

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

JASNA KOFOL

**SOCIALNO DELO V PROCESIH PODPORE
IN POMOČI UPORABNIKOM
V VARSTVENO DELOVNEM CENTRU**

MAGISTRSKO DELO

LJUBLJANA, 2009

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

JASNA KOFOL

**SOCIALNO DELO V PROCESIH PODPORE
IN POMOČI UPORABNIKOM
V VARSTVENO DELOVNEM CENTRU**

MAGISTRSKO DELO

MENTORICA: izr. prof. dr. GABI ČAČINOVIČ VOGRINČIČ

LJUBLJANA, 2009

ZAHVALA

vsem uporabnikom varstveno delovnega centra – pravim sodelavcem in strokovnjakom iz izkušenj, ki so sodelovali pri soustvarjanju naloge, izr. prof. dr. Gabi Čačinovič Vogrinčič za kritično branje, koristne pripombe ter jasne usmeritve pri dokončnem oblikovanju naloge in partnerju ter moji družini, ker so me spodbujali in verjeli vame.

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

Ime in priimek: Jasna Kofol

Naslov: Socialno delo v procesih podpore in pomoči uporabnikom v varstveno delovnem centru

Kraj: Ljubljana

Leto: 2009

Št. strani: 243

Št. prilog: 2

Deskriptorji: varstveno delovni center, osebe z motnjo v duševnem razvoju, koncepti socialnega dela, individualni načrti, jezik socialnega dela, socialnodelovni odnos.

Povzetek: V nalogi sem se usmerila v raziskovanje možnih sprememb v načinu dela socialne delavke z uporabniki v varstveno delovnem centru in sicer v uporabnost in učinkovitost sodobnih konceptov socialnega dela pri delu socialne delavke z osebami z motnjo v duševnem razvoju, in tako s pomočjo socialnega dela ustvarjala pogoje, da so uporabniki lahko eksperti iz izkušenj; poleg tega pa sem želela prispevati k zmanjšanju segregacije in delnega socialnega izključevanja uporabnikov ter k ustvarjalni umestitvi svojega prispevka v znanost in stroko socialnega dela.

Title: Social work in the process of support and help for users in care and work center

Key words: care and work center, people with special needs (mentally-handicapped), concepts of social work, individual plan, social work language, social working relationship.

Extract: My work deals with searching for possible changes in working methods of social workers with users in care and work center. It discusses the usefulness and efficiency of contemporary social work concepts used by social workers working with people with special needs. Such methods of social work create conditions in which users can learn from experience, and they contribute to decrease in segregation and exclusion of users, and to a creative placement of contribution to science and social work profession.

KAZALO

| | |
|---|----|
| UVOD | 8 |
| 1 TEORETIČNI OKVIR | 12 |
| 1.1 Definicija pojma oseba z motnjo v duševnem razvoju | 12 |
| 1.2 Zgodovina položaja ljudi z motnjo v duševnem razvoju v zahodni družbi | 17 |
| 1.3 Deinstitutionalizacija in normalizacija | 24 |
| 1.3.1 Deinstitutionalizacija | 24 |
| 1.3.2 Normalizacija | 28 |
| 1.3.2.1 Pet principov normalizacije po D. Brandonu | 29 |
| 1.4 Kvaliteta življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju in socialna izključenost | 33 |
| 1.5 Varstveno delovni center ali VDC | 37 |
| 1.5.1 Kdo so uporabniki v VDC-ju ? | 39 |
| 1.5.2 Storitve v VDC | 41 |
| 1.5.3 Varstveno delovni center Želva | 44 |
| 1.6 Postmoderno socialno delo | 46 |
| 1.6.1 Jezik socialnega dela | 50 |
| 1.6.2 Socialnodelovni odnos | 53 |
| 1.6.2.1 Dogovor | 58 |
| 1.6.2.2 Instrumentalna definicija problema | 59 |
| 1.6.2.3 Osebno vodenje | 61 |
| 1.6.3 Izvirni delovni projekt pomoči | 62 |
| 1.6.4 Metode postmoderne socialnega dela | 64 |
| 1.6.5 Sodobni koncepti v socialnem delu | 66 |
| 1.6.5.1 Perspektiva moči | 68 |
| 1.6.5.2 Etika udeležnosti | 70 |
| 1.6.5.3 Znanje za ravnanje | 72 |
| 1.6.5.4 Ravnanje s sedanostjo ali koncept so-navzočnosti | 74 |
| 1.6.6 Sistemsko socialno delo | 76 |
| 1.6.7 V rešitev usmerjena kratka terapija | 79 |
| 1.6.8 V soustvarjanje rešitev usmerjeno ravnanje | 81 |

| | |
|---|-----------|
| 1.6.9 V vzpostavljanje in vzdrževanje pogovora usmerjeno ravnanje | 81 |
| 1.6.10. Vzpostavljanje osebnega stika | 82 |
| 1.6.10.1 Motnje v delovnem odnosu | 88 |
| 1.6.10.2 Model za razreševanje motenj | 90 |
| 2 PROBLEM | 92 |
| 3 METODOLOGIJA | 95 |
| 3.1 Vrsta raziskave | 95 |
| 3.2 Opredelitev osnovnih tez | 95 |
| 3.3 Merski instrumenti in viri podatkov | 96 |
| 3.4 Populacija | 97 |
| 3.5 Zbiranje in obdelava podatkov | 97 |
| 4 REZULTATI IN ANALIZA | 99 |
| 4.1 Individualni načrt za Pijo | 99 |
| 4.1.1 Star individualni načrt za Pijo | 99 |
| 4.1.2 Nov oz. soustvarjen individualni načrt za Pijo | 105 |
| 4.1.3 Razlika med starim in novim individualnim načrtom za Pijo | 116 |
| 4.2 Individualni načrt za Vita | 118 |
| 4.2.1 Star individualni načrt za Vita | 118 |
| 4.2.2 Nov oz. soustvarjen individualni načrt za Vita | 124 |
| 4.2.3 Razlika med starim in novim individualnim načrtom za Vita | 132 |
| 4.3 Individualni načrt za Gašperja | 134 |
| 4.3.1 Star individualni načrt za Gašperja | 134 |
| 4.3.2 Nov oz. soustvarjen individualni načrt za Gašperja | 140 |
| 4.3.3 Razlika med starim in novim individualnim načrtom za Gašperja | 149 |
| 4.4 Individualni načrt za Metko | 151 |
| 4.4.1 Star individualni načrt za Metko | 151 |
| 4.4.2 Nov oz. soustvarjen individualni načrt za Metko | 157 |
| 4.4.3 Razlika med starim in novim individualnim načrtom za Metko | 167 |
| 4.5 Individualni načrt za Dašo | 168 |
| 4.5.1 Star individualni načrt za Dašo | 168 |
| 4.5.2 Nov oz. soustvarjen individualni načrt za Dašo | 174 |
| 4.5.3 Razlika med starim in novim individualnim načrtom za Dašo | 183 |

| | |
|---|------------|
| 4.6 Individualni načrt za Sandija | 184 |
| 4.6.1 Star individualni načrt za Sandija | 184 |
| 4.6.2 Nov oz. soustvarjen individualni načrt za Sandija..... | 190 |
| 4.6.3 Razlika med starim in novim individualnim načrtom za Sandija..... | 199 |
| 5 RAZPRAVA | 201 |
| 6 SKLEPI | 212 |
| 7 PREDLOGI | 215 |
| 8 LITERATURA IN VIRI | 219 |
| 9 PRILOGE | 225 |

UVOD

Lačen (2003) navaja, da osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju nikoli v življenju ne bodo popolnoma samostojne. Stopnja njihove samostojnosti oz. odvisnosti pa je zelo široka, ker kaže na raznolikost te populacije ter ob tem na raznolike vsebine življenja in dela teh oseb, raznovrstne izvedbene oblike pa tudi različne zakonske rešitve. Najbolj poenostavljeno, a zelo uporabno bi lahko samostojnost odraslih oseb z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju opredelili s stopnjo pomoči, ki jo potrebujejo. To pomeni, da resnično izhajamo iz potreb posamezne osebe in pri tem upoštevamo temeljno načelo, da dajemo tem osebam toliko pomoči, kot jo potrebujejo, in toliko svobode, kot jo zmorejo (Lačen, 2003).

Nujno je, da se začnejo naša družbena in strokovna prizadevanja usmerjati k spremembi odnosa do oseb z motnjami v duševnem razvoju, saj počasi dosegamo tisto stopnjo najširše človeške zvesti, da drugačnost postaja vsakdanjost.

Delo socialnega delavca z osebami z motnjo v duševnem razvoju je resnično strokovno oz. socialnodelavsko, ko uporabnikom omogočamo dejaven odnos z vsemi obveznostmi, kar posledično krepi njihovo samozavest in pozitivno podobo o sebi. Pomembno je, da vedno več govorimo o tem, kaj zmorejo in kaj so njihove pravice in da spremenimo strokovna izhodišča delavcev, ki delamo s temi osebami, da začnemo resnično zaupati v uporabnikove sposobnosti in jih sprejemamo kot partnerje, sopotnike, s katerimi skupaj hodimo neko življenjsko pot. Tako postajajo uporabniki veliko sposobnejši, bolj storilni in resnični oblikovalci svojega življenja s čimer vsak dan znova presenečajo sebe in tudi nas strokovnjake.

Z vzpostavljanjem socialnodelovnega odnosa z osebami z motnjo v duševnem razvoju se ti spremeni vrednostni sistem. Preko sodelovanja z njimi spoznaš nove vrednote, osebno rasteš in postajaš bogatejši; predvsem bogatejši za življenjske in strokovne izkušnje, neposrednost, toplino, ljubezen, pristnost in prvinskost odnosa.

Vsakodnevno delo v varstveno delovnem centru daje meni kot socialni delavki poseben pečat in me osrečuje; istočasno pa se vedno znova tudi učim, da je za uporabnike živeti kar se da samostojno ena izmed največjih vrednot.

O tem govori tudi Zavašnik (2003), ki meni, da je samostojno življenje oseb z motnjo v duševnem razvoju zelo pomembna vsebina njihovega bivanja, zato se nenehno učijo, vadijo, sprejemajo pravila, gojijo prijateljstvo, spoznavajo samega sebe, se zavedajo svojega obstoja in to, da imajo pravico, tako kot vsak drug živeti tu in zdaj. Prav tako spoznavajo vrednote, odnose med ljudmi, soočajo in spoprijemajo se z veseljem, žalostjo, strahom in jezo. Pred njimi je veliko izzivov, zank, kriz in zagat, zato si želijo, da jim na življenjski poti kdo ponudi toplo dlan, razumevanje in pomoč pri reševanju njihovih stisk.

Glede na vse zgoraj opisano sem se odločila, da v svoji magistrski nalogi raziščem možne spremembe v strokovnem načinu dela socialnega delavca skozi prikaz uporabnosti sodobnih konceptov socialnega dela, pri delu z osebami z motnjo v duševnem razvoju v varstveno delovnem centru.

V prvem delu naloge sem predstavila različne teoretične vsebine, ki so po mojem mnenju pomembne za razumevanje osrednje teme s katero sem se ukvarjala skozi celotno raziskavo – s prispevkom sodobnega socialnega dela k spremembi paradigme pri delu z uporabniki v varstveno delovnem centru.

Pri pisanju sem se opirala na številne avtorje, ki so se do sedaj že ukvarjali s to tematiko z različnih zornih kotov in ob tem predstavila svoje mnenje oz. kako sem se jaz lotila tega problema. Izhajala sem predvsem iz strokovnih del T. Andersona, D. Brandona, G. Čačinovič-Vogrinčič, De Vriesa, Boukampa, M. Foucaulta, V. Flakerja, L. Hoffmanove, T. Lamovec, P. Lüssija, Rosenfelda, D. Saleebeya, J. Škerjanc, D. Zaviršek in drugih. Poleg tega pa sem upoštevala tudi razne druge ključne dokumente in zakonodajo: Mreža VDC v Republiki Sloveniji - Ministrstva za delo družino in socialne zadeve iz leta 1999, Nacionalni program socialnega varstva za obdobje 2006 - 2010, Resolucijo o enakih možnostih za invalide iz leta 1998, Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov 2007, Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb 1983, Zakon o socialnem varstvu 2007, Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev 1995, Pravilnik o koncesijah na področju socialnega varstva 2004.

V teoretičnem delu v poglavju Pojem »duševna prizadetost« oz. oseba z motnjo v duševnem razvoju sem pisala o tem, kako so različni avtorji definirali ta pojem, kaj sploh ta pojem pomeni in kako se je skozi čas spreminjalo poimenovanje za to skupino ljudi.

V nadaljevanju sem predstavila zgodovino položaja ljudi z motnjo v duševnem razvoju v družbi in sicer kako je družba sprejemala oz. se odzivala na osebe z motnjo v duševnem razvoju, kakšen položaj so imeli v družbi nekoč in kakšnega imajo danes.

Spregovorila sem tudi o procesu deinstitutionalizacije – zapiranju totalnih ustanov in normalizacije in samem pomenu le-tega za osebe z motnjo v duševnem razvoju.

V nadaljevanju sem se posvetila obširnejši temi o varstveno delovnem centru – kaj sploh to je, kdo je vključen v varstveno delovni center, katere storitve se tu izvajajo, kakšni so načini in metode dela z uporabniki.

Pisala sem tudi o kvaliteti življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju: najprej sem opredelila sam pojem, nato sem predstavila položaj socialne izključenosti in se osredotočila predvsem na kvaliteto življenja uporabnikov v varstveno delovnem centru.

V poglavju o temeljnih konceptih in metodah socialnega dela sem opisala različne koncepte in metode, ki se uporabljajo v socialnem delu predvsem na področju dela z osebami z motnjo v duševnem razvoju.

Kot zadnje teoretično poglavje pa sem predstavila sodobno socialno delo. Opisala sem kaj sploh sodobno socialno delo je in predstavila njegove najpomembnejše elemente, ki delajo socialno delo uporabno in učinkovito. Ti so: *jezik socialnega dela, socialnodelovni odnos z elementi (dogovor, instrumentalna definicija poročila, osebno vodenje), izvirni delovni projekt pomoči, sodobni koncepti v socialnem delu: perspektiva moči, etika udeležnosti, znanje za ravnanje in ravnanje s sednjostjo ali koncept so-prisotnosti ter sistemsko socialno delo, v rešitev usmerjena kratka terapija, pogovor, usmerjen v soustvarjanje rešitev in pogovor, usmerjen v nadaljevanje pogovora, vzpostavljanje osebnega stika.*

Na osnovi relevantne literature in teoretičnih konceptov sem nalogo nadgradila z raziskovalnim delom.

Za izhodišče svoje raziskave sem postavila uporabnost (učinkovitost) sodobnih konceptov socialnega dela pri delu socialne delavke z osebami z motnjo v duševnem razvoju - uporabniki v VDC-ju (varstveno delovnem centru).

Na podlagi analize dosedanjih individualnih načrtov uporabnikov, ki jih uporabljamo zaposleni v VDC-ju, in individualnih načrtov uporabnikov, ki sem jih soustvarila skupaj z uporabniki, sem raziskala, kaj prinese nov konceptualni okvir v razmišljanju in ravnanju (vse novosti in načini dela pri individualnih načrtih) in kako so ti delovni načrti nastajali ter do kakšnih ugotovitev in zaključkov sem prišla.

Za predstavitev učinkovitosti in uporabnosti sodobnih konceptov socialnega dela v varstveno delovnem centru pri osebah z motnjo v duševnem razvoju sem se odločila, ker že vrsto let delam kot socialna delavka s to populacijo in ves čas sem imela občutek, da strokovnjaki vse premalo vključujemo v načrtovanje individualnega življenjskega in delovnega načrta v varstveno delovnem centru uporabnike same; saj se nam zdi, da mi bolj vemo od njih in da bolj odločamo zanje. To me je spodbudilo k bistveni spremembi, ki jo želim doseči: da iz socialnega dela ustvarim pogoje, da je uporabnik lahko ekspert iz izkušenj.

1 TEORETIČNI OKVIR

1.1 DEFINICIJA POJMA OSEBA Z MOTNJO V DUŠEVNEM RAZVOJU

Definicij pojma »duševna prizadetost« oz. oseba z motnjo v duševnem razvoju je zelo veliko in se od avtorja do avtorja zelo razlikujejo. Za ilustracijo želim predstaviti nekaj opisov oz. definicij tega pojma.

Ko so ljudje v družbi ugotovili, da se osebe z motnjo v duševnem razvoju razlikujejo od ostalih, so želeli ugotoviti, kako velik je ta razkorak med osebami z motnjo v duševnem razvoju in ostalimi. Pojma »normalnost in nenormalnost« sta dobivala široke razsežnosti. Odnos do teh ljudi je bil odvisen od družbenoekonomskega razvoja in ideoloških značilnosti dežel. Zajemal je vse od zaščite »normalne« populacije pred čudaštvom oseb z motnjo v duševnem razvoju do zaščite oseb z motnjo v duševnem razvoju pred neugodnim in nerazumevajočim okoljem pa vse do hotenj, pomagati osebami z motnjo v duševnem razvoju in jih čimbolj približevati drugim vrstnikom. Motnja je dobivala pomen, ki je na eni strani vezan na etiologijo (nauk o vzrokih bolezni), na drugi strani pa na drugačnost in nesposobnost.

Motnja je bila bolj ali manj individualen problem. Osebo z motnjo je bilo potrebno identificirati. Razvil se je cel sistem oznak, ki so bile stigmativne in dokončne. Okvaro ali motnjo so poistovetili z osebo, ki je to motnjo imela. To je pomenilo tudi razvrednotenje osebnosti take osebe. Vse preveč se je poudarjalo česa oseba ne zmore, česa nima, kje in kakšna je težava, premalo pa se je poudarjalo, kaj zmore, kje bi lahko uspela. Razne definicije še danes naštevajo predvsem odstopanja na posameznih področjih, kot so intelektualno, socialno, gibalno, telesno, govorno in emocionalno.

Lahko rečemo, da motnja v duševnem razvoju ni enostaven pojav, ni bolezen, ki je ozdravljiva ali ne. Je zelo kompleksna in zanjo ni neke dokončne definicije, kljub prizadevanju številnih strokovnjakov. Enotnost definicije omogoča poleg kompleksnosti pojava še nujnost upoštevanja različnih vidikov in pristopov.

Lidija Kastelic (2005) opredeli osebe z motnjami v duševnem razvoju z vidika intelektualnega funkcioniranja in socialne prilagojenosti glede na razvojna obdobja.

Psihofizične sposobnosti oseb z motnjami v duševnem razvoju se gibljejo od popolne odvisnosti pa vse do povprečnih dosežkov. Čeprav so znižane intelektualne sposobnosti tiste, ki v največji meri označujejo motnje v duševnem razvoju, pa te osebe kažejo pomembna odstopanja tudi v drugih osebnostnih značilnostih. Upočasnen razvoj oseb z motnjami v duševnem razvoju spremljajo težave v zadovoljevanju za okolje sprejemljivega vedenja, ki se pričakuje od posameznika glede na njegovo kronološko starost.

Uspešnost prilagajanj je odvisna od:

- stopnje motnje (poškodovanosti možganov – nerazvitosti možganov),
- pravočasnega odkritja, pravočasne in ustrezne diagnostike,
- obravnave,
- pripravljenosti okolja, da jih sprejme take, kot so, in da ustvari čim ustrežnejše pogoje za življenje in delo.

Osebe z motnjo v duševnem razvoju v svojem razvoju sledijo istim zakonitostim kot drugi. Ta razvoj pa je mnogo počasnejši z večjimi ali manjšimi odstopanji v obvladovanju posameznih veščin in navad in tudi v razvoju sposobnosti (predvsem je odvisen od stopnje motenj). Razvoj ne poteka enakomerno (posamezna področja osebnosti se razvijajo v različnih fazah neenakomerno, prav tako se nekatere faze lahko pojavljajo sočasno (nekdo se hitreje razvija na področju motorike, počasneje na področju govora, pri drugem pa se obe področji razvijata istočasno...). Na posameznih področjih (govor, motorika, socialno-emocionalno področje, zaznavanje...) so opazna odstopanja različnih stopenj. Kljub pomembnim razlikam med kronološko starostjo in mentalno starostjo, imajo osebe z motnjami v duševnem razvoju za svojo stopnjo razvoja bogate življenjske izkušnje. Zaradi tega je pri njih pot za doseganje znanj, veščin, navad drugačna, kot pri drugih ljudeh.

Poleg otežene in kratkotrajne pozornosti je specifični primanjkljaj v njihovi sposobnosti, da doseženo znanje ali neko izkušnjo prenesejo na druge podobne situacije, kar v veliki meri otežuje proces učenja. Ta problem je s stopnjo motnje izrazitejši. Tako je pri osebah s težjimi in težkimi motnjami v duševnem razvoju nenamerno učenje (učenje brez jasno

prepoznavnih motivov izven formalnega poučevanja) komaj zaznano. Posledica motenj v duševnem razvoju je tudi zmanjšanje sposobnosti za posnemanje, zmanjšana radovednost, lastna iniciativa in kreativnost. Pri mnogih so prisotne še dodatne motnje (okvare sluha, vida, gibanja, epilepsija, avtizem,...).

Osebe z lažjimi motnjami v duševnem razvoju so sposobne ustrezno izvajati mnoge naloge, pri posameznih zahtevnejših nalogah pa imajo težave pri zadovoljevanju zahtev okolja. Pogosto doživljanje neuspeha v teh situacijah (če so zahteve enake kot za ostale in/ali če so skupaj z drugimi), pogojujejo občutke negotovosti, manjvrednosti, kar jim otežuje izvrševanje predvsem novih nalog. To je lahko vzrok umikanja, bežanja od nalog. Tako vedenje okolje doživlja kot »trmo«, »nezainteresiranost« ali t.i. »negativizem«. Prav zato so pri reševanju nekih problemskih situacij odvisni od pomoči drugih. Pogosto so opazna odstopanja na področju govora. Opazni so še drugi znaki, kot so zastoj v razvoju vidnega zaznavanja, skromno število predstav, težave procesa analize in sinteze, skromno domišljijo, fantazijo, kratko in šibko pomnjenje, kratkotrajna pozornost... poleg tega je njihovo vedenje pogosto odraz nerealne ocene lastnih sposobnosti. Razvoj motorike pri mnogih poteka brez posebnih težav, razen, v kolikor je nacepljena dodatna gibalna oviranost. Ob ustreznih spodbudah se praviloma usposobijo za enostavno poklicno delo in samostojno socialno življenje.

Navedene težave so pomembno izrazitejše pri osebah z zmernimi ali težjimi motnjami v duševnem razvoju. Po pravilu kasneje shodijo, gibalno usklajevanje je slabo, gibi, koraki so okorni. Motena je predvsem fina motorika, zlasti motorika rok. Prav težave v motoriki so eden od glavnih vzrokov za težave, ki jih imajo pri osvajanju osnovnih navad pri oskrbi samega sebe in pri osvajanju praktičnih sposobnosti. Vse psihične funkcije, posebno spoznavne in sposobnosti učenja (proces analize in sinteze, abstraktno mišljenje in sposobnost opazovanja vzročno-posledičnih zvez in odnosov), so pomanjkljivo razviti. Imajo resne težave pri učenju na področju diskriminacije, spomina, transfera. Komunikacija je pogosto otežena ali porušena, zaradi zapoznelega razvoja govora in nezmožnosti teh oseb, da zadovoljujejo pričakovanja okolja. Razvijejo reven besedni zaklad. Težko se znajdejo v novih okoliščinah, nekateri so pasivni, nepredvidljivi, ostajajo ob strani, k sodelovanju jih je mogoče pridobiti s številnimi spodbudami in velikimi napori. Drugi so hiperaktivni, se nenehno dotikajo različnih predmetov, ne reagirajo na vedenje drugih, se smejejo brez razloga, so impulzivni, razdiralni, tudi napadalni. Delovne

navade in druge navade pridobivajo počasi. Pri osvajanju navad in spretnosti potrebujejo večkratno navajanje, prikazovanje, ponavljanje za povsem »enostavne« koordinirane gibe (prepozniti list) ali samo kretnjo (podati) ali za izvajanje nekega dela (zložiti papir v ovojnico). Opravila in dela je potrebno prikazati vsakemu posebej, na način, ki mu je najbolj dostopen in razumljiv. Pogosto so prisotne dodatne motnje na področju sensorike in motorike. Ob ustreznih spodbudah se lahko osebe z zmernimi motnjami v duševnem razvoju naučijo enostavnega sporazumevanja, sposobni so sodelovati v enostavnem razgovoru. Uporabljajo tudi nadomestno komunikacijo. Znajo sporočati svoje potrebe in želje. Naučijo se preprostih opravil pri skrbi zase, osnovnega varovanja zdravja in varnega ravnanja, osnov branja in računanja. V gibalnih, likovnih, glasbenih, »umetnostnih« dejavnostih lahko dosegajo več. Naučijo se lahko vožnje z avtobusom, pa tudi kontrolirati osnovne nagone (spolni). Sposobni so enostavnih opravil in stereotipnih del (preprostih ročnih spretnosti in delovnih procesov), pri katerih potrebujejo manjšo kontrolo. Pri delu so sposobni upoštevati navodila in omejitve. Navadijo se na osnovne odgovornosti. Praviloma se usposobijo za dokaj samostojno življenje in delo, ne dosegajo popolne samostojnosti, čeprav lahko posamezne dejavnosti izvedejo povsem samostojno. Osebe s težjimi motnjami v duševnem razvoju pa lahko osvojijo osnovne besedne komunikacije, elemente kulturno higienskih navad oziroma osnovne spretnosti in navade iz področja skrbi za samega sebe, kar omogoča določeno stopnjo socializacije.

Za osebe s težkimi motnjami v duševnem razvoju je značilna izrazito nizka stopnja intelektualnega razvoja, pomembna motorična oškodovanost, oškodovanost percepcije. To pomeni, da se na težke motnje v duševnem razvoju naceplja tudi gibalna oviranost, slepota in druge vplivne težave. Pogosto so prisotne neželjene oblike vedenja (neodzivnost,...). Kažejo osnovne emocionalne in motorične reakcije. Zaradi težave same motnje in pogosto prisotnih dodatnih motenj, so skozi vse življenje v veliki meri odvisne od pomoči in vodenja drugih. Lahko pa osvojijo elemente gibalnega razvoja, nekateri govora ali komunikacije, kar jim omogoča, da v obdobju odraslosti dosežejo raven samostojnosti pri izvajanju elementov najenostavnejših veščin in navad (Kastelic, 2005).

Drugi avtorji, kot na primer Levanovska in Teodorovičeva (po Jelenc, 1991:47) pravita: *»Duševno prizadetost bi opredelili kot motnjo, ki osebi omejuje funkcioniranje v njenem naravnem okolju ter ji onemogoča participacijo v družbenem pomenu in je zaradi svoje motenosti stigmatizirana.«*

»Ljudje s fizičnimi poškodbami, z duševno prizadetostjo in z diagnozo duševnih bolezni imajo kot posamezniki v družbi različne in enkratne izkušnje, ko pa jih opredelimo kot družbene skupine, lahko spoznamo, da je razmišljanje o njih podvrženo miselnemu procesu, ki je v jedru ideološki. Osebnosti niso vzrok, da bi ljudi s motnjo v duševnem razvoju postavili na rob družbe, temveč družbena dejstva pripeljejo do tega. Nimajo statusa odraslosti in so brez priložnosti, da bi pokazali svojo ustvarjalnost. So stigmatizirani in označeni kot socialno in ekonomsko breme družbene skupnosti« (Zaviršek, 1996:82).

Spet nov pogled pa kaže, da lahko osebe z motnjo v duševnem razvoju vključimo tudi v skupino ranljivih ljudi glede na naslednjo opredelitev: *»Z ranljivimi skupinami označujemo skupine, pri katerih se prepletajo različne prikrajšanosti (na primer: materialna oziroma finančna, izobrazbena, zaposlitvena, stanovanjska in podobno) in ki so pri dostopu do pomembnih virov (kot je na primer zaposlitev) pogosto v izrazito neugodnem položaju. Gre za skupine, ki so zaradi svojih lastnosti, oviranosti, načina življenja, življenjskih okoliščin in/ali pripisane stigme, pogosto manj fleksibilne pri odzivanju na hitre in dinamične spremembe, ki jih prinaša sodobna družba, in manj konkurenčne na trgu delovne sile in na drugih področjih, ki delujejo po načelih tekmovalnosti in kjer so viri omejeni. Te skupine so zato pogosto odrinjene na družbeno obrobje (marginalizirane) ter ogrožene s socialno izključenostjo« (Trbanc in sodelavke, 2003:43).*

Kljub različnim opredelitvam oseb z motnjo v duševnem razvoju pa je večina avtorjev, ki se danes ukvarja s to problematiko mnenja, da so osebe z motnjami v duševnem razvoju lahko enakovredni člani družbe, saj so z ustreznimi podpornimi dejavniki kreativni in zmožni poskrbeti sami zase. Potrebno jim je le ponuditi priložnost, jih upoštevati kot odrasle, enakovredne člane družbe, ugotoviti kaj zmorejo, hočejo in želijo v svojem življenju in jim nuditi pomoč pri razvijanju elementov za samostojno življenje (povzeto po Brandon 1993, Flaker 1993, Jereb 1997, Lačen 2001, Lamovec 1993, 1995, Ramon 2003, Škerjanc 1995, Zaviršek 1995).

1.2 ZGODOVINA POLOŽAJA LJUDI Z MOTNJO V DUŠEVNEM RAZVOJU V ZAHODNI DRUŽBI

Odnos do oseb z motnjo v duševnem razvoju je zrcalo stopnje razvoja humanosti neke družbe na eni in vsesplošne razvitosti na drugi strani.

Skozi zgodovino so se že pri samem poimenovanju oseb, ki imajo motnjo v duševnem razvoju, kazale velike težave, ker so jih ta poimenovanja večinoma stigmatizirala. Pomenila so nekaj slabega in družbeno nesprejemljivega, nevrednega, saj je vrednostna komponenta temeljila na usmiljenju in dobrodelnosti.

Flaker (1998) pravi, da gre za termin, ki se je v dveh tisočletjih soočil z različnimi izrazi kot so »idiot«, »defekten«, »subnormalen«, »prizadet« »z motnjami v duševnem razvoju«.

Foucault (1998) pa nam nato pri opredeljevanju tradicije skozi zgodovinsko perspektivo razkrije, »da vrednosti pomena, ki ga pripisujemo osebi še do danes niso povsem izginile. Spremenili so se le objekti izključevanja, oblike pa so ostale iste.«

Vse, kar nam je bilo tuje in nerazumljivo, smo vedno nekako potiskali na rob in stran od oči. Tako se je dogajalo tudi z ljudmi z motnjami v duševnem razvoju skozi čas.

Sprehod skozi zgodovino nam kaže, da je bil odnos do oseb z motnjo v duševnem razvoju raznolik in v različnih obdobjih različno umeščen v vsakdanji okvir družbe. V starem veku, delno tudi v novem, je bila »drugačnost« del vsakdanjosti in je bila umeščena v obstoječi družbeni red ter tradicionalni način življenja.

Zgodovina človeštva kaže, da se je z razvojem družbene skupnosti vedno bolj poglobljal odklonilen odnos do »drugačnosti« tistih, ki se niso umestili v tradicijo, norme, vrednote, realnost, primarno kulturo. Manj sposobni ljudje so obravnavani skozi vrednote primarne kulture obstoječega družbenega reda.

