

ROCES PROFESIONALIZACIJE SOCIALNEGA DELA

Kateri elementi so tisti, ki jih upoštevamo kot argumente za oceno dosežene profesionalnosti poklica?

Statični (ali absolutni) modeli

Razlogi, zaradi katerih nosilci neke dejavnosti želijo uveljaviti profesionalni status, so:

- notranji vzroki: prizadevanje za profesionalni status po vzoru sorodnih profesij, želja po določenih ugodnostih (ugledni družbeni status, višji dohodek, prevzemanje odgovornosti na nekem področju);
- zunanji vzroki: povečanje števila usposobljenih specialistov na številnih področjih (potreba po usposobljenem specialistu v okviru pomagajočih poklicev).

Procesni ali relativni model

Kriteriji ugotavljanja stopnje profesionalnosti socialnega dela so naslednji:

- Teoretična zasnovanost socialnega dela (transparentnost teorij, razvitost raziskovanja, fond literature, kvaliteta izobraževanja, razvitost supervizije)
- Profesionalna etika (kodeks in upoštevanje le tega)
- Družbeno priznanje socialnega dela (pravna definiranost kompetenc, avtonomnost, prepoznavnost in razvoj institucij, licence, certifikati, registracija)
- Avtoriteta socialnih delavcev (poznavanje socialnega dela v javnosti, enakovreden odnos do sorodnih profesij)
- Aktivnost profesionalnih društev (povezanost nosilcev profesije, profesionalna kultura, združenje, kompetentnost združenj, vpliv združenj na izobraževanje, politiko)

Faze v procesu profesionalizacije socialnega dela

- **Izobraževanje za socialno delo:** Do izobraževanja za socialno delo je prišlo zaradi potrebe, da se v neposredno delo z ljudmi, ki se soočajo z življenjskimi težavami, vnese znanje kot sredstvo za učinkovitejšo pomoč. Prve šole so ustanovljale tiste družbene institucije, ki so se najpogosteje soočale z najtežjimi socialnimi problemi in želele prispevati k njihovemu razreševanju. To je bila predvsem cerkvena in laična dobrodelnost.
- **Zagotavljanje delovnih mest:** Tam, kjer je bilo problemov veliko in so si nosilci socialnih dejavnosti zastavili zahtevnejši program dela, ki je zahteval tudi bolj sistematičen pristop, so se sčasoma odločili tudi za formiranje stalnih delovnih mest s polnim delovnim časom. Tako je že do prvih rednih zaposlitev prihajalo spontano.
- **Formiranje profesionalnih organizacij:** Profesionalne organizacije nastajajo predvsem iz potrebe, da bi omogočile promocijo profesionalcev in jim zagotovile višji družbeni status. Za profesionalce, ki ljudem pomagajo v smislu psiho-socialne pomoči (helping professions), je pomemben element tudi zaščita interesa uporabnikov, kar poskušajo zagotoviti z usmerjanjem etičnega vedenja svojih članov (kodeksi). Vse specializirane organizacije v ZDA so se leta 1955 povezale v enotno Nacionalno društvo socialnih delavcev (NASW). Temeljni cilj profesionalnega združevanja je zagotovitev moči in monopola socialnih delavcev na določenih področjih in širjenje

svojega »teritorija« na nova področja. Le eden izmed ciljev NASW je usmerjen na blaginjo uporabnikov njihovih storitev. Profesionalne organizacije razvijajo in širijo identiteto socialnega dela, opredeljujejo njegove kompetence, se borijo za družbeni status in moč, s tem pa vplivajo na družbeno uveljavitev in avtoriteto profesionalcev in socialnega dela kot stroke. Socialni delavci se združujejo na mednarodni ravni v Mednarodno federacijo socialnih delavcev.

