

7. PODROČJA SD, PROFESIONALNE VLOGE, SPRETNOSTI IN LASTNOSTI SOCIALNEGA DELAVCA

7.1. Področja socialnega dela

Profesionalno SD se je najprej razvilo v okviru dobrodelnih in drugih dejavnosti civilne družbe in v državnih službah, ki so opravljale socialnovarstveno funkcijo. SD je razpredeno po številnih in različnih področjih. Za nekatera področja je značilno, da se uporabniki sami odločijo za to, da se bodo obrnili na strokovno pomoč, drugod pa se to od njih zahteva.

Področje prakse socialnega dela je pravzaprav izraz, ki ga uporabljamo za opis veje, ki se ukvarja s podobnimi problemi uporabnikov.

Kot področje SD lahko razumemo:

1. službe, programe in socialne storitve, pri katerih sodelujejo socialni delavci in
2. različne tipe prakse socialnega dela, ki so se razvili v teh službah.

Področja so se oblikovala kot posledica organiziranih storitev, ki jih je družba razvijala, da bo zadovoljila različne človeške potrebe in prilagajala prakso SD, ki ni sodila na nobenega od že obstoječih področij.

Vsako področje lahko vključuje različne institucije in druge načine zagotavljanja potrebnih storitev. Najbolj razširjena področja pri nas so: odvisnosti, staranje, otroško varstvo, kriminal in delikvenca, fizična prikrajšanost, poklicna rehabilitacija, okolje in socialno planiranje, službe za pomoč družini, SD v šoli, storitve v lokalni skupnosti, SD v vojski...

Socialni delavec mora imeti znanje tudi o drugih področjih SD.

Glede na mesto socialnega delavca kot stroke in kot nenege nosilca v institucijah, ločimo 3 področja prakse: PRIMARNO (gre za področja, kjer je SD primarna disciplina, zahtevajo znanje SD, socialni delavci usmerjajo razvoj dejavnosti, zasedajo vodilna delovna mesta), SEKUNDARNO (sekundarna disciplina je podpora primarni, od primarne discipline se pričakuje, da bo glavni usmerjevalec razvoja na tem področju), PARTNERSKO (tu je SD enakopravni pratner drugim disciplinam, vsak izmed strokovnjakov lahko prevzame vodilno mesto v institucijah).

Ločimo tudi SPLOŠNO in SPECIALIZIRANO socialno delo. Pri splošnem je socialni delavec usmerjen na vse potrebe človeka, ki mu pomaga iskati vire za zadovoljitev neki potreb, socialni delavec pa potrebuje veliko znanja z različnih področij in ne poglobljenega znanja z enega področja. Specializirano SD pomeni, da socialni delavec zagotavlja posebne vrste storitev za ljudi v določenih situacijah. Področje oblik pomoči je razmeroma ozko.

7.2. Profesionalne vloge socialnih delavcev

Profesionalne vloge socialnega delavca so se v procesu profesionalizacije nenehno spreminjale in postajale vse zahtevnejše.

Opisi profesionalnih vlog socialnih delavcev sodobnih ameriških avtorjev:

1. Usposobljevalec – pomoč posamezniku pri izražanju potreb, iskanju strategij za rešitev problemov.
 2. Zastopnik – povezuje posameznike in skupine, ki potrebujejo pomoč.
 3. Zagovornik – opravlja jo takrat, kadar so institucije gluhe ali se naustrezno odzivajo na potrebe ljudi.
 4. Aktivist – cilj je sprememba celotne politike institucij do pomembnih družbenih vprašanj. Socialni delavec uporablja taktike konflikta, konfrontacije, pogajanja in podobno.
- +
5. Učitelj – socialni delavec daje informacije in uporabnikom posreduje potrebna znanja in spoznanja. Uporabniki naj bi se naučili tistega, kar bi jim pomagalo bolje živeti.
 6. Posrednik – socialni delavec pomaga pri interpretaciji uporabnikovih potreb drugim strokovnjakom ali institucijam, posreduje pri reševanju konfliktov med uporabnikovim sistemom in sistemi drugih posameznikov, skupin ali organizacij.

Peter Luessi je uporabil drugačno delitev: GLEJ KNJIGO str. 118 – 120.

7.3. Spretnosti socialnega delavca

' **Spretnost** je uspešna uporaba rok, znanja, talentov, osebnosti ali virov. Spretnosti socialnega delavca vključujejo uspešnost v komuniciranju, prepoznavanju problemov in sposobnost ocene uporabnikove sposobnosti za delo, povezovanje potreb z viri, pridobivanje virov in spreminjanje socialnih struktur.'

Spretnosti, ki jih potrebuje socialni delavec za opravljanje svoje profesionalne vloge:

- ◇ Spretnost poslušanja drugih z razumevanjem in namenom.
- ◇ Spretnost selekcije informacij in zbiranja relevantnih podatkov za pripravo življenjske zgodovine, ugotovitve in poročila.
- ◇ Spretnost oblikovanja in vzdrževanja profesionalnega odnosa pomoči in uporabe svoje osebe v tem odnosu.
- ◇ Spretnost opazovanja in interpretiranja verbalnega in neverbalnega vedenja in uporabe teorije osebnosti in diagnostičnih metod.
- ◇ Spretnost angažiranja uporabnikov v prizadevanja za rešitev njihovih problemov in za vzbujanje zaupanja.
- ◇ Spretnost pri obravnavi občutljivih čustvenih vprašanj na neogrožujoč in suportiven način.
- ◇ Spretnost pri iskanju inovativnih rešitev za uporabnikove potrebe.
- ◇ Spretnost pri odločanju o potrebi po sklenitvi terapijskega razmerja in o načinu, kako to narediti.
- ◇ Spretnost pri interpretaciji ugotovitev raziskovalnih nalog in strokovne literature.
- ◇ Spretnost pri posredovanju in pogajanju med partnerji, ki so v konfliktu.
- ◇ Spretnost pri zagotavljanju storitev v povezavi z drugimi organizacijami
- ◇ Spretnost pri interpretiranju ali sporočanju socialnih potreb javnosti ali zakonodajnim telesom, da bi se našli ustrezni viri.

Ameriško društvo socialnih delavcev pa od svojih članov pričakuje naslednje **sposobnosti**:

- ◇ Sposobnost jasnega govornega in pisnega izražanja.
- ◇ Sposobnost za učenje drugih.
- ◇ Sposobnost za suportivno odzivanje v čustveno obremenilnih in kriznih situacijah.
- ◇ Sposobnost, da se kaže kot vzor uporabniku.
- ◇ Sposobnost za interpretacijo kompleksnih psihosocialnih pojavov.
- ◇ Sposobnost za organizacijo dela, da lahko obvladuje svoje obveznosti.
- ◇ Sposobnost za identifikacijo in vzdrževanje virov, ki so potrebni za pomoč drugim.
- ◇ Sposobnost za ocenjevanje lastnega vedenja in čustev ter za uporabo pomoči mali konsultacije.
- ◇ Sposobnost za sodelovanje v skupinah in njihovo vodenje.
- ◇ Sposobnost za funkcioniranje v stresnih situacijah.
- ◇ Sposobnost za obvladovanje konfliktnih situacij ali prepirljivih osebnosti.
- ◇ Sposobnost za povezovanje socialnih in psiholoških teorij s praktičnimi situacijami.
- ◇ Sposobnost za prepoznavanje informacij, ki so pomembne za rešitev problema.
- ◇ Sposobnost za vodenje raziskovalnih nalog o storitvah institucije ali o lastnem delu.

Te spretnosti in sposobnosti so usmerjene predvsem na delo s posameznim primerom.

7.4. Lastnosti socialnega delavca

7.4.1. Strokovno znanje

Strokovno znanje socialnega delavca je pomembna sestavina SD. Znanje, ki ga potrebuje, je odvisno od področja oz. institucije, v kateri dela, od problemov, s katerimi se ukvarja, od ljudi, s katerimi dela... Obstajajo pa tudi skupni temelj znanj, ki jih potrebujejo vsi socialni delavci:

- teorija in raziskave o posamezniku, družini, mali skupini, o organizacijskem in skupnostnem vedenju in razvoju,
- teorija in raziskave o socialnih problemih, kot so: zanemarjanje otrok, zloraba otrok, zakoncev in starih ljudi, revščina, diskriminacija in nasilje,
- teorija in raziskave za razumevanje in intervencije na področju zdravja, duševnega zdravja in zlorabe substanc,
- teorija in raziskave za razumevanje različnih skupin in kultur,
- razumevanje diferencialne uporabe teorije in načel socialnega dela z različnimi rizičnimi skupinami,
- znanje za uvedbo, začetek, zbiranje podatkov, dogovarjanje, interveniranje, evalvacijo in zaključevanje procesov v praksi socialnega dela,
- znanje o procesih, ki so povezani z jasno in natančno komunikacijo,
- znanje o zdravstveni metodologiji in raziskovalnih postopkih in
- znanje o relevantnih socialnih politikah, ki so pomembne za potencialne uporabnike ter razumevanje poti njihovega prejemanja in vpliva nanje.

! Dolžnost socialnega delavca je, da stalno spremlja dogajanje in novosti na svojem strokovnem področju. Temelj strokovnemu znanju mora biti dobro splošno znanje in razgledanost socialnega delavca.

7.4.2. Osebnostne značilnosti in etičnost

Barry Cournoyer predstavlja tri temeljne kvalitete, ki jih mora po njegovem mnenju imeti vsak socialni delavec, da osvoji spretnosti, potrebne za kvalitetno opravljanje strokovnega dela. To so:

- **empatija** – pomeni 'sprejemanje, razumevanje, doživljanje in odziv na emocionalno stanje in misli druge osebe. Je proces doživljanja z drugo osebo. Gre za zavestno in namensko povezovanje z drugimi v njihovi subjektivni izkušnji. Socialnemu delavcu pomaga pridobiti spoštovanje in občutljivost za ljudi, s katerimi dela. Empatična povezanost omogoča boljšo rešitev.
 - **Spoštovanje** – pomeni odnos socialnega delavca, v katerem ni sledu o nadzoru, ampak gre za toplo, ljubeče sprejemanju druge osebe. Sem sodi tudi izražanje brezpogojnega pozitivnega sprejemanja. Na vsakega posameznika mora socialni delavec gledati kot na enkratno in vsega spoštovanja vredno bitje.
 - **Avtentičnost** – pomeni dajanje samega sebe tako, da se vedemo naravno, resno, spontano, resnično in odprto. Avtentična oseba se do drugih vede naravno in ni zadržana. Uporabniki cenijo, če vidijo, da je socialni delavec 'normalna' oseba, da ni robot. To pa ne pomeni, da lahko socialni delavec reče in stori vse, kar mu pade na pamet.
- +
- **razumevanje samega sebe**
 - **samokontrola**
 - **razumevanje vrednot, etike in odgovornosti socialnega dela**
 - **strokovno znanje**
 - **odgovorna asertivnost**