V antiki, srednjem veku in tudi še kasneje so ljudi z motnjo v duševnem razvoju povezovali z zlimi duhovi. Bili so drugačni in to je bil zadosten razlog, da so jih zapirali v celice ali jih celo zažigali na grmadi. Jemali so jih za nevredne in nedelavne, zato so jih izključevali iz skupnosti, ker v njej niso aktivno sodelovali in ji niso mogli ničesar prispevati. Velikokrat se je osebam z motnjo v duševnem razvoju odpovedala celo

družina, ker je bilo to zanjo sramotno in ker je bila oseba delovno nesposobna, delo pa je dajalo človeku vrednost v tistem času.

Za antično gledanje na osebe z motnjo v duševnem razvoju je značilno, da je prepleteno s t.i. »demonističnimi rituali« raznih šamanov in vračev. »Norost« so imeli tudi za bolezen, le da to ni bil izključni status posameznika. Lahko bi rekli, da je antično gledanje na duševno prizadetost bilo bolj naklonjeno znanstvenemu ali racionalnemu gledanju. Usmerjeno je bilo tudi v vsakdanjost človeka, ki se je izkazovala skozi racionalnost.

Podobno je bilo v starem Rimu. Značilno je bilo, da so »imbecile« izrabljali za igre, zabavo, norčevanje. Zapiski kažejo, da se že v tem obdobju srečujemo s fizičnim omejevanjem in fizično selekcijo ljudi na sposobne in nesposobne, uporabne in neuporabne.

Že ob sami pojavi monoteizma, zlasti v krščanstvu, je veljajo načelo, da so osebe s težavami v duševnem razvoju božji otroci in so jih poimenovali kot osebe brez greha.

Cerkveni ideologi so v srednjem veku osebe z motnjo v duševnem razvoju obravnavali kot odsev »obsedenosti«. Kljub temu lahko razumemo, da so osebe z motnjo v duševnem razvoju kljub vsemu imele poseben družbeni status in so bile del krščanske kulture. »Drugačnost« ni bila ujeta in zaprta. Je bila del vsakdanjosti, del družbene skupnosti. V srednjem veku in v večjem obdobju renesanse je bila vključena v tradicionalne norme in vrednote in je bila sestavni del družbe. Znana je tradicija »dvornih norčkov«.

Osebe z motnjo v duševnem razvoju so večinoma živele v družinah. V drugih primerih pa so bile tudi berači, romarji, krošnjarji. Do »norosti« je družbena skupnost pokazala strpen odnos. V primerih, ko družina ni mogla poskrbeti za svojega člana, so se poiskale rešitve v širši »socialni mreži«.

Flaker (1998) pravi, da so v srednjem veku obstajali štirje prostori, ki v marsičem ustrezajo opisu totalne ustanove: dvor, samostan, gobavišče in špital, in so bile glavne oblike zapiranja.

To je pomenilo zaprto življenje brez intimnosti. Družba je osebe izločila iz svoje sredine in jih tako kaznovala za njihovo »drugačnost«.

Z zatiranjem gobavosti so ostali prazni prostori na obrobjih večjih mest, ki so v 16. stoletju postali idealen kraj za ustanavljanje totalnih ustanov.

Obdobje zapiranja v totalne ustanove sega torej v 16. stoletje. Anglija je med prvimi evropskimi državami začela z izločevanjem beračev, prostitutk, revežev, duševno bolnih, brezdomceev, sirot, invalidov ter storilcev kaznivih dejanj.

Foucault (1998) opisuje, kako so se s prvimi pojavi industrializacije začeli pojavljati reveži, potepuhi, hododelci in »zmedenci«, ki so prevzeli vlogo, ki so jo imeli prej gobavci. Ostali so bez socialne mreže in lastnih »zemljevidov«.

Goffman (1961) opredeljuje totalno ustanovo kot nekakšno umetno tvorbo, »socialni hibrid«, ki se po eni strani kaže kot prostor bivanja in po drugi strani je »formalna organizacija« s trdimi pravili. Krasi jo zelo malo socialnih interakcij, za katere je značilna humanost, solidarnost, moralnost in etičnost. Kot ustanovo jo označuje zaprtost in odmaknjenost od družbe. V ustanovi je poskrbljeno za vse oblike življenja, saj je značilnost totalne ustanove tudi v tem, da ima »nadzorovano osebje«, ki je za svoje delo plačano. Med osebjem in varovanci je velik prepad.

Kljub včasih nečloveškemu odnosu do ljudi z motnjami v duševnem razvoju v srednjem veku, so začeli v nekaterih samostanih odpirati zavetišča, ki so sprejemala tudi ljudi z motnjo v duševnem razvoju. To predstavlja prvi poskus aziliranja ljudi z motnjo v duševnem razvoju.

Osebe z motnjo v duševnem razvoju so v antični dobi, starem in srednjem veku bile na različne načine stopljene s takratno družbo in so bile večinoma v družinskem varstvu. Nekako v obdobju industrializacije ter večanju potreb po delovni sili je prišlo do ločevanja in namestitve v zaprte strukture. Delitev dela je pripeljala, da delovna opravila niso več potekala na domu. S tem so osebe z motnjo v duševnem razvoju ostajale del dneva brez varstva.

V 17. stoletju se je začelo prvo organiziranje ustanov za duševno bolne in ljudi z motnjo v duševnem razvoju, ki so jim služile za zaščito in varstvo. Edukacija otrok z motnjo v duševnem razvoju pa se začne šele okoli 1800.

O odnosu družbe do ljudi z motnjo v duševnem razvoju je v 18. stoletju prvi spregovoril francoski psihiater Phillipe Pinel, ki je zahteval človeško ravnanaje z duševno bolnimi in ljudmi z motnjo v duševnem razvoju ter postavil prve zahteve po humanih odnosih do teh

ljudi. Na osnovi teh zahtev se je javnost začela bolj zanimati za življenje in problematiko teh oseb.

Osemnajsto stoletje je zaznamovalo ločitev oseb s težavami v duševnem zdravju od drugih socialno izključenih skupin - tudi oseb z motnjo v duševnem razvoju, ki so bile nameščene v azile in zavode. V 18 in 19. stoletju se je število ustanov povečalo. Vsa večja mesta v Evropi so na svojem obrobju imela kakšno totalno ustanovo.

Problemi, ki so se kazali pri osebah z motnjo v duševnem razvoju, so bili prepuščeni zdravstvu. Te osebe so bile še bolj potisnjene na obrobje družbe. Vedno bolj je prihajalo do socialnega ločevanja in izgube pravice do življenja v skupnosti ter osebne identitete. Nameščeni so bili v velike zaprte ustanove, ki postanejo sinonim in osnova pomoči osebam z motnjo v duševnem razvoju.

Velike zaprte ustanove so se kot temelj pomoči različnim deprilivigiranim družbenim skupinam uveljavila predvsem v 19. stoletju. Bile so odgovor meščanske družbe na vprašanja, ki jih je vzpostavljala naraščajoča industrializacija; ta je onemogočala tradicionalne oblike pomoči, skrbi in varstva v skupnosti.

Kljub vsemu pa so se v 19. stoletju zdravniki in pedagogi dobro in uspešno povezovali pri odpiranju ustanov za ljudi z motnjo v duševnem razvoju. V Švici je bil leta 1841 ustanovljen prvi zavod za vzgojo »idiotov in kretenov«, ki je sprejemal ljudi s težjo in težko motnjo v duševnem razvoju iz cele Evrope. V tam času se je ideja o vzgoji ljudi z motnjo v duševnem razvoju razširila tudi v Anglijo in Nemčijo, kjer se je ustanovil tudi zavod za tako populacijo.

Intenzivno strokovno delo z ljudmi z zmerno, težjo in najtežjo motnjo v duševnem razvoju se je začelo pred kakšnimi petdesetimi leti.

Organizirana skrb za osebe z motnjo v duševnem razvoju na slovenskem ozemlju sega v enajsto stoletje, in sicer z ustanovitvijo azila za starejše na Kranjskem kot nekakšne oblike socialne ustanove. Vendar lahko sodimo, da so bile osebe do začetka 20. stoletja večinoma doma, če pa so bile v ustanovah, pa so bile v ustanovah splošnega tipa ali pa v drugih specializiranih ustanovah.

V Sloveniji pred prvo svetovno vojno ni bilo organizirane oblike skrbi za ljudi z motnjo v duševnem razvoju. S tem so se ukvarjale le redke cerkvene dobrodelne ustanove, sicer pa

so bili ti ljudje prepuščeni domači oskrbi in iznajdljivosti. Neredko so bili predmet spotike in izkoriščanj.

V Sloveniji se je sicer skrb za OMDR začela organizirano izvajati v začetku prejšnjega stoletja. Te korake bi lahko opredelili kot skrb in hkrati kot izključevanje iz družbene skupnosti ter stigmatizacijo.

Leto 1911 je bilo označeno kot začetek sistematične obravnave ljudi z motnjo v duševnem razvoju, saj so takrat v Ljubljani na Prulah odprli prvi pomožni razred. Leta 1913 pa v Mariboru. Po podatkih Sožitja- društvo za pomoč osebam z motnjo v duševnem razvoju, je bil prvi izobraževalni učni program narejen leta 1919. V učni program so bili vključeni otroci z lažjo motnjo v duševnem razvoju. Leta 1920 je bila ustanovljena prva komisija za usposabljanje učiteljev za delo z otroci, ki so hodili v posebne oddelke. Posebnih oblik skrbi za druge skupine (zmerno, težje in težko) ni bilo. Bili so prepuščeni družinskemu varstvu ali pa so bili nameščeni v zaprtih ustanovah skupaj z osebami, ki so imele težave v duševnem zdravju.

Prava skrb za ljudi z zmerno, težjo in najtežjo motnjo v duševnem razvoju se je začela šele po drugi svetovni vojni. Leta 1950 so bili v Ljubljani ustanovljeni pripravljalni oddelki, kjer so obravnavali otroke z motnjo v duševnem razvoju.

Svoj vrhunec razvoja so totalne ustanove v Sloveniji dosegle po drugi svetovni vojni, saj so se takrat začeli odpirati tudi zavodi internega tipa za usposabljanje in varstvo otrok z zmerno, težjo in najtežjo motnjo v duševnem razvoju. Prvi zavod je bil ustanovljen v gradu Dornava pri Ptujju leta 1953. Leta 1967 je bil ustanovljen zavod v Črni na Koroškem. Tretji pa 1984 na Igu pri Ljubljani.

V šestdesetih letih se je na slovenskem pričelo tudi intenzivno ustanavljanje posebnih osnovnih šol s prilagodnim učnim načrtom. V letu 1963 je bila ustanovljena starševska organizacija Sožitje.

Med 1965 in 1985 letom so se razvile delavnice za usposabljanje ter razvojni vrtci. V teh letih je Republika Slovenija sprejela prvo pozitivno zakonodajo na tem področju, na podlagi katere je osebam s težavami v duševnem razvoju omogočeno vključevanje v različne oblike predšolskega in šolskega izobraževanja in varstva.

Prvi dnevni center za varstvo in zaposlovanje odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju je bil ustanovljen v Ljubljani (1965). Ustanoviteljica dnevnega centra je bila starševska organizacija. Po letu 1980 so se začeli podobni dnevni centri ustanavljati po vsej Sloveniji. Dnevni centri so delovali znotraj javne mreže pod kontrolo države. Pozneje so iz teh dnevnih centrov nastali varstveno delovni centri (VDC), ki so v začetku imeli le socialnovarstveno vlogo.

Leta 1984 je bil sprejet Zakon o družbenem varstvu odraslih duševno prizadetih oseb. S tem zakonom so osebam s težavami v duševnem razvoju priznali status invalidne osebe. Osebam, starejšim od 18 let, je priznано denarno nadomestilo za invalidnost ter možnosti vključevanja v dnevne in celodnevne oblike bivanja. Na področju pravic iz zdravstvenega zavarovanja so izenačeni po obsegu pravic iz zdravstvenega varstva, kot jih imajo otroci tudi po doseženi polnoletnosti.

V devetdesetih letih prejšnjega stoletja je država začela načrtno graditi mrežo varstveno delovnih centrov v Sloveniji znotraj javnega sektorja. Pod pritiskom zainteresirane javnosti (starševska organizacija, strokovnjaki, vplivi EU) so se začeli premiki v iskanju drugih, bolj prijaznih oblik bivanja in varstva za osebe z motnjo v duševnem razvoju.

Predvsem strokovna javnost je vse bolj dvomila o ustreznosti in smotrnosti »totalnih« ustanov, v njihove pozitivne in pričakovane učinke. Dvomi so se pojavljali kot posledica vse večjega števila znanstvenih izsledkov strokovnjakov, ki so preučevali totalne ustanove v celoti, ali pa njihove posamične segmante. Najbolj celostno in prepričljivo kritiko totalnih ustanov so podali Goffman, Foucault, Ramon, Brandon. Pri nas so Flaker, Zaviršek, Dekleva v svojih delih veliko prispevali k spremembi miselnosti glede oseb na obrobju.

V relativno kratkem obdobju so osebe z motnjo v duševnem razvoju pomilovali, skrivali, se jih sramovali, popolnoma ali delno izključevali iz družbe, v novejšem času pa je odnos do oseb z motnjo v duševnem razvoju bistveno bolj vzpodbuden, saj se jih poskuša vključevati v življenje, jih integrirati, normalizirati, vendar velikokrat ne upoštevajoč njihove danosti in omejenosti.

Bistvo današnjega procesa socialnega vključevanja je, da motnje ne razumemo več kot nekaj absolutnega, temveč kot stanje, ki je odvisno od načina sodelovanja oseb z motnjo v duševnem razvoju s svojimi vrstniki v okolju. Posledice tega so:

- da se osebe z motnjo v duševnem razvoju vedno bolj vključujejo v okolje;

- da oseb z motnjo v duševnem razvoju ne vidimo kot bolnika, temveč kot enakovrednega državljana;
- da se usmiljenje do oseb z motnjo v duševnem razvoju vse bolj zamenjuje s cenjeno družbeno vlogo;
- da oseb z motnjo v duševnem razvoju ne označujemo več z IQ, temveč s funkcionalnimi opredelitvami – neponovljiv, enkratni individuum.

Motnja v duševnem razvoju je drugačnost, ki bo vedno ostala, postala pa naj bi vsakdanjost, kar pomeni: pravico do izbire in pravico do svobode, ki je osnovni pogoj kvalitete življenja (Nojič, 2002).

Kljub prej navedenemu pa danes še vedno največje diskriminacije doživljajo posameznice in posamezniki, ki doživljajo več kot eno obliko prikrajšanosti. Njihov družbeni položaj zaznamujejo tri vrste diskriminiranosti in izključenosti: ekonomska, socialna in kulturna. Diskriminacije in izključitve niso nikoli naključni dogodki, temveč so vgrajeni v delovanje oblasti in političnih sistemov.

Koncept ranljivosti opozarja, da se človek znajde v določeni situaciji ali pa je vanjo rojen, kar ga naredi ranljivejšega v tem smislu, da se bodo na eno od značilnosti prilepile tudi druge ranljivosti.

Fenomen atribucije pomeni, da se določenim osebam v družbi, ki doživljajo eno ali več ranljivosti, pripišejo tudi druge negativne lastnosti ali oznake, zaradi katerih se njihova ranljivost poglobi in začne delovati izključevalsko ali diskriminatorno. Izraz ranljiva družbena skupina opozarja na procesualnost v življenju človeka in na verjetnost kumulacije ali nalaganja negativnih situacij, ki peljejo od ranljivosti posameznika ali posameznice do izključenosti.

Razvrščanje ljudi v ranljive skupine ima pogosto te posledice: vzpostavi družbeno distanco med skupino »mi« in skupino »drugi«, skupina postane predmet obravnave, v katerih se izgubijo subjektivne izkušnje posameznikov in posameznic, skupina postane projekcijsko platno za vse tiste lastnosti, ki veljajo v družbi kot negativne, pri označevanju osebe kot pripadnika določene skupine praviloma poudarjamo njegove negativne lastnosti, pozabljam pa individualne sposobnosti, talente in pravice posameznika in posameznice. Opolnomočenje je mogoče doseči tako, da osebe z motnjo v duševnem razvoju skupaj s strokovnjaki postanejo enakovredno vključeni v procese odločanja o svojem življenju in tako postane moč uporabnikov enaka moči drugih državljanov.

Ljudje z izkušnjo telesne ali duševne prizadetosti trdijo, da prizadetosti ne povzroči stanje njihovega telesa ali bolezen sama po sebi. Onesposobljenost za polno življenje in participiranje v družbi povzroči zatiralski odziv družbe in posameznikov na to stanje (po Škerjanc in Zaviršek, 1998).

Danes so v Sloveniji ljudje z motnjo v duševnem razvoju še vedno velikokrat postavljeni na paralelni tir varstva, vzgoje in izobraževanja, dela in življenja. Pri osemnajstih letih so postavljeni pod skrbništvo ali pa so spoznani za večne otroke, s tem da so njihovim staršem podaljšanje roditeljske pravice. Mnogi izmed njih nikoli ne pridobijo temeljnih državljskih pravic polnoletne osebe. Prav tako nimajo legalnih poti za uresničevanje svojih potreb in želja ne v službah, ki so jim namenjene, ne v širši družbi.

Tako ti ljudje, ki v skupnosti ne prevzemajo vidnih in vrednotenih socialnih vlog, nimajo denarja, nimajo moči, nimajo dostopa v vsa okolja, nimajo možnosti dela v običajnih okoliščinah in nimajo možnosti vplivanja na spremembe v skupnosti, so neopazni, nevidni. Pretežno so tako imenovani nevidni državljani drugega reda.

1.3 DEINSTITUCIONALIZACIJA IN NORMALIZACIJA

1.3.1 DEINSTITUCIONALIZACIJA

Deinstitucionalizacija pomeni premik iz azila v družbo, hkrati pa je to družbeno gibanje, ki si ta premik prizadeva.

Proces deinstitucionalizacije se kaže v zmanjševanju obsega totalnih ustanov in vzpostavljanju skupnostnih služb.

Z deinstitucionalizacijo odpravljamo trdo jedro institucij, ki se je v preteklih letih zakoreninilo v naša tla. Najti je potrebno načine kako krepiti družbeno moč uporabnikov in znikati vlogo strokovnjaka, spremeniti njegovo skrbniško, varuško vlogo v zagovorniško, v vlogo, ki ni usmerjena v odvzemanje uporabnikove moči in v krepitev strokovnjakove, temveč v produktivno uporabo družbenih pooblastil (Flaker, 1998:251).

Deinstitucionalizacija se nanaša na usposabljanje hendikepirnih ljudi za normalno življenje zunaj institucij, namesto, da bi jih zapirali v institucije. Koncept je vzniknil iz kritike življenja v instituciji, ki je bilo na zahodu od 18. stoletja naprej prevladujoča rešitev družbe ljudi s hendikepom.

Verjeli smo, da bodo institucije revnim in obubožanim ponudile zavetje, oskrbo in zatočišče pred težkim življenjem, hkrati pa se bodo ti naučili družbeno sprejemljivega obnašanja.

Prav tako se je pomembno spomniti kritike institucij, ki se je začela med drugo svetovno vojno in po kateri ima institucionalizirano življenje tele značilnosti: velika pasivnost varovancev, odsotnost priložnosti za normalno življenje za stike varovancev z ostalimi ljudmi, prikrajšanost za učne izkušnje, ki so potrebne za razvoj novih sposobnosti, posledično razvrednotenje in ponotranjenje nizke samozavesti pri samih varovancih, poraja zlorabe tako pri osebju kot pri varovancih, stigmatizacija tistih, za katere velja, da niso zmožni živeti med nami ostalimi.

Druga svetovna vojna je hkrati pustila tudi pozitivno zapuščino, saj je spodbudila začetek procesa deinstitutionalizacije.

Deinstitutionalizacija je izrednega pomena za socialno delo, saj: zadeva vse starostne skupine, zadeva nosilce vseh vrst hendikepa, zadeva vse kontinente, pod drobnogled postavi vse osnovne vrednote socialnega dela.

Na koncept deinstitutionalizacije so vezane tudi temeljne vrednote socialnega dela: spoštovanje ljudi, pravica do samoodločbe, vključujoč pravico do napake, omogočanje in spodbujanje normalnega življenja, uživanje enake vidnosti kot ostali, možnost biti cenjen član skupnosti, ne pa stigmatiziran in ločen od skupnosti, osredotočenje na posameznikove moči in možnosti razvoja namesto pestovanja slabosti in patologij, učenje iz izkušenj uporabnikov, da bi izboljšali sisteme socialne varnosti in hkrati omogočili uporabnikom, da postanejo samostojnejši (Ramon, 2003:212).

Za deinstitutionalizacijo življenja uporabnikov, je potreben tudi kompleksen niz znanj, med katera sodijo znanja za delo s posamezniki, občasno delo z njihovimi družinami in stalno delo z organizacijami in širšo skupnostjo.

Neinstitutionalizirano delo s posamezniki zahteva: zmožnost dobro oceniti tako trenutno močne in šibke plati uporabnika kot njegove možnosti v prihodnosti, zmožnost dobro oceniti prednosti in slabosti v socialni mreži konkretne osebe, znanje o tem, kako opremiti v instituciji živeče ljudi s priložnostmi, da se, če želijo preživeti zunaj okvira institucije, ponovno naučijo skrbeti zase in osvojijo veščine socialne interakcije, znanje o tem, kako ustvariti priložnosti za učenje o skupnosti, v kateri bodo živeli, in jim omogočiti postopno vrnitev vanjo, zanje o tem, kako ustvariti podporni krog, ukrojen po posameznikovih željah in potrebah ter po zmožnostih ostalih članov, znanje o tem, kako zagotoviti, da

nadzor nad storitvami opravlja uporabnik ali njegov zastopnik, stalno delo na vzpostavljanju možnosti za sklepanje prijateljstev in ostalih načinov povezovanja z ljudmi, spodbujanje vzorcev posredovanja, na da bi pri tem socialni delavec prevzel vlogo edinega posrednika.

Uporabnike je potrebno spodbujati, da so aktivni, da postanejo samozavesni in imajo možnost izbire. Pri tem pa potrebujejo pomoč s strani strokovnjakov. Sprejemati morajo lastne odločitve, kajti nihče nima pravice odločati namesto njih. Znati jim moramo prisluhniti, delati skupaj z njimi, jih spodbujati. Pomembno je, da sami delajo, raziskujejo in spoznavajo nove stvari, saj se jim tako krepi samozavest in izboljšuje samopodoba.

Nove metode dela, ki se ob tem razvijajo so: opolnomočenje (premik moči tako, da uporabnik postane naš sodelavec; dobi občutek da je sposoben odločati o svojem življenju in te svoje odločitve tudi uresničuje), asertivnost (način obnašanja in komunikacije, ki temelji na samospoštovanju, enakopravnih odnosih, sprejemanju osebne odgovornosti, zavedanju lastnih pravic in pravic drugih ljudi; naučiti jih kako morajo komunicirati, da bodo slišani), zagovorništvo (poveča se občutek moči posameznikov, večje samozaupanje, boljša kvaliteta življenja, več izbire v življenju; skupina ljudi ali en sam, ki se zavzema za uresničevanje potreb in želja ali za skupen uporabniški cilj pri vplivnih drugih).

Za uspeh deinstitutionalizacije se morata spremeniti tako notranja kot zunanja kultura. Vzpostavljene morajo biti strukture, ki ponujajo priložnosti za pridobitev socialnih znanj in znanj za samostojno oskrbo.

Deinstitutionalizacija mora biti multidisciplinaren proces, ki v idealnem primeru vključuje tudi prispevek laičnega dela v skupnosti. Njegova enkratnost je v tem, da vključuje psihosocialen pristop, kjer niti družbeni niti osebni vidik nista puščena ob strani, temveč sta pri ocenjevanju, načrtovanju in posredovanju medsebojno prepletena.

Skupne značilnosti teh novosti so osredotočenost na psihosocialen okvir, posredovanje in odprtost za neustaljene in prilagodljive pristope.

Na konceptualni ravni je socialno delo že prispevalo; pri delu z različnimi skupinami uporabnikov je razvilo pristop, ki temelji na prednostih uporabnikov. Pomembno je, da naša prizadevanja usmerimo na uporabnikove prednosti in na uporabo razpoložljivih virov v družbi.

Uporabniki lahko tudi zunaj institucij izboljšajo kvaliteto svojega življenja in sodelujejo v vsaj nekaterih, če že ne vseh aktivnostih.

Sodobna praksa socialnega dela kaže, da je deinstitutionalizacija mogoča.

Socialni delavci imajo v procesu deinstitutionalizacije edinstveno možnost prispevati k boljšemu življenju uporabnikov preko svojega celostnega pogleda na življenje in njihove pripravljenosti, da s svojimi uporabniki delajo kot s partnerji.

Zaveza k deinstitutionalizaciji in vključitvi v družbo je precejšen izziv, saj zahteva dobro dodelan psihosocialen pristop in na prednosti osredotočeno vizijo, upošteva pristope in metode skupnostnega razvoja, socialni model hendikepa in socialno vključitev.

Temeljna naloga socialnih delavcev, ki se zavzemajo za psihosocialne in na prednostih temelječe pristope je, da model konceptualno razvijejo in naredijo vse, kar je v njihovi moči, da ga udejanjijo v praksi. Ta naloga nujno vsebuje tudi izziv prepričevanja in izobraževanja kolegov iz drugih strok in v nič manjši meri tudi politikov in splošne javnosti.

Deinstitutionalizacija se v praksi kaže kot zmanjševanje zavodskih kapacitet in ustanavljanje skupnostnih služb, ki naj bi nadomestile institucijo kot temeljno obliko pomoči ljudem z motnjo v duševnem razvoju.

Lastnosti alternativnih oblik ustanov, ki naj bi bile uporabniku prijazne in med katere lahko v veliki meri vključimo tudi varstveno delovne centre, so:

- varovance naj bi seznanili z njihovimi pravicami,
- uslužbenci naj bi odstranili masko strokovnosti,
- varovance bi povprašali po njihovih željah,
- naj ne bi prišlo do zavračanja pritožb in skrbi,
- vsakemu naj bi priznali njegove sposobnosti in talente,
- naj se ne bi prestrašili čustev oseb,
- nujnost pogovora,
- upoštevalo naj bi se družbo z različnimi kulturami,
- okolje naj bi bilo mirno in stabilno,
- osebje naj bil bilo odprto, potrpežljivo, usmerjeno na rešitev problema, prožno, zmožno dajanja čustvene opore in empatije, odločno in sposobno sprejemati druge (Lamovec, 1995).

Na podlagi zgoraj opisanega lahko rečem, da so VDC-ji kot ustanove dokaj dobro vpete v lokalno skupnost. Programi in storitve so prilagojeni uporabnikom in tako prihaja do

večjega povezovanja z okoljem ter do vključevanja svojcev in lokalne skupnosti. Na tak način je kvaliteta storitev dosti boljša kot v zaprtih, totalnih ustanovah.

1.3.2 NORMALIZACIJA

V svetu je zlasti v zadnjih tridesetih letih nastajalo in se razvijalo videnje in razumevanje položaja ljudi s posebnimi potrebami v novi luči vrednot, ki so jih s seboj prinašali procesi demokratizacije v razvitih zahodnih državah in dvig kulturne in duhovne ozaveščenosti v teh okoljih. Vnašanje splošno veljavnih vrednot družbe in kulture na področje ljudi s posebnimi potrebami (med katere spadajo tudi osebe z motnjo v duševnem razvoju) so imenovali normalizacija.

Pojem normalizacija se je po Wolfensbergerju v angleški literaturi pojavil prvič leta 1969. Že pred tem, leta 1959, je bil zapisan v dansko zakonodajo kot vodilno načelo v skrbi za duševno prizadete kot težnja, da se »duševno prizadetim omogoči eksistenca, ki naj bo čim bolj podobna normalni« (Dekleva, 1993:76).

Ljudje s posebnimi potrebami naj ne bi živeli več v zavodih, saj imajo pravico do enake kakovosti življenja.

Po Nirjevi (1980) definiciji je normalizacija to, da »duševno prizadetim naredimo dostopne tiste vzorce in pogoje vsakdanjega življenja, ki so čim bolj podobni normam in tvorcem običajnega življenja.«. Opazen je prehod od poudarka na rezultatu k poudarku na procesu – glavni namen ni več dati prizadetim normalno življenje, temveč jim omogočiti sodelovanje v »normalnih« pogojih, ki pa lahko vodijo k različnim rezultatom.

Samostojnost ali neodvisnost je v življenju vsakega posameznika svojevrsten izziv. Prizadeti ljudje so definirali neodvisno življenje kot sposobnost uresničevanja zastavljenih ciljev. Neodvisnost se ne nanaša na telesno ali duševno sposobnost skrbeti zase brez pomoči; neodvisnost je uresničena takrat, ko kdo prejme pomoč takrat in toliko, kolikor jo potrebuje.

Na prvi ravni normalizacija pomeni oblikovanje, poimenovanje in interpretiranje posameznika na način, ki bolj poudarja njegovo podobnost drugim ljudem kot pa različnost. Na drugi ravni gre za oblikovanje in interpretiranje posameznikovih ožjih

sistemov tako, da je mogoče ta okolja in posameznike videti v pozitivni luči. Na tretji ravni gre za oblikovanje takih kulturnih vrednot, stališč in stereotipov, ki so kar najbolj naklonjeni kulturnim in drugim različnostim. Predvsem na tretji ravni se pokaže vprašanje normalizacije povezano z ožjim vprašanjem integracije, ki pa se vendarle nanaša na najširše družbene sisteme.

Pri normalizaciji ni cilj normalizirati ljudi, temveč pogoje njihovega življenja. Zato morajo imeti osebe z motnjo v duševnem razvoju pravico in možnost, da so zaposlene v skladu s svojimi sposobnostmi in da živijo v razmerah, ki so usklajene z njihovimi sposobnostmi in potrebami. Te osebe imajo do svoje drugačnosti vso človeško, pravno in moralno pravico.

Normalizacija torej pomeni narediti vse za osebo z motnjo v duševnem razvoju, da bi njeno življenje postalo normalno, vsakdanje, samo po sebi umljivo ter predvsem zadovoljno, izhajajoč pri tem, absolutno in dosledno, iz dejanskih potreb te osebe.

Koristno je razmišljati o ustvarjanju čim višje kvalitete življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju, kar ne pomeni le boljših pogojev bivanja, temveč tudi razvijanje partnerskega odnosa med osebami z motnjo in ljudmi, ki delajo z njimi. Ta naj temelji na osnovi dvosmernega, enakopravnega odnosa in na svetovanju.

Da bi postali ljudje s posebnimi potrebami običajni državljani, morajo pridobiti temeljne državljske pravice in prevzeti nadzor nad svojim življenjem. Potrebujemo ustrezne spretnosti, pridobiti potrebno znanje in podporo. Njihove potrebe bodo uresničene takrat, ko bodo v partnerskem odnosu sonačrtovali službe zase. Takrat se bo začel proces premika moči od strokovnih delavcev k uporabnikom socialnih služb.

1.3.2.1 PET PRINCIPOV NORMALIZACIJE PO D. BRANDONU

Če povzamemo Brandona (1993), lahko govorimo o petih principih normalizacije, ki veljajo tako za uporabnike kot tudi za zaposlene. Poimenujemo jih tudi načela običajnega življenja, in jih delimo na več principov: večanje izbire, razvijanje udeležbe (participacije), poglobljanje odnosov, individualizacija razvoja, stopnjevanje druženja.