- **Sprejem kodeksa profesionalne etike:** Izdelava etičnega kodeksa je razmeroma dolgotrajen in zahteven proces. Ko je enkrat sprejet, ga je potrebno vedno znova usklajevati z aktualnimi dogajanja v svetu.
- **Izdelava standardov za profesionalne storitve:** Standardi pomenijo natančen opis posameznih storitev, ki jih opravljajo profesionalci. Takšni opisi so pomembni tudi za uporabnike, saj imajo na ta način možnost, da vnaprej zvedo, kaj od posameznega strokovnjaka lahko pričakujejo. Standardi so pomembni tudi za državo oziroma drugega naročnika teh storitev in pomenijo osnovo za plačevanje profesionalnih storitev. Od strokovnjakov se pričakuje, da te standarde pri svojem delu dosledno upoštevajo. Splošne standarde za prakso, ki naj usmerjajo socialne delavce pri delu, vsebuje Etični kodeks.
- **Registracija, certifikati in licence ter zasebna praksa:** Uvedba registracije in pridobitev licenc je dosežek profesionalcev na višji stopnji njihovega razvoja. Pomeni pridobitev posebnih formalnih kompetenc, ki jih da država, s čimer pooblasti strokovnjake za opravljanje storitev, ki jih brez tega pooblastila ne bi mogli opravljati.
 - Register je seznam profesionalcev določene stroke, ki ga vodi država. Namen vodenja registrov je ta, da nešolani in strokovno neustrezni posamezniki ne morejo dobiti delovnega mesta na področjih socialnega dela.
 - Licenca najbolj ščiti same profesionalce. Omejuje število oseb, ki so upravičene do uporabe profesionalnega naziva, določa, kdo in pod kakšnimi pogoji lahko opravlja določeno vrsto storitev. Namen licence je zaščita uporabnikov in potrditev, da profesionalci ustrezajo določenim kvalifikacijam oziroma predpisanim standardom.Registracija in licence so tudi pogoj za opravljanje zasebne prakse posameznega strokovnjaka. V državah blaginje je bila privatizacija storitev socialnih delavcev zelo redek pojav. Šele po zlomu države blaginje opazamo ta trend tudi v državah zahodne in severne Evrope.
 - Certifikati so listine, s katerimi se uradno potrdi, da ima oseba določeno stopnjo znanja in obvlada posebne veščine.

Kriteriji za profesionalnost

- **Teoretična osnovanost**

Transparentnost teorij, razvitost raziskovanja, fond literature, kvaliteta izobraževanja, razvitost supervizije...

- **Profesionalna etika**

Dejstvo je, da etika ni nekaj, kar bi človek v času študija ali kasneje na začetku delovne dobe enkrat osvojil in za vedno »znal«. Etične norme mora socialni delavec internalizirati, ponotranjiti, kar se ne more zgoditi takrat, ko je še v izobraževalnem procesu in brez praktičnih izkušenj. Internalizacija etike je del socializacije, priprave za profesijo in poteka v praksi, pri konkretnem delu.

Etična vprašanja se porajajo vedno znova v vsaki novi situaciji in socialni delavec si mora pogosto postavljati mejo med zasebnim in profesionalnim in si prizadevati, da njegova osebna stališča, predsodki in morebitne negativne izkušnje ne bi vplivale na odnos z uporabnikom.

Samo dobro napisan in zahteven kodeks profesionalne etike sam po sebi torej še ne zagotavlja, da bo tudi delo vseh strokovnjakov v praksi sledilo njegovim načelom in

zahtevam. Morda je celo obratno: čim višje so zahteve, norme postavljene, manj se socialni delavci z njimi identificirajo in prej jih kršijo.

Mednarodni kodeks torej lahko vzpostavi le univerzalne standarde, ki jih je mogoče spoštovati v vsakem okolju. Temeljna načela, ki jih postavlja Mednarodna federacija socialnih delavcev (IFSW) kot temelj profesionalne prakse socialnih delavcev, so:

- enkratna vrednost vseh človeških bitij,
 - pravica vsakega posameznika do zadovoljevanja lastnih potreb,
 - vsaka družba mora zagotoviti maksimalno socialno varnost za vse in vsakega člana,
 - socialni delavci se zavezujejo, da bodo s svojim znanjem in izkušnjami pomagali posameznikom, skupinam, skupnostim in družbam pri njihovem razvoju in reševanju osebnih in družbenih konfliktov in njihovih posledic,
 - primarna obveznost socialnega delavca je, da zagotovi ustrezne storitve, ki morajo imeti prednost pred njenimi/ njegovimi osebnimi interesi, cilji in pogledi.
- **Družbeno priznanje socialnega dela**

Družbeno priznanje socialnega dela je nedvomno bistveni kriterij njegove profesionalnosti. Dejansko to pomeni stopnjo, ko se profesija poskuša uveljaviti v družbi s pomočjo zakonov, ki jo uradno sankcionirajo, opredelijo njene kompetence, jo torej pravno urejajo.

Pravna regulacija je jasna indikacija družbenega priznanja profesije. Je najvidnejši pokazatelj takšnega priznanja.

Kompetence (pristojnosti) so nedvomno bistveni kazalec družbenega priznanja socialnega dela, ki se ureja s predpisi. Pomeni predvsem pravno reguliranje področja, na katerem se socialni delavci zaposlujejo.

- **Avtoriteta profesionalcev**

Glede na to, od kod avtoriteta socialnega delavca ali profesije kot celote izvira, ločimo:

- Formalna avtoriteta: izvira iz zakonskih pooblastil za naloge, ki jih socialno delo opravlja v imenu države. Povezana je s statusom in je nekako avtomatična, sama po sebi umevna, sodi k profesionalni vlogi. Socialnemu delavcu se glede tega ni treba truditi, da bi si avtoriteto v očeh uporabnika sam pridobil.
- Neformalna avtoriteta: izvira iz profesionalne drže socialnega delavca, iz njegovega znanja in osebnega odnosa do uporabnika. To vrsto avtoritete si mora socialni delavec v procesu sodelovanja z uporabnikom šele pridobiti.

