi podatka o tem, v kakšnem okolju uporabnik živi, ne razvijemo predsodkov.

Obisk strokovnega delavca na domu uporabnika pomeni pravzaprav vstop v njegov zasebni prostor. Do tega nimamo pravice brez povabila uporabnika ali dogovora z njim; izjema so posebni primeri in okoliščine, ko moramo intervenirati v skladu z zakonom.