1. princip: **Večanje izbire ali načelo resnične izbire**

Pri tem principu si skušamo odgovoriti na vprašanje: Ali imajo ljudje pomemben nadzor nad svojimi življenji ? Ali imajo možnost izbirati pri: hrani in pijači, delanju napak, odnosih, izhodih, počitnicah, spolnosti, dejavnostih,...?

Ta princip prinaša večanje števila možnosti, ki jih ima uporabnik na izbiro. S tem, ko mu damo možnost izbire, razvija občutek za obvladovanje lastnega življenja, večja se njegovo samospoštovanje v primerih uspešnih izborov. Za učinkovito izbiro mu moramo ponuditi izkušnje in informacije, prav tako je potrebno jasno opredeliti vsake posledice dane izbire, saj vsaka izbira potencialno omejuje druge možnosti.

Pritisk ustanove mora biti čim manjši. Uporabnik mora imeti vsakodnevno organizacijo svojega življenja čim bolj pod svojim nadzorom: kaj bo jedel in pil, dejavnosti, ki jih bo opravljal, s kom bo stopil v odnos. Da pa je sposoben izbirati, potrebuje osebno moč, znanje in informacije, poznati mora opcije, med katerimi lahko izbira. Pri tem potrebuje podporo ustanove, znanje in informacije, dostopnost do služb,...(Brandon in Brandon, 1992:14)

2. princip: **Razvijanje udeležbe (participacije) ali načelo socialne participacije**

Princip participacije nam daje odgovor na generalno vprašanje: Ali lahko in koliko lahko ljudje vplivajo, skupaj z ostalimi , na naravo služb, ki jih uporabljajo ?

Udeležba je neke vrste »povečana« izbira. Dejansko pa pomeni, da je uporabnik na eni strani vključen pri vodenju in načrtovanju organizacije, torej vpliva na naravo službe, ki jo uporablja, odloča pri vodenju organizacije, o širjenju storitev, pri oblikovanju politike organizacije. Sodelovanje uporabnikov pri tem mora biti praktično, da se resnično omogoči izvajanje tega principa.

Udeležba uporabnikov pa se mora širiti tudi izven meja organizacije, v širšo družbo nasploh, kjer prevzema pomembnejše vloge. Poiskati je treba načine, kako se lahko vključijo v lokalno skupnost, kako lahko v njej sodelujejo. Družba tako prepozna osebe z motnjami v duševnem in telesnem razvoju kot enakovredne ljudi, katerih prispevek je prav tako koristen in dragocen na različnih področjih (v športu, pri delu, prostovoljnih dejavnostih,...).

Sodelovanje in odločanje pri pomembnejših vprašanjih pomeni, da osebje in uporabniki vidijo, kakšne sploh so te možnosti. Uporabniki morajo imeti tudi možnost samozagovorništva (Brandon in Brandon, 1992:14).

3. princip: **Poglobljanje odnosov ali načelo dobrih medosebnih odnosov**

Področje poglobljanja odnosov nam nudi odgovore: Ali lahko ljudje razvijajo tople, prijateljske in ljubeče odnose z drugimi?

Pri poglobljanju odnosov gre za kvaliteto odnosov. Veliko oseb z motnjo v duševnem razvoju ima le malo prijateljev ali pa skoraj nobenega in tako jim ostanejo le odnosi s sorodniki in ljudmi, ki so plačani za delo z njimi. Ustvarjati je treba take stike, ki se lahko poglobijo v naklonjenost, ljubezen in navsezadnje tudi spolnost kot nekaj normalnega, kar velja za vse.

Vsak človek potrebuje občutek cenjenosti, spoštovanja, počutiti se mora upoštevanega. Za to pa potrebuje tudi ljudi, ki niso plačani, da so v njegovi družbi. Z uporabniki bi bilo potrebno najti skupno človečnost, ki je zgrajena na bližini in intimnosti.

Pomembno je, da uporabniki razvijejo kar največjo paleto odnosov: med uporabniki in zaposlenimi, med samimi uporabniki, med sosedi in uporabniki, med zunanjimi sodelavci in uporabniki, med uporabniki in ostalimi ljudmi, ki ne spadajo v okvire ustanove,... Vedno je pomembna kvaliteta teh odnosov.

Pomemben element pri odnosih je upoštevanje uporabnikov kot ljudi, ki imajo tudi spretnosti in sposobnosti, s katerimi lahko prispevajo k delovanju službe (Brandon in Brandon, 1992:15).

4. princip: **Individualizacija razvoja ali načelo osebnega razvoja**

Individualizacija razvoja: Ali se ljudi dojema kot spoštovane posameznike/ce z zmožnostjo osebne rasti ? Ali služba zadovoljuje edinstvene potrebe vsake/ga posameznika/ce?

Vsakemu varovancu je treba zagotoviti osebni razvoj. Priložnost mora imeti izraziti svojo enkratno individualnost, to pa morajo zaposleni spodbujati s stvarnim optimizmom. Da se to doseže je pomembno medsebojno zaupanje. Delo v ustanovi je potrebno oblikovati tako, da zadovolji enkratne in razvijajoče se potrebe vsakega posameznika.

Na prvem mestu morajo biti uporabniki ljudje, ki so modri, ljubeči in cenjeni državljani, ki imajo o sebi dobro mnenje in ki jih drugi spoštujejo. V ustanovi jim je potrebno za doseg vsega tega nuditi podporo. Pomagati jim je potrebno doseči ustrezne socialne spretnosti in jih podpirati v tem, da se počutijo kot pozitivni, cenjeni in vredni posamezniki. Uporabniki morajo imeti moč, da oblikujejo okolje po svoji volji. Vsak posameznik mora

imeti možnosti za osebno izražanje in za individualno svetovanje. Obravnavati ga je potrebno kot posameznika s svojimi potrebami in željami in ne kot del neke skupine. Imeti morajo podporo za pridobivanje cenjenih socialnih, izobrazbenih in pogovornih spretnosti in navsezadnje tudi za svoj spolni razvoj (Brandon in Brandon, 1992:15-16).

5. princip: **Stopnjevanje druženja ali načelo resničnega povezovanja**

Druženje: Ali se ljudje družijo z ljudmi, ki so cenjeni v okolju in ki niso plačani, da bi bili z njimi ? Ali stavba in namestitve spodbujata integracijo ?

Uporabniki morajo širiti krog ljudi, s katerimi se družijo. Največkrat imajo odnose le s sorodniki in svojimi prijatelji, ki pa so velikokrat tudi »prizadeti«. Uporabljati morajo tudi skupnostne prostore v lokalni skupnosti, ki so namenjene vsem prebivalcem: knjižnice, športne objekte, javni prevoz. Integracija je življenjskega pomena, saj zagotavlja možnosti za učenje novih spretnosti, širjenja izkušenj. Ker ponuja pozitivne modele, se ljudje lažje naučijo, da so najprej ljudje, šele potem osebe z motnjo v duševnem razvoju.

Tako druženje je pomembno tako zanje kot za druge ljudi, ki imajo tako priložnost, da se v skupnosti srečajo z ljudmi, ki so drugače iz družbe izključeni, in se naučijo z njimi komunicirati, zvedo kaj o njihovem življenju, nadarjenostih. Brandon je zapisal: »Tisti med nami, ki nimajo takih motenj, živijo ravno tako izolirano, ker nimajo priložnosti, da bi se družili z vsemi deli populacije« (Brandon in Brandon, 1992:16).

Ustanova mora spodbujati druženje s cenjenimi in družbeno nerazvrednotenimi ljudmi. Na obiske naj bi prihajali prostovoljci, sosedje, strokovni delavci,...Prav tako morajo biti uporabniki člani raznih klubov, krožkov,....

»Teh pet načel temelji na globokem prepričanju, da bi morali službe načrtovati tako, kot da jih načrtujemo zase...« (Brandon, 1988:5).

Pri načrtovanju kateregakoli vidika oseb z motnjo v duševnem razvoju ne smemo pozabiti, da govorimo o različnih potrebah, različnih oblikah in stopnjah motenj in tudi o različnih starostnih obdobjih duševno prizadetih oseb, kar zahteva oblikovanje specializiranih oblik pomoči.

Dobra socialna služba je tista, ki jo so načrtuje uporabnik, uporabnica in mu (ji) omogoča:

- prevzeti nadzor nad svojim življenjem,

- partnerski odnos,
- pridobivati nova znanja, spretnosti in relevantne izkušnje,
- razvijati sposobnosti za čimbolj neodvisno življenje,
- občutek lastne vrednosti in občutek, da ima kaj dati drugemu,
- in je prilagodljiva in pregledna glede vlog in financiranja (Škerjanc, 1995:404).

1.4 KVALITETA ŽIVLJENJA OSEB Z MOTNJO V DUŠEVNEM RAZVOJU IN SOCIALNA IZKLJUČENOST

Ljudje s prizadetostjo so v vseh zahodnih družbah potisnjeni na rob, ven iz glavnih tokov družbenega dogajanja. Nimajo vpliva na pomembna vprašanja, ki zadevajo, nimajo vpliva na službe, ki so jim namenjene, niti na razporejanje in porabo denarja, ki ga država namenja za te službe.

Osebe z motnjo v duševnem razvoju želijo biti tretirane kot odrasle osebe, ki sprejemajo lastne odločitve. Kljub temu, da te osebe potrebujejo več časa, da se kaj naučijo in razumejo, nima nihče pravice sprejemati odločitev namesto njih. Imeti morajo možnost, da delajo napake in se na njih učijo. S tem dobivajo možnost in moč govorjenja, lastnega mnenja in postajajo del sistema, ki odloča, kje bodo živeli in delali. Sprejemanje lastnih odločitev je najpomembnejši korak v učenju za odraslost.

Ko govorimo o pojmu kvaliteta življenja ali o vrednosti življenja, v prvi vrsti opredeljujemo subjektivno doživljanje in ocenjevanje lastnega življenja. Kako posameznik doživlja svoje življenje, pa je odvisno od interkcije med notranjimi ali subjektivnimi in zunanji dejavniki ter okoliščinami. Notranji dejavniki in pogoji so lahko naslednji: dispozicije, temperament, fiziologija, navade, izkušnje, spretnosti, stališča, vrednote, znanja, življenjska naravnost, talenti, interesi, samopodoba, čustvovanje... Zunanji dejavniki in pogoji pa so lahko naslednji: družbena stališča in družbeno vrednotenje ljudi s posebnimi življenjskimi potrebami, osebne lastnosti kadra, odnosi, pristopi, modeli, organizacija, metode, programi, pripomočki, prostori, financiranje, zakonodaja, socialna politika, razvitost stroke in še marsikaj (Galeša, 1996:11).

Kazalci kvalitete življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju, ki so najpogostejši: bivalne razmere (potrebe, komunikacija, kompetentnost, avtonomija), materialna struktura (urejenost prostora, oprema, struktura ustanove, lokacija ustanove, infrastruktura okolja), socialna mreža (sostanovalci, družina, prijatelji, znanci, sosedstvo, zaposleni,...), udeležba v vsakdanjem življenju (aktivnosti izven ustanove, zaposlitev, okupacija), sprejemanje okolja (reakcije okolja, sprejemanje oseb z motnjo v duševnem razvoju), zadovoljstvo osebja z lastnim delom (delovne razmere, obremenitve, podpora).

Vsakdanost pomeni pravico do izbire – pravica do izbire pomeni svobodo, svoboda je temeljni pogoj za zadovoljeno življenje, zadovoljeno življenje pa je osmišljeno in kakovostno. Življenje oseb z motnjo v duševnem razvoju bo postalo osmišljeno takrat, ko bo drugačnost postala vsakdanost.

Ko danes govorimo o kakovosti življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju mislimo na to, da moramo: izhajati iz resničnih potreb oseb z motnjo v duševnem razvoju (od tuje pomoči prehajati na samopomoč, krepiti samostojnost in tako večati samozavest in samozaupanje, razvijati vsestranski partnerski odnos, v vseh bistvenih življenjskih vlogah doseči enake pravice za osebe z motnjo v duševnem razvoju - pravice so različne, vendar enako zadovoljijo objektivno različne potrebe, v integraciji doseči resnično socialno participacijo, osebni razvoj oseb z motnjo v duševnem razvoju, dobri medsebojni partnerski odnosi, resnično povezovanje, socialna udeležba, resnična izbira).

Tudi osebam z motnjo v duševnem razvoju daje delo možnost za samoptrjevanje, samostojnost, socialno priznanje in življenje v skupnosti. Izkušnje v delovnem življenju bistveno vplivajo na razvoj osebnosti in vključitve v svet dela. Delo pojmuje kot terapijo in sestavino življenja, ki omogoča zadovoljstvo.

Številne izkušnje kažejo, da je za odrasle osebe z motnjo v duševnem razvoju dosti lažje organizirati delo kot vsakodnevno življenje, lažje je razviti delovne navade, delovne tehnike, kot pa jih čim bolj samostojno in enkopravno vključiti v življenje in izrabo prostega časa, ter oblikovati take vzorce socialnega vedenja, ki bi se čim manj razlikovali od vedenja zdravih oseb.

Temeljni pogoji za kvaliteto življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju so:

- **pravica oseb do izbire:** kar jim daje samostojnost, svobodo in omogoča odločanje na osnovi njihovih resničnih potreb. Te pravice so: izhajati iz resničnih potreb oseb

ne pa iz strokovnjakove predstave o njegovi potrebi, od tuje pomoči prehajati na samopomoč oseb z motnjo v duševnem razvoju, razvijati vsestranski partnerski odnos med osebo z motnjo v duševnem razvoju in njenimi vrstniki, starši,, v vseh bistvenih življenjskih funkcijah za osebe z motnjo v duševnem razvoju doseči take pravice, ki bodo zadovoljile njihove resnične potrebe, v integraciji doseči resnično participacijo;

- **normalizacija v vseh bistvenih elementih življenja**, ki jo razumemo kot načelo splošne vrednosti in stalne uporabe in ne le kot neko modno muho in trenutno uporabo. Temeljna načela normalizacije so: načelo dobrih medosebnih odnosov, načelo socialne participacije, načelo osebnega razvoja, načelo resničnega povezovanja in načelo resnične izbire;
- **zagovorništvo**: v procesu izenačevanja pravic vseh ljudi se je vse bolj začela uveljavljati ideja zagovorništva in samo zagovorništva. Pri osebah z motnjo v duševnem razvoju prihaja v obzir zagovorništvo, kjer se osebi z motnjo v duševnem razvoju postavi pomočnik, ki ji pomaga in jo usmerja v življenju po svoji najboljši vesti in znanju. Ne oziraje se na leta, na sposobnosti, nacionalnost ima vsak človek, tudi oseba z motnjo v duševnem razvoju pravico do spoštovanja, pravico do lastnih pogledov in mišljenja, pravico, da jo poslušamo, da sama odloča in prevzema odgovornost, pravico do zasebnosti, pravico do dela in zaslužka in odloča o porabi denarja – da je enakopraven član družbe, v kateri živi. Te pravice so osebam z motnjo v duševnem razvoju še danes velikokrat krane, saj se smatra, da le te niso sposobne same odločati, temveč, da se morajo drugi boriti za njihove pravice in dobrobit tudi, ko so odrasle.

Zagovorništvo oseb z motnjo v duševnem razvoju pomeni v prvi vrsti biti človek, imeti lastno identiteto, iznesti lastne odločitve, verjeti v lastno vrednost kot osebnost, vedeti, da tudi drugi verjamejo vate kot osebo, biti aktiven, imeti pravico do lastne izbire in pravico biti poslušan, pravico glasovanja in soodločanja, neetiketiranje, imeti enake možnosti, vzpodbujanje oseb da se samostojno odločajo, živeti kot drugi, skupaj z drugimi (Nojič, 2002:37,38).

»Bistvo kakovosti življenja odraslih ljudi z zmerno, težjo in najtežjo motnjo v duševnem razvoju se torej poraja v posrednih in še bolj v neposrednih medsebojnih odnosih v družbi, skupnosti, politiki, proizvodnji, kulturi, vzgoji, izobraževanju in socialni drugih do teh ljudi« (Galeša,1996:15).

Na kvaliteto življenja odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju vpliva tudi kvaliteta strokovnih storitev, ki jih prejemajo, zato zahteva celovita kakovost storitev v varstveno delovnem centru neprestano izobraževanje in usposabljanje zaposlenih.

Osnovna načela dela z osebami z motnjo v duševnem razvoju, so ta, da imajo te osebe pravico do življenja v skupnosti, pravico do varnosti, pravico do izbire in ohranjanja dostojanstva. Treba je izhajati iz moči in sposobnosti posameznika ter sposobnosti za aktivno sodelovanje.

Ko pa govorimo o kvaliteti življenja v varstveno delovnem centru moramo vedeti, da uporabniki niso samo uporabniki storitev, ampak so tudi sokreatorji in aktivni udeleženci in izvajalci v življenju in delu v VDC-ju. Njihova vključenost bi morala temeljiti na aktivni soudeležbi, participaciji vseh udeleženih in na izražanju lastnih mnenj, interesov in želja z možnostjo vplivanja na potek in kvaliteto storitev na podlagi soustvarjanja individualnih delovnih načrtov. Le tako lahko govorimo o večjem zadovoljstvu uporabnikov s storitvami, o večjem zadovoljstvu zaposlenih, ki se kaže v povečani kreativnosti, inovativnosti in boljših medsebojnih odnosih.

Pillich (2000) opredeljuje dejavnike, ki morajo biti zadoščeni v varstveno delovnem centru, da lahko govorimo o kvaliteti življenja uporabnikov:

- prilagoditve storitve uporabniku, individualizacije storitev,
- vključevanje posameznika v načrtovanje,
- določanje ustreznih vsebin (dejavnosti), ki jih bo VDC izvajal,
- notranja organizacija in potrebni kadri,
- učinkovito notranje in zunanje vrednotenje storitev,
- ugotavljanje učinkovitosti in uspešnosti,
- razvoj socialno varstvenih storitev.

Če citiram D. in A. Brandon (1992:10), lahko rečem: » Če spoštujemo dostojanstvo ljudi, se naučimo tega, da ne moremo zanikati njihove osnovne pravice, polnovredno sodelovati pri reševanju svojih problemov. Samospoštovanje se razvije samo pri ljudeh, ki aktivno sodelujejo pri reševanju svojih kriz in niso nemočne, pasivne lutke, ki le sprejemajo pomoč zasebnih ali državnih služb. Naš prispevek k osebnostnemu razvoju posameznika je nič, če pri tem, ko pomagamo ljudem, ne upoštevamo pomena njihovega deleža pri dejavnosti.«

In nenazadnje kot pravi Tanja Lamovec (1995:182-183): *»Osebo je potrebno gledati z njene subjektivnosti in edinstvenosti. Če hočemo taki osebi pomagati moramo prisluhniti njenemu videnju sveta in sebe v njem.*

Osebo v stiski poskušamo razumeti na način kot ta doživlja sebe. Potrebno je, da sama odloča o svojem življenju, saj tradicionalna azilska oblika obravnave vodi ljudi k popredmetenju, izolaciji in stigmatizaciji.«

Če povzamemo vse misli in odgovore na vprašanje kaj je sploh kvaliteta življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju, jih lahko strnemo v en stavek in sicer kot pravi Tomaž Jereb (1995:8): *»Kakovost življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju naj bi bila preprosto taka kot velja za vse druge ljudi.«*

Socialno izključenot razumemo kot nepopolno zagotavljanje oz. neuresničevanje socialnih pravic državljanov. Darja Zaviršek in Jelka Škerjanc (1998:2,3) definirata tri vrste izključenosti:

- ekonomska (vredna je le oseba, ki je sposobna ustvarjati dobiček);
- socialna (osebe nimajo družbenega vpliva in ne zasedajo tistih delovnih mest ter družbeno vrednotenih vlog, ki bi jim prinesle socialno pozitivno vrednoteno identiteto in določeno količino vpliva in moči v procesih odločanja);
- kulturna (kulturna diskriminacija ljudi, ker se jim pripisuje negativne lastnosti).

Ob prisotnosti enega ali več negativnih dejavnikov, lahko govorimo o tem, da človek postane del tako imenovane izključene družbene skupine. Ranljivost je pot do takšne identitete in pomeni proces pomanjkanja ali izgubljanja vpliva nad pomembnimi področji posameznikovega življenja. Praviloma se dogaja na različnih ravneh: osebni, medosebni, družbeni (Škerjanc, Zaviršek 1998:4).

1.5 VARSTVENO DELOVNI CENTER ALI VDC

Zakon o socialnem varstvu je pravna podlaga za izvajanje storitve namenjene odpravljanju socialnih stisk in težav med katerimi je tudi vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji, ki jo izvajajo varstveno delovni centri. 52. člen tega zakona pravi:

»Varstveno delovni center opravlja naloge vodenja in varstva ter organizira zaposlitev pod posebnimi pogoji za duševno in telesno prizadete odrasle osebe.

Poleg storitev iz prejšnjega odstavka lahko varstveno delovni center opravlja tudi institucionalno varstvo odraslih duševno in telesno prizadetih oseb po prvem odstavku 16.člena tega zakona ter pomoč na domu družinam duševno in telesno prizadetih oseb. Varstveno delovni center lahko opravlja tudi posebne oblike priprav na zaposlitev.«

17. člen tega zakona pa še opredeli kaj zajema vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji:

»Vodenje in varstvo po tem zakonu obsegata organizirano celovito skrb za odraslo duševno in telesno prizadeto osebo, razvijanje individualnosti in harmoničnega vključevanja v skupnost in okolje.

Zaposlitev pod posebnimi pogoji po tem zakonu obsega take oblike dela, ki omogočajo prizadetim ohranjanje pridobljenih znanj ter razvoj novih sposobnosti« (Ur.l.54/92).

Proces ustanavljanja varstveno delovnih centrov (v nadaljevanju VDC) je pospešil Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb iz leta 1983, ki je invalidnim osebam formalno priznal pravice do drugih oblik družbenega varstva, poleg materialnih pravic.

Temeljna izhodišča delovanja VDC so:

- organizacija oblik varstva, ki dolgoročno rešuje problematiko oseb z motnjo v duševnem in telesnem razvoju (invalidne osebe) in izpolnjujejo temeljne človeške, ustavne in zakonske dolžnosti;
- organizacija celotne skrbi, ki invalidnim osebam daje možnost ohranjanja pridobljenih znanj in delovnih spretnosti ter pridobivanju novih socialnih in delovnih navad;
- organizacija skrbi, ki invalidnim osebam daje možnost opravljanja koristnega, vendar njihovim zmožnostim in sposobnostim primernega zaposlovanja;
- zagotovitev takšnih delovnih pogojev, da so ustrezni čimbolj običajnemu delovnemu okolju ostalega prebivalstva;
- zagotovitev ustreznega nagrajevanja invalidnih oseb za opravljeno delo in s tem stimuliranje občutka koristnosti in samopotrditve;

- organizacija ostalih oblik varstva, ki invalidni osebam in njihovim družinam omogočajo delovno in socialno udejstvovanje.

Izvajanje dejavnosti VDC temelji na naslednjih načelih:

- invalidno osebo je potrebno vključiti v soustvarjanje življenja v VDC skladno z njenimi sposobnostmi;
- invalidni osebi je potrebno omogočiti različna, pestra dela, glede na njene sposobnosti in specifične osebnostne lastnosti;
- pri oblikovanju skupin in oblik življenja je potrebno upoštevati sposobnosti in potrebe invalidne osebe;
- invalidni osebi je nujno omogočiti uresničevanje lastnih idej in ustvarjalnosti;
- staršem oz. skrbnikom invalidnih oseb je potrebno omogočiti sodelovanje pri reševanju vprašanj, ki so v interesu invalidne osebe ali VDC.

1.5.1 KDO SO UPORABNIKI V VDC-ju ?

V skladu s Pravilnikom o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l.RS, št.52/95) je dejavnost oz. storitev VDC namenjena invalidnim osebam po osemnajstem letu starosti, ki so po obstoječih predpisih praviloma razvrščene po točki b,c in č 3. člena Pravilnika o razvrščanju in razvidu otrok, mladostnikov in mlajših polnoletnih oseb z motnjami v telesnem in duševnem razvoju (Ur.l.SRS, št.18/78) in jih glede na njihove zmožnosti funkcioniranja ter sposobnosti vključevanja v posamezne programe ali oblike varstva lahko uvrstimo v dve skupini: odrasle osebe z motnjami v duševnem razvoju in odrasle osebe z več motnjami.

V skupino odraslih oseb z motnjami v duševnem razvoju so razvrščene odrasle osebe, ki imajo prirojeno znižano raven inteligentnosti, nižje sposobnosti na kognitivnem, govornem, motoričnem in socialnem področju ter pomanjkanje veščin, kar se odraža v neskladju z njihovo mentalno in kronološko starostjo ali osebe, pri katerih je takšno stanje posledica bolezni ali poškodbe. Ta skupina je razvrščena še v štiri podskupine: osebe z lažjo motnjo v duševnem razvoju, osebe z zmerno motnjo v duševnem razvoju, osebe z težjo motnjo v duševnem razvoju in osebe z težko motnjo v duševnem razvoju.

Osebe z zmerno motnjo v duševnem razvoju, ki v vzgojno izobraževalnem procesu po posebnem zakonu dosežejo najvišjo stopnjo usposobljenosti, vendar kljub temu kot odrasli niso sposobni samostojnega življenja. Potrebujejo socialno pomoč, vodenje in zaposlitev pod posebnimi pogoji.

Posamezne sposobnosti imajo različno razvite (pri učenju osvojijo osnove branja, pisanja in računanja, pri drugih dejavnostih kot so gibalne, likovne in glasben pa lahko dosežejo več). Sposobne so sodelovati v enostavnem razgovoru in razumejo navodila. Uporabljajo lahko tudi nadomestno komunikacijo. Svoje potrebe in želje znajo izražati. Pri skrbi zase zmorejo preprosta opravila, sicer pa potrebujejo vodenje in različne stopnje pomoči skozi celo življenje. Sposobne so se usposobiti za enostavna praktična dela, vendar se praviloma ne morejo usposobiti za povsem neodvisno socialno življenje. Skozi izobraževanje in usposabljanje so v večini primerov ob zadostni in vzpodbudni podpori okolja sposobne skrbeti zase. Pod določenimi pogoji so sposobne za dokajšnjo samostojno obliko življenja ob strokovni podpori. V primeru invalidnosti potrebujejo zdravstveno nego ter rehabilitacijo.

Osebe z zmerno motnjo v duševnem razvoju in dodatnimi motnjami v gibanju, ki se lahko odražajo kot težje ali težka telesna invalidnost. Čeprav so po procesu izobraževanja in usposabljanja nekateri sposobni skrbeti zase, v odrasli dobi potrebujejo socialno pomoč, zdravstveno nego ter nadaljevanje rehabilitacije.

Osebe z težjo motnjo v duševnem razvoju in blažjimi dodatnimi motnjami. Te osebe zmorejo le enostavne zaposlitve. Kot odrasli potrebujejo stalno socialno pomoč, vodenje in varstvo. Usposobijo se lahko le za najosnovnejša opravila. Pri skrbi zase pogosto potrebujejo pomoč drugih. Razumejo osnovna sporočila in se nanje odzivajo. Orientirajo se v ožjem okolju, vendar pri tem potrebujejo varstvo. Osebe lahko imajo težave v gibanju in druge motnje.

Možnost vključevanja v VDC je dana tudi ***osebam z lažjo motnjo v duševnem razvoju***, ki jim je potrebno po končanem izobraževanju nuditi posebne oblike priprav na zaposlitev po posebnih programih zavodov za zaposlovanje. To so osebe, ki so končale prilagojeni program izobraževanja z nižjim izobrazbenim standardom in se niso sposobne vključiti v programe nižjega poklicnega izobraževanja oz. so bile neuspešne v programih, ki jih določa zakon, ki ureja zaposlitveno rehabilitacijo in zaposlovanje invalidov. V vzgojnoizobraževalnem procesu, po posebnem zakonu lahko dosežejo najvišjo stopnjo

usposobljenosti, vendar kljub temu kot odrasli niso v celoti sposobni samostojnega življenja. Potrebujemo občasno pomoč ter vodenje. Lahko se vključujejo v zaposlitev pod posebnimi pogoji in tudi v redno zaposlitev.

Te osebe se lahko vključujejo v VDC tudi po neuspešno končanem programu profesionalne rehabilitacije, če se ne morejo zaposliti pod normalnimi pogoji.

Poleg njih se v VDC lahko vključujejo tudi odrasle osebe z več motnjami, ki imajo poleg težav v duševnem razvoju še druge dodatne težave: osebnostne motnje, težje senzorne motnje (motnje vida, sluha), prirojene ali pridobljene poškodbe gibalnega aparata, centralnega ali perifernega živčevja (s poškodbami glave).

Vse te osebe se v VDC vključujejo glede na svoje psihološke, pedagoške, zdravstvene in socialne potrebe in možnosti, ki jih VDC zagotavlja.

1.5.2 STORITVE V VDC

Zakon o socialnem varstvu (Ur.l.RS 54/92) navaja storitve, ki se izvajajo v varstveno delovnem centru. Podrobnejši opisi in oblike storitev, trajanje in metode dela pa so opredeljeni v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. št.52/95).

Vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji so postopki in opravila namenjeni ohranjanju pridobljenih znanj in delovnih spretnosti, razvoju novih sposobnosti, pridobivanju socialnih in delovnih navad, razvijanju individualnosti ter vključevanju v skupnost in okolje.

Vodenje zajema:

- pomoč pri reševanju osebnih in socialnih stisk,
- oblikovanje, izvajanje in spremljanje individualnih programov,
- vzdrževanje stikov in sodelovanje s posameznikom oz. njegovimi svojci,
- sodelovanje z drugimi strokovnimi delavci in ustanovami,
- organiziranje prostočasovnih aktivnosti.

Vodenje, kot osnovna naloga strokovnih delavcev, ki delajo z osebami z motnjo v duševnem razvoju zajema tudi ohranjanje pridobljenega znanja in sposobnosti ter učenje

novih vsebin in veščin ter kognitivne sposobnosti uporabnika, ohranjanje pridobljene in razvijanje večje samostojnosti. Vodenje zajema tudi sodelovanje z uporabnikom in njegovimi svojci, sodelovanje z drugimi strokovnimi delavci in organizacijami ter organiziranje kreativnih dejavnosti. Vodenje je potrebno razumeti, da je potrebno izhajati iz uporabnika v smislu njegovih potreb, interesov in želja. Temeljiti mora na tistem kar uporabnik zna in ne na nezmožnostih. Ključnega pomena pri vodenju je to, da je treba uporabnikom ponuditi več priložnosti, da se lahko same izkažejo in samouresničijo.

Varstvo zajema:

- pomoč pri vzdrževanju osebne higiene,
- pomoč pri obujanju, sezuvanju, oblačenju, slačenju,
- pomoč pri gibanju in hoji,
- pomoč pri komunikacijah in orientaciji,
- organizacijo prevozov, ki niso zdravstveno indicirani.

Prav tako pa je pomembno, da zajema tudi spremljanje, podporo in zagotavljanje občutka varnosti.

Varstvo pomeni uporabnika pripraviti do tega, da zna poskrbeti zase oz. z minimalno pomočjo drugih oseb.