Avtoriteta socialnega delavca pri uporabnikih: je pomemben sestavni del dobre prakse, vendar je ni enostavno pridobiti in ohraniti. Že sama moč v odnosu med uporabnikom in socialnim delavcem prinese občutek avtoritete. Hitro lahko pride tudi do zlorabe moči.

Avtoriteta v javnosti: socialni delavci nosijo s seboj stigmo dobrodelne tradicije, ki za uporabnike ni bila vedno prijetna izkušnja, in si kljub sorazmerno visokemu družbenemu statusu težko in le počasi pridobivajo ustrezno avtoriteto.

- **Profesionalna društva**

Najpomembnejši vidik delovanja strokovnih društev je razvijanje in širjenje profesionalne kulture in občutek pripadnosti. To pomeni, da zaradi delovanja profesionalnega društva lahko pridobi tako stroka kot celota, kakor tudi njen predstavnik. Socialno delo je doseglo profesionalni status predvsem zaradi velike aktivnosti in motiviranosti članov profesionalne organizacije. Že dosežen profesionalni status mora društvo tudi ohranjati, kar pomeni predvsem skrb za kakovostno opravljanje storitev.

Kako vpliva delovanje profesionalnih društev na družbo oziroma državo?

Društvo deluje predvsem kot skupina za pritisk, po eni strani za ureditev njenega statusa, po drugi strani pa za ustrežnejšo rešitev posameznih perečih vprašanj.

PROFESIONALNE VLOGE SOCIALNIH DELAVCEV

Opisi posameznih profesionalnih vlog, ki jih najdemo v literaturi, med seboj niso najbolj usklajeni. Nedvomno so se profesionalne vloge socialnega delavca v procesu profesionalizacije stroke neprestano spreminjale in postajale vse zahtevnejše. Splošna značilnost je:

- da so se z ravni profesionalnosti razvijale predvsem tiste vloge, ki jih socialni delavec uporablja takrat, kadar deluje na mezo in makro ravni prakse;
- da se je pri oblikovanju profesionalnih vlog socialnega delavca sorazmerno dolgo poudarjalo predvsem njihovo specifičnost in razlike v primerjavi z drugimi strokovnjaki, ki opravljajo podobne storitve.

Trend diferenciacije je zamenjal trend integracije, kar pomeni, da socialno delo dopušča, da tudi drugi strokovnjaki opravljajo storitve, ki so bile prej značilne za vlogo socialnega delavca, obenem pa socialni delavci sami s storitvami posegajo na področja, ki so tradicionalno pripadala drugim profilom. V skladu s tem se strokovnjake za delo z ljudmi vse pogosteje imenuje »pomočniki«.

Profesionalne vloge – Zastrow:

a) Usposobljevalec

Gre za pomoč posamezniku pri izražanju potreb, razumevanju in identifikaciji problemov, iskanju najprimernejših strategij za njihovo rešitev in razvijanje sposobnosti ljudi za premagovanje različnih življenjskih težav.

b) Zastopnik

Socialni delavec povezuje posameznike in skupine, ki potrebujejo pomoč, z obstoječimi službami, ki razpolagajo s potrebnimi viri, kjer lahko dobijo ustrezno pomoč, in jih zastopa v procesu zagotavljanja teh virov.

c) Zagovornik

To vlogo socialni delavec opravlja takrat, kadar so institucije »gluhe« ali se neustrezno odzivajo na potrebe ljudi. Zbira podatke o potrebah, se pogaja in vpliva na odločitve institucij za spreminjanje njihove politike na posameznem področju.

d) Aktivist

Cilj delovanja socialnega delavca v tej vlogi je sprememba celotne politike institucij do pomembnih družbenih vprašanj, kot so denimo: prikrajšanost in neenakopravnost posameznih družbenih skupin, pojavi rasizma, odnos večinske skupine prebivalstva do manjšin in podobno. V tej vlogi socialni delavec uporablja taktike konflikta, konfrontacije, pogajanja in podobno.

Compton in Galaway opisujeta še naslednji dve vlogi:

e) Učitelj

V tej vlogi socialni delavec daje informacije in uporabnikom posreduje potrebna znanja in spoznanja. Pri tem gre za to, da se uporabniki naučijo vsega tistega, kar jim bo pomagalo bolje funkcionirati v življenju (učenje novih vedenjskih vzorcev, socialnih vlog...)

f) Posrednik

V tej vlogi 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.

Profesionalne vloge (načini ravnanja v socialnem delu) – Luessi:

a) Svetovanje / Svetovalec

Cilj: sistemsko funkcionalno ravnanje posameznika (posameznik se čim bolj prilagodi sistemu in ga obenem tudi sam spreminja)

b) Pogajanje / Pogajalec

Cilj: sprememba disfunkcionalnega sistema v funkcionalnega (socialni delavec v stiku z udeleženci problema in se z njimi pogaja)

c) Interveniranje / Izvajalec ukrepov

Cilj: zaščita človeka (socialni delavec se vključi proti volji udeleženca)

d) Zastopanje / Zastopnik

Cilj: vzpostavitev socialno pravičnega razmerja (socialni delavec po uradni dolžnosti, s pooblastilom uporabnika nastopa v pravnih sistemih)

e) Priskrbovanje / Priskrbovalec

Cilj: materialna pomoč, storitev ali usposobitev osebe za ponovno vključitev v sistem (socialni delavec uporabniku zagotovi materialno pomoč ali storitev)

f) Oskrbovanje / Oskrba

Cilj: podpora osebi pri zadevah, ki so zanjo življenjsko pomembne (socialni delavec stoji ob strani pri premagovanju različnih težav: finance, pravna vprašanja, pomembne odločitve...; lahko zraven pritegne tudi druge: družino, prostovoljce...)

Profesionalne vloge (glede na cilje, ki jih z delom želijo doseči) – Hepworth in Larsen:

a) Zagotavljanje neposrednih storitev uporabnikom

b) Povezovanje uporabnika s sistemom

c) Vzdrževanje in napredek sistema

d) Razvoj sistema

e) Raziskovalec/Uporabnik raziskav

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.

Spretnost za direktno prakso je sposobnost za uporabo znanja socialnega dela za učinkovite intervencije pri posameznikih, družinah, skupinah in skupnostih.

Spretnosti pri socialnem delu so tisti strokovni postopki, v katerih socialni delavec vzporedno in spretno uporablja vse svoje znanje, vrednote in etiko socialnega dela ter svojo osebnost z namenom, da uporabnikom zagotovi potrebno pomoč in uresničuje še druge cilje socialnega dela.

Spretnosti za pomoč - Brammer:

- za razumevanje (poslušanje, vodenje, reflektiranje, povzemanje, konfrontiranje, interpretiranje, informiranje);
- za izgube in krize (podpora in obvladovanje stresa);
- za pomoč pri pozitivni akciji in spremembi vedenja (spreminjanje vedenja).

LASTNOSTI SOCIALNEGA DELAVCA

Strokovno znanje

Strokovno znanje socialnega delavca je pomembna sestavina socialnega dela. Znanje, ki ga pri svojem konkretnem delu potrebuje, je odvisno od področja oziroma institucije, v kateri dela, od problemov, s katerimi se ukvarja, od ljudmi, s katerimi dela in za katere opravlja storitve, in od profesionalnih vlog, ki se od njega pričakujejo. Vseeno pa obstaja skupni temelj znanj, ki jih potrebujejo vsi socialni delavci.

Osebnostne značilnosti in etičnost

Tri temeljne kvalitete, ki jih mora imeti socialni delavec, da lahko osvoji spretnosti, potrebne za kvalitetno opravljanje socialnega dela:

- **Empatija** – to je sprejemanje, razumevanje, doživljanje in odziv na emocionalno stanje in misli druge osebe. Gre za proces sodelovanja v čustvovanju druge osebe, doživljanje njenih izkušenj. Empatija je proces doživljanja z *drugo osebo*.
- **Spoštovanje** – pomeni odnos socialnega delavca, v katerem ni sledu o nadzoru, ampak gre za toplo, ljubeče sprejemanje druge osebe. Sem sodi tudi izražanje brezpogojnega pozitivnega sprejemanja.
- **Avtentičnost** – pomeni dajanje samega sebe tako, da se vedemo naravno, resno, spontano, resnično in odprto. Avtentična oseba se do drugih vede na osebni način in ni zadržana.

Dodatne kvalitete, pomembne za socialno delo:

- **Razumevanje samega sebe** – dobro poznavanje samega sebe
- **Samokontrola** – in samodisciplina pri besedah, dejanjih, čustvih
- **Razumevanje vrednot, etike in obveznosti socialnega dela** – zakonodaja; popolno razumevanje dejanskega pomena vsakega načela posebej
- **Odgovornost** – poznati svoje omejitve in ne obljubljeni nestvarnih uspehov pomoči; če sam ne zmoreš več, napotiš uporabnika k drugemu strokovnjaku, da nato on prevzame odgovornost
- **Zavest o kulturnih izkušnjah** – različne kulturne značilnosti
- **Altruizem** – zavedati se feedbacka
- **Življenjski stil** – biti zgled uporabnikom