

Zapisovanje in dokumentiranje v socialnem delu: k dobri praksi

Mojca Urek


Fakulteta za socialno delo

17.10.2012

(I. letnik – priprave na prakso)

Uvod

- V socialnem delu pri nas smo veliko pozornosti namenili metodam neposrednega dela z ljudmi, manj pozornosti pa smo posvetili zapisovanju, poročanju in dokumentiranju tega dela.
- Zapisi naj bi v vseh fazah nastajanja in ravnanja z njimi odsevali doktrinarna načela socialnega dela.
- Ubesediti moramo načela socialnega dela, in beležiti »v jeziku socialnega dela«
- Prevajanje socialnega dela v zapise ni tako avtomatično, samoumevno ali enostavno, kot se zdi.

- 
- Kako iz uro in pol trajajočega pogovora izluščiti bistvo za strnjen zapis z učinkovitim sporočilom? Kaj zapisati, kaj izpustiti? Kakšen zapis terjajo zakonska določila? Kako podati mnenje o zapleteni situaciji na sodišču?
 - To niso samo tehnična vprašanja, ampak vprašanja stroke.


- Socialna delavka lahko odlično izpelje neko vrsto strokovnega dela, npr. obisk na domu ali svetovalni razgovor, potem pa recimo z nekim zapisom, poročilom ali načinom, kako je ravnala z dokumentacijo, »podre«, kar je z uporabnikom pred tem skupaj zgradila.
- Zapiski niso nikoli le mrtve besede na papirju, temveč so obenem že dejanja. Posegajo v resničnost in jo spreminjajo.
- Imajo realno moč kot dokazila, strokovna mnenja, uradna poročila itn., hkrati pa pomembno vplivajo na samodojemanje uporabnikov.


DOKUMENTIRANJE KOT OBVEZNOST IN PRILOŽNOST

- Najbolj na splošno lahko trdimo, da ima dokumentiranje v socialnem delu dva pola, dva naboja, dve plati:
 - Obveza; represivna plat
 - Možnost soustvarjanja

ZAPISOVANJE IN DOKUMENTIRANJE KOT OBVEZNOST IN NADZOR


- Dokumentiranje je obveznost, ki jo narekuje država: ni nekaj, kar bi lahko mi ali uporabnik zavrnil.
- V tem smislu je dokumentacija sredstvo nadzora tako nad uporabniki kakor tudi nad delom služb.
- Razen tega je tudi precej formalizirano in predpisano, vsaj na področju javnih pooblastil (po namembnosti – vabilo, uradni zaznamek, zapisnik, poročilo ipd.; in glede na ravnanje s pisnim gradivom, shranjevanje, zaupnost).
- Precej bolj prostih rok pa smo v smislu vsebine zapisov, sloga in tehnik pisanja.

- 
- Dokumentiranje je imelo pomembno vlogo pri procesih profesionalizacije socialnega dela. Iz posameznika je nastal primer, dokumentiranje primerov pa je pomagalo socialnim delavkam in delavcem postaviti meje poklica.
 - Posameznik kot primer pa je hkrati postal bolj viden, izpostavljen, nadzorovan, reguliran in fragmentiran na popisljive značilnosti.

- 
- Dokumentiranje vključuje torej moč in eno od vprašanj je, kako to moč, ki jo socialnemu delu daje država, prenesti na uporabnike, ali z drugimi besedami, kako povečati vpliv uporabnikov v vseh fazah dokumentiranja, zapisovanja njihove zgodbe.


ZAPISOVALNE PRAKSE SO PRILOŽNOST

- Pripovedne (in s tem tudi zapisovalne) prakse v socialnem delu pomenijo vrsto priložnost za:
 - dialog,
 - soustvarjanje
 - izboljšano samoreprezentacijo,
 - krepitev moči in
 - za večji nadzor ljudi nad svojim življenjem.

- 
- Človeka naj bi njegova zgodba krepila; krepila naj bi njegovo moč in nadzor nad življenjem.
 - Uporabnik ali uporabnica naj z zapisi socialnih delavk in delavcev pridobi, ne izgubi.
 - Na tem mestu nas čaka izziv, kako vzpostaviti tak skupen delovni odnos pri zapisovanju, ki se ne bo končal le z uporabnikovim podpisom pod zapisnik.

Druge priložnosti

- Zapiski, zabeleške o primeru – so lahko vir dobrih informacij za druge udeležene, time; omogočajo sodelovanje.
- Pričevanje o interakciji, odnosu med uporabnikom in strokovnjakom, o poteku nekega procesa pomoči, delovnem odnosu
- S zapisovanjem lahko razjasnimo situacijo uporabnika; včasih so soc.del. prve, katerim so ljudje nekaj zaupali, tako probleme kot svoje dosežke.

- 
- Z dobrimi zapisi lahko uporabniki razumejo, kaj sploh socialno delo je.
 - Dobri zapisi naredijo vidne elemente socialnega dela v neki situaciji, primeru.
 - Pripomorejo k prepoznavanju dobre prakse; z dobrimi opisi,refleksijo metod, ki smo jih uporabili, tudi s tistimi, ki so se slabše obnesle, pripomoremo k dobri praksi.
 - Pomembni so zapisi tudi zaradi poročanja in nadzora (službe, sodišča, nadzorne in etične komisije, financerje, evalvacijske skupine, uporabniki)

K DOBRI PRAKSI


1. Vpliv in udeležba pri zapisovanju, dokumentiranju, poročanju; dostop do dokumentacije; soustvarjanje.
2. Kakšne zgodbe ljudi ustvarjamo/upodabljamo v praksi socialnega dela
3. Struktura zapisa
4. Ločevanje dejstev od interpretacij
5. Zapisati procese
6. Vrednostne sodbe v zapisih
7. Približati jezik
8. Vsebina spisov
9. Spretnost zapisovati zgoščeno in jasno

Zapisi kot zgodbe - lastnosti

- Zgodbe so družbeno konstruirane,
- So interpretacija,
- So interakcija
- So intervencija


I.VPLIV IN UDELEŽBA PRI ZAPISOVANJU IN NASTAJANJU DOKUMENTACIJE

- Dokumentacija o uporabniku je neke vrste njegova ali njena življenjska zgodovina.
- Spis pa je prav tako skupni izdelek uporabnika in socialne delavke.
- Življenjska zgodovina v socialnem delu je namreč tudi dokument o intervenciji socialne službe, o skupnem delovnem odnosu.
- Tako kot oba sodelujeta pri načrtovanju procesa reševanja problema, sodelujeta tudi pri ustvarjanju zapisa o svojem delovanju.

- 
- Zapis je njuna “last”, je del dokumentacije socialnega delavca in uporabnika.
 - Vsak zaznamek, zapis, beležka, zapisnik in ostale oblike dokumentacije bi lahko bili narejeni v dvojnikih.
 - Tako bi imela uporabnik in socialni delavec vsak svoj identičen izvod spisa. S tem bi bilo ustrezno razrešeno vprašanje »lastnine« spisa.

Kakšna udeležba

- Udeležba uporabnikov in uporabnic pri dokumentiranju je pogosto formalistična, zvedena na vprašanje, kako zagotoviti pravico do dostopa do dokumentacije in na vprašanje, čigav je pravzaprav spis.
- Vendar ne gre le za vprašanje »lastnine«, ampak za vzpostavljanje delovnega odnosa, v katerem je sodelovanje uporabnika nujna sestavina.
- Treba je narediti ključni premik v razmišljanju, in sicer da z udeležbo uporabnika pravzaprav pridobijo vsi udeleženi.

- 
- Koncept delovnega odnosa postavlja uporabnika, udeleženega v problemu v vlogo soustvarjalca pomoči, sodelovanja, rešitev.
 - Ta, v učinkovitem socialnem delu tako pomembna naloga, je nova, posebna naloga (kaj to pomeni za zapisovanje?)

Primerjava z novinarskim kontekstom

- V zvezi z veščinami zapisovanja bi si lahko pomagali s prisposodbo iz novinarskega konteksta.
- Novinarji poznajo avtorizacijo članka, intervjuja, poročila.
- To pomeni, da oseba, o kateri je napisan časopisni članek ali s katero je narejen intervju, prebere članek ali intervju in ima možnost opozoriti novinarja na netočnosti v članku ali priložnost natančneje formulirati lastne izjave, navedene v intervjuju, še pred objavo članka ali intervjuja.
- Tu gre torej za neke vrste soustvarjanje časopisnega članka ali intervjuja, kar je primerljivo s soustvarjanjem zapisov uporabnika in socialnega delavca.

Dostop

- Vprašanje *dostopa urejajo zakoni*:
 - Zakon o varovanju osebnih podatkov (ZVOP), *Uradni list RS*, št. 59/1999 in
 - Zakon o upravnem postopku (ZUP), *Uradni list RS*, št. 8/1999 in 52/2002

- Dostopni morajo biti vsi osebni podatki.
- Zakon o varovanju osebnih podatkov v 30. členu pravi, da mora upravljavec zbirke osebnih podatkov na zahtevo posameznika:
 - omogočiti vpogled v katalog zbirke osebnih podatkov;
 - potrditi, ali se podatki v zvezi z njim obdelujejo ali ne, in mu omogočiti vpogled v osebne podatke, ki so vsebovani v zbirki osebnih podatkov in se nanašajo nanj, in njihovo prepisovanje ali kopiranje;
 - posredovati izpis osebnih podatkov, ki so vsebovani v zbirki osebnih podatkov in se nanašajo nanj;
 - posredovati seznam uporabnikov, ki so jim bili posredovani osebni podatki, kdaj, na kakšni podlagi in za kakšen namen;
 - dati informacijo o virih, na katerih temeljijo zapisi, ki jih o posamezniku vsebuje zbirka osebnih podatkov, in o metodi obdelave;
 - dati informacije o namenu obdelave in vrsti osebnih podatkov, ki se obdelujejo, in vsa potrebna pojasnila v zvezi s tem;


- Pravice iz obeh členov je mogoče z zakonom izjemoma omejiti le iz skrajnih razlogov.
- Prav tako se te omejitve določijo samo v obsegu, ki je nujen za dosego namena, zaradi katerega se določa omejitve.
 - Ti razlogi so varstvo suverenosti in obrambe države, varstvo nacionalne varnosti in ustavne ureditve države, varnostnih, političnih in gospodarskih interesov države, izvrševanja pristojnosti policije, preprečevanje, razkrivanje, odkrivanje, dokazovanje in pregon kaznivih dejanj in prekrškov, odkrivanja in kaznovanja kršitev etičnih norm za določene poklice iz monetarnih, proračunskih ali davčnih razlogov, zaradi nadzora nad policijo in varstva posameznika, na katerega se nanašajo osebni podatki, ali pravic in svoboščin drugih.


- 139. člen zakona o upravnem postopku:
 - podatke, ki štejejo za davčno tajnost ali se nanašajo na rasno in drugo poreklo, politična, verska in druga prepričanja, pripadnost sindikatu, spolno vedenje, kazenske obsodbe ter zdravstvene podatke, lahko uradna oseba priskrbi le, če tako določa zakon, ali na podlagi izrecne pisne privolitve stranke oziroma druge osebe, na katero se ti podatki nanašajo.
 - Po telefonu, pisno ali osebno si torej v nobenem primeru ne smem izmenjevati osebnih podatkov. Zakon o splošnem upravnem postopku (2005), 5. točka 139. člen.


Stopenjska lestvica udeležbe


- Katie Prince predlaga 14–stopenjsko lestvico, po kateri ocenjuje vpliv uporabnikov v posameznih praksah zapisovanja in dokumentiranja v socialnem delu.
- Stopenjska lestvica v celoti (od 1 do 14 koraka) že predvideva neke vrste *dostop do dokumentacije*, začenši z začetno možnostjo, da je stranka seznanjena s tem, da ima pravico do vpogleda v vso dokumentacijo ali njen del.


1. Uporabnik je seznanjen s tem, da ima pravico do vpogleda v vso dokumentacijo ali njen del.
2. Uporabnika oskrbim z dodatnimi podrobnejšimi informacijami, kako naj to stori (npr. poseben letak).
3. Uporabnik je seznanjen s tem, kaj se je o njem pisalo, in socialna delavka mu ponudi zapise v branje, če uporabnik izrazi željo.
4. Socialna delavka pojasnjuje uporabniku, o čem namerava pisati.

- 
- Do četrtega koraka je uporabnik le seznanjen s tem, kaj se bo o njej zapisalo (in to ima možnost tudi prebrati).
 - Njegov vpliv se poveča, ko ga socialna delavka ne le seznanja, temveč mu tudi že pojasnjuje, o čem namerava pisati.
 - Od petega koraka dalje lahko govorimo o *partnerskem odnosu* med uporabnikom in socialno delavko.

- 
- Aktivna politika *soudeležbe* pri dokumentiranju pa se začne takrat, ko se socialna delavka z uporabnikom tudi posvetuje o tem, kaj bi bilo treba napisati, in mu/ji ponudi zapis v branje (od osmega koraka naprej), in se postopoma stopnjuje vse do tega, da uporabnik napiše tudi svoje ločeno poročilo ali da so njegovi zapisi celo edina dokumentacija.

- 
5. Socialna delavka pojasni uporabniku, kaj bo napisala, in mu/ji to ponudi v branje.
 6. Socialna delavka pojasni, kaj bo napisala in branje teh zapiskov je sestavni del naslednjega srečanja.
 7. Socialna delavka se posvetuje z uporabnikom, kaj bi morali zapisi vsebovati.

- 
8. Socialna delavka se posvetuje z uporabnikom, kaj je treba napisati, in ponudi izdelek v branje.
 9. Socialna delavka se posvetuje z uporabnikom, kaj mora biti napisano; branje zapisov je sestavni del naslednjega srečanja.
 10. Socialna delavka napiše osnutek zapisa v uporabnikovi navzočnosti.
 11. Socialna delavka si prizadeva za pridobitev soglasja za vsako točko zapisa, ki je bil napisan v uporabnikovi navzočnosti.

- 
12. Socialna delavka pridobi uporabnikovo mnenje, kaj naj bi ostalo zapisano, in napiše dobesedno poročilo o tem, kaj je izjavil – v njegovi navzočnosti.
 13. Uporabnik napiše svoje poročilo, ločen prispevek, ki je priložen k dokumentaciji socialne delavke.
 14. Strankini zapisi, na primer dnevnik, so izključna, edina dokumentacija o dogodkih, ki se jih vloži v spis.

Primer soudeležbe


- Kaj ko je treba dostop omejiti zaradi ogrožanja varnosti, nasilja, groženj, izsiljevanje žrtve s strani nasilneža ...
- Največkrat gre za omejitve dostopa do izjav drugih udeleženi; je samo trenutne narave.
- Ovire: samo prepovemo dostop, obešanje na formalizem, ne vzpostavimo delovnega odnosa....


Kontrolna vprašanja glede udeležbe in dostopa do dokumentacije

- Na kak način bom sodeloval z uporabnikom – “lastnikom zapisa” pri ustvarjanju določenega zapisa?
- Kako bom zapis “avtorizirali”?

2. »Take besede povsod pustijo sled’’: onstran črnobelega upodabljanja uporabnikov

- Obliko moči ne pomeni le nadzor nad distribucijo in dostopnostjo dokumentov, pač tudi vpliv nad tem, kako krojimo informacije o uporabniku, kakšen lik uporabnika bomo izdelali z zapisi o njemu, kdo ima glavno besedo pri ustvarjanju človekove zgodbe.


- 
- Pogled v spisovno gradivo pri nas in drugod, razkrije, da se profesionalne konvencije za prikazovanje življenj in izkušenj strank socialnega dela še pogosto izidejo v popačene in okrnjene podobe o ljudeh.
 - Poročila so polna strokovnih kategorizacij, ki oblikujejo stranke v strokovno prepoznavne tipe in razkrivajo samo tiste delce, ki lahko zapolnijo že prej predvidene vrzeli.

- 
- Poklici, kakršen je socialno delo, pogosto ljudi postavljajo v vlogo prejemnikov vnaprej definiranih storitev, ki jim morajo ustrezati standardni opisi in profili prejemnikov pomoči, da bi se lahko logika potrebnosti določenih uslug zaokrožila.
 - Ljudje pa pogosto ponotranjijo interpretacije strokovnjakov o svojih potrebah – stranski učinek, ki ga večinoma nimamo pred očmi, ko pišemo poročila o ljudeh.

Zgodba kot problem

- Žarišče institucionalnih zapisov so pogosto težave in vprašanje, ali je neko vedenje bilo pravilno ali ne in ali je to vedenje ustrezno za obravnavo v določeni službi.
- Skoraj praviloma so življenjske zgodbe strank socialnega dela zastavljene na temelju na problem osredotočenega reprezentiranja oseb.
- Strokovnjaki spodbujajo pripovedovanje žalostnih zgodb zato, da bi se lahko sploh legitimirali kot strokovnjaki, na drugi strani pa uporabniki z žalostnimi zgodbami opravičujejo, opravičujejo in utemeljujejo svoj status varovanca zavoda, stranke na centru za socialno delo ipd

- Najzgodnejše pridobivanje življenjskih zgodb je temeljilo na fotografijah primerov: v 19. stoletju so fotografi, najeti v bolnišnicah in zavodih, fotografirali ljudi, za katere so verjeli, da že videz dokazuje njihovo patologijo, kriminalnost in moralno izrojenost. O tej zgodovini pričajo medicinski učbeniki tistega časa.
- Fotografije niso ujele trenutek gibanja, življenjskih nasprotij in spreminjanja, temveč so zaledenele trenutek in z ideologijo frontalnosti dokazovale patologijo ljudi.

- 
- Frontalizem je poudaril simptome in izoliranost osebe: simptomi (fotografija) naj bi govorili sami zase. Podoba je bila individualistična in brez konteksta. Verjeli so, da je ta podoba resnična.
 - Vprašanje, ki si ga moramo postaviti ob razmišljanju o dobrem zapisovanju, je, kaj je ta fotografija izpustila.
 - Ali hočemo to frontalno podobo ponoviti ali pa bomo govorili tudi o drugih dimenzijah, kontekstu in navsezadnje tudi o sebi?

2. STIKI Z DRUŽINO:

Mati ga obiskuje enkrat letno.

3. PODATKI PO PRIHODU V DOM:

DIAGNOZA: Dg. Shizofrensko končno stanje 295.6

- sam hodi,
- sam se ne oblači,
- sam se ne slači,
- sam se ne obuva,
- sam se ne sezuva,
- sam se ne umiva,
- hrani se ne sam,
- ne kontrolira odvajanje urina.

Pri opravljanju vseh osnovnih življenskih potreb je odvisen od tuje pomoči.

Kontakt z njim ni mogoč.


Bv.: M-1601/83-35
tum: 14/1-1992

deva: Poročilo !
aza: 57-3/79

Varovančevo zdravstveno in psihično stanje se ni spremenilo. Občasno ponoči ne spi in ponoči pogosto nadleguje sobolnice. Za osebno higieno je brezbrizen. Pogosto se tidi ponečedi. Zaradi grobosti je še vedno brez bergelj. Pri hranjenju je požrešen.

V psihičnem statusu ni bistvenih sprememb Varovanec je čustveno neodziven, v pogovoru težje vodljiv. Intelektualno močno okrnjen. Psihopatološke s simptomatike ob pregledu ni opaziti, sestre pa povedo da na oddelku občasno daje vtis kot, da bi bil pod vplivom halucinatornih doživetij.

Obiskujejo ga svojci, ki so ga ob nekem obisku tudi za dalj časa brez naše vednosti odpeljali z oddelka.

- 
- Besede imajo moč. Zapisovanje pomeni že intervencijo, pomeni spremembo v uporabnikovem življenju.


- Gabi Čačinovič Vogrinčič
- Govor o diagnozi, tretmanu, oceni, odločbi naj nadomestijo ali dopolnijo druge: odkrivanje, soustvarjanje, sodelovanje, spreminjanje, dodajanje moči – pa delovni odnos, načrt skrbi ali edinstveni delovni načrt pomoči, timsko delo, skupnost.
- To so pozitivne besede, besede, ki opogumljajo, dodajajo moč, vključujejo, da bi strokovnjaki in uporabniki lahko opustili tiste negativne, besede, ki omejujejo, izključujejo.
- Besede diagnoza, tretman, ali ocena (assessment), evalvacija, niso dovolj dobre, ker strokovnjaku dajo nalogo – in moč, da določi, označi. Ne zajemajo sodelovanja, soustvarjanja, procesa, ki vodi k odkritim in dogovorjenim dobrim izidom.

- Veliko uporabnikov, ki nima mnogo identifikacijskih možnosti (npr. pri dolgotrajnem bivanju v totalnih ustanovah), prevzame institucionalno sliko o sebi.
- Če je njegova institucionalna zgodba taka, da poudarja le težave, šibke plati, napake, pomanjkljivosti in nezmožnosti, se bo sčasoma začel počutiti kot nekakšen seznam polomljenega inventarja, ki bi ga bilo treba zlepiti.
- Poročila o uporabnikih vplivajo tudi na to, kako jih bodo sprejemali in videli na drugih institucijah, in še zlasti, kako bo začel gledati sam nase.

Nekaj namigov, kako speljati zgodbo izven polja problematičnega

a. Izkušnje, znanje uporabnikov

- Izpuščajo se izkušnje uporabnikov; tako jim odvzemajo moč, svojo zgodbo, svoje znanje.
- Uporabniško znanje znotraj institucij je pogosto moteče znanje.

- 
- Izziv odprtejših, bolj demokratičnih praks je prav v tem, da zajamejo nevidno, uporabniško znanje.
 - Za strokovnjake pa je pomembno, da zbiramo izkušnje, ki so zunaj diagnostičnih ocen in gradimo na pripovedovanju, ki bo človeka destigmatiziralo, in bo torej oblika krepiteve moči.

Kontrolno vprašanje

- Kako vključujem izkušnje in znanje uporabnikov v zapise/zgodbo o njih?

b. Mesto strokovnjaka v zgodbi

- Iz klasičnih anamnez, pa tudi iz večine socialnih poročil navadno izgine tisti, ki je opisoval in analiziral drugega človeka: strokovnjak se »strokovno distancira« od zgodbe, ki jo je soustvarjal.
- Pomembno je torej, da zapisovalci iz zgodbe ne izginemo (kot pred tem ne izginemo iz enosmernega razgovora z enostranskim postavljanjem vprašanj).
- Življenjska zgodovina je vedno proizvod dinamike med tistim, ki pripoveduje, in raziskovalcem, ki posluša.
- Obenem pa je pri zapisovanju pogovorov bolj pomembno, kaj so povedali sogovorniki, kot pa to, kaj si misli spraševalec.

Kontrolna vprašanja

- Kje je moje mesto v zapisu?
- Ali zapis v kaki točki ujame (pojasnjuje/opisuje) vajin odnos (medčloveški in delovni)?

c. Vključevanje jezika uporabnika


- Pri upodabljanju uporabnika zapisovanje je nujno vključiti uporabnikovo sliko o sebi, svojem življenjskem svetu ter definicijo situacije in pomene, ki jih sam pripisuje dogodkom v življenju.
- Pomembno je uporabljati njegov ali njen jezik, izraze, ki so mu ali ji blizu, ki jih pazljivo prevajamo v strokovni jezik, da ne bi kolonizirali pomenov, same človekove zgodbe. Pomaga, če ves čas preverjamo, ali smo uporabnika prav razumeli.


Kontrolna vprašanja

- Podrobneje pogledjte jezik, s katerim ste opisali zgodbo/situacijo človeka.
- Prevladuje strokovni pogled in strokovni žargon ali sem uspela ujeti uporabnikov zorni kot, pomene, ki jih je pridajal življenjskim dogodkom?
- Kako sta si z uporabnikom “prevajala” jezik?
- Je bil zapis razumljiv uporabniku? Je v njem lahko prepoznal svojo situacijo?

d. Kako pisati o tem, kar človeka stigmatizira

- Zapisi ne bi smeli biti sezname problematičnih lastnosti človeka, temveč naj se osredotočajo na situacije, ki jih je bodisi definiral uporabnik kot problematične oziroma take pri katerih poteka neka intervencija.
- Pomaga, če so strokovnjaki čimbolj opisni, namesto določujoči. V zapis življenjske zgodbe ali posamezne situacije, obiska na terenu itn. je tako pomembno vključiti različne dogodke iz človekovega življenja in podati kompleksno sliko o njem ali njegovem življenjskem svetu.

- 
- Pri tem je pomembno vključevati njegove ali njene besede, izraze, pomene dogodkov.
 - Ni se treba izogibati spraševanju in opisovanju stigme in težav, je pa pomembno, da to ne postane glavna značilnost človeka, njegova pritiklina, skozi katero razlagamo vse ostalo.

- 
- Poleg stvari, ki jih uporabnik ali okolica doživljata kot problematične, je pomembno, da strokovnjaki v zapise vpletejo tudi humorne, zabavne, manj žalostne plati življenja.
 - Nujno pa bi moral strokovni zapis o uporabniku (profil) vsebovati uporabnikove močnejše plati, spretnosti, želje, interese; pri opisih problematičnih plati življenja, pa ne bi smeli izpustiti uporabnikovih strategij spopadanja z njimi (uporabniško znanje).
 - Vrednostne sodbe ne sodijo v pisanje.

3. Struktura zapisa

- Za strukturo zapisa je pomembno, da v prvem delu človeka predstavimo kot človeka in ne kot nosilca stigme (kaj je njegova ključna pozitivna značilnost, kaj je nas pritegnilo),
- v nadaljevanju opišemo njegovo ali njeno situacijo, pa tudi to, v kakšnih okoliščinah smo ga spoznali.


- Vsako poročilo, zlasti daljše ima neko logiko ureditve teksta, zaporedje, strukturo.
- Lahko pišemo
 - Kronološko
 - Uredimo dogodke po pomembnosti, najprej najbolj pomembne
 - Uredimo poročilo glede na to, kar bi najbolj utegnilo zanimati in bo koristilo potencialnim bralcem, “uporabnikom”
 - Na koncu je koristno povzeti glavne poante, zlasti če gre za izčrpno poročilo, jih morda urediti v alinejah, napisati potencialne dogovore o nadaljevanju.


Kontrolna vprašanja


- S čim običajno začnem zapis, socialno poročilo?
- Kako bi ocenil/a svoj zapis glede na strukturo.
 - Je jasen?
 - Ima logično strukturo (kakšno?)
 - Sem povzela bistvene stvari na koncu?


4. Ločevanje dejstev od interpretacij in vključevanje subjektivnosti v zapise

- Vsako pisanje, zapisovanje, dokumentiranje je interpretacija, kar pomeni, da »objektivnega« pisanja ni. Pomembno je, da strokovnjaki ločujejo dejstva od interpretacij in svoje občutke in razmišljanja od konkretnega dogajanja.
- Zapisi bi zato morali biti razvidno razslojeni na obe »zgodbi«, oba pogleda, uporabnikovega in socialnodelavskega, pri tem pa so lahko tudi osnova za iskanje skupnega prostora in stičnih točk interpretacij.

- 
- Uporabnik in socialni delavec lahko skleneta konsenz o tem, kaj so dejstva in kaj interpretacije.
 - Dejstva so tako trdno izhodišče za nadaljnji razmislek o možnih rešitvah, na katere seveda odločilno vplivajo razlage/interpretacije teh dejstev.

- 
- Subjektivni vidiki so torej vključeni v zapisovanje, še več, so zaželeni in celo nujni. Pri pisanju pa se jih kaže zavedati, da se strokovnjaki ne ujamemo v zanko nekakšnih »objektivnih vsevedov«.
 - Pri tem pomagajo formulacije stavkov, kakršni so: »menim, da ...«, »zdi se mi«, »ocenila sem« itn., ki vendarle pomenijo odmik od določujočih stavkov, kakršni so: »M. je dezorientiran, njegova situacija pa brezizhodna.«

- 
- Ni nujno, da so dokumenti poenoten pogled tima ali uporabnika in socialne delavke, če v resnici ni tako.
 - Spis bi moral biti dokument o tem, kaj se je dogajalo, zato naj odseva vsa dogajanja: procese, dvome, razmišljanja, razhajanja v pogledih, pogajanja o tem, kako naprej.
 - Pogosto je tudi vprašanje, ali iz spisa izpustiti podatke, če uporabnik noče, da se ohranijo.

- 
- Tako kot pri drugih postopkih v socialnem delu, je resnica/zgodba o neki stvarnosti stvar pogajanja različnih pogledov, in je tudi skupen dogovor, kako naprej.
 - Nobenega razloga ni, da v spisu ne bi bilo ločenega mnenja. Pa tudi v posameznem zapisu so lahko razhajanja.

Kontrolna vprašanja

- Kako so v mojem zapisu razločena dejstva od interpretacij?
- Katere stavčne zveze sem uporabila, da bi poudarila subjektivnost svojih ocen?

5. Zapis procesa

- Iz dobrega zapisa mora biti razvidno socialno delo, z drugimi besedami, kako je potekal proces reševanja problema.
- Zapisati proces, dileme in argumentirati odločitve, kot tudi v zapisih dati vidne nastavke, kaj se bo delalo naprej (proaktivnost), na čem slonijo naslednji koraki.
- Refleksija in evalvacija: kako je primer potekal – nastavek za naprej


6. Vrednostne sodbe


- Vrednostne sodbe so nepotrebni opisi uporabnikov, ki vsebujejo eksplicitna ali implicitna mnenja in vrednote zapisovalca, torej socialnega delavca.
- Del poročilo o mladostniku, ki je kradel:
 - *»Družina živi v lastni stanovanjski hiši in je primerno vživeta v vaško okolje, odnosi med zakoncema so urejeni.«*
- *“Je skrbna in urejena mati.”*


- »Omenjeni gospod ni sposoben samostojnega življenja in kot tak ne ustreza domu odprtega tipa. Še vedno je zelo nemiren, težko obvladljiv, nevodljiv, vsiljiv, težko obvladljivih čustev ter za okolico zelo moteč.«
- Zapis kaže na spretnost zapisovalca, da v enem stavku predstavi cel spisec diskreditirajočih lastnosti ali nesposobnosti stanovalca. Če pogledamo bližje, vidimo, da ne gre za lastnosti stanovalca, temveč za probleme ustanove z njim.
- Pokrivajoči pojmi.

7. Jezik

- Strokovnjaki se v svojih zapisih pogosto pomagajo z nerazumljivimi izrazi in »diagnozami«, namesto, da bi poskušali opisati dogodke, kot so jih videli in zlasti, kot je o njih pripovedoval uporabnik.
- Antropološka perspektiva nam lahko pri tem delu pomaga, da najdemo ravnotežje. Emski in etskí pristop nas uči, kako v pisanje vključiti in preplesti oboje, strokovnost in perspektivo človeka, o katerem pišemo.

- 
- Z emskim pristopom pišemo z vidika uporabnika in z besedami, ki so »blizu njegovi izkušnji.« »Blizu izkušnji« je tisti pojem, ki ga uporabnik naravno, z lahkoto in sam uporabi za opredelitev tistega, kar sam ali ljudje okrog njega vidijo, čutijo, mislijo, si predstavljajo in kar bi brez težav razumel, če bi podobno uporabili drugi.
 - Z etskim pristopom pa opisujemo z našimi besedami in pojmovnim okvirom. Pri tem uporabljamo t. i. pojme »daleč od izkušnje«.

- 
- Omejitev na pojme, ki so bliže izkušnji, povzroči, da smo preplavljeni z neposrednostmi in zapleteni v sleng. Omejitev na tiste, ki so daleč od izkušnje, pa povzroči, da nasedemo na abstrakcijah in se dušimo v strokovnem žargonu

- 
- Načelo, da ohranimo subjektivnost v spisih, pa ne pomeni, da smo literati.
 - Čeprav je osebni slog zapisovanja stvar posameznika, pa to ne bi smelo povzročati nejasnosti in utapljanja v leporečju.
 - Prav tako naj strokovnjaki ne bi uporabljali slenga, razen če imajo za to razloge, na primer, ko vključujejo izjave uporabnika, se pravi, ko želimo uporabiti izraze, ki so »uporabniku blizu«.

- Tu so pasti - primer

»Povedala je /Rominja pri soc.del), da je bila v trgovini, kjer prejema del denarne pomoči v obliki fasunge, kot sama pove.«

- Si je avtorica zapisa prizadevala zvesto in neobremenjeno povzeti besede uporabnice in nam čim bolj približati njen življenjski svet, da bi jo bolje spoznali?
- Lahko pa bi razkrivala njene težnje, da bi zgradila pripoved na stereotipu uporabnika, ki je nižjega sloja, ne zna pisati in brati in se pravilno izražati, in nam je s tem dala navodila, kako naj razumemo nadaljnje poročilo, ali da bi upravičila prihodnje strokovne poteze. Taka uporaba slenga bi bila zlonamerna.

- *Pomanjševalnice, neprimerna poimenovanja uporabnikov z otroškimi izrazi*
- *Uporaba določenih besed, glagolov, pridevnikov prinaša s seboj različne pomene in prepričanja*
- Če rečemo, da je kdo eksplodiral, s tem sporočimo, da je bil besen; če poročamo, da nam je oseba kaj zasikala, bo poslušalec dobil vtis, da imamo opraviti z neke vrste grožnjo, ipd. Na splošno besede izbiramo pazljivo, se izogibamo preveč dramatičnim izrazom.

- Jezik socialnega dela je vedno pozitiven, ne izključuje, ne ponižuje, ne stigmatizira, zato zahteva skrbno ravnanje z besedami, občutljivost za besede nespoštovanja in slabih prognoz.
- Ne pišemo o »problematičnih« družinah, ne označimo ljudi kot »nemotivirane«, ne govorimo o »neurejenih« razmerah ali o »neiskrenosti« ljudi, »ki se nam niso odprli« (vrednostne sodbe!).
- Namesto tega govorimo o družinah s številnimi problemi, govorimo o težavi socialne delavke, da še ni mogla vzpostaviti dovolj dobrega in živega odnosa sodelovanja; »neurejene razmere« opišemo v jasni instrumentalni definiciji problema vseh udeleženi.


8. Spretnost zapisovati jasno in zgoščeno

- Večkrat smo že omenili, da mora biti jezik socialnih delavk in delavcev jasen, določen, nedvoumen in natančno formuliran. Zamegljeno in nenatančno izražanje bo zmedlo občinstvo; uporabniki, sodišča, druge službe in sodelavci, ki zapise potrebujejo za nadaljnje delo, si z nejasnimi zapisi ne bodo mogli pomagati.
- V zapisih se kaže izogibati nerazumljivemu strokovnim žargonu in kraticam, ki lahko imajo več pomenov.

- Dobri zapisi niso razvlečeni in nepregledni, razen če želimo koga odvrniti od branja. Pravzaprav je spretnost zapisovati kratko in jedrnato in obenem upoštevati vsa načela dobre prakse.
- Jedrnatost dosežemo lahko s sprotnim povzemanjem in krajšanjem stavkov. Pogledamo tudi, ali se v poročilu ponavljamo. Relevantne teme poskusimo logično povezati in združiti.
- Veliko stavkov se da skrajšati, ko včasih po nepotrebnem leporečimo, ne da bi kaj povedali.

9. Vsebina spisa

- Vprašanje je tudi, kaj sploh sodi v “spis”.
- Preveč formalistični pogled na vsebino spisa lahko zanemari vse njegove boljše sestavine.
- Mogoče se zato pojavlja t. i. sivo polje dokumentiranja: vse več zanimive tekstovne produkcije (utrinki, beležke, skice, dnevniki itn.) ostaja onkraj spisne dokumentacije)

- 
- Zamisel o »delovni mapi«, portofelju, ki bi poleg vseh drugih sestavin službenega spisa, vsebovala tudi druge zapise, ki po sedanjih merilih »v spis ne sodijo«. Uporabnik bi jo lahko imel s seboj, jo dopolnjeval ipd.

Kontrolna vprašanja

- Kaj vsebuje tipičen spis?
- Se pojavljajo v moji praksi teksti (zapisi, utrinki, skice, zemljevidi, risbe...), ki v formalnem smislu ne spadajo v spis, čeprav morda več povedo o človeku kot drugi zapisi?