Zaposlitev pod posebnimi pogoji zajema:

- zaposlitev pri proizvodnih delih oz. delovna okupacija,
- prilagajanje strojev in delovnih pripomočkov zmogljivostim posameznika,
- razvijanje delovnih sposobnosti in spretnosti,
- uvajanje v delo in spremljanje delovnega procesa,
- zagotavljanje pogojev za varno delo,
- nabava sredstev in pripomočkov za izvajanje programov ter prodaja lastnih izdelkov.

Zaposlitev mora obsegati takšna opravila in oblike dela, ki omogočajo uporabnikom ohranjanje pridobljenih znanj ter razvoj novih sposobnosti.

Pogoji za delo morajo biti varni in prilagojeni. Zaposlitveni programi, ki jih izvaja VDC in niso normativno določeni, saj jih izvaja VDC v skladu s strokovnimi usmeritvami, potrebami lokalnega okolja ter ob soglasju ustanovitelja. V večini primerov gre za

vključevanje v tržne dejavnosti po pravilih trga (kvaliteta, rok, cena, pogodba). Pridobljena sredstva so namenjena izključno uporabnikom.

Najbolj značilna opravila so:

- lastni programi: izdelava različnih izdelkov (novoletnih voščilnic, program glin, ročno in strojno šivanje, urejanje okolice);
- različna koopertivna dela (pakiranje, sestavljanje, dograjevanje izdelkov, papirna galanterija,...).

Poleg navedenih vsebin dejavnosti VDC-ja, obsega še osnovno oskrbo: to je zagotovitev sanitarnih prostorov, prostorov za osebno higieno, skupnih prostorov, ogrevanje, čiščenje in vzdrževanje prostorov, objekta in okolice, ter zagotovitev zdravstvenemu stanju in starosti primerne obroka.

Glede na potrebe okolja in specifičnih potreb invalidnih oseb lahko VDC-ji poleg navedenih storitev izvajajo še:

- pomoč na domu z zagotavljanjem nege in varstva na domu;
- mobilno pomoč v obliki svetovalnega in terapevtskega dela z družino invalidne osebe;
- organizirano smotrno izrabo prostega časa;
- kulturno, rekreacijsko in športno tekmovanje;
- druženje v obliki klubske dejavnosti.

VDC lahko opravlja tudi institucionalno varstvo invalidnih oseb. To pomeni, da lahko VDC z različnimi oblikami pomoči v VDC-ju, v drugi družini ali drugi organizirani obliki nadomešča ali dopolnjuje funkcijo doma in lastne družine. Invalidnim osebam je z institucionalnim varstvom VDC-ja zagotovljeno bivanje, organizirana prehrana, varstvo ter zdravstveno varstvo.

Storitev vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji sodi med storitve javne službe. Obseg teh storitev določa Nacionalni program socialnega varstva do leta 2010.

Po trajanju storitve VDC zagotavlja dnevno varstvo v trajanju 8 ur, pet dni v tednu in traja, dokler je invalidna oseba sposobna in pripravljena aktivno sodelovati v procesu zaposlovanja pod posebnimi pogoji, lahko pa tudi domsko varstvo v trajanju 16 ur, pet dni v tednu oz. 24 ur, kadar storitev nadomešča ali dopolnjuje funkcijo doma ali lastne družine.

Po obliki organiziranosti oz. načinu delovanja je VDC lahko organiziran kot:

- samostojni javno socialni varstveni zavod,
- enota drugega javno socialno varstvenega zavoda,
- pravna ali fizična oseba s pridobljeno koncesijo za opravljanje javne službe oz. dovoljenja za opravljanje dejavnosti (Cimperman, 1999:5).

1.5.3 VARSTVENO DELOVNI CENTER ŽELVA

Varstveno delovni center Želva deluje v okviru podjetja Želva Ljubljana d.o.o. od leta 1993. To je podjetje za usposabljanje in zaposlovanje invalidov, ki je bilo ustanovljeno leta 1991. Zraslo je iz majhne Želve, ki jo je na predlog Zavoda za zaposlovanje RS ustanovilo Sožitje - Zveza društev za pomoč osebam z motnjo v duševnem razvoju Slovenije. Podjetje je pričelo z delom 03.05.1991.

Podjetju Želva uspešno usposablja invalide že 18 let, saj je zaradi nenehnega iskanja možnosti zaposlovanja invalidov Želva danes podjetje z zelo razvejano organizacijsko strukturo, ker združuje več vsebinsko različnih področij, katera so vsaka na svoj način pomembna za invalide, ki se vključujejo vanj.

Želva se je ob ustanovitvi specializirala za usposabljanje tistih mladostnikov, ki niso bili nikoli zaposleni in so razvrščeni kot lažje duševno prizadete osebe ter so imeli in še vedno imajo zato zelo malo dejanskih možnosti za zaposlitev. Sprva je podjetje Želva izvajalo samo program predpoklicnega usposabljanja za delo in sicer v dveh oddelkih – šivalnici in mizarski delavnici, kasneje pa je razširilo delovanje še na področje storitev na vrtnarsko komunalnih delih in na področje upravljanja ter čiščenja stavb.

Mladostnike, ki jih usposobijo, zaposlijo v sami Želvi, če le imajo zanje ustrezno delo, v nasprotnem primeru pa se znajdejo v kakšnem drugem invalidskem podjetju ali pa na svobodnem trgu delovne sile. Doslej so v Želvi za zaposlitev usposobili več kot 100 mladostnikov, v glavnem na področju vrtnarsko komunalnih del, čiščenja, pa tudi šiviljskih, mizarskih in montažnih del.

Mladostnikom nudijo možnosti pridobitve različnih poklicev, kot so: priučen mizar, priučena šivilja, priučen vrtnar, pomožni delavec v komunalno vrtnarskem oddelku, tehnično – administrativni delavec v oddelku upravljanja stavb, vzdrževalec in čistilec stavb.

Povečanje števila brezposelnih invalidov, relativno majhen obseg prezaposlovanja invalidov v običajno delovno okolje ter velike skupine težje zaposljivih terja od države

določene ukrepe, od Želve pa nenehno iskanje novih načinov in oblik delovnega angažiranja za iskanje najboljše rešitve; ustrezne rešitve različnih vrst zaposlitev ali socialne vključenosti, te populacije.

Želvi Ljubljana d.o.o. je bila podeljena prva koncesija za opravljanje socialno varstvene storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji leta 1998, nadalje še v letu 1999, 2001 in 2002 – varstveno delovni center, za opravljanje socialno varstvene storitve institucionalnega varstva – bivalne enote pa v letu 2001 in 2002.

Tako se znotraj podjetja poleg programov VDC-ja izvajajo še razni drugi programi: zaposlitvena rehabilitacija, podjetništvo in institucionalno varstvo.

Sam VDC Želva ima več enot po celi Sloveniji: tri enote v Ljubljani, eno enoto v Ivančni Gorici, eno enoto v Kočevju, Murski Soboti in v Novi Gorici.

Oddelek VDC Želva v Novi Gorici deluje od leta 2000. Od tega leta sem tudi sama tam zaposlena kot skupinski habilitator. Skupaj še s tremi sodelavkami – eno delovno inštruktorico in dvema varuhinjama vsakodnevno skrbimo za opravljanje nalog vodenja, varstva ter organiziramo zaposlitev pod posebnimi pogoji za 18 odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju.

Dejavnost Varstveno delovnega centra Želva je socialnovarstvena storitev: vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji ter institucionalno varstvo, ki se izvaja v skladu z 8. členom Pravilnika o standardih in normativih ter v skladu z Zakonom o socialnem varstvu in etičnem kodeksu socialnega dela. Namenjena je ohranjanju pridobljenih znanj in pridobljenih spretnosti, razvoju novih sposobnosti, pridobivanju delovnih navad, razvijanju individualnosti ter vključevanju v skupnost in okolje.

Vodenje in varstvo obsegata organizirano celovito skrb za odraslo osebo z motnjami v duševnem in telesnem razvoju ter izvajanje individualnosti in harmoničnega vključevanja v skupnost in okolje. Zaposlitev pod posebnimi pogoji obsega vse oblike dela, ki jim omogočajo ohranjanje pridobljenih znanj ter razvoj njihovih sposobnosti. Dejavnost namenjena višji kvaliteti življenja uporabnikov se izvaja skozi njim primerne vsebine in oblike dela s ciljem ohranitve pridobljenih znanj ter pridobivanjem novih znanj/veščin in doseči pri uporabnikih maksimalno socializacijo, integracijo in normalizacijo.

Poslanstvo našega VDC-ja je celovita skrb za osebe z motnjo v duševnem in telesnem razvoju, ter njihovega enakopravnega vključevanja v našo družbeno stvarnost (povzeto po Bilić, Zavašnik, 2001).

1.6 POSTMODERNO SOCIALNO DELO

Socialno delo je avtonomna veda, ki si sama zastavlja svoje naloge, kriterije svoje uspešnosti in sama evalvira svoje metodološke postopke. Socialni delavci izvajajo naloge socialnega dela v skladu z vrednotami socialnega dela, njegovimi metodičnimi načeli in teoretično utemeljitvijo.

Socialno delo na področju dela z invalidi in na področju oseb z motnjo v duševnem razvoju se je začelo intenzivno razvijati v začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja, s prehodom v sistem pluralistične družbe. Na področju deinstitucionalizacije smo se zgledovali po Goffmanu in Basagliju. Zadnja leta vse bolj posodobljamo svojo zakonodajo in povečujemo stike na področju teorije in prakse socialnega dela z drugimi evropskimi državami.

»Razlika med socialnim delom in drugimi strokami ni v tem, da se eni soočamo z manj drugi bolj kompleksnimi človeškimi usodami, temveč v načinu. V drugih strokah je redukcija človeškega bivanja na posamezno dimenzijo legitimen postopek. V socialnem delu pa moramo biti hkrati osredotočeni na zelo različne registre človeškega ravnanja« (Flaker, 2003:10).

»Socialno delo je vedno projekt. Projekt izboljšanja življenjske situacije, kot jo hoče izboljšati uporabnik. Je ustvarjanje vizij, velikih ali tudi majhnih, in napor njihovega uresničevanja, korak za korakom« (Flaker, 2003:251).

V Sloveniji sta se v okviru sodobnega socialnega dela v devetdesetih letih razvila dva modela socialnega dela: *sistemski pristop v socialnem delu* (po Lüssiju) in *socialno-konstruktivistični model*, ki govori o moči uporabnika (po Brandonu).

Sistemeski pristop bi lahko opredelili z mislijo Gabi Čačinovič Vogrinčič (1998:11):« *V socialnem delu moramo vedeti, kam hočemo priti. Potrebujemo socialnodelavsko znanje za ravnanje....Ključni koncept v socialnem delu je vsekakor socialnodelavski delovni odnos. To pomeni, da je socialni delavec skupaj z uporabnikom v kompleksnem, sistemeskem odnosu pri reševanju kompleksnih problemov. Gre v bistvu za socialnodelavski odnos.*»

Socialni konstruktivizem pa pomeni pomemben preobrat v gledanju na teorijo socialnega dela. Številna področja dela so prežeta z idejo razvijanja uporabnikovega samospoštovanja in samorazumevanja z namenom pridobivanja moči uporabnika. Gre za procese pomoči, ki se razvijajo na osnovi dialoga med uporabnikom in strokovnim delavcem.

Cilj socialnega dela v okviru teh dveh modelov je učinkovito partnerstvo z uporabnikom in upoštevanje njegove specifičnosti, katere največji poznavalec je sam. Uporabnik dobi od strokovnjaka spodbudo za sodelovanje in iskanje rešitev za svoje težave, ki mu pomagajo pri temeljnem razumevanju smisla o samem sebi in smiselnosti odnosov z drugimi v kontekstu svojega življenja.

Oba modela umeščamo med postmodernistično socialno delo, saj imata skupno značilnost zavedanja omejitvev človeških misli in prizadevanj, kar je pravo nasprotje dosedanjemu tradicionalnemu modelu, ki meni, da je sprememba družbe mogoče doseči z uporabo logike in znanstvenih dosežkov.

Sodobno socialno delo usmerja socialnega delavca, da ima pri svojem strokovnem delu do uporabnika spoštljiv odnos, empatijo in upošteva njegove izkušnje in stališča. Prav tako je pomembno, da zna uporabniku prisluhni in ga spraševati, ga spodbujati in mu pokazati odobravanje. Socialni delavec mora imeti pravo besedo, biti mora inovativen, kreativen, samozavesten. Pomembno je, da zna tvoriti zgodbe in vedno hodi z uporabnikom po novi poti. Zavedati se mora, da rešitev problema nima danih, ampak jih mora poiskati skupaj z uporabnikom.

Pristopi sodobnega socialnega dela se kažejo v prispevku kompetentnosti in dodajanju moči uporabniku. Iščejo se novi pomeni, sklepajo in preverjajo se dogovori. Skupaj z uporabnikom se soustvarja in vse to z namenom, da bi uporabnik imel več moči, dostojanstva, samospoštovanja in kompetenc, da zna obvladovati svoje življenje.

Lahko bi rekli, da je bistvo vseh teh socialnih modelov, da upoštevajo uporabnikovo enkratnost in neponovljivost, da se v procesih med uporabnikom in strokovnim delavcem razvija: *»ustvarjanje enakopravnega, partnerskega odnosa in sodelovanje z uporabniki in uporabnicami, zavezanost dobrobiti uporabnikov, refleksivnost in kritičnost, poznavanje lastnih vrednot, predsodkov, sposobnosti in meja, jasnost pogajanja o mandatu, ne dvomiti v besede sogovornikov, nenehen dialog med doktrino in izkušnjami ter soočenje konceptov in prakse, jasno sporočanje lastnih stisk«* (Flaker, 2003:246).

Socialno delo je disciplina, ki temelji na pragmatiki. Je empirična, tehnična veda, ki temelji na etnografiji tega, kar ljudje delajo in kar je mogoče storiti.

Socialno delo je veda, ki je usmerjena v ravnanje in deluje v konkretnem svetu ljudi. To naredi konkretno in z dialogom. Dialog je v tem smislu temeljno orodje socialnega dela.

Sodobno socialno delo kot znanstvena veda razvija številne teorije in prakse ravnanja. Teorije v neposrednem delu rabijo informiranje, razvijanje občutljivosti, oblikovanje hipotez, po drugi strani pa vrednosti naših dejanj, preverjanje hipotez, razlaganje in razumevanje tega, kar smo storili.

Zaradi tega pa je pomembno poznati teorije, ki govorijo o vzpostavljanju delovnega odnosa, poznati je treba slojevitost strategij pomoči in ravnanja na različnih ravneh sodelovanja (orientacija, reševanje problemov, obravnavanje problemov, celostna podpora). Poznati je treba posamezne funkcije socialnega dela (posredništvo, zagovorništvo, ukrepanje, pogajanje, družbeni aktivizem, sodelovanje) in načine omogočanja vključevanja v družbena dogajanja in razvijanja pobud in sistemov.

Poleg poznavanja etike in vrednot socialnega dela in osnovnih procesov pomoči so za dobro prakso socialnega dela potrebna tudi teoretska znanja drugih ved – znanja o delovanju družbe, družbeni dinamiki, o procesih marginalizacije in diskriminacije, o vsakdanjem življenju, o družbenih konfliktih, o dinamiki medsebojnih procesov, socializaciji, socialni psihologiji, učenju, osebnih konfliktih, psihologiji, pravnih in upravnih znanjih (Flaker, 2003:241).

Jordan (1987) pravi, da je socialno delo stroka, ki deluje izven trdnih institucionalnih prostorov: med ljudmi, uporablja njihovo govorico in logiko, ki je podobna vsakdanji. V tem smislu je prostorsko difuzno in nujno refleksivno.

Socialno delo je vedno projekt. Projekt izboljšanja življenjske situacije, kot jo hoče izboljšati uporabnica ali uporabnik.

Socialno delo je tudi refleksivna stroka. Vedno znova se moramo vračati k začetnim hipotezam in jih preverjati, preoblikovati.

Napake v socialnem delu so torej sestavni del in nujna posledica te njene refleksivnosti. Metoda socialnega dela priznava napake in jih jemlje kot način ustvarjalnega delovanja, saj se iz njih učimo.

V sodobnem socialnem delu lahko s pomočjo sledečih teoretičnih konceptov in praktičnih znanj vzpostavimo učinkovito pomoč za uporabnike:

- etika udeležnosti, so-prisotnost;
- preverjanje epistemoloških predpostavk uporabnika in socialne delavke, reflektiranje;
- odprt prostor za razgovor;
- osebno, konkretno, tukaj in zdaj;
- uporaba metodičnih načel systemskega socialnega dela: načelo instrumentalne opredelitve problema, načelo vsetranske koristnosti, načelo interpozicije, načelo kontakta, socialno ekološko načelo, načelo maksimalnega aktiviranja naravnih socialnih mrež, načelo pogajanja;
- pridruževanje uporabniku, uporaba uporabnikovega osebnega jezika razumevanja in ravnanja, njegovega lokalnega jezika, vzpostavljanje neposrednega stika z uporabnikom, zrcaljenja telesnih gibov, glasu, izraza obraza, kretenj, usklajevanje s primarnim zaznavnim načinom in zaznavno taktiko uporabnika prek uporabe njegovih zaznavnih metafor;
- osebno vodenje in delovni odnos;
- dogovarjanje o želenem razpletu problema;
- zgodba, soustvarjanje zgodbe;
- odprtost za preizkušanje reda spremembe potrebne za razrešitev problema;
- uporaba uporabnikovih lastnih virov moči, dodajanje moči oz. usposabljanje, včlanjenost, dialog in sodelovanje, verjeti oz. odpovedati se temu, da ne verjamemo, povezovanje, kataliziranje;
- preokvirjanje uporabnikovih neučinkovitih vzorcev reševanja problema, uporaba paradoksa, prestrukturiranje problema in rešitve v času in prostoru,

pripovedovanje zgodb, metafor, pravljic, šal, vprašanje čudeža, vprašanje smisla;

- oblikovanje načrta možnih korakov za sprožanje ustreznih sprememb;
- uporaba povratnih informacij vseh udeleženi v problemu;
- večkratno preverjanje dogovora glede želenega razpleta problema in njegovega doseganja uresničevanja (krepitve, pohvale, vzpodbude);
- prispevek k stabilizaciji nastalih sprememb;
- znanje za ravnanje (Čačinovič Vogrinčič, Šugman Bohinc, 2000:179-180).

1.6.1 JEZIK SOCIALNEGA DELA

V zadnjem desetletju se dogajajo pomembne spremembe v znanosti in stroki socialnega dela, spremembe, ki se odražajo v spreminjanju jezika socialnega dela. Jezik se spreminja tako, da nastaja jasno formulirana opora za socialnodelovno ravnanje.

Pomembne spremembe so v tem, da se lahko opremo na jezik stroke v prevajanju iz teorije v prakso, od soustvarjenih rešitev v ravnanje, od strokovnjaka k uporabniku v dialogu.

Jezik socialnega dela danes omogoča, da vzpostavimo in vzdržujemo kontekst socialnega dela v delovnem odnosu in individualnih projektih pomoči ali načrtih, da na novo definiramo udeleženiost uporabnikov skupaj z njimi in da interdisciplinirano definiramo kontekst socialnega dela.

Druga sprememba se kaže v nastajanju novega jezika. Nove besede v razvijajočem se jeziku socialnega dela podpirajo paradigatski premik v praksi in nadomestijo ali dopolnijo tradicionalne koncepte: odkrivanje, soustvarjanje, sodelovanje, spreminjanje, dodajanje moči, delovni odnos, načrt skrbi, timsko delo, skupnost. Vse te besede so pozitivne in opogumljajo, dodajajo moč, vključujejo, da bi lahko strokovnjaki opustili negativne besede, ki izključujejo, omejujejo.

Jezik socialnega dela se vedno bolj bogati in sicer največ po zaslugi sprememb odnosa med socialnim delavcem in uporabniki – etika udeleženiosti Lynn Hoffman (1994) in perspektiva moči Denisa Saleebeya (1997).

Etika udeležnosti nas usmerja, da objektivnega opazovalca, socialnega delavca, nadomesti sodelovanje, kjer nihče nima zadnje besede, temveč pogovor, ki se lahko nadaljuje. Konsenz in razumevanje določata naslednji korak.

Kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič (1998:7): *»Socialnodelavska delovna situacija se definira kot začetek konverzacije o sedanosti za prihodnost. Eksplorira se zgodba, soustvarja se nova. Uporabljene besede so sporazum, razumevanje, lokalni jezik, soustvarjanje realnosti, odkrivanje sveta drugega.«*

Dogaja se proces ustvarjanja in konforntiranja pomenov in omogočanje alternativnih pomenov, ki dobijo smisel in uporabnost.

Socialni delavec, ki ima znanje za ravnanje, ni nikoli brez besed, saj zna: vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in podeliti znanje z uporabniki v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru in tako omogoči »prevajanje« v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke.

Jezik socialnega dela ima to posebnost, da mora ostati razumljiv, vsakdanji tudi v konceptih stroke, zato da bi ga mogli uporabljati uporabniki kot enakopravni sogovorniki v kontekstu socialnega dela, ki tako postajajo soodgovorni tudi za kontekst socialnega dela.

Danes imamo v znanosti in stroki socialnega dela jezik, ki ubesedi paradigmatske spremembe, da se lahko opremo nanje kot na znanje za ravnanje:

- odnose med socialnim delavcem in uporabnikom definira kot soodkrivanje in soustvarjanje dobrih izidov;
- izvorni delovni projekt pomoči ali načrt skrbi temelji na raziskanih alternativah in dogovorjenih korakih;
- omogoči ustvarjanje interdisciplinarnosti, ki jo potrebujemo.

Pogovori in besede imajo pooblaščen položaj v socialnem delu, saj so temelj socialnega dela. Nujne spretnosti pogovarjanja so: vodenje pogovora, poslušanje (aktivno, empatično), raziskovanje, reflektiranje in problematiziranje, razvijanje novosti (novih interpretacij), sklepanje dogovorov, ustvarjanje rešitev in konkretnih dejanj.

Pogovor je v socialnem delu razskovalen proces, saj v njem postavljamo delovne hipoteze in jih induktivno preverjamo.

Socialni delavec mora znati skleniti pogovor in ga preoblikovati v rešitve, dogovore, kar je posebna značilnost pogovorov v socialnem delu.

Za dialog je potreben odnos. Odnos dveh enakopravnih, s skupno definiranim ciljem in nalogo, z možnostjo za refleksijo in delovanje (Čačinovič Vogrinčič, 2002).

Kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2006:145): »*Socialno delo je vabilo na pogled skozi okno drugega.*«

Vedeti moramo, da tudi uporabnikov sistem prinese v odnos s socialnim delavcem svoj osebni jezik doživljanja, razlikovanja, interpretiranja, razumevanja sebe, sveta, odnosov, svojega problema in njegove rešitve ter ravnanja z njima, prinese pa tudi svoje vire pomoči, ki segajo od njegovih pozitivnih izkušenj z reševanjem problemov, njegovih močnih strani oz. nadarjenosti, njegovih načrtov za prihodnost, upanja in hrepenenja, njegove socialne mreže.

Uporabnik in socialni delavec morata biti partnerja v delovnem odnosu. Z uporabnikom socialni delavec vzpostavi delovni odnos in osebni stik in soustvarja izvirne delovne projekta pomoči, saj uporabnike poimenujemo tudi strokovnjake iz izkušenj.

Socialni delavec pa je spoštljiv in odgovoren zaveznik, ki je solidaren z uporabnikom, daje podporo virom moči, njihovi kompetentnosti, vizijam, sanjam in vzpostavljanju izvirnega delovnega projekta (Čačinovič Vogrinčič, 2006:8).

Proces pomoči se dogaja v pogovoru, zato je uporabnik soustvarjalec v delovnem odnosu. Strokovni socialnodelovni pogovor je pogovor med sogovorniki, ki so iz pogovora pripravljene priti z novimi, drugačnimi, pogledi, alternativnimi rešitvami in drugačnim razumevanjem. Gre za sodelovanje s strokovnjakom iz izkušenj. Pomoč je učinkovita le, če jo sogovornik razume, ker ima zanj smisel in jo lahko sprejme.

Jezik socialnega dela mora biti tudi jezik uporabnika. To pomeni, da je delovni, raziskovalni in osebni jezik, ki ubesedi izkušnje strokovnjakov iz izkušenj in njihov delež pri rešitvah. Za socialnega delavca sta pomembna potrpežljivost in proces ubesedenja.

Ta jezik nam omogoča, da vzpostavimo in vzdržujemo kontekst socialnega dela v delovnem odnosu in izvernih delovnih projektih pomoči.

To je jezik, ki vključuje in opogumlja in daje moč, saj obsega pogovor, dialog, odkrivanje, soustvarjanje, sodelovanje, spreminjanje, socialno krepitev, delovni odnos, načrt skrbi, timsko delo. Proces se prične kot pridružiti se uporabniku, nadaljuje se z odkrivanjem

problema, rešitve. Sledi spreminjanje. Uspešno uresničene spremembe se proslavijo. Proces nato spremlja reflektiranje. Konča se z ločitvijo, koncem sodelovanja. Delovni odnos je razvidno strokovno delo skupaj z ljudmi, ki so prišli po pomoč, ki vključuje uporabo jezika socialnega dela, ki ga je moč podeliti z uporabniki (Čačinovič Vogrinčič, 2006: 7-10; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005: 7-8).

1.6.2 SOCIALNODELOVNI ODNOS

Socialno delo je proces, v katerem sodelujeta socialni delavec kot strokovnjak za vzpostavitev in razvijanje socialnodelovnega odnosa na eni strani in uporabnik in vsi udeleženi v reševanju problema na drugi strani.

Koncept delovnega odnosa in ravnanje po njem je pomembna opora za socialno delo, za ravnanje v odnosu, ki ima vse temeljne značilnosti socialnega dela.

Socialni delavec najprej vodi pogovor z uporabniki (udeleženi pri reševanju problema) s ciljem, da najprej z vsemi uporabniki opredeli sodelovanje. Najprej se socialni delavec in uporabnik dogovorita o ciljih in željah. Pomembno je, da uporabnik pove, kaj si želi in kako vidi pomoč socialnega delavca.

Kot pravi Flaker (2003:55): *»Skupaj z uporabnikom (in v njegovih besedah) je treba ugotoviti, kako si predstavlja, da se bo življenje odvijalo naprej, hkrati pa tudi določiti naloge, povedati, kaj smo zmožni. Ugotoviti, kakšen način dela nam najbolj ustreza in kaj so neposredne naloge.«*

Paskova metoda razgovora v interakciji psihosocialne pomoči pokaže, da s spodbujanjem uporabnika k razvijanju lastnega koncepta problema in njihove rešitve lahko pridemo do tega, da bo uporabnik začel spreminjati svoje ustaljene interpretativne vzorce in spremenil svojo interpretacijo v želeni smeri. Začetek spreminjanja uporabnikove interpretacije pa je rezultat strokovnjakovega vztrajanja, da uporabnik z njim podeli svojo interpretacijo in strokovnjakovo interpretacijo svoje lastne vzame za izhodišče vseh svojih nadaljnjih interpretacij (Šugman Bohinc, 1998:423).

Voditi razgovor je visoko strokovno opravilo socialnega delavca, ki omogoči prisotnim, da iz preteklosti pridejo v sedanost, da se v sedanosti ustavijo in se usmerijo naprej v prihodnost.

Preko pogovora z uporabniki vzpostavlja delovni odnos med vsemi udeleženi. Pri tem pa mora socialni delavec ostati to, kar je, in uporabniku in vsem drugim udeleženi omogočiti, da lahko povedo svoje. V ospredje daje dialog, ki ga uporablja na poseben način z vsemi udeleženi pri reševanju problema, njihovo refleksijo, da bi prišli do skupnega dogovora, do skupnega videnja problema, da bi skupaj opredelili sodelovanje za naprej, v dialogu začrtanih poti za uresničitev možnega.

Gabi Čačinovič Vogrinčič (2002) pravi, da se mora vsakokrat proces socialnodelovne pomoči začeti tam, kjer so ljudje s svojimi stiskami, težavami, nemočjo. V dialogu sodelujeta uporabnik, ki je kompetenten, da osmisli svojo zgodbo in opiše svojo resnico, in svetovalec, socialni delavec, ki išče poti, da bi jo razumel.

»Nova, soavtorizirana zgodba, ki smo jo skupaj ustvarili, da bi se razumeli, že vsebuje rešitev.« (Čačinovič Vogrinčič, 2002:95).

Še bolj pomemben pa je sploh vzpostavljen odnos. Delovni odnos je potrebno vzpostaviti z dveh vidikov – formalni in osebni odnos. V varstveno delovnem centru je potrebno pred vzpostavitvijo formalnega oz. uradnega stika vzpostaviti osebni oz. človeški odnos, kajti s formalnim odnosom ne moremo priti v svet oseb z motnjami v duševnem razvoju.

Tako se vzpostavljanje odnosa začne s pristnim, človeškim stikom, ko se navežejo tiste niti, da nas osebe z motnjami v duševnem razvoju spustijo v svoj svet. V življenju imajo veliko slabih izkušenj pri vzpostavljanju stikov, zato so previdne pri vsakem človeku. Zelo se zaprejo in pomemben je pravilni pristop, nevsiljivost, vsekakor pa nikakršnega pritiska, sicer ostanejo zaprte v svojem svetu.

Prav tako ni odnosa mogoče vzpostaviti na silo, v kratkem času. Za vzpostavitev odnosa z osebami z motnjo v duševnem razvoju je potrebno veliko več. Potrebno se je odpreti in dati ter povedati kaj želimo, pokazati naše namere in, predvsem, biti iskreni v naših dejanjih. Osebe z motnjami v duševnem razvoju delujejo na čustveni ravni, zato jim razumsko in abstraktno ni blizu. Začutijo nas in naše namere, ki morajo biti v skladu z njimi, sicer ne prodremo dlje od res uradnega odnosa, s katerim pa ne moremo začeti delovnega odnosa (Fišer, 2007:5).

Ko si uporabniku enkrat blizu, lahko začneš delati z njim. Počasi ga je potrebno spoznavati v njegovih posebnostih, iskati njegova močna področja, jih nadgrajevati in iskati šibka ter ga delati močnejšega tudi na teh področjih. Če pri tem uporabiš občutek za

sočloveka in njegove potrebe, znanja in sposobnosti, lahko vzpostaviš čudovit delovni odnos (Fišer, 2007:5).

Znanje za ravnanje odnose med strokovnim delavcem (socialnim delavcem) in uporabnikom definira kot soodkrivanje in soustvarjanje dobrih rešitev. Izvirni delovni projekti temeljijo na raziskanih alternativah in dogovorjenih korakih, ter tako omogočajo soustvarjanje interdisciplinarnosti, ki jo potrebujemo.

V odnosu je nujno potrebno ustvariti sodelovanje. Postaviti se je potrebno v vlogo drugega (uporabnika) in pogledati na svet z njegovimi očmi. Strokovni delavci moramo imeti znanje zato, da lahko z znanjem nekaj počnemo, da ravnamo z občutkom ter tako konkretno delamo z uporabniki. Če jih počasi spoznavamo in najprej navežemo človeški stik z njimi, ugotavljamo: soodkrivanje in soustvarjanje ob izbiri možnosti aktivnosti, ki jim dvigujejo kvaliteto življenja, nam da dobre rezultate; če prisluhnemo njihovim potrebam, dogovarjamo korake skupaj z njimi, pridemo spet do dobrih rezultatov.

Strokovni delavci se neprestano dodatno izobražujemo in usposabljammo za delo z uporabniki, da jim lahko čim več ponudimo. Vsakega posameznika individualno obravnavamo, timsko obravnavamo in dodajamo aktivnosti ter tako težimo k interdisciplinarnosti.

Odnos med socialno delavko in uporabnikom je delovni odnos. Gre za dogovor o delu, ki ga je treba skupaj opraviti. Delovni odnos olajša sodelovanje in nas definira kot sodelavce v skupnem projektu, postavi nam nalogo, da določimo deleže v rešitvi (Fišer, 2007:6).

Za uspešno vzpostavljanje delovnega odnosa mora imeti socialni delavec določene lastnosti, ki pripomorejo k njegovi strokovnosti:

- biti mora strokovno usposobljen (teoretična znanja s področja socialnega dela in drugih humanističnih ved – interdisciplinarnost);
- biti mora družbeno razgledan in angažiran;
- ustrezne osebne lastnosti: življenjskost, spontanost, čustvena toplina, uravnovešenost, strpnost, spoštovanje, iskrenost, življenjski optimizem;
- vsak uporabnik mora biti zanj pomemben; verjeti mora v sposobnosti uporabnikov in njihove zmožnosti za spreminjanje ter soočanje s problemi;
- biti mora miselno odprt;
- poznati mora lastne omejitve (Rupar, 2002:10-12).

Na podlagi vrednot in načel socialnega dela pa mora nujno upoštevati etična pravila, ki so posebej značilna za socialno delo: ustvarjanje enakopravnega, partnerskega odnosa, sodelovanje z uporabniki, zavezanost dobrobiti uporabnikov, reflektivnost in kritičnost, poznavanje lastnih vrednot, predsodkov, sposobnosti in meja, jasnost in pogajanje o mandatu, ne dvomiti v besede sogovornikov, nenehen dialog med doktrino in izkušnjami ter soočanje konceptov in prakse, jasno sporočanje lastnih stisk (Flaker, 2003:246).

»Socialni delavec mora pokazati, da je dostopen, in negovati ozračje vsakdanjosti. Pomembno je iskati skupne točke, kaj na nas naredi vtis, nas očara, v tem smislu je še posebej pomembno v raziskovanju življenjskega sveta iskati človekove vrline, osebne resurse, prednosti in ne pomanjkljivosti, napake, hibe ipd. Hkrati pa mora biti odnos predvsem deloven, usmerjen v nalogo« (Flaker, 2003:54).

Strokovno socialno delo socialnega delavca opisuje Gabi Čačinovič Vogrinčič (2002:92) v socialnodelovnem odnosu, ki ga vzpostavlja socialni delavec skupaj z uporabnikom in preko katerega ustvarja pogoje za pogovor, da bi lahko vsak udeleženi v problemu vstopil s svojo definicijo problema. Socialni delavec pa doda svojo strokovno interpretacijo. Že pri prvem razgovoru začne socialni delavec in uporabnik proces formuliranja delovne definicije mogočega. Skupaj si zastavita projekt želenih in možnih rešitev.

Delovni odnos omogoča uporabnikovo izkušnjo smiselnega odnosa s socialnim delavcem, naraščanje samorazumevanja in razumevanja svojih težav, izkušnjo podpore socialnega delavca pozitivnemu vedenju uporabnika, izkušnjo o zmanjševanju težave, poimenovanje čustev in konfrontacijo z lastnimi problemi. Gre za dogovor o delu, ki ga morata socialni delavec in uporabnik opraviti skupaj. Delovni odnos opredeli socialne delavce in uporabnike kot sodelavce v skupnem projektu, ki prispevajo vsak svoj delež k rešitvi določenega problema. Sodelovanje pri skupnem projektu nam omogoči mobilizirati svoje moči torej sta zmožnost dogovora in tudi sam dogovor pogoj za uspešno socialno delo. Vedeti pa moramo, da vsak dogovor zahteva določen čas in prostor, saj gre za dogovor o delu, ki ga je potrebno in edino možno opraviti skupaj (Čačinovič Vogrinčič, 2002:91).

Socialni delavec opravlja svoje delo strokovno takrat, ko osebno vodi uporabnike k določenim skupnim ciljem. To pa pomeni, da ni le režiser aktivnosti, ampak je tudi osebno

vpleten. Je udeleženi opazovalec, ki se aktivno in osebno odziva (De Vries, Bouwkamp, 1995).

Da ohranimo učinkovitost in uspešnost delovnega odnosa, moramo ohranjati njegove elemente:

- dogovor o sodelovanju,
- instrumentalno definicijo problema (Lüssi, 1990) in soustvarjanje rešitev,
- osebno vodenje (Bouwkamp, de Vries, 1995).

Poleg tega pa se moremo opreti še na pomembne sodobne koncepte v socialnem delu:

- perspektivo moči (Saleebey, 1997),
- etiko udeležnosti (Hoffman, 1994),
- znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993, Čačinovič Vogrinčič, 2002),
- ravnanje s sedanostjo ali koncept so-prisotnosti (Andersen, 1994).

Vse to zagotavlja pogoje za odkrivanje in soustvarjanje nove zgodbe pomoči in sodelovanja ter je podlaga za strokovno ravnanje.

Uporabnika je potrebno v konceptu delovnega odnosa postaviti v vlogo soustvarjalca pomoči, sodelovanja, rešitev. Za to potrebujemo več vaje in izkušenj v ravnanju s to novo odgovornostjo – da znanje za ravnanje podelimo z uporabnikom. To pomeni, da je potrebno: vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in podeliti znanje z uporabniki v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru.

Ta koncept delovnega odnosa je v praksi uporabna opora za strokovno ravnanje, tako za strokovnjake kot za uporabnike. Uporabnik tako dobi izkušnjo smiselnega odnosa s socialnim delavcem, naraščanje samorazumevanja in razumevanja težav, izkušnje podpore socialnega delavca pozitivnemu vedenju, izkušnje o zmanjševanju težave, poimenovanju čustev in konfrontacijo z lastnimi problemi.

Razvidnost delovnega odnosa uporabnika bolje opremi za sodelovanje in mu s tem daje več moči. Lüssi (1990) pokaže, da je socialno svetovanje vedno tudi socialno učenje novih načinov ravnanja s težavami, pa tudi učenje o rešitvah. Socialno svetovanje v vsakem primeru omogoča in zahteva učenje o socialnem delu.

1.6.2.1 DOGOVOR

Dogovor o sodelovanju je prvi korak, ki šele omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa (udeležili naj bi se ga vsi udeleženci na začetku). Dogovor vzpostavlja prostor za odločitev za sodelovanje (vsebuje dogovor o času in o tem, kako bomo delali) (Fišer, 2007:6).

Flaker (2003:53) pravi: *»Stik je treba vzpostaviti spoštljivo in prijazno. Primerno je »razbijanje ledu« s klepetom, humorjem, pa tudi z ljudskostjo. Občasen slengovski izraz ni odveč, da pokažemo, da smo ljudje in ne uradniki. Pri tem je treba paziti med narejeno manipulativnostjo in prostodušnostjo.«*

V varstveno delovnem centru pred vključitvijo uporabnika podpišemo dogovor o izvajanju storitve, kjer je opredeljeno vse za vzpostavitev delovnega odnosa – opredelitev storitve, kraja, časa, načina izvajanja storitve in vse tehnične stvari (Fišer, 2007:6).

Dogovor je dogovor o vzpostavljanju delovnega odnosa in se nadaljuje v instrumentalno definicijo problema.

Projekt pomoči v socialnem delu se začne z jasnim in izrečenim dogovorom o sodelovanju, ki šele omogoči vzpostavljanje delovnega odnosa. Dogovora naj bi se udeležili vsi udeleženi v problemu. Dogovor vsebuje pristanek na sodelovanje tu in zdaj in dogovor o času, ki ga imamo na voljo, in dogovor o delovnem odnosu, torej dogovor o tem, kaj bomo delali. Socialni delavec pojasni koncept delovnega odnosa tako, da opiše svojo vlogo in vlogo vseh udeleženi v problemu; hkrati pa tudi vzpostavi in varuje varen prostor za delo, v katerem vsakdo pride od besede, da bi problem bolje razumeli in soustvarili odločitev. Poudarek je na raziskovanju tistega, kar je mogoče storiti zdaj, pri tem razgovoru. Uporabniki pa imajo odgovornost za lastni delež pri soustvarjanju rešitev. Dogovor je pomemben, ker postavi socialnodelovni okvir, ki že vsebuje koncept biti udeležen v definiciji problema in soustvarjanju rešitev in sporočilo, da je pomembno, da začnemo proces soustvarjanja rešitev tukaj in zdaj.

Za opravljanje socialnega dela po konceptu delovnega odnosa se je treba odločiti; to je osebna odločitev, da stopimo v vlogo strokovnjaka, ki vodi proces socialnega dela v smeri soustvarjanja izvirnega delovnega projekta pomoči. Prvi in nepogrešljiv korak je jasen in izrecen dogovor o sodelovanju, ki začne proces vzpostavljanja delovnega odnosa.

Socialni delavec vzpostavi delovni odnos, ki varuje ta prostor sodelovanja in s tem dobre pogoje za učinkovito delo.

Začetni dogovor pomeni dogovor o sodelovanju z udeleženi v problemu, za dogovor o vzpostavljanju delovnega odnosa. Dogovorimo se o tem, kako bomo delali.

Ko z uporabnikom pričnemo dogovor in vzpostavljamo delovni odnos, je treba imeti besede, da poimenujemo obliko sodelovanja, koncept delovnega odnosa, svojo vlogo, vlogo udeleženi v problemu.

Ko se odločimo za pomemben ritual dogovora, ko zagotovimo čas in prostor in poiščemo besede, postane naše delo enostavnejše, saj zagotovimo okvir za socialno delo.

Jezik socialnega dela ima to posebnost, da ga lahko podelimo z ljudmi. Ne zadostuje, da strokovnjak obvlada koncepte; znanje je treba uporabiti, sooblikovati. K pogovoru v delovnem odnosu sodi tudi to, da podelimo svoj jezik z uporabniki. Tu je socialno delo posebna stroka. Tudi uporaba jezika socialnega dela je osebna odločitev strokovnjaka.

Ko s tem ritualom vzpostavimo prostor za odločitev za sodelovanje in vsak udeležni v problemu sprejme dogovor, raziskujemo instrumentalno definicijo problema naprej (Čačinovič Vogrinčič, 2006:18,116; Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005: 9).

1.6.2.2 INSTRUMENTALNA DEFINICIJA PROBLEMA

Na instrumentalni definiciji problema temelji delovni odnos. Najprej je potrebno vzpostaviti pogoje za delo ter podati svojo interpretacijo o oblikovanju delovne definicije mogočega, uresničljivega, omogočiti je potrebno sodelovanje oz. izkušnjo sodelovanja uporabnika. Proces pomoči se mora začeti tam, kjer je stiska, problem, težava, nemoč posameznika. Delovni odnos mora zagotavljati brezpogojno spoštovanje edinstvenosti osebne izkušnje, ustvarjanje pogojev, v katerih je edinstvenost samoumevna izhodiščna točka raziskovanja, dodajanje strokovnega znanja, vpeljevanje in vzdrževanje procesov razumevanja, da bi se dogovorili (Fišer, 2007: 6).

Instrumentalna definicija problema predstavlja v varstveno delovnem centru oceno o stopnji motnje, vrsti težav, sposobnostih in spretnostih, na osnovi katerih se potem razvrsti uporabnika v različne skupine in programe. Po vključitvi v skupino se izdelata individualna ocena, ki jo obravnavamo interdisciplinarno ter na osnovi nje naredimo - soustvarimo individualni načrt za vsakega posameznika. Vedno oz. če je le mogoče, vključimo

uporabnika v individualni načrt; če pa to ni mogoče, se dogovorimo z vsakim posameznim staršem oz. skrbnikom o našem pogledu na individualni načrt. Ker obstaja veliko področji, ki jih je potrebno izboljšati, nadgraditi, skratka obravnavati po individualnem načrtu, se izdelajo posamezni individualni cilji, ki jim potem sledimo v nekem časovnem obdobju (Fišer, 2007:6).

Instrumentalna definicija problema omogoča, da socialni delavec vzpostavi pogoje za pogovor, da lahko vsak uporabnik vstopi s svojo definicijo problema, socialni delavec doda strokovno interpretacijo in tako v prvem delovnem pogovoru začneta proces formuliranja delovne definicije mogočega, uresničljivega. Udeleženci v problemu morajo participirati tudi pri oblikovanju rešitve. Naloga socialnega delavca pa je, da omogoči izkušnjo sodelovanja.

Socialni delavec najprej vzpostavi pogoje za pogovor, v katerem bo lahko vsak posameznik vstopil s svojo definicijo problema, kar pomeni, da bo lahko povedal, kje sam vidi problem in opisal svojo stisko. Socialni delavec mora vsa udeležene povabiti k skupnemu delu, k raziskovanju, kaj lahko skupaj naredimo.

Dobro je, da socialni delavec nato povzame raznolike definicije iz perspektive moči. Tako hkrati preveri, ali je dobro razumel povedano in poudari vire, možnosti, skupne točke.

Uporabnika tudi vpraša, kakšen predlog ima, v kakšno smer želi, da teče sedanje delo.

Socialni delavec se obrne na vse in potrpežljivo in pozorno izbira, kar sogovorniki predlagajo. Pogovor se prevesi v raziskovanje možnosti nadaljevanja pogovora, vprašanja izjem, odkrivanja virov moči v preteklih izkušnjah, odnosnih vprašanj.

Projekt končamo z zapisom udeležnosti sogovornikov pri rešitvi, ki se je izoblikovala.

V socialnodelovnem odnosu je bistveno zastaviti in začrtati projekt rešitve. Najprej je potrebno vzpostaviti projekt sodelovanja s ciljem, da bi se rešitve definirale, redefinirale, dogovorile in izpeljale.

Socialnodelovni odnos zagotavlja: brezpogojno spoštovanje edinstvenosti osebne izkušnje, ustvarjanje pogojev, v katerih je edinstvenost samoumevna izhodiščna točka raziskovanja; temu dodajamo strokovno znanje, vpeljujemo in vzdržujemo proces razumevanja, da bi se dogovorili.

Temelja delovnega odnosa sta instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev. V središču sta dialog in sodelovanje, v katerem udeleženci v problemu soustvarijo svojo udeležnost pri oblikovanju rešitve. Delovni odnos v pogovoru, ki začneja nov projekt,

zagotavlja brezpogojno spoštovanje enkratnosti osebne izkušnje in ustvarjanje pogojev, v katerih bo to samoumevna izhodiščna točka raziskovanja. Vpeljemo in vzdržujemo procese razumevanja, da bi se dogovorili o uresničljivem (Čačinovič Vogrinčič, 2006:18,118; Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005: 10).

1.6.2.3 OSEBNO VODENJE

»Osebno vodenje je de Vriesov koncept. De Vries (1995) imenuje to nalogo socialnega delavca osebno vodenje, saj socialno delavsko ravnanje pomeni vodenje, in sicer vodenje k dogovorjenim ciljem, vodenje k rešitvam, vodenje k oblikam pomoči. Vendar je socialni delavec v tej vlogi hkrati režiser in udeleženi opazovalec. Osebno se odziva v odnosih, ki se vzpostavljajo, in soustvarja pogoje za razvoj novih izkušenj, alternativnih pomenov« (Čačinovič Vogrinčič, 2002:92).

Gre za vodenje k dogovorjenim ciljem, vodenje k rešitvam, vodenje k oblikam pomoči. Socialni delavec je v dvojni vlogi: v vlogi katalizatorja prispeva potrebne informacije, tehta preizkušene rešitve, raziskuje nove poti in v vlogi udeležene opazovalca pa v delovni odnos vnaša izkušnjo iz odnosov, ki se oblikujejo in spreminjajo kot element delovnega procesa (Fišer, 2007: 6) .

Ravnanje strokovnjaka »osebno, konkretno, tukaj in zdaj« pomeni, da se loti problema v sedanjosti, saj se v sedanjosti in za sedanjost definirajo problemi in iščejo rešitve. Izvaja tudi refleksijo svojega ravnanja. Vedno govori o konkretnih situacijah. Osebno pomeni, da je socialni delavec udeležen v dialogu, razgovoru in sodelovanju. Je zavzet v komunikaciji za iskanje rešitev in dela po načelu tukaj in zdaj. Kot strokovnjak skrbi za ohranjanje odprtih prostorov za pogovor, v osebni prispevku k novim izkušnjam v procesu dela (Fišer, 2007:6).

Socialni delavec je odgovoren za rezultat, uporabnika mora spomniti, kaj sta se dogovorila, mu pomagati in ga voditi, da se bližata cilju. Prav je, da sproti ugotavljata ter merita rezultate in, če je potrebno, spremenita pot, ki ju pelje do cilja, tako, da je še učinkovitejša. Socialni delavec kot strokovnjak mora biti sam dovolj discipliniran, da se drži dogovorjenega in tako uči tudi uporabnika.

Osebno vodenje že vsebuje navodilo socialnemu delavcu, da dela »osebno, konkretno, tukaj in zdaj« v smeri dobrih izidov. Oboje je pomembno: vodenje in osebno, socialni delavec se osebno odziva v odnosih, ki se vzpostavljajo, ter soustvarja pogoje za razvoj novih izkušenj. Vedno gre za vodenje v osebni odnosu dogovarjanja, raziskovanja, da bi se slišali, razumeli, sporazumeli in dogovorili. Osebno poudari pomen vzpostavljanja osebnega stika med socialnim delavcem in uporabnikom. Osebno lahko podelimo dobre izkušnje in veselje, da nam pri delu gre dobro. Odprtost socialnega delavca za motnje v delovnem odnosu, ki so neizogibne pomeni, da lahko podelimo tudi nejevoljo, trenutno doživljanje motnje v pogovoru, svojo negotovost in nemoč. Socialni delavec se motnje nauči prepoznati in uporabiti v procesu pomoči tako, da jih ubesedi in uporabnike povabi, da mu pomagajo najti naslednji korak za nadaljevanje dela. Poleg tega, pa doda tudi izkušnjo, da je nujno in dobro nadaljevati delo, ker so rešitve že v delu in jih je potrebno le raziskati. V povedanem jasno razberemo tudi element vodenja. Socialni delavec vzdržuje usmerjenost v želeni razplet.

Socialni delavec tako prispeva svojo interpretacijo možnega naslednjega koraka. Varuje delovni odnos in osebno zavzetost za dobre izide, vendar s tem ne zapira razprave, samo doda svoj prispevek, a pogovor se nadaljuje (Čačinovič Vogrinčič, 2006:19,121; Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005: 10).

1.6.3 IZVIRNI DELOVNI PROJEKT POMOČI

Izvirni delovni projekt dopolni koncept delovnega odnosa, v katerem se ti projekti soustvarjajo. Te soustvarjene rešitve se oblikujejo v delovnem odnosu in se prevajajo v akcijo, v dejanja, v konkretne korake, ki dogovore udejanijo (Fišer, 2007:7).

V konceptu delovnega odnosa v socialnem delu je uporabna podpora ravnanju v projektih pomoči, katerih bistvo je odkrivanje in soustvarjanje rešitev z udeležbo vseh, ki sodelujejo v projektih pomoči.

Faze izvirnega delovnega projekta, ki omogočajo in podpirajo paradigmski premik v delovnih projektih pomoči:

1. faza: PRIDRUŽEVANJE – pomeni priti k uporabniku za vzpostavitev delovnega odnosa in začeti odkrivati;
2. faza: ODKRIVANJE – začeti odkrivati, soraziskovati in iskati možne rešitve;

3. faza: SPREMINJANJE – spreminjanje temelji na edinstvenem delovnem načrtu: kdo in kako bo pomagal, upanje za prihodnost, rast in tveganje novih možnosti;
4. faza: PROSLAVLJANJE – se definira kot prepoznavanje in spoštovanje moči uporabnika, njegovih potencialov, uspehov, napredovanja. Pomembno je proslaviti še tako malo poznane stvari, ki se jih moramo naučiti in vključiti v naš način dela;
5. faza: LOČITEV – je takrat, ko uporabnik zmore sam, ko se kompetentnost razvije in prepozna kot nova zgodba;
6. faza: REFLEKTIRANJE – spremlja ves proces: nenehno si podelimo, zrcalimo procese in lastno udeležbo v njih. Prisotno naj bi bilo v vsaki fazi. Je priložnost za strokovno rast, skrb za povratno informacijo o procesu in pomoči (Fišer, 2007:7).

Projekti so izvirni, ker se vsakokrat na novo in posebej oblikujejo za vsakega uporabnika posebej, za vsako skupino udeleženih v problemu posebej, in so soustvarjeni skupaj z njimi in zanje. Delovni so zato, ker v vsakdanjem jeziku in v vsakdanjem življenju ljudi konkretizirajo dogovorjene spremembe, naloge, delež posameznika in časovne roke skupaj z dogovorom za naslednji sestanek. Poudarek je na delu, na sodelovanju, na aktivnostih, ki sledijo iz opravljenega dela v delovnem odnosu. Projekti pa so zato, ker tečejo v času in so usmerjeni k dobrim izidom ali zaželenim razpletom. V projektih zapišemo konkretne naloge in tudi ugotovljene razlike, minimalne spremembe v procesu napredovanja k rešitvam.

Izvirni delovni projekt pomoči na poseben, socialnodelovni način ubesedi ravnanje v socialnem delu.

Izvirni delovni projekt pomoči dopolni delovni odnos in se vedno znova nadaljuje v delovnem odnosu; v njem zapišemo proces reševanja skupaj z uporabniki, za njih in za nas (Čačinovič Vogrinčič, 2006:21-24,132; Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005: 15).

Individualni načrt za vsakega uporabnika je izvirni delovni projekt. S tem, ko ga izvajamo za posameznika ali ožjo skupino je edinstven - izviren, saj ga je potrebno prilagoditi za vsakega posameznika. Delovni zato, ker moramo v to vložiti trud in delo tako zaposleni kot uporabniki. Projekt je zato, ker se začne, teče po nekih zakonitostih in se konča v nekem obdobju ter s sabo prinese rezultate (Fišer, 2007:7).

1.6.4 METODE POSTMODERNEGA SOCIALNEGA DELA

V socialnem delu pod pojmom metoda razumemo načine ravnanja in pristope, ki jih pri delu z ljudmi uporablja socialni delavec. Različne metode socialnega dela izhajajo iz različnih teoretičnih znanj, konkretnih spretnosti, metodologije dela in so hkrati utemeljene v vrednotah in načelih socialnega dela, konkretno pa so določene s kontekstom in nalogo, ki jo opravlja socialni delavec. Socialni delavec, ki določeno metodo izvaja, mora imeti za to potrebna znanja in spretnosti. Katero konkretno metodo bo pri svojem delu uporabil, je v veliki meri odvisno od institucionalnega okvira in organizacijskega konteksta, znotraj katerega deluje, pa tudi od skupine uporabnikov in situacij, v katerih se ti znajdejo (Flaker, 2003).

V socialnem delu so vrednote, kontekst naloge in spretnosti ključne za ravnanje socialnih delavcev.

Teorije socialnega dela povedo, kako delati socialno delo, da jih metodike aplicirajo in prilagodijo kontekstu in, obratno konteksi in metode si tudi prilagajajo teorije. Socialno delo kot znanost zanima cilj intervencije – pomen vrednot in nalog. »Methoda« izvorno pomeni pot do cilja. Tako lahko trdimo, da je prav metoda eden izmed ključev do znanosti socialnega dela.

»Socialno delo ni stroka, ki bi imelo vnaprej kodirane metode, temveč jo prilagaja konkretni situaciji in jo glede na situacijo vedno znova vzpostavlja. Socialno delo je stroka, ki deluje v neprevidnih in nepredvidljivih situacijah, kjer je potrebna inovacija in ustvarjalno reševanje razmer« (Flaker, 2003:21).

Tukaj govorimo o ravnanju in metodah socialnega dela v procesih pomoči in socialnodelovnem ravnanju, o metodah in tehnikah in veščinah socialnodelovnega načina. Najpogostejše metode, ki jih socialni delavci uporabljajo pri sodobnem socialnem delu, so:

- svetovanje in pogovarjanje (s skupino ali posameznikom),
- ocenjevanje,
- skupinsko delo,
- interaktivno delo,

- socialno kulturno delo,
- individualno načrtovanje,
- upravljanje tveganja,
- zagovorništvo,
- krepitev družbene emancipacije,
- zagotavljanje storitev, dajatev in informacij,
- rezidencialno delo,
- skupnostno delo,
- dokumentiranje,
- raziskovalno delo,
- menedžment,
- usposabljanje in poučevanje,
- publiciranje,
- ekspertize in svetovanje (Flaker, 2003:80-89).

Socialni delavci se pri delu z osebami z motnjo v duševnem razvoju največkrat poslužujemo metode individualnega načrtovanja, saj je zastavljena tako, da ima uporabnik zagotovljen nadzor nad procesom načrtovanja. Temelji na načelih, kot so vpliv uporabnika, individualiziran pristop, izbire.

Metoda individualnega načrtovanja je podlaga za načrtovanje in ustanavljanje služb in storitev na osnovi potreb in želja uporabnikov, ki jim omogočajo samostojnejše in kvalitetnejše življenje. Uporabnikom omogoča, da prevzamejo vpliv v svojem življenju, da si ga načrtujejo po svojih željah in predstavah. Uporabnika vidi kot največjega eksperta za svoje življenje in reševanje težav, ki jih doživlja. Metoda individualnega načrtovanja uporabnikom priznava pravico do samoodločitve in večje avtonomije, kar vključuje pravico do napak in spodrseljavev ter učenja na lastnih napakah. Glavni akter v procesu je uporabnik, strokovni delavec pa se pojavlja predvsem v vlogi koordinatorja in mediatorja med različnimi viri v neposrednem življenjskem svetu uporabnika. Strokovni delavec zavzame pespektivo uporabnika in deluje zagovorniško, zavzema se za načrte in življenjske interese uporabnikov.

Metoda individualnega načrtovanja predpostavlja individualiziran pristop pri načrtovanju služb in storitev, za katerega je značilno iskanje rešitev, ki izhajajo iz uporabnikovih potreb, stisk, želja in nujnosti. Individualiziran pristop torej pomeni ugotavljanje

uporabnikovih želja, potreb in ciljev in zagotavljanje storitev, ki iz njih izhajajo. Osnovni vir informacij o uporabnikovih potrebah je on sam. On sam definira potrebo in način njene zadovoljitve (Škerjanc, 1995:401-408).

1.6.5 SODOBNI KONCEPTI V SOCIALNEM DELU

Socialno delo danes vključuje zelo veliko konceptov in metod, ki jih uporabljamo strokovni delavci.

Tako se danes pri svojem delu socialni delavci, glede na naravo svojega dela, osebnih preferenc in osebnega stila ter konkretnih nalog, ki jih opravljajo, odločajo za zelo različne teoretične koncepte v socialnem delu in tudi za teoretične koncepte in metode drugih znanosti in strok (Flaker, 2002:127).

Kljub temu pa v socialnem delu potrebujemo nekatera osnovna teoretična znanja, ki so se ustvarila v socialnem delu iz prakse in za prakso socialnega dela in ki oblikujejo profil socialnega delavca in so hkrati izhodišče za nadaljnje oblikovanje splošnega strokovnega profila socialnega delavca v praksi.

Ne glede na to, kje dela socialni delavec, je socialno delo stroka, ki ne deluje le znotraj institucionalnih zidov. Deluje tudi v medprostoru med posameznimi institucijami in v uporabnikovem socialnem okolju.

Vsi pristopi oz. vrste socialnega dela pa imajo skupno osnovo – to je reševanje kompleksnih socialnih problemov. Ključni pojmi, ki se v socialnem delu ne glede na področje dela uporabljajo, so: pomoč, reševanje problema, soustvarjanje novih rešitev, socialnodelovski odnos in mobiliziranje moči, ki jo ima posameznik ali neka skupina. V socialnem delu gre vedno za projekt sodelovanja, ki ga oblikujemo s sporazumevanjem, dogovarjanjem in skupnim ustvarjanjem rešitev, da bi udeleženci v problemu postali udeleženci v rešitvi (Lüssi, 1990).

Koncept pomoči v socialnem delu se osredotoči na vprašanje, kako je v socialnem delu definiran proces pomoči, kako se vzpostavlja, vzdržuje, kakšne metode, tehnike in spretnosti je socialno delo izoblikovalo, kako se v procesu pomoči spreminjata vlogi strokovnjaka in uporabnika. Metodična znanja opremijo socialnega delavca za vzpostavljanje odnosa, v katerem je pomoč soustvarjena. Uporabnik je udeležen kot soustvarjalec v procesu, ki ponuja tudi izkušnjo spoštovanja in dostojanstva.

Konceptu pomoči je ubeseden tako, da ga lahko podelimo z uporabniki in uporabimo v praksi. Po tem konceptu je pomoč soustvarjanje rešitev. Delovni odnos in izvorni delovni projekt pomoči sta koncepta, ki ubesedita posebnost socialnodelovnih ravnanj v procesu sodelovanja. Pogovor ustvarja delovni odnos, v pogovoru se ubesedijo izvorni delovni projekti pomoči.

Koncept vzpostavljanja in vzdrževanja delovnega odnosa v socialnem delu je eden najpomembnejših elementov strokovnega socialnega dela, saj se mora zanj socialna delavka zavestno odločiti in ga vedno znova zavestno tudi izvajati. Kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2003:17): »*Socialno delo je trdo delo zaradi vzdrževanja konteksta socialnega dela v projektih pomoči in sodelovanja.*«

Socialni delavci morajo imeti različne spretnosti za strokovno opravljanje svojega poklica, ki jih vključujejo v strokovno uporabo konceptov in metod socialnega dela: spretnost pogovarjanja, poslušanje, psihoterapevtske spretnosti, delo v skupini, skupinsko delo, ocenjevanje, interaktivno delo, kulturno delo, načrtovanje in izvajanje načrtov, upravljanje s tveganjem, zmanjševanje ali odpravljanje škode, zagovarjanje, krepitev moči, organiziranje storitev, organiziranje življenja, delovanje v skupnosti, točnost, spoštljivost, dostopnost, zanesljivost, upoštevanje dogovorov, varovanje podatkov, poklicno molčečnost, jasno sprejemanje odgovornosti, dokumentiranje, pisanje in poročanje, spretnost znanstvenega, evalvacijskega in osebnega praktičnega raziskovanja prakse, spretnost vodenja, pridobivanja sredstev za organizacije, posameznike in projekte,... Vedeti moramo, da se posamezni strokovnjak izpopolnjuje v tistih spretnostih, ki mu bolj ležijo in so odvisne tudi od organizacije, v kateri deluje, od uporabnikov in specifičnosti dela. Vendar pa same spretnosti niso dovolj. Za učinkovito socialno delo je nujno potrebno tudi znanje in vedenje, ki si ga socialni delavec pridobiva s poznavanjem sodobnih teoretičnih konceptov socialnega dela in praktičnih izvajanj le teh (Flaker, 2003:242-243).

Kljub vsem zgoraj naštetim spretnostim in znanju, pa socialni delavci težko vzdržujemo in ohranimo delovni odnos, če se ne opremo na štiri pomembne sodobne koncepte v socialnem delu: perspektivo moči, etiko udeležnosti, znanju za ravnanje in ravnanju s sedanjostjo ali konceptu so-navzočnosti.

1.6.5.1 PERSPEKTIVA MOČI

Kot pravi Saleebey (1997) je vir moči izkušnja o kompetenci za svoje življenje, izkušnja o spoštovanju in dostojanstvu in ravno tako tudi dialog, ki odkriva uresničljive alternative ter jasno formuliran delež v skupnem delovnem projektu. Perspektiva moči tako predstavlja nujno potrebno moč za spreminjanje, neko notranjo moč, ki omogoči preživetje. Pomeni tudi to, da strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada, ampak mu jo daje položaj in to moč nadomešča s subtilnim skupnim iskanjem, raziskovanjem in sointerpretiranjem.

»Praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialni delavec, delavka, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove oviranosti in nesreč« (Saleebey, 1997:4).

Pomeni strokovno pomoč s ciljem, da uporabnik dobi več moči, da bi uresničil konkretne spremembe v nekem konkretnem kontekstu. Vir moči je izkušnja uporabnika, da je kompetenten za svoje življenje, izkušnja o spoštovanju in dostojanstvu. Dialog, ki raziskuje, odkriva in ustvarja uresničljive alternative, je vir moči. Jasno formuliran delež v skupnem projektu je vir moči.

S tem ko uporabniku pomagamo, da nadgrajuje svoja močna področja in izboljšuje svoja šibka področja, dobi s tem več moči, da lahko v svojem življenju več zmore, si več upa. S tem doseže večje izkušnje, postaja bolj kompetenten zase ter doživlja več samospoštovanja in samozavesti (Fišer, 2007: 6-7).

»Formula je preprosta: mobiliziraj moč klientov (talente, znanja, sposobnosti, vire) s ciljem podpreti njihova prizadevanja, da bi dosegli svoje cilje in vizije, in stranke bodo imele boljšo kvaliteto življenja, tako, ki bo v skladu z njihovimi koncepti kvalitete. Čeprav je recept preprost, mu sledi trdo delo« (Saleebey, 1997:4).

Saleebey (1997) govori o leksikonu moči, ki vsebuje temeljne koncepte in načela: socialna krepitev, včlanjenost, moč okrevanja, celjenje in celostnost, dialog in sodelovanje, odpoved temu, da ne verjamemo.

V socialni krepitvi gre za namen in proces, v katerem podpiramo uporabnike, da odkrijejo in razširijo svoje vire in orodja v sebi in okoli sebe. Moč posameznika je obnovljiva in jo je možno razširiti. Pomembno je, da moč posameznika odkrijemo.

Včlanjenost govori o tem, da mora biti uporabnik vključen oz. vkoreninjen, odgovoren član skupnosti in to je prvi varen korak k moči. V socialnem delu je obvezujoč in zelo težak.

Okrevanje – zagotavljanje človekove moči, da okreva.

Celjenje – človek ima sposobnost ozdraveti, socialni delavci pa spoznavajo, da ima uporabnik notranjo modrost, da prepozna, kaj je zanj dobro.

Dialog in sodelovanje je edini način za prepoznavanje in odkrivanje lastne moči. To je lahko največ kar damo človeku.

Odpoved temu, da ne verjamemo – priznati uporabniku pravico do resničnosti, verjeti udeleženi v problemu, odpovedati se dvomu v sporočila, besede, resnico.

Solomon (1991) pa govori o novih strategijah za prakso socialnega dela:

- *usposabljanje* - predpostavlja, da ima uporabnik lastne vire, potrebuje pa pomoč, da bi jih lahko uporabil. Tako socialni delavec uporabnika šele usposablja, da uporabi svoje vire;
- *povezovanje* - temelji na predpostavki, da uporabnik lahko poveča svojo moč, če se poveže z drugimi, ki imajo podobne probleme, in tako oblikuje skupino za samopomoč ali skupino pritiska;
- *kataliziranje* - pa temelji na ugotovitvi, da obstajajo uporabniki, ki imajo svoje vire moči, potrebujejo pa dodatne vire, da bi jih lahko uporabili.

Moč uporabnikov lahko krepimo na več načinov:

1. *aktiviramo obstoječe vire* (npr. trening asertivnosti, ki je namenjen vzpodbujanju in učenju iskanja notranjih virov moči vsakega uporabnika);
2. *ustvarjanje ali olajševanje dostopnosti do virov* (vključevanje uporabnika v določene skupine npr. za samopomoč ali posredovanje relevantnih informacij, vključevanje prostovoljcev, vključevanje neformalnih mrež);
3. *redistribuiranje virov moči* (nekoga okrepimo, drugega oslabimo)-*opolnomočenje* (npr. spreminjanje določenih vzorcev in vlog v skupini);
4. *kreiranje novih virov* (vzpostavljamo socialnih mrež, vzpostavljamo novih pravic za marginalizirane skupine ljudi) (Derganc, 2006:65).

Tu gre za filigransko odkrivanje moči. Vir moči je najprej izkušnja osebe, da je kompetentna za svoje življenje, izkušnja o spoštovanju in dostojanstvu. Tudi jasno formuliran delež v skupnem projektu je vir moči.

Ravnanje iz perspektive moči pomeni, da se resnično poveča socialna moč posameznika in individualna kompetentnost za premagovanje težav, odkrivanje in uporaba posameznikovih virov moči. V odnosu ugotavljamo, kaj posamezniki zmorejo, na kaj so se doslej opirali, kje so njihove močne strani, in tam zastavimo pomoč. Z uporabniki ravnamo spoštljivo tako, da v delovnem odnosu prispevamo k njihovem samospoštovanju in dostojanstvu.

Delo v socialnem delu moramo zastaviti tako, da bo strokovna pomoč okrepila uporabnikovo moč. V jeziku socialnega dela govorimo o odkrivanju kompetentnosti uporabnika, virov v njem in v okolju. V socialnem delu ne gre zgolj za reševanje težav, ki jih človek sam ne zmore rešiti, temveč je dober izid vedno tudi izboljšanje življenja. Delati iz perspektive moči pomeni, da smo se odločili, da s svojim znanjem in spoštljivim ravnanjem omogočimo ljudem izkušnjo, da so kompetentni za svoje življenje, izkušnjo samospoštovanja in osebnega dostojanstva. Izviren delovni projekt se soustvarja iz perspektive moči.

Dialog, ki raziskuje, odkriva uresničljive alternative, je vir moči. Jasno formuliran delež v skupnem projektu je vir moči. Ko socialni delavec sprejme osebno odločitev, da bo ravnal iz perspektive moči, se fokus socialnega dela premakne od problemov in rešitve zanje k novim možnostim v življenju. Skupaj vsi udeleženi v projektu soustvarjanja dobrih izidov raziskujemo možno, uresničljivo, rešitve, tisto, kar imamo, in ne tistega, kar ni mogoče, česar ni, problemov.

Ravnanje iz perspektive moči je dobro navodilo za delo, za vodenje pogovora. Pogovor tako vodimo v smeri soustvarjanja rešitev, odpiramo nove teme za raziskovanje uporabnikovih moči, njegovih virov (Čačinovič Vogrinčič, 2006:57,124; Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005: 12-13).

1.6.5.2 ETIKA UDELEŽENOSTI

Če formulacijo »skupaj z uporabnikom« jemljemo strokovno in jo pri svojem delu tudi uporabljamo, potem govorimo o etiki udeležnosti (Hoffman, 1994:2). Tukaj gre za

sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede. Potrebujemo le pogovor, ki se lahko nadaljuje. Razumevanje in konsenz določata naslednji korak. Etiki socialnega dela se tako dodaja etika udeležnosti v raziskovanju, soustvarjanju in interpretaciji zgodbe, ki nastaja. Etika udeležnosti Lynn Hoffmanove vnaša v socialno delo idejo sodelovanja. Osrednja vrednota socialne misli je sedaj etika udeležnosti in nič več iskanje resnice, analize in sodbe (Čačinovič Vogrinčič, 2002:93).

»Dosedanjega predpostavljenega »objektivnega opazovalca« - socialnega delavca nadomesti sodelovanje, v katerem nihče nima zadnje besede, sodelovanje, v katerem nihče ne potrebuje zadnje besede, temveč pogovor, ki se lahko nadaljuje. Konsenz in razumevanje določata naslednji korak. Etiki socialnega dela dodajamo etiko udeležnosti v raziskovanju, ustvarjanju in interpretaciji zgodbe, ki nastaja« (Čačinovič Vogrinčič, 2002:92).

To pomeni, da strokovnjak dela skupaj z uporabnikom, se pogovarja in vzpostavlja delovni odnos, ki je konsenzualen in razumevajoč, obojestransko zadovoljiv.

Pomembno je, da lahko vsak pove svoje mnenje in od vsakega se lahko nekaj naučimo. Razgovore je potrebno voditi na tak način, da so vsi vključeni.

Gre za odgovornost soustvarjanja. Tako, kot je pomembno v izdelavo individualnih načrtov vključiti uporabnika, za katerega se ta načrt izdeluje, je potrebno tudi slediti rezultatom in ciljem, skupaj z uporabnikom. To mu predstavlja tudi motivacijo za nadaljnje delo (Fišer, 2007:6).

Socialni delavec in uporabnik raziskujeta in soustvarjata, spreminjata pomene zgodb in ustvarjata nove alternative v novih zgodbah.

Tu gre za proces razgovora v vsakokratni sedanjosti, v soustvarjanju razgovora, v soustvarjanju interpretacij, razumevanja in rešitev.

Strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada in to nadomesti s subtilnim skupnim iskanjem, raziskovanjem, sointerpretiranjem.

V sodobnem socialnem delu je pomembno, kako se udeležnost v rešitvah soustvari. Pozorni smo na proces razgovora. Etika participacije, katere ključni element je soustvarjanje rešitev, pomembno dopolni koncept delovnega odnosa. Gre za odgovornost za soustvarjanje sporazuma. Raziskujemo obstoječo zgodbo in soustvarjamo novo.

Učinkoviti pogovori v socialnem delu zahtevajo strokovnjaka, ki si upa soustvarjati rešitev.

Etika udeležnosti vnaša nove ključne besede: rešitve se soustvarjajo z udeležnostjo vseh. To pomeni, da socialni delavec dela skupaj z uporabnikom in v pogovoru ni tistega, ki bi imel zadnjo besedo. Potrebujemo pogovor, ki se lahko nadaljuje. Uporabnik in socialni delavec skupaj preverjata, kaj vsak korak zanj pomeni in kaj bi se nato spremenilo, ko naredimo korak naprej.

Soustvarjena nova zgodba je zgodba o odgovornosti vseh udeleženi v rešitvi in zgodba o zagotovilih, da lahko prevzamejo odgovornost za nove odločitve (Čačinovič Vogrinčič, 2006:126; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005: 12).

1.6.5.3 ZNANJE ZA RAVNANJE

Koncept »znanje za ravnanje«, ki se je uveljavil v slovenskem socialnem delu, govori o posebnostih v socialnem delu razvitega znanja in o posebnostih ravnanja z njim. Tu gre predvsem za znanje, ki ga je v procesu socialnega dela mogoče prevesti v prakso, kot pravi Rosenfeld (1993).

Na podoben način o strokovnem znanju razmišlja tudi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2002:95), ki pravi, da socialna delavka ni nikoli brez besed, ker ima znanje za ravnanje in ker zna vzpostaviti in vzdrževati kontekst socialnega dela oz. kontekst socialnodelovnega razgovora in zna deliti znanje z uporabniki v procesu soustvarjanja interpretacij v razgovoru. Tako omogoča »prevajanje« v osebni jezik uporabnika v socialnem delu in nazaj v jezik stroke za ustvarjanje nove zgodbe.

Pomembno je, da socialna delavka zna znanje prevesti v akcijo, saj se le tako lahko vzpostavi in vzdržuje kontekst dela, podeli znanje z uporabnikom v procesu soustvarjanja interpretacij pri delu (Fišer, 2007:7).

»Znanje za ravnanje« pojasni, kako je možno in potrebno odpreti prostor za razgovor in novo zgodbo in hkrati v dialogu vzdrževati osebno vodenje v ubesedene rešitve. Znanje za ravnanje v socialnem delu razumem, kot podporo jasno razvidni rabi konceptov

socialnega dela v razgovoru. Teza je, da je razgovor učinkovit, če je eksplicitno strukturiran kot socialno delavski» (Čačinovič Vogrinčič, 2002:95).

V socialnodelovnem pogovoru podelimo z uporabniki koncepte, ki definirajo naše sodelovanje, tu mislimo dobesedno dogovor, pojasnimo koncept delovnega odnosa, koncept instrumentalne definicije problema, ravnanje iz perspektive moči ali Lüssijevo socialnoekološko načelo. To je socialnodelovni način ravnanja z znanjem, ki prispeva k soustvarjanju rešitev.

Znanje za ravnanje pove, kako je mogoče in treba odpreti prostor za razgovor in za razvoj nove zgodbe, obenem pa v dialogu vzdrževati osebno vodenje v ubesedene rešitve.

Koncept znanja za ravnanje izostri potrebo po teoretskem in praktičnem znanju, ki ga lahko podelimo z ljudmi.

Socialni delavec mora biti spreten, iznajdljiv, pozoren, empatičen, samozavesten, odgovoren in opremljen z ustreznim strokovnim znanjem, ki ga je sposoben ubesediti, ga prevesti in ga uporabiti v praksi na način, da je vsem udeležencem razumljivo kaj se dogaja.

Socialni delavec govori jezik socialnega, ko govori o delovnem odnosu, ko označi skupno delo kot soustvarjanje, ko uporabi in obrazloži koncept perspektive moči ali instrumentalno definicijo problema. Socialnodelovno ravnanje je tako ubesedno na razviden način. Socialni delavci in uporabniki uporabljajo jezik socialnega dela, da bi skupaj varovali delovni proces, ki ga na svoj način soustvarjajo. Lahko razberemo tudi, kako uporabniki produktivno uporabljajo jezik socialnega dela in prispevajo k učinkovitosti sodelovanja.

S konceptom znanja za ravnanje označujemo tudi poseben, socialnodelovni način ravnanja s strokovnim znanjem, ki ga uporabljamo. Koncept podpira socialnega delavca v tem, da podeli strokovne koncepte z uporabniki. Pri delu uporabljamo pravna, sociološka, psihološka, antropološka in druga znanja, vendar nikoli kot diagnoze ali etikete, vedno le kot prispevek k delu na dobrih izidih.

Koncept znanja za ravnanje poudari način ravnanja s strokovnim znanjem oziroma z znanjem strokovnjaka. Poudarek je na procesu, v katerem se socialni delavec pridruži uporabnikom, svoje znanje doda v pogovor, ki ustvari sodelovanje. Znanje za ravnanje je

prevedeno v možen prispevek k zaželeni rešitvi (Čačinovič Vogrinčič, 2006:21,130; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005: 14).

V varstveno delovnem centru aktivnosti od zaposlenih zahtevajo veliko kreativnosti, inovativnosti in skratka znanja, ki ga moramo znati hitro prevesti v akcijo. Hitro zato, ker je potrebno veliko aktivnosti zamenjati v dnevu, zaradi pomanjkanja koncentracije, zbranosti, vztrajnosti in vsega tistega kar uporabniki, zaradi svojih motenj ne zmorejo (Fišer, 2007:7).

1.6.5.4 RAVNANJE S SEDANJOSTJO ALI KONCEPT SO-NAVZOČNOSTI

V socialnodelovnem odnosu je pomembna sedanjost, ker v njej živimo in delamo. Kemplerjev pristop »osebno, konkretno, tukaj in sedaj« nalaga socialnemu delavcu, da se loteva problemov v sedanjosti, saj se samo iz sedanjosti in za sedanjost definirajo problemi in iščejo rešitve. Samo v sedanjosti lahko načrtujemo za prihodnost.

V dialogu sodelujeta uporabnik, ki je kompetenten, da osmisli svojo zgodbo in opiše svojo resnico na eni strani in socialni delavec, ki gradi poti, da bi ga razumel, na drugi.

Med koncepte sedanjosti sodi tudi koncept »so-prisotnosti« Toma Andersena (1994:66), ki pravi: *»Poslušalec ni le sprejemnik zgodbe, temveč je s svojo prisotnostjo tudi spodbujevalec za dejanje soustvarjanja zgodbe. In to dejanje je dejanje konstituiranja sebe.«*

Koncept so-prisotnosti – po Andersonu pomeni prisotnost v poslušanju, ki pomeni hkrati tudi biti na razpolago za sočutje in razgovor.

Osrednja tema razgovora v socialnem delu je vzpostavljanje in ohranjanje socialnodelavskega odnosa. V socialnem delu imata dialog in sodelovanje določene tipične značilnosti – usmerjena sta v iskanje rešitev na način, ki zagotavlja, da udeleženi akterji v problemu sodelujejo tako, da določijo svojo udeleženo v rešitvi.

Delovni odnos socialno delavko usmeri na sedanjost. Čas, ki ga uporabljamo za sodelovanje, je najbolj dragocen delovni čas v projektih. Pomembno si je ohraniti čas, da se lahko razgovor zgodi, razvije in konča tako, da ga je mogoče nadaljevati. Za izkušnjo o

spoštovanju in kompetentnosti si je treba zagotoviti čas, v katerem se dogovorimo o rešitvi šele po tem, ko smo se razumeli in sporazumeli.

Delamo v sedanjosti, vendar ne zanikamo preteklosti, na kateri temeljijo naloge sedanjosti in projekti prihodnosti, temveč, samo nekoliko drugače definiramo ravnanje z njo. Pretekost potrebujemo, da bi razumeli uporabnika in njegovo težavo, potrebujemo jo, ker je možen vir dobrih izkušenj in moči. Vendar delamo v sedanjosti za prihodnost.

Ravnanje s preteklostjo lahko spremenimo, jo preokvirimo, lahko odkrijemo alternativne pomene in nepričakovane vire moči.

V socialnem delu največ šteje tisto, kar se zgodi, ko smo skupaj z uporabniki.

V konceptu delovnega odnosa je ravnanje s sedanjostjo razumljeno kot varovalni okvir, da si socialni delavec in uporabnik vzameta čas, da se sodelovanje začne. V procesu dela je to svojevrstno potovanje v preteklost in nazaj, v prihodnost in nazaj. Vprašanja izjeme nas vračajo v preteklost, vprašnja lestvice ali vprašanje o čudežu omogočijo, da ubesedimo zaželeni razplet in besede za prihodnost. A vendar vse to delamo tukaj in zdaj.

(Čačinovič Vogrinčič, 2006:21,128; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005: 10).

V varstveno delovnem centru smo zaposleni zato, da izvajamo program v okviru storitve. To pomeni, da delamo v sedanjosti. Ob vsakem novem uporabniku se najprej trudimo vzpostaviti odnos, kasneje delovni odnos ter tako vsakega posameznika vzamemo brez predhodnih mnenj in predispozicij, ki lahko včasih tudi zavajajo.

Na osnovi sedanjega dela lahko načrtujemo, zato so nam pomembne evalvacije aktivnosti ob vsakem posamezniku v timski obravnavi (Fišer; 2007:7).

Strokovnjaki v socialnem delu moramo dosledno in konkretno skrbeti za vzpostavljanje in ohranjanje konteksta socialnega dela, v svoje delo moramo vnašati eksplicitne strokovne koncepte, ki so pomembni za vzpostavljanje sodelovanja in svoj razvidni delež v sooblikovanju razgovora, z uporabnikom moramo podeliti koncept instrumentalne definicije problema in tako v sodelovanje vnesti tipično načelo stroke in soustvariti način dela, ki ga potrebujemo. To pomeni, da se uporabnik uči prevzeti in prevzema svoj del odgovornosti za sodelovanje in si pridobiva več moči.

1.6.6 SISTEMSKO SOCIALNO DELO

Koncept sistemskega socialnega dela je uvedel Peter Lüssi (1990). O njem govori kot o nauku socialnega dela, ki ga razume kot praktično teorijo poklica, ki socialnemu delavcu pojasnjuje, kaj je njegova poklicna naloga, s kakšnimi sredstvi razpolaga in iz česa sestoji metodika socialnega dela.

Sistemsko socialno delo ima tri bistvene značilnosti: usmerjeno je k praksi, je specifično za socialno delo, je koncentrirano. Mišljenje in delovanje v socialnem delu koncipira v temeljih in primarno v sistemskega načinu gledanja. Kot splošno nalogo socialnega dela vidi v reševanju socialnih problemov.

Nauk o socialnem delu določata: metodična načela socialnega dela in načini ravnanja v socialnem delu.

Jezik sistemskega socialnega dela pokaže značilnosti socialnodelovnega odnosa in posebnosti socialnega dela.

Lüssi pravi, da socialni problem vedno določajo trije elementi: pomanjkanje nečesa, stiska in obremenitev, ki jo povzroči pomanjkanje in težave pri reševanju problemov. V delovnem odnosu je pomemben dialog o pomanjkanju in stiski, dialog, ki vodi k razumevanju, ki uporabniku omogoči, da ubesedi svojo zgodbo.

Metodična načela izpopolnijo socialnodelovno ravnanje v delovnem odnosu, saj ustvarijo dober delovni kontekst. Hkrati tudi opišejo kako socialni delavec pojmuje rešitev in njegov miselni pristop. Metodična načela so temeljni elementi tistega, kar pomeni celoto metode socialnega dela in so naslednja:

- **načelo vsestranske koristi** – socialni delavec si prizadeva za problemsko rešitev, ki je koristna za vse udeležence v problemu, skupaj z uporabniki v VDC-ju sprejema odločitve za skupino, socialni delavec vzpostavlja projekt rešitve tako, da upošteva interese vseh udeleženi v problemu, tako dogovorjena rešitev vsem prinese uresničljivo korist. To načelo tudi omogoča raziskovanje iz perspektive moči;
- **načelo interpozicije** – socialni delavec poišče mesto udeležencev v problemu in si prizadeva tam ostati v celotnem procesu reševanja problema. Bližina mu omogoča osebno vplivanje na odnos, oddaljenost pa mu daje maneverski prostor za ravnanje

in mu preprečuje, da bi se identificiral s stranko. Tako lahko deluje učinkovito in sistemsko usmerjeno;

- **načelo komunikacije (kontakta)** – socialni delavec išče stik z vsemi udeleženci v problemu, omogoči si vključevanje in povezovanje z vsemi za reševanje problema pomembnimi udeleženci v problemu; nastane razviden sistem udeleženih v problemu, ki ga spreminjamo in funkcionaliziramo;
- **načelo instrumentalne definicije problema** – je instrument za ravnanje, ko oseba, ki ima problem sprejme definicijo problema, se spremeni v osebo, ki je udeležena v rešitvi, vsak udeleženec v problemu dobi naloge ravnanja;
- **socialno-ekološko načelo** – socialni delavec mora aktivirati, krepiti, podpirati in funkcionalizirati primarno obstoječe socialne mreže ali jih vzpostaviti, če je le mogoče v njihovem življenjskem kontekstu; v naravna socialna medsebojna življenjska razmerja posega zadržano in skrbno in samo toliko, kolikor je v danih okoliščinah nujno;
- **načelo pogajanja** – socialni delavec poskuša iz udeležencev v problemu napraviti udeležence v pogajanju, usmerja jih v motivirano problemsko pogajanje in v organizirane pogovore za pogajanje, je aktivni posrednik Pri pogajanju so potrebne vztrajnost, pristranskost, asertivnost, spretnosti reševanja konfliktov, retorične spretnosti; ustvarjanje rešitev je strukturirano kot pogajanje, ki ga vodi socialni delavec, ki upošteva načelo interpozicije;
- **načelo sodelovanja** – socialni delavec poskuša sodelovati z vsemi za problem pomembnimi tretjimi, prizadeva si aktivirati vse sile, ki morda še niso aktivirane in usklajevati njihova prizadevanja in delovanje v smeri skupnega cilja;
- **načelo odpiranja problema** – socialni delavec poskuša odpreti poti rešitve z eno izmed naslednjih taktik: ne dela oz. ne pomaga več, loti se kake s problemom obremenjene osebe, sproži krizo, okrepi negativno, zahteva kaj nemogočega; svojo nemoč socialni delavec podeli z udeleženimi v problemu. Pomembno je, da tudi strokovnjaki znamo prepoznati, da ne vemo kako naprej in znamo zaprositi za pomoč (Čačinovič Vogrinčič, 2006:50-51; Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005:17-19).

Glede na načine ravnanja se dejavnostni spekter svetovanja v socialnem delu deli na šest področji, ki pokažejo kako se v socialnem delu oblikuje sistemski pogled na pomoč, na možne rešitve v sistemu:

- **svetovanje** – socialni delavec se z uporabnikom dogovarja o problemu in njegovem reševanju. Je nekakšna instrumentalna definicija problema in osebno vodenje k rešitvam hkrati. Predmet je ustvarjanje rešitve za kompleksne socialne probleme. Rešitve raziskujemo v smeri spreminjanja odnosov. V delovnem odnosu se vedno dogaja socialno svetovanje: osebno, konkretno, tukaj in zdaj razvijamo rešitve v medosebnih odnosih in za medosebne odnose. Strokovni jezik mora biti razumljiv in podeljiv. Strokovni odnos je usmerjen k reševanju problemov in je razviden ter obvladljiv, saj uporabnik ostaja kompetenten. Pogovor je usmerjen tako, da prispeva k temu, da vsakdo bolje razume svoj problem in alternativne rešitve, je pomembno mesto soočanja in novega iskanja.

Velik pomen ima tudi strukturiranje, ki je osebno vodenje k rešitvam s pomočjo uporabe koncepta delovnega odnosa ali metodičnih načel systemskega socialnega dela.

Socialno svetovanje je tudi mesto socialnega učenja in pridobivanja socialnih veščin ter nove perspektive.

Svetovanje temelji na delovnem dogovoru, na dogovoru o svetovalnem oz. delovnem odnosu in zato vedno pomeni skupno iskanje.

Socialnodelovno ravnanje z nasvetom, ki ga uporabniku ponudimo, zahteva od strokovnjaka dvoje: da nasvet umestimo v kontekst, v katerem je bil dan in uporabljen in ga povežemo z osebno izkušnjo in povabimo uporabnika, da pove ali je nasvet zanj uporaben in kako ga bo uporabil. Tako vzpostavimo tipičen delovni odnos, podelimo lastno izkušnjo in v dialogu odpremo nov prostor za soočenje in raziskovanje kompetentnosti;

- **pogajanje** – socialni delavec je v stiku z vsemi udeleženi v problemu in se z njimi pogaja, dober izid pogajanja je dogovor, v katerem smo vsi zmagali (skupina v VDC-ju);
- **intervencija** – socialni delavec se vključi v problemsko situacijo proti volji enega udeleženca v problemu, da bi varoval človeka; takrat ko uporabnik ogroža sebe ali druge (med uporabniki v VDC-ju);
- **zastopanje** – socialni delavec v pravnih situacijah nastopa namesto koga izmed udeležencev problema nasproti drugim osebam po dolžnosti ali pooblastilu;
- **preskrba** – ko socialni delavec uporabniku nekaj priskrbi (denar, izoraževanje,...);

- *oskrba* – za uporabnika opravlja finančne in druge zadeve, zanj sprejema odločitve, nudi manjše usluge pomoči, vzdržuje stik in podporo; socialni delavec uporabniku stoji ob strani, da bi bil kos nalogam, ki jih mora opraviti, pa jih v tem času ne zmore (Čačinovič Vogrinčič, 2006:52-55).

1.6.7 V REŠITEV USMERJENA KRATKA TERAPIJA

Avtorja te terapije sta Steve de Shazer in Insoo Kim Berg (1997), ki sooblikujeta sodobno doktrino socialnega dela, saj v svojih temeljnih predpostavkah zajemata globoko spoštovanje zmožnosti uporabnika, da reši problem, in predpostavko, da ima neodkrite vire moči, kompetence, ki so uporabne pri oblikovanju rešitve. Socialnega delavca usmerjata v intenzivno delo na odkrivanju virov v posamezniku in njegovem socialnem okolju in na njegovo socialno krepitev, saj so uporabniki eksperti za svoje življenje.

Shazerjevi koncepti so sooblikovali sodobno teorijo socialnega dela: to so elementi kognitivno-vedenjske terapije, socialnoekološke teorije, sistemske teorije in konstruktivizma.

V pogovoru raziskujemo možne spremembe v vedenju s pozornim poslušanjem in povzemanjem, ki prispeva k temu, da človek sam sebe bolje razume.

V njunem konceptu je velik poudarek na jeziku, na moči, ki jo ima ubeseden korak spremembe. Socialne interakcije določa in vzdržuje jezik, zato pogovor omogoča odkrivanje aktivne, nove možnosti uporabe jezika, nov govor podpre uporabnika v tem, da misli drugače in da najde načine, da drugače tudi ravna.

Pogovor omogoči, da uporabnik na novo ali celo prvič ubesedi, kaj si želi, odkrije neme besede, kot bi rekel W.Kempler (1991), jih sliši tako, da se lahko opre nanje v spremembi, ki si jo želi.

Elementi modela oz. možni koraki v ravnanju z uporabnikom znotraj koncepta v rešitev usmerjene kratke terapije Shazerja in Kim Berga (1997) so:

1. *Raziskovanje življenja uporabnika* – pogovor je usmerjen k uporabnikovim interesom, motivaciji, kompetencam v njegovem življenju. To je uvodni del dela na instrumentalni definiciji problema. Socialni delavec mora tukaj izvedeti, kaj ima uporabnik rad, kako govori o sebi.

2. **Zbiranje kratkega opisa problema** – socialni delavec si mora odgovoriti na vprašanja, kaj bi moralo biti drugače, če bi uporabniku uspelo rešiti problem, ki ga je pripeljal sem, kako dolgo ima uporabnik problem, kako pogosto se ta problem pojavlja, v kakšnih situacijah, kdo so drugi udeleženi v problemu, kaj je uporabnik poskušal napraviti sam, zakaj je ravno sedaj prišel po pomoč?
3. **Postavljanje odnosnih vprašanj** – pomagajo razbrati socialno konstrukcijo problema in omogočijo uporabniku, da pogleda s perspektive tretjega (metaperspektive), in omogoči raziskovanje socialne mreže.
4. **Sledenje izjemam, raziskovanje situacij, ko do problema ni prišlo, ali do uspešnih oblik soočenja z njimi** – vztrajanje pri izjemah, pri dobrih preteklih izkušnjah, saj je tu možen vir odkrivanja moči (Kakšne izjeme so to? Kdaj se je ta izjema zgodila? V čem se bistveno razlikuje situacija izjeme od tiste, ko obstaja problem? Kdo je bil udeležen pri tem, da se je izjema zgodila ?)
5. **Uporaba lestvice za določanje teže problema** – z uporabnikovimi besedami raziskujemo in se hkrati premikamo od vedenja, ki ustvarja probleme (1), do vedenja, ki prinese rešitev (10). Najprej postavimo temeljno vprašanje: kam bi razvrstili težavnost problema na lestvici od 1 do 10, če 1 pomeni težave vsak dan, 10 pa, da znamo ravnati z njimi in jih rešiti?
6. **Vprašanja, ki spodbujajo ravnanja obvladovanja in motivacije** – če mesto 10 na lestvici pomeni, da ste pripravljeni narediti vse, kar je v vaši moči, da rešite problem, in 1, da vam pravzaprav ni do rešitve, kam bi postavili sebe? Tako lahko socialni delavec in uporabnik skupaj ugotovita, ali je problem za uporabnika pretežak, ali se uporabnik počuti nemočnega, ali je treba določiti delne dobre izide, ali je uporabnik motiviran za druge cilje.
7. **Vprašanja o čudežu** – taka vprašanja pomagajo uporabniku vizualizirati nove situacije, ubesediti novo zgodbo o novem, drugačnem. Socialni delavec vztraja pri podrobnem opisu življenja, kakšno bi lahko bilo, če bi bil problem rešen. Tako se razkrijejo rešitve, ki jih uporabnik ubesedi. Npr. predpostavimo, da se je čez noč zgodil čudež in je problem, ki ga imate, izginil. Katero stvar ste drugi dan najprej opazili?
8. **Pogajanje o spremembi** – so pogajanja socialnega delavca o možnem prvem koraku, o uresničljivi spremembi. Poudarek je na zaključku procesa razumevanja, sporazumevanja, dogovora, ki je soustvarjen in mogoč. Sprememba je, kot

postavlja instrumentalna definicija rešitve. Je konkretna, definirana kot dejanje, kot razviden, prepoznaven korak.

- 9. Dajanje komplimentov in nalog** – socialni delavec da uporabniku štiri do pet avtentičnih pohval ali priznanj za sodelovanje v procesu pomoči in se tako zaveže za pogled iz perspektive moči, za občutljivost za resnični prispevek vsakega v delovnem odnosu. Nato pa sledijo naloge, ki jih postavimo do novega srečanja (Čačinovič Vogrinčič, 2006:40-42; Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005: 19-22).

Takšno socialno delo prispeva k oblikovanju pogovora, v katerem rešitev soustvarjamo v sodelovanju uporabnikov in strokovnjakov. V delovnem odnosu lahko uporabimo sodelovanje, radovednost, »poskusna« vprašanja, vzpostavljanje odprtih prostorov za razgovore o spremembah, vprašanja o izjemah, vprašanja po lestvici. Tako so izdelani elementi za odprto in spoštljivo raziskovanje, ki jih soustvarjamo s pogovorom. Vzpostavi se odnos, v katerem je zavarovana kompetentnost posameznika. Okvir pogovora je razviden za oba sogovornika, za uporabnika in za socialnega delavca (Čačinovič Vogrinčič, 2006:42).

1.6.8 V SOUSTVARJANJE REŠITEV USMERJENO RAVNANJE

V procesih pomoči pri reševanju kompleksnih socialnih problemov je v središču osebnega vodenja soustvarjanje rešitev, raziskovanje možnih sprememb za dobre izide. Najprej moramo delati na razvidni komunikaciji in šele nato nadaljevati delo na zastavljeni rešitvi. Včasih pa moramo poseči še naprej na drugo raven v delovnem odnosu, v ubeseditev odnosov, in šele ko se odnosi toliko spremenijo, da je delo na rešitvi možno, nadaljujemo delo (Čačinovič Vogrinčič, 2006:67; Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina 2005: 22-23).

1.6.9 V VZPOSTAVLJANJE IN VZDRŽEVANJE POGOVORA USMERJENO RAVNANJE

V teh pogovorih socialni delavec in uporabnik potrebujeta ogromno časa, da vzpostavita stik. Potrebni je veliko pogovorov, ki v filigranskem procesu prispevajo k temu, da sam

sebe bolje razume, da bi se začela nova zgodba, da bi videl svoje ravnanje z druge perspektive. Obrisi možne pomoči, besede, s katerimi pomoč ubesedimo, so možen dober izid pogovorov, ki so se lahko nadaljevali.

Nove dobre izkušnje so najboljši možen izid pogovora, ki je vedno znova tako soustvarjen, da se nadaljuje (Čačinovič Vogrinčič, 2006:67-68; Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina 2005: 22-23).

1.6.10. VZPOSTAVLJANJE OSEBNEGA STIKA

Daniel Stern (1998, 2004) je razvil model o osebnem stiku v vsakdanjem življenju in v procesu pomoči. Po njegovem mnenju se osebni stik razvija postopno, najprej doživimo trenutke prisotnosti, ki se lahko intenzivirajo v trenutke, ko smo osredotočeni na tu in zdaj, ti pa se lahko intenzivirajo v trenutke srečanja.

Trenutki prisotnosti se lahko pokažejo bodisi spontano ali pa prisotnost razvijamo zavestno. Zavestno se odločimo, da bomo drugemu pazljivo, aktivno prisluhnili. Lahko pa kaj samo od sebe pritegne našo pozornost (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005:67).

Kot socialni delavci pa lahko to počnemo tudi zavestno, da bi povečali možnost za vzpostavljanje osebnega stika in razvijanje intersubjektivnosti, medosebnega prostora.

Trenutki prisotnosti se v interakcijah med ljudmi kažejo kot:

- zrcaljenje, posnemanje, sledenje,
- budno spremljanje,
- aktivno poslušanje,
- uglaševanje na stopnjo aktivacije, ritme, vznurjenost oz. pomirjenost in čustva,
- gibanje v ritmu, skupno gibanje (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005:68).

Skupno gibanje in uglaševanje sta procesa vzajemne regulacije (tako na verbalni kot neverbalni ravni), ki je usmerjena k določenemu cilju (v socialnem delu k ciljem v okviru delovnega odnosa).

Zahteva stalno pogajanje, kompromise, popraviljanje, včasih tudi boj, naprežanje, da skupaj z drugim ostanemo v okviru poti ali dosežemo določeno ravnovesje. To vključuje tako besedno pojasnjevanje in dogovarjanje kot tudi nebesedno vedenje.

V socialnem delu te cilje socialni delavec in uporabnik odkrivata in raziskujeta v okviru delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005:68).

Če imamo kot socialni delavci predstavo o vzpostavljanju osebnega stika, osebnem vodenju in razvijanju delovnega odnosa, je to lahko prav tista splošna predstava o procesu in cilju, ki nam pomaga pri skupnem gibanju z uporabnikom, tako verbalnim kot neverbalnim. Ta predstava nam lahko rabi kot zemljevid, da se lažje prebijamo po neznanih pokrajinah, saj je vsak primer, ki se ga lotimo, nova pokrajina. Tudi ko svoj zemljevid z leti izpopolnimo, tako da na njem na podlagi izkušenj izrišemo kup specifičnih detajlov, ostane naše skupno gibanje z uporabniki velika avantura, saj večino časa ne vemo, kaj se bo zgodilo in kdaj.

Zaradi nepredvidljivosti lahko v procesu skupnega gibanja doživimo nepričakovane stvari, npr. posebno kvaliteto osredotočene pozornosti oz. prisotnosti, ki jo lahko poimenujemo trenutki tukaj in zdaj. V njih se bolj izrazi osebni in čustveni vidik odnosa, tako da nas popolnoma potegne v sedanji trenutek.

Trenutke tu in zdaj lahko razlikujemo od trenutkov prisotnosti po tem, da nam niso znani. So nepričakovani v svoji obliki in času in se nam zato zazdijo čudni. Vezani so na neznano prihodnost in jih lahko občutimo kot zastoj ali kot priložnost. So izrazito osebni, kot nekakšni trenutki resnice. Lahko jih opišemo v treh fazah:

- pripravljalna faza z občutki neizbežnosti,
- faza zmedenosti, ko posameznik ugotovi, da je vstopil v neznan in nepričakovan medosebni prostor,
- faza odločanja, ko se posameznik odloča, ali bo ta trenutek zagrabil ali ne. Če ga, to vodi v trenutek srečanja. V nasprotnem primeru pa to pomeni zamujen trenutek tu in zdaj oz. »mimohodko« (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005:69-70).

Trenutki tu in zdaj so prag, prek katerega medosebne interakcije prestopijo v trenutke srečanja.

Ko partnerja v komunikaciji ujameta trenutek tu in zdaj, ko se odpreta tveganju takega trenutka, ko ga odprto raziskujeta, se z njim spoprime, lahko to postane trenutek srečanja. Obstajajo bistveni elementi, ki prispevajo k ustvarjanju trenutka srečanja; sogovornika se srečata na osebni ravni in za trenutek nista ujeta v svoje utečene vloge.

Trenutek srečanja mora biti nekaj novega, kar omogoči, da prepoznamo izjemnost trenutka. To zahteva veliko mero empatije, odprtosti, uglašenosti, tako, da se v diadi porodi novo stanje, nov položaj, ki je odvisen od specifičnih lastnosti udeležencev. Trenutek srečanja je ključni dogodek, ker se spremeni medosebni kontekst in pusti v spominu posebno sled (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005:71).

Ko socialni delavec in uporabnik v okviru delovnega odnosa uresničujeta svojo potrebo po intersubjektivnem stiku, ki mobilizira njuno soustvarjalnost, se premikata v določeno smer. Skupno gibanje lahko pelje v pet različnih smeri:

1. K nenadni, dramatični spremembi v smeri rešitve, to je do trenutkov srečanja.
2. K zamujeni priložnosti za srečanje oz. spremembi z negativnimi posledicami v zvezi z iskanjem rešitev, to je, k »mimohodki«.
3. K progresivni implicitni spremembi v osebni in delovni odnosu, ki spodbuja oz. omogoča zelene spremembe. Ker so trenutki tu in zdaj in trenutki srečanja v delovni odnosu razmeroma redki, veliko srečanj med socialnim delavcem in uporabnikom mine brez njih. Vendar socialni delavec in uporabnik vseeno napredujeta; tudi v bolj mirnih, manj čustveno nabitih trenutkih bolj vsakdanjega običajnega skupnega gibanja se dogajajo zelene spremembe. Zlasti v fazi porajajočega se delovnega odnosa je socialni delavec večkrat pred zahtevnim izzivom. Kako sprejeti uporabnikove odpore do sodelovanja in hkrati nežno, z občutkom spodbujati, na da bi na uporabnika preveč pritiskal? Oba v vsakem trenutku soustvarjata načine, kako sta drug z drugim. Implicitno se neprenehoma učita, kako uravnavati medosebni, intersubjektivni prostor.
4. K odpiranju in razikovanju novih eksplicitnih tem. Preden se pojavi kakšna eksplicitna tema, ki je v pogovoru med socialnim delavcem in uporabnikom osebno pomembna za enega ali drugega ali oba, se oblikuje implicitni medosebni kontekst, ki omogoči, da se ta tema pojavi. Še zlasti to velja za skrivnosti, ki si jih kdo izmed njiju sramuje.
5. Lahko socialnemu delavcu omogoči prostor za razlago medosebnega dogajanja ali dogajanja v uporabniku. Razlage v pravem trenutku lahko spremenijo tako eksplicitno kot tudi implicitno spoznanje (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005:72-73).

Kako lahko socialni delavec poveča verjetnost, da bo prišlo do trenutka srečanja pa tudi do razvoja delovnega odnosa? Enid Balint (1979:19-21) meni, da lahko socialni delavec k temu pripomore:

- če v pogovoru z uporabnikom uporablja znanje za ravnanje;
- če v pogovoru pozorno spremlja in reflektira proces v sebi in raziskuje povedano, s komentarji pa se mu tudi ne mudi. Ko se socialni delavec odloči, da podeli svoja opažanja, težje ohrani pozornost na tu in zdaj in težje budno spremlja uporabnika. Socialni delavec si lahko vzame čas, da v sebi tiho reflektira svoja opažanja, hipoteze in njihov pomen. Poistoveti se z uporabnikom, razvija ideje o njem in nato intervenira s komentarjem, da preveri svoje hipoteze. Komentarji socialnega delavca bodo tem bolj učinkoviti, čim bolj bosta delala oba, skupaj z uporabnikom, in se oba osredotočila na skupno nalogo;
- če v pogovoru spoštljivo obravnava uporabnikove skrivnosti, saj za uspešen izid procesa pomoči ni njuno, da jih razkrije. S tem spoštuje uporabnikovo zasebnost. Če se socialni delavec poganja za skrivnostmi, to otopi njegovo zmožnost opazovanja.

Že pri prvem srečanju si lahko socialni delavec s poznavanjem tehnik verbalne in neverbalne komunikacije v okviru koncepta delovnega odnosa pomaga pri vzpostavljanju stika in razvijanju medosebnega prostora z uporabnikom, tako da mu sledi v njegovi pripovedi, doživljanju, se na to osebno odziva in ga hkrati verbalno in neverbalno povabi k iskanju rešitev. Koncept delovnega odnosa socialnega delavca od prvega srečanja naprej usmerja k sodelovanju z uporabnikom pri dogovarjanju o želenih razpletih, rešitvah, nalogah in ciljih skozi oblikovanje majhnih korakov. Tehnike za vzpostavljanje stika in razvijanje medosebnega prostora oz. intersubjektivnosti pomagajo pri učinkovitejšem vzpostavljanju in razvijanju delovnega odnosa pri vseh vrstah težav uporabnikov. Pri težjih in bolj kompleksnih primerih pa je lahko delo na vzpostavljanju osebnega stika že samo po sebi velik dosežek, saj brez osebnega stika socialni delavec in uporabnik ne moreta graditi izvirnega projekta pomoči. V takih primerih lahko potrebujeta dolgo časa, da oblikujeta socialnodelovni dogovor; na poti do tega dogovora je zelo pomembno, da v odnosu oba zdržita, tvegata negotovost, nemoč in lastno ranljivost z avtentičnimi odgovori (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005:80).

Pomemben je trening vzpostavljanju osebnega stika in razvijanja medosebnega prostora, ki vključuje neverbalne in verbalne tehnike za vodenje razgovora. Trening temelji na opazovanju neverbalne komunikacije, na tehnikah zrcaljenja neverbalnih odzivov in medosebnega uglaševanja z njihovo pomočjo. Socialni delavec se uči fleksibilno prehajati med doživljanjem in refleksijo, med stikom s svojimi opažanji in doživljanjem uporabnika, med sledenjam in vodenjem, tako da se uri za razvijanje delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005:81).

Osebni stik je pristopanje (priti k uporabniku naproti), rokovanje, očesni stik, kimanje, izraz na obrazu, pohvale in humor.

Velik pomen pri vzpostavljanju osebnega stika in razvijanju medosebnega prostora ima neverbalna govorica.

Za vzpostavljanje osebnega stika in razvijanje medosebnega prostora oz. intersubjektivnosti so poleg tehnik za vodenje pogovora na verbalni ravni (k rešitvam in virom usmerjena vprašanja, hvaljenje, soodločanje, pogajanja, metakomunikacije,..) pomembne tudi veščine opazovanja, zrcaljenja, sledenja, uglaševanja in vodenja na neverbalni ravni.

Učenje o neverbalni komunikaciji lahko tudi senzibilizira socialnega delavca za dogajanje tukaj in zdaj, za osebno (okrepi stik z lastnim doživljanjem in z osebnim doživljanjem udeleženi v procesu soustvarjanje rešitev). Prepoznavanje govornice telesa in uglaševanje omogočata bolj avtentično odzivanje, ki temelji na uporabi trenutnega dogajanja. Socialni delavec se nauči z opazovanjem neverbalne govornice orientirati na konkretno (intrakcijo, doživljanje, izjavo, držo, pogled) in lahko tudi opiše konkretno neverbalno dogajanje, ki ga je opazil med samim pogovorom.

Neverbalne veščine za vzpostavljanje osebnega stika so:

- opazovanje oz. zaznavanje in prepoznavanje neverbalne govornice telesa,
- zrcaljenje, uglaševanje in sledenje,
- zavestno povezovanje neverbalnih znakov drugega z vsebino njegove pripovedi
- vodenje (neverbalno: tehnike sledenja in verbalne tehnike razgovora: refleksija dogajanja in osebna udeležnost) (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005:82-84).

Intersubjektivnost in osebna vez med socialnim delavcem in uporabnikom sta ključni za razvijanje delovnega odnosa.

Z osebnim stikom se med ljudmi oblikuje medosebni prostor oz. prostor intersubjektivnosti. Intersubjektivni prostor je področje občutkov, misli in (spo) znanj, ki jih o naravi trenutnega medsebojnega odnos podelijo ljudje. Implicitno ali eksplicitno tudi ocenjujejo, kako si ta prostor delijo. Intersubjektivni prostor se lahko preoblikuje. Širi in razvija se le prek trenutkov prisotnosti in trenutkov srečanja, lahko pa se prek zamujenih trenutkov srečanja tudi zmanjša. Vanj lahko vstopamo ali iztopamo, lahko postaja bolj jasen ali pa se zamegli.

Intersubjektivni prostor neprestano preverjamo, se v njem neprestano orientiramo, ocenjujemo njegovo naravo v vsakem trenutku.

Intersubjektivna zavest pomeni, da gledamo skozi svoje oči in hkrati gledamo, kako drugi vidijo to, kar vidimo. Do pojavov te zavesti pride v razmeroma intenzivnih interakcijah v delovnem odnosu in v posebnih trenutkih prisotnosti. Partnerja oz. sogovornika v interakciji tako doživetje soustvarita.

V procesu pomoči lahko intersubjektivni prostor med socialnim delavcem in uporabnikom olajša ali pa oteži skupno soustvarjanje rešitev.

Intersubjektivnost je osnovni prostor, v katerem se dogaja delovni odnos. Hkrati delovni odnos (še zlasti osebno vodenje) oblikuje intersubjektivnost v posebno smer in ji da posebno kvaliteto.

Na delovni odnos in vzpostavljanje osebnega stika gledamo kot na različni entiteti, ki sta neprenehoma v odnosu soodvisnosti. Delovni odnos razumemo kot dogovarjanje. Soustvarjanje možnih rešitev skupaj z uporabniki ob upoštevanju njihov virov moči. Vzpostavljanje osebnega stika pa je proces, ki nekoliko temelji na tehnikah razgovora, še bolj pa je odvisen od prepleta osebnih značilnosti posameznikov, udeleženih v procesu pomoči, in od medosebnega, intersubjektivnega prostora (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2005:101-103).

Razvijanje pozitivne osebne vezi med socialnim delavcem in uporabnikom z vidika socialnega delavca olajšujejo različni dejavniki:

- empatično razumevanje (stopnja, do katere se socialni delavec v komunikaciji zaveda in razume uporabnikovo trenutno doživljanje v jeziku uporabnika);
- neposredna toplina in pozitivna drža (stopnja, do katere lahko socialni delavec izraža skrb in spoštovanje uporabnika, ga sprejema in upošteva ne glede na vrsto njegovih težav, in stopnja, do katere lahko socialni delavec nosi oz. prenaša zahtevne vidike njunega odnosa oz. intersubjektivnosti);

- kongruentnost (stopnja, do katere lahko socialni delavec vstopi v interakcijo z uporabnikom brez obramb, celostno, osebno, usklajeno);
- postavljanje meja in konfrontacija (kako in kje lahko socialni delavec postavi meje, sooči uporabnika, vztraja pri dogovorih, tako da ga ne ponižuje) (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005:103-104).

Veščina oz. umetnost vzpostavljanja stika in razvijanja medosebnega prostora je nenehno križarjanje med sprejemanjem (empatičnim razumevanjem) in soočanjem (postavljanjem meja). Pri tem se socialni delavec ne srečuje le z uporabnikovo občutljivostjo in ranljivostjo, temveč se praviloma sreča tudi s svojo. Če jo zna z uporabnikom podeliti na avtentičen način, pa lahko celo poveča možnosti za trenutke srečanja in s tem za razvijanje medosebnega prostora in delovnega odnosa.

Osebni stik, osebna vez in razvit medosebni prostor med socialnim delavcem in uporabnikom olajša razvijanje delovnega odnosa. Osebne pomoči si brez osebnega stika ne moremo predstavljati (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005: 104-111).

1.6.10.1 MOTNJE V DELOVNEM ODNOSU

Motnje v delovnem odnosu so neizogibne, zato je pomembno, da jih socialni delavec prepozna, se jih ne prestraši in jih podeli v obliki celostnega sporočila. Ob tem se opre na koncept osebnega vodenja, ki opremi socialnega delavca, da ostane v procesu soustvarjanja rešitev prisoten v odnosu in se osebno odziva na konkretno tukaj in zdaj.

Motnje v delovnem odnosu lahko nastanejo pri dogovarjanju o sodelovanju, instrumentalnem, definiranju problema oz. soustvarjanju rešitev (kot nestrinjanje o nalogah in ciljnih pomoči) in razvijanju medsebojnega zaupanja, ki se kaže v tem, koliko socialni delavec sprejema uporabnika takega, kakršen je, in koliko uporabnik to zaznava (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005:111-112).

Motnje so sicer povezane z osebnostnimi kvaliteta socialnega delavca in uporabnika in značilnostmi družbenega konteksta, ki definira vloge enega in drugega, vendar je ključni vidik medsebojno ujemanje v odnosu, ki ga soustvarita tu in zdaj, zato, kdaj in v kakšni obliki se bodo pojavljale motnje, je torej odločilno, kako se socialni delavec in uporabnik

ujameta v pričakovanjih o izvornem delovnem projektu pomoči, v pogajanjih in sodelovanju in v nezavednih odnosnih stilih, ki sooblikujejo prostor intersubjektivnosti.

Motnje v delovnem odnosu so po eni strani ovira, po drugi strani pa se lahko iz njih vsi udeleženi v procesu pomoči veliko naučijo. Uspešna razrešitev motenj poveča kvaliteto delovnega odnosa in razširi medosebni prostor (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005:112).

Večje tveganje za razvoj motenj v delovnem odnosu je v prvi fazi pomoči, ko socialni delavec in uporabnik sooblikujeta dogovor in instrumentalno definicijo problema oz. smeri rešitve. Uporabniki in socialni delavec vstopijo v proces pomoči z različnimi pričakovanji, upanji, odpori, medosebnimi izkušnjami, ki se izrazijo v medsebojnem pogajanju. V njem socialni delavec sprejme uporabnika takega, kakršen je, in ga hkrati previdno, a dosledno vabi k sooblikovanju rešitve, kar lahko v zahtevanih primerih omogoči vsaj nadaljevanje pogovora o delovnem dogovoru in razvitje zadovoljitve stopnje zaupanja, da se pogovor lahko nadaljuje.

Socialni delavec lahko cilje in smeri rešitve preokviri ali celo spremeni, tako da so za uporabnika bolj smiselne ali v določenem trenutku sprejemljive in mogoče. Na ta način sporoča uporabniku, da ga upošteva, in uporabnik dobi izkušnjo, ki mu pomaga, da lahko potem tudi v drugih odnosih lažje uresniči svoje potrebe (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005:112-114).

Socialni delavec lahko pri sebi prepozna motnje v delovnem odnosu tudi takrat, ko:

- zazna simetrično stopnjevanje v komunikaciji, ki hromi kreativnost,
- zazna upadanje čustvene intenzivnosti,
- premalo sledi uporabniku,
- ohromi, ko bi moral soočiti uporabnika,
- se preveč identificira z uporabnikom, zanemari oz. spregleda posameznega uporabnika ali uporabniški sistem,
- premalo vodi,
- vodi preveč direktivno,
- se umakne, izogiba,
- se preveč zanaša na uradne metode in postopke pomoči (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005:114-115).

Z opisanimi procesi samimi po sebi ni nič narobe, če socialni delavec z upoštevanjem načela osebnega vodenja vzpostavi prostor za refleksijo dogajanja tukaj in zdaj, tako, da lahko skupaj z uporabnikom podelita svoje doživljanje. Na ta način socialni delavec ohrani pozicijo soudeležnosti v procesu nastajanja motenj in soodgovornosti pri njihovem razreševanju. Socialni delavec pozitivno okviri motnje in daje zgled, da se lahko o njih odkrito pogovarjajo na način, ki pomaga razreševati zaplet in hkrati upošteva avtonomijo vseh udeležениh (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina, 2005:115).

Ko socialni delavec zazna napetost v odnosu ima več možnosti ravnanja:

- vpraša uporabnika kaj se dogaja tukaj in zdaj, sprejme njegovo doživljanje in odgovornost za svoje ravnanje;
- uporabnika povabi k raziskovanju njegovih predpostavk o sebi v odnosu z drugimi;
- upošteva uporabnikov strah;
- omogoči pomembno novo odnosno doživetje, ne da bi raziskoval eksplicitni pomen interakcije, tudi izraz svoje nemoči (Čačinovič Vogrinčič, Kopal, Mešl, Možina 2005:115-116).

1.6.10.2 MODEL ZA RAZREŠEVANJE MOTENJ

Socialni delavec potrebuje pri razreševanju motenj v delovnem odnosu z uporabnikom posebno znanje in pozornost. Ko pride do motenj v delovnem odnosu, socialni delavec pogosto začuti negotovost, ki je sestavni del trenutka tukaj in zdaj. Pomembno je, če zna te trenutke izkoristi, saj tako lahko pride do trenutkov srečanja, ki v nadaljnji proces pomoči vnesejo novo kvaliteto. V takšnih situacijah mora biti strokovnjak pripravljen za skupno iskanje poti in razumevanje tistega kar se dogaja tu in zdaj v procesu iskanja rešitev.

Socialni delavec lahko motnje učinkovito rešuje, če si pri svojem delu pomaga z refleksijo. Tako lahko:

- ponovno vzpostavi delovni in medosebni prostor v sebi, ki se je zaradi občutka ogroženosti zožil,

- da uporabniku povratno informacijo o uporabnikovih negativnih čustvih do socialnega delavca,
- pomaga uporabniku, da stoji za svojimi dejanji in zanje prevzema odgovornost.

Poleg opisanih verbalnih odzivov lahko socialni delavec uporabi še neverbalne tehnike za vzpostavljanje stika in za zmanjševanje stopnjevanja v odnosu: zrcaljenje, uporabi svoj glas in držo telesa na način, ki umirja stopnjevanje interakcije, upošteva uporabnikov osebni prostor (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina 2005:116-118).

2 PROBLEM

Dejavnost varstveno delovnega centra je namenjena osebam z motnjami v duševnem razvoju, motnje so nastale pred njihovo polnoletnostjo; namenjena je odraslim osebam po 18. letu starosti. *Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev(1995)* opredeljuje na splošno dve skupini: odrasle osebe z motnjami v duševnem razvoju in odrasle osebe z več motnjami.

V skupino odraslih oseb z motnjami v duševnem razvoju so razvrščene odrasle osebe, ki imajo prirojeno znižano raven inteligentnosti, nižje sposobnosti na kognitivnem, govornem, motoričnem in socialnem področju ter pomanjkanje veščin, kar se odraža v neskladju z njihovo mentalno in kronološko starostjo, ali osebe, pri katerih je takšno stanje posledica bolezni ali poškodbe. Ta skupina je razvrščena še v štiri podskupine: osebe z lažjo motnjo v duševnem razvoju, osebe z zmerno motnjo v duševnem razvoju, osebe s težjo motnjo v duševnem razvoju in osebe s težko motnjo v duševnem razvoju.

V drugo skupino odraslih oseb z več motnjami pa *Pravilnik* opredeljuje ljudi s prizadetostmi, ki imajo več primanjkljajev (duševne in telesne – osebnostne motnje, težje senzorne motnje, prirojene ali pridobljene poškodbe gibalnega aparata, centralnega ali perifernega živčevja).

Na podlagi *Zakona o socialnem varstvu* (1992,1994) zajema delo strokovnjaka - socialnega delavca z osebami z motnjami v duševnem razvoju v varstveno delovnem centru storitve vodenja, varstva in zaposlitve pod posebnimi pogoji. Te storitve, katerih minimalen obseg in standard določa *Nacionalni program*, spadajo v okvir javne službe.

Iz mojih delovnih izkušenj lahko rečem, da ti minimalni standardi ne omogočajo stroki, da opravi vse tisto, kar zmore in je možno opravljati za uporabnika, zato jih je potrebno v praksi dopolnjevati z daljšim časom trajanja storitve same, izvedbo pristočasnih in kreativnih aktivnosti izven storitev, z letovanji, športnimi in kulturnimi dejavnostmi, svetovanjem, vključevanjem v lokalno skupnost,.....Poleg tega pa v standardih ne najdemo pomembne potrebne spremembe v načinu dela z uporabniki; saj socialno delo zahteva, da se individualni delovni načrti ustvarijo skupaj z uporabniki.

V sodobnem jeziku socialnega dela bi rekli, da vidimo nalogo socialnega delavca v tem, da za vsakega posameznega uporabnika izdelamo individualni delovni načrt, kjer skušamo

vključiti vse kompetence in znanja, ki jih uporabnik zmore, in iščemo razne nove oblike, ki bi dajale možnost napredovanja in smisel njegovega življenja.

V svoji magistrski nalogi na eni strani raziskujem možne spremembe v načinu dela z uporabniki – to je premik od odločanja namesto njih, prepričevanja, k soustvarjanju skupaj z njimi; po drugi strani pa želim prispevati k zmanjšanju segregacije in delnega socialnega izključevanja uporabnikov ter k ustvarjalni umestitvi svojega prispevka v znanost in stroko socialnega dela.

Ker sem že polnih osem let zaposlena v Varstveno delovnem centru Želva, oddelek Nova Gorica, in vsakodnevno delam kot socialna delavka s skupino osemnajstih uporabnikov (odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju, ki imajo različne stopnje motenj), se nameravam v svoji nalogi osredotočiti predvsem na prikaz učinkovite uporabe sodobnih konceptov socialnega dela z uporabniki (osebami z motnjo v duševnem razvoju) v varstveno delovnem centru.

Ves čas svojega dela sem imela občutek, da strokovnjaki vse premalo vključujemo v oblikovanje individualnega življenjskega in delovnega načrta v varstveno delovnem centru uporabnike same; saj se nam zdi, da mi boljše vemo od njih in da boljše odločamo zanje. To me je spodbudilo k bistveni spremembi, ki jo želim doseči: da s socialnim delom ustvarim pogoje, v katerih bo uporabnik lahko upoštevan kot ekspert iz izkušenj.

Tekom podiplomskega študija sem se spoznala s koncepti in metodami sodobnega socialnega dela, ki so mi bili zelo blizu in jih tako začela uporabljati pri svojem delu. Čeprav je bila to za vse zaposlene neka alternativna novost, pa sem kmalu ugotovila, da nam je bila za premik iz vrtenja v krogu pri reševanju težav potrebna prav uporaba sodobnega socialnega dela, saj je to delo proces, v katerem sodelujeta socialna delavka kot strokovnjakinja za vzpostavitev in razvijanje socialnodelovnega odnosa na eni strani, in uporabnik in vsi udeleženi v reševanju problema na drugi strani. Med njimi gre za projekt sodelovanja, ki ga oblikujejo s sporazumevanjem, dogovarjanjem in skupnim ustvarjanjem rešitev.

Ker se na osnovi svojega znanja, konkretnih izkušenj pri delu z osebami z motnjo v duševnem razvoju in razne prebrane strokovne literature zavedam, da te osebe niso samo »uporabniki« storitev v varstveno delovnem centru, temveč tudi sokreatorji, aktivni udeleženci in izvajalci, sem za izhodišče svoje raziskave postavila uporabnost

(učinkovitost) sodobnih konceptov socialnega dela pri delu socialne delavke z osebami z motnjo v duševnem razvoju - uporabniki v VDC-ju (varstveno delovnem centru).

Na podlagi analize dosedanjih individualnih načrtov uporabnikov, ki jih uporabljamo zaposleni v VDC-ju in individualnih načrtov uporabnikov, ki sem jih ustvarila skupaj z uporabniki, bom raziskala, kaj prinese nov konceptualni okvir v razmišljanju in ravnanju (vse novosti in načini dela pri individualnih načrtih) in kako so ti delovni načrti nastajali ter do kakšnih ugotovitev in zaključkov sem prišla.

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvalitativna primerjalna analiza procesa individualnega načrtovanja in nastalih individualnih načrtov, saj sem v nalogi raziskovala izboljšave pri svojem delu socialne delavke z uporabniki v VDC-ju. Na osnovi analize dveh vrst individualnih načrtov (starih individualnih načrtov sem ugotavljala kaj uporabnost sodobnih konceptov socialnega dela doprinese k kvalitetnejšemu življenju uporabnika in k strokovnosti dela socialne delavke. Tako raziskovanje ne uporablja točno določene metodologije, zato pa odpira prostor številnim metodam, tehnikam in pristopom. Gre za pripovedno strukturo analize individualnih načrtov, ki je umeščena v izkušnje vseh, ki v raziskavi sodelujejo in vključuje vse osnovne korake od zbiranja podatkov, mnenj, do preučevanja, analiziranja, tolmačenja in razlaganja ter ukrepanja (poročanja, analiziranja, uvajanja sprememb).

3.2 OPREDELITEV OSNOVNIH TEZ

Cilj raziskave je primerjati proces in rezultat dveh vrst individualnih načrtov, ki sem jih v varstveno delovnem centru oblikovala za uporabnike.

Teze, ki sem si jih zastavila in jih sem jih raziskala:

1. Individualni načrti, ki nastajajo v delovnem odnosu skupaj z uporabniki, prispevajo k večji kvaliteti življenja v varstveno delovnem centru.
Za kvaliteto življenja sem si postavila naslednje kriterije: upošteva se potrebe uporabnikov, partnerski odnos med zaposlenimi in uporabniki, osebni razvoj oseb z motnjo v duševnem razvoju, vključevanje v prostočasne aktivnosti, možnosti izbire, dobri medsebojni odnosi, socialna participacija, uporabniki so sokreatorji življenja in dela v VDC-ju.
2. Uporaba sodobnih konceptov socialnega dela, preko pogovorov v delovnem odnosu, zagotavlja pogoje za učinkovito reševanje problemov z uporabniki v VDC-ju.

Za učinkovito reševanje problemov sem opredelila naslednje kriterije: definiranje in ubesedenje problema, skupno iskanje rešitev zanj, natančna opredelitev reševanja problema po korakih, razdelitev vlog udeleženi v problemu.

3. Oblikovanje in udejanjanje soustvarjenih individualnih načrtov prispevata k zmanjšanju socialne izključenosti uporabnikov v VDC-ju.

Kriteriji manjše socialne izključenosti: odgovornost, sprejemanje odločitev, odgovorne odrasle osebe, vključevanje v okolje (tudi izven zidov VDC-ja: športne, kulturne,..... prireditve).

3.3 MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Podatke sem pridobila na podlagi analize in evalvacije dveh vrst individualnih načrtov, ki jih pripravljamo za uporabnike oz. jih soustvarjamo skupaj z njimi. Individualne načrte sem soustvarila z vsakim uporabnikom posebej po predhodnem dogovoru v obliki individualnega dela s posameznikom tako, da sem vzpostavila socialnodelovni odnos (kako oni vidijo svoj delovni in življenjski načrt na področju varstva, vodenja in zaposlovanja pod posebnimi pogoji za prihodnje leto 2009 – kaj bi bilo potrebno še dodatno narediti oz. izboljšati) in pri tem uporabljala sodobne koncepte socialnega dela. Te individualne načrte sem nato primerjala z drugimi individualnimi načrti, ki smo jih za uporabnike pripravili zaposleni sami brez udeležbe uporabnikov.

Pri obeh vrstah individualnih načrtov sem za pomoč pri pisanju in kot osnovo uporabila obrazce za individualne načrte, ki smo jih sestavili strokovni delavci v VDC Želva.

Poleg tega sem uporabila tudi svoje zapiske ob tem, ko sem z uporabniki izvajala socialnodelovni odnos. Opisala sem tudi ugotovitve, ki sem jih zbirala s pomočjo odkritega opazovanja s popolno udeležbo, saj sem v varstveno delovnem centru zaposlena kot skupinski habilitator. Ko sem skupaj z uporabniki izoblikovala nove individualne načrte, sem jih tudi vprašala, kako so zadovoljni z opravljenim delom in kakšne razlike so opazili glede na individualne načrte, ki sem jih zanje pisala v preteklih letih.

3.4 POPULACIJA

Populacijo raziskave predstavljajo odrasle osebe z motnjo v duševnem razvoju, ki so vključene v Varstveno delovni center Želva, oddelek Nova Gorica in sicer 6 oseb (3 dekleta in 3 fantje).

Ker gre za svojevrstno pilotsko študijo, saj prvič raziskujemo oblikovanje individualnega načrta v delovnem odnosu soustvarjanja, sem k sodelovanju povabila tiste uporabnike, s katerimi sem sklenila dogovor o sodelovanju brez posebnega prilagajanja. Za osnovni kriterij pri izbiri oseb, sem si postavila sposobnost in željo oseb pri izražanju njihovih mnenj in sodelovanje pri izdelavi individualnih načrtov. To pomeni, da sem v raziskavo vključila tiste osebe z motnjo v duševnem razvoju, ki so najsposobnejši in najbolj samostojni. V raziskavi je sodelovalo šest uporabnikov - sogovornikov od skupno osemnajstih, ki so vključeni v VDC. Ostalih dvanajst uporabnikov pa nisem vključila v raziskavo, saj so bili njihovi odgovori pomanjkljivi oz. so zmogli na zastavljena vprašanja samo prikimavati in odkimavati ali pa jih sploh niso razumeli oz. so mi posredovali razne odgovore, ki niso bili uporabni za mojo raziskavo. V prihodnje mi tako ostaja naloga, da raziščem za vsakega uporabnika vire moči in možnosti udeležnosti; tudi tam, kjer se možnosti sodelovanja zdijo majhne.

3.5 ZBIRANJE IN OBDELAVA PODATKOV

Izhodišče raziskave je primerjalna analiza procesa in dveh vrst gradiva.

Raziskava primerja dve različni procesa in tudi dve vrsti individualnih načrtov za uporabnike VDC-ja. To so:

- a) individualizacijski načrti, ki so nastali na za VDC običajen način, pišejo jih strokovnjaki za uporabnika in brez njih (tukaj sem analizirala nastanek, vsebino in položaj uporabnikov v načrtih v preteklosti);
- b) individualni načrti, ki jih je uporabnik soustvarjal v delovnem odnosu z mano, kjer sem raziskala načine kako, so načrti nastajali, njihovo vsebino ter vlogo in naloge uporabnikov pri nastajanju teh načrtov, kjer je imel bistveno vlogo delovni odnos.

Individualne načrte sem soustvarjala z vsakim uporabnikom posebej po predhodno sklenjenem dogovoru o sodelovanju v prostorih, kjer ni bilo telefona in zunanjih motenj.

Soustvarjanje je potekalo v obliki socialnodelovnega pogovora, ki je z vsakim posameznikom trajal približno dve uri in kjer sem najprej predstavila, kaj bomo v tem delovnem pogovoru delali, kakšno vlogo bodo imeli uporabniki in kakšno jaz kot strokovna delavka. Temu je sledila moja predstavitev individualnih načrtov, ki sem jih napisala sama, in je nato vodila v skupno delo z uporabniki (to je soustvarjanje načrtov in izdelava izvirnih delovnih projektov pomoči).

Za vsakega uporabnika sem imela na razpolago izdelan načrt za prejšnje leto in nov, soustvarjen načrt. Potek procesa in pogovor v delovnem odnosu sem si sproti zapisovala, nato pa sem strukturirala zapiske pogovorov. V pogovorih in analizi sem uporabila vse elemente delovnega odnosa in razgovora v kontekstu socialnega dela. Zaradi varstva osebnih podatkov sem spremenila imena uporabnikov.

Na podlagi kvalitativne primerjalne analize obeh vrst individualnih načrtov in s pomočjo literature sem ugotavljala razlike in ocenjevala kvaliteto sodobnih metod ter konceptov socialnega dela z uporabniki.

Na osnovi rezultatov raziskave sem oblikovala razpravo in sklepe ter predloge.

4 REZULTATI IN ANALIZA

Z uporabniki delam že polnih osem let, saj sem že od leta 2000 zaposlena kot socialna delavka – skupinski habilitator v varstveno delovnem centru. Do sedaj sem delala z njimi na podlagi individualnih načrtov, ki smo jih sestavili v okviru strokovnega in delovnega tima. V letošnjem letu pa sem prav zaradi novih znanj, ki sem si jih pridobila tekom študija, in želje, da svoje delo opravljam resnično strokovno in socialnodelovno, v ustvarjanje individualnih načrtov povabila tudi uporabnike same, da skupaj soustvarimo njihove individualne načrte, ki so osnova za naše skupno delo in bivanje. Tako smo skupaj z vsakim od šestih uporabnikov naredili izvorni delovni projekt v delovnem odnosu.

4.1 INDIVIDUALNI NAČRT ZA PIJO

4.1.1 STAR INDIVIDUALNI NAČRT ZA PIJO

Ime in priimek: **PIJA**

Datum vključitve v VDC: **01. 04. 2003**

Oddelek: **Nova Gorica**

A. INDIVIDUALNI NAČRT ZA OBDOBJE 2007-2010

1. SKRB ZA SAMEGA SEBE OZ. KULTURNO-HIGIENSKE NAVADE

Odnos in vedenje pri hranjenju, osvajanje in vzdrževanje higienskih navad (čistoča, umivanje telesa, obraza, rok, ustna higiena, uporaba stranišča), oblačenje, obuvanje, osebna urejenost, odnos do zdravja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Pija je pri skrbi zase dokaj samostojna. Sama skrbi za osebno higieno (se umiva, tušira, oblači, obuje). Potrebno jo je opozarjati le na pogostejše tuširanje in higieno ob menstruaciji. Redno menja obleko in izbira ustrezno obleko glede na vreme. Zunanjemu izgledu posveča veliko pozornosti, saj je rada lepo urejena.

Samostojna je tudi pri hranjenju. Pri obrokih pomaga tudi ostalim varovancem in jim podaja hrano. Sama si postreže za mizo in pospravi za sabo. Za mizo se primerno vede. Zna si tudi sama pripraviti preprost obrok.

GLOBALNA CILJA: - naučiti popolno samostojnost pri skrbi za osebno higieno,
- dovolj pogosto umivanje in tuširanje v času menstruacije.

ETAPNI CILJI: - vsakodnevna skrb za higieno lastnega telesa,
- vsakodnevno umivanje ob menstruaciji,
- utrjevanje priprave preprostega obroka.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: razlaga, razgovor, individualni pogovor, dajanje navodil

2. SOCIALNE VEŠČINE

a) KOMUNIKACIJA

Senzomotorika, razumevanje, izražanje, sporazumevanje, prepoznavanje abstraktnih pojmov (količine, velikosti), branje, računanje, pisanje, prepoznavanje in uporaba denarja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Pija je zelo uspešna na področju komunikacije in nima težav pri senzomotoriki. V prostoru se zna dobro orientirati in tudi nima nobenih težav pri zaznavanju s čutili. Dobro se znajde pri prepoznavanju abstraktnih pojmov (večje -manjše, zgoraj – spodaj, ozko-široko, globoko – plitvo,...). Zna brati velike in male tiskane črke in tudi pisane črke. Tekoče bere tudi daljše tekste in knjige. Zelo rada prebira revije in časopise. Prav tako dobra je tudi v pisanju, saj zmore dokaj samostojno pisati krajše sestavke in opise dogodkov.

Pija pozna denar in njegovo vrednost in ga zna tudi uporabljati (ve kaj si za določeno vsoto lahko kupi in pozna tudi cene).

Še vedno je nekoliko težav možno zaznati v govoru, saj včasih, ko je preveč emocionalno razpoložena hitro in nerazločno govori in tudi preklinja.

GLOBALNA CILJA: - govoriti počasi, razločno in razumljivo,
- učenje računanja.

ETAPNI CILJI: - biti pazljiva na pravilen in ustrezen govor,
- utrjevanje seštevanja in odštevanja do 100,
- učenje poštevanka do 100.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: opazovanje, dajanje navodil, razlaga, vprašalne metode

b) SOCIALIZACIJA

Poznavanje okolja in vzpostavljanje socialnih odnosov (individualni kontakti, vključevanje v skupino, socialno vedenje, obnašanje), splošna poučenost, izražanje in kontroliranje čustev.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Brez težav se vključuje v aktivnosti skupine in sodeluje z ostalimi uporabniki. V družbi se zna primerno vesti in v skupini ustvarja tesnejša prijateljstva s posameznimi člani. Včasih tudi samoiniciativno ponudi pomoč sodelavcem. V skupini je priljubljena – še posebno pri fantih. Občasno je tudi občutljiva na besede drugih ljudi in se užali ali pa se nanje čustveno odzove. Brez težav zna prenesti poraz.

Še vedno ne zna upoštevati zaupnosti, saj razlaga tudi intimne stvari. Čustva do nasprotnega spola zna izraziti na ustrezen način, vendar pa hitro menja osebo, kateri so čustva namenjena. Do tujih oseb je spoštljiva in se ustrezno vede.

V svojem okolju se zelo dobro znajde in je samostojna, saj v VDC prihaja z avtobusom. V kraju pozna tudi pomembne ustanove (občino, zdravstveni dom, knjižnico,..), ki jih po potrebi tudi sama obiše.

Glede aktualnih dogajanj in znanih osebnosti v družbi je dokaj dobro poučena, saj redno spremlja TV, radio in tudi časopise.

GLOBALNA CILJA: - biti tolerantnejša do drugih,

- zavedati se pomena čustev, ki jih izkazuješ določeni osebi in biti usmerjena na eno osebo.

ETAPNI CILJI: - naučiti se jasno začrtati mejo med hecom in žalitvijo,

- zmanjšati občutljivost na besede ostalih,
- spoznavati vrednost posameznih čustev.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: individualni razgovori, pogovori, igre vlog, socialne igre, razlaga, pripovedovanje

3. OKUPACIJSKO DELO (kooperantska dela in lastni program)

| KRITERIJI | OCENA 1-5 | OCENA MOŽNOSTI 1-5 |
|------------------------------|--------------|--------------------------|
| Razumevanje navodil | 5 | 5 |
| Samostojnost | 4 | 5 |
| Ročna spretnost/finomotorika | 5 | 5 |
| Odnos do dela | 5 | 5 |
| Sprejemanje vodenja | 5 | 5 |
| Delo znotraj skupine | 4 | 5 |

ocena pomeni trenutno stanje uporabnika; ocena možnosti pomeni koliko lahko po našem mnenju posameznik doseže (CILJ); *glej prilogo

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: demonstracija, razlaga, razgovor, dajanje navodil

4. SPLOŠNE INFORMACIJE O UPORABNIKU

1.) Naštejte prostočasne aktivnosti, v katere se uporabnik vključuje v VDC-ju in izven njega:

Pija se vključuje v številne aktivnosti, ki jih izvajamo v VDC-ju. Zelo aktivna je pri glasbeni dejavnosti – poje v pevskem zborčku in sodeluje pri plesu folklore. Sodeluje tudi pri gospodinjskih aktivnostih – čiščenje prostorov VDC-ja in peka raznega peciva. Aktivna je tudi na področju računanja, branja in pisanja ter na področju ročnih del – vezenje raznih vzorcev na prtičke. Vključuje se tudi v likovne aktivnosti, kjer ustvarja v različnih likovnih tehnikah in sodeluje pri izdelavi novoletnih voščilnic v okviru lastnega programa. Prav tako je že nekaj let aktivna na področju športnih aktivnosti – tekmuje v metu žogice na regijskih igrah specialne olimpiade.

2.) Stiki s:

a) starši/zastopniki: **DA** NE

Opomba: S starši dobro sodelujemo, saj spremljajo vse dogajanje v zvezi s Pijo v VDC-ju.

b) CSD: **DA** NE

Opomba: Sodelovanje s CSD je dobro. Pija od CSD dobiva tudi denarno pomoč kot edini vir dohodka, saj ne prejema nadomestila za invalidnost.

3.) Druge posebnosti, na katere moramo biti pozorni (zdravstvene, osebnostne, delovne):

B. EVALVACIJA ZA OBDOBJE 2007–2010

OCENEVANJE (odebeli):

| Področja/leto | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--|--|---|---|
| SKRIB ZA SAMEGA SEBE | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: komunikacija | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: socializacija | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| OKUPACIJSKO DELO | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2007 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu.

Ocena stanja: Pija je v tem letu napredovala pri skrbi zase. Svoji osebni higieni posveča več časa. Lase ima vedno umite in negovane. Nekoliko pomanjkljivosti pri osebni higieni je pri njej opaziti ob menstruaciji, saj bi si takrat morala pogosteje menjavati higienske vložke in se tudi intenzivneje umivati, kajti včasih oddaja neprijetne vonjave.

Pija je kar napredovala na področju govora, saj govori počasneje, bolj razločno in razumljivo. Težave pri govoru se ji pojavijo, ko je emocionalno razburjena (jezna, žalostna). Takrat občasno še vedno uporablja neprimerne besede in hitro govori, da je težje razumljiva.

V tem letu smo delali na obvladovanju čustvenih odzivov. Pogovarjali smo se o tem, da ni dobro, da na vsak dogodek takoj odreagira, ampak naj o stvari najprej razmisli. Veliko smo delali tudi na tem, da je potrebno določene stvari zadržati zase in ne vse razlagati ostalim okrog sebe. S Pijo smo se veliko pogovarjali o čustvenem odnosu do osebe moškega spola, in sicer, da je potrebno čustva izražati eni osebi naenkrat in ne neprestano menjati osebo ali se celo čustveno navezati na več oseb hkrati.

Prepoznavali smo tudi mejo med žalitvijo in šalo in skušali zmanjšati občutljivost na besede ostalih uporabnikov ter dvigniti tolerantnost do sodelavcev.

Pija v pretežni meri vse zgoraj naštetu uspeva, vendar so spremembe dolgotrajne in majhne, tako, da bo tudi v prihodnje potrebno delati na tem.

Pija pri okupacijskem delu dosega najvišje ocene. V preteklem letu je napredovala na področju ročnih spretnosti, saj sedaj nima težav s finomotoriko. Veliko bolj dojemljiva je tudi za sprejemanje navodil, opozoril in konstruktivne kritike. Vodenje v celoti sprejema in upošteva.

Ustreznost metod: Metode in tehnike, ki smo jih uporabljali, so bile ustrezne, saj je Pija že delno dosegla zastavljene cilje.

Smernice: V prihodnje načrtujemo ohranjanje trenutnega stanja in še dodatno pridobivanje na samostojnosti ter popolni prilagoditvi delu v skupini.

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2008 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

| |
|--|
| Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu. |
|--|

Ocena stanja: Pija je v preteklem letu najbolj napredovala na področju okupacijskega dela, kjer dosega najboljše rezultate. Pri delu potrebuje manjše dodatno vodenje in pomoč na področju pridobivanja na samostojnosti ter popolni prilagoditvi delu v skupini. Nekoliko več dela bo potrebnega na področju socialnih veščin (komunikaciji in socializaciji – ustrezno čustveno odreagirati, odvajanje uporabe neprimernih besed, počasnejši govor, ustrezno izražanje čustev do osebe nasprotnega spola – usmerjenost na eno osebo, biti strpnejša do svojih sodelavcev in zmanjšanje občutljivosti na besede drugih).

Zelo aktivna je v okviru prostočasovnih aktivnosti – poje v pevskem zboru, sodeluje pri gospodinjskih aktivnostih, ročnih delih, likovnih aktivnostih in športu.

Ustreznost metod: Metode dela (individualni razgovori, pogovori, igre vlog, socialne igre, razlaga, pripovedovanje), ki smo jih uporabljali letos, so bile ustrezne in jih bomo uporabljali tudi v prihodnje, vendar se moramo zavedati, da bo napredek možen v daljšem časovnem obdobju.

Smernice: V letu 2009 bomo največ časa posvetili spodbujanju intenzivnejše skrbi za osebno higieno, predvsem v času menstruacije.

4.1.2 NOV OZ. SOUSTVARJEN INDIVIDUALNI NAČRT ZA PIJO

Soustvarjanja izvirnega delovnega projekta s Pijo sem se lotila skozi koncept delovnega odnosa in tako upoštevala vse njegove elemente: dogovor o sodelovanju, instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev, osebno vodenje ter tudi štiri pomembne sodobne koncepte v socialnem delu: perspektivo moči, etiko udeležnosti, znanje za ravnanje in ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-navzočnosti.

Prvi element delovnega odnosa – *dogovor o sodelovanju* je potekal med mano in Pijo. Piji sem najprej povedala svoj namen najinega dela: »Vabim te v delovni odnos, zato da bova skupaj soustvarili izvirni delovni projekt zate in hkrati mi boš tudi v veliko pomoč pri izdelavi moje magistrske naloge. Poleg tega pa želim, da skupaj ugotoviva, kako lahko skupaj ustvariva ta projekt. Skozi skupen pogovor bova v uri in pol oz. dveh urah najprej predstavili vsaka svoj vidik nastajanja in oblikovanja individualnega načrta zate – kako vsaka vidi ta individualni načrt, ki zajema različna področja (skrb zase, socialne veščine, okupacijsko delo, prostočasne aktivnosti,...) za leto 2009. Tako ti, Pija, kot jaz bova povedali kje vidiva težave, potem pa bova skupaj iskali rešitve in soustvarjali nov načrt, ki bo skupek tvojega in mojega načrta na podlagi razgovora, dogovorov in pogajanj. Moja naloga kot socialne delavke pa bo, da bom ves čas skrbela, da boš imela varen prostor za izražanje svojih mnenj, raziskovanje in iskanje novih rešitev in tako bo lahko vsaka prispevala svoj enakovreden delež.«

Pijo sem nato vprašala: »Ali ti je tak način dela in sodelovanja všeč? Si pripravljena sodelovati z mano ?«

Pija se je z mojim predlogom strinjala in rekla, da bo sodelovala v pogovoru in oblikovanju izvirnega projekta, čeprav je bila zelo redkobesedna in je na začetku odgovarjala le z zelo kratkimi stavki ali pa z da oz. ne.

Ko sva obe sprejeli dogovor za sodelovanje sva nadaljevali z raziskovanjem *instrumentalne definicije problema*. Piji sem povedala, da moram kot socialna delavka vzpostaviti pogoje za pogovor, kjer bo lahko tudi ona vstopila s svojo definicijo problema oz. bo povedala kako vidi svoj individualni načrt: »Pred nama je skupna naloga. Povabila sem te, da skupaj raziščeva, kaj lahko skupaj narediva oz. kakšen izvirni delovni projekt bova ustvarili skupaj. Da boš lažje razumela kakšna, je najina naloga, bom za uvod najprej

jaz povedala, kako sem oblikovala individualni načrt zate in kako vidim svoje in tvoje delo v letu 2009; nato pa bom naredila prostor tebi, da boš predstavila, kako si ti predstavljaš tvoj individualni načrt za prihodnje leto.«

Najprej sem Piji predstavila svoj vidik individualnega načrta zanjo oz. svojo instrumentalno definicijo problema. Povedala sem ji, na katerih področjih jaz vidim problem oz. bi bile potrebne spremembe. Na področju skrbi same zase bi bilo potrebno v bodoče še delati na skrbi za higieno ob času menstruacije – pogostejše umivanje in tuširanje. Ta cilj bi skušali doseči s pomočjo razlag, razgovorov, individualnih pogovorov in dajanja navodil.

Prav tako sem ji predstavila svoje videnje problema na področju komunikacije, saj je še vedno moč zaznati nekoliko težav v govoru pri Piji. Včasih, ko je preveč emocionalno razpoložena, hitro in nerazločno govori in tudi preklinja, zato sem si kot nalogo za to leto zadala delo na področju govora. Pijo bi usmerjala v to, da bi govorila počasneje in bolj razločno, ter da bi se zavedala svojih izrečenih besed. Ob tem bi uporabila naslednje tehnike in metode: opazovanje, dajanje navodil, razlage, vprašalne metode.

Pozornost skupnemu delu pa bi posvetili tudi področju socializacije in medsebojnih odnosov in odnosov v skupini. Etapni in globalni cilji, ki bi jim bilo potrebno slediti s pomočjo individualnih razgovorov, iger vlog, razgovorov, socialnih iger in razlag v tem letu, pa so po mojem mnenju: naučiti se jasno začrtati mejo med hecom in žalitvijo, zmanjšati občutljivost na besede ostalih, spoznavati vrednost posameznih čustev, zavedati se pomena čustev, ki jih izkazuješ določeni osebi, in biti usmerjena na eno osebo, biti tolerantnejša do drugih.

Ko sem Piji predstavila svoje elemente instrumentalne definicije problemov, sva s pomočjo mojega obrazca skozi razgovor raziskovali tudi njeno videnje individualnega načrta - kako se ona vidi in kaj bi k mojemu načrtu še dodala oz. ali bi kakšne stvari drugače opredelila. Razgovor, ki je temeljil na delovnem odnosu, se je odvijal skozi skupno raziskovanje in soustvarjanje individualnega načrta, ki bo po meri uporabnice in hkrati sprejemljiv tudi za mene kot strokovnjakinjo.

Po moji predstavitvi načrta za Pijo se je tudi ona opogumila in povedala kako sama vidi svoje delo, bivanje in odnose z drugimi za prihodnje leto in kaj si želi.

Skozi najin skupni delovni pogovor je predstavila svoj pogled na probleme in njihove možne rešitve. Pija je povedala, da je na področju skrbi same zase precej samostojna, saj

se sama umiva in tušira in to dvakrat tedensko. Prav tako skrbi za higieno svojih las. Še posebej pa se umiva v času menstruacije in tako se z mojo definicijo ni strinjala, saj je menila, da v tem času dovolj dobro skrbi za svojo higieno. Pia pove, da si zna obleko oprati sama in tudi sama zna zlikati. Ta dela včasih opravlja tudi za ostale družinske člane. Zna si tudi sama skuhati jedi, kot npr: testenine, mineštro,..ob pomoči in navodilih mame. Pija pravi, da v VDC-ju pove kar ji ne paše, tako svojim vrstnikom kot tudi zaposlenim – strokovnim delavcem.

Tudi sama pravi, da jo včasih kaj hitreje užali in da je to odvisno od dneva, se ji pa to ne zdi nič narobe. Če jo obsodijo po krivici, želi, da se o tem pogovorimo in lahko pove, da se s čim ne strinja oz. da situacija ni takšna, kot govorijo ostali. Pove, da razume mejo med hecom in žalitvijo, saj se zelo rada heca.

Pija z veseljem pove, da se poleg koopernatskih del, zelo rada vključuje v prostočasne aktivnosti. Najraje piše spise, računa in poje v zboru. Želi pa si, da bi peli bolj moderne pesmi, saj so te, ki jih pojejo sedaj, včasih malce otročje. Dobro bi bilo, če bi skupaj z mentorico zbrali, kaj bomo peli.

Veselilo bi jo, če bi šli večkrat na sprehod v mesto, da bi imeli razne delavnice ali šli na izlete. Želi si tudi več samostojnosti in zaupanja s strani mentorjev ter prostega časa brez kontrole.

Zelo rada bi uredila odnose predvsem z eno mentorico, saj se po Pijinih besedah ta pogosto spravlja nanjo in jo krega, da delo ne opravi dovolj hitro ali pa da ne obriše prav mize. To Piji ni všeč, saj ji mentorica ne pokaže, kako je treba obrisati mizo. Pri ostalih mentoricah dela enako in je delo dobro opravljeno, pri tej mentorici pa ni dobro. Pija ji včasih to pove, vendar ne zaleže, saj se to opozarjanje ponovi, zato je večkrat raje tiho. Želi si, da bi imele vse mentorice enaka merila za delo in da bi upoštevale enaka pravila.

Proces soustvarjanja rešitev: Pogovor sva si omejili na približno dve uri, vendar sva si pustili možnost nadaljevanja pogovora, če bi bilo to potrebno. Najprej sva podali vsaka svoje videnje oblikovanja individualnega načrta in nato sva iskali skupne kompromise, se pogajali, soustvarjali, da sva prišli do končnih ciljev in poti, po katerih bova skušali te cilje dosegati, ki bodo sprejemljivi tako zanjo kot uporabnico kot tudi zame kot strokovno delavko.

Ko sva začeli z vzpostavljanjem socialnodelovnega odnosa in z razgovorom, ji je bilo najprej rahlo nelagodno, saj te izkušnje, da je tudi sama sodelovala pri oblikovanju načrta zase, do sedaj ni bila vajena. Prepričana je bila, da za to skrbijo mentorji in tako na začetku sploh ni imela nekakšnega mnenja in želja. Čez čas, ko sem ji jaz povedala, kako jo vidim in ji ubesedila njene vire moči – kaj vse zna in zmore (da je odločna, da zna izraziti svoje mnenje, da je del skupine in ima pravico do sodelovanja), pa ji je postalo vseč in je postala bolj zgovorna in tudi bolj samoiniciativna. Povedala je, da je dobro, da tudi v prihodnje utrjujemo že osvojeno znanje in poleg tega delamo na kontroli čustev – predvsem je dobro, da govorimo o čustvih in spoštujemo možnosti različnih čustev in razpoloženj. Začela je razmišljati o sebi in kako se vede v določenih situacijah. Všeč ji je to, da ima možnost povedati, kaj ji je všeč in kaj ne. Skozi pogovor sva prišli na idejo, da bi v prihodnje načrtovali izvedbo krajših delavnic, v katerih se bomo spoznavali z različnimi čustvi in vedenji v posameznih situacijah: jeza, žalost, veselje, strah,...

Skozi pogovor pri sooblikovanju načrta za Pijo sva prišli tudi do najinih razlik v formuliranju posameznih postavk. Razlikovali sva se predvsem v tem, kaj se zdi pomembno meni in kaj njej. To se je pokazalo predvsem na področju odnosov, saj je mene motilo, če je Pija užaljena, njo pa ne, saj je takrat pač slabe volje. Skupaj sva prišli do ugotovitve, da ima vsak pravico biti kdaj tudi slabe volje, saj smo vsi ljudje in tudi to so naša čustva, tako uporabniki kot tudi strokovni delavci moramo to spoštovati in si omogočiti čas, da to razpoloženje mine oz. se o tem pogovorimo, če želimo. Tukaj sem videla predvsem svojo napako, saj sem do sedaj gledala na to, da sem sama lahko slabe volje zaradi različnih stvari, uporabnikom pa to seveda sploh ni potrebno, ker se imajo lepo in naredimo vse zanje in nimajo skrbi. Pija mi je s svojo razlago razkrila, da so njene skrbi, čeprav so različne, zanje ravno tako pomembne kot moje zame in tudi njihov dan ni enak dnevu in včasih so ravno tako slabo razpoloženi, čeprav sami ne vedo, zakaj.

Socialna delavka: » Ko si razburjena, govoriš hitro. Včasih tudi uporabljaš grde besede in tako te je težko razumeti.«

Pija: »Če sem pa jezna. Ker me drugi jezijo.«

Socialna delavka: »Pravico imaš do tega, da si jezna; vendar, ko tako hitro govoriš, te nihče ne razume. Bi lahko kljub jezi govorila počasneje, da bi lahko ostalim sporočila vzrok tvoje jeze in bi te tako bolje razumeli?«

Pija: »Lahko bi. Saj že tako povem, da mi ni všeč, če me sodelavci jezijo.«

Socialna delavka: »Vendar, če govoriš tako hitro, te oni ne razumejo in tako se ne morete pogovoriti o tem, da tebe to moti. Meni pa ni všeč tudi to, da ob tem uporabljaš tudi razne grde besede ali psovke. Zdi se mi, da to taki krasni puncji ne pristoji in resnično ni potrebno. Skozi to tvojo jezo pa vidim, da bi ti svoje občutke rada pokazala drugim. Ali se ti zdi, da lahko skupaj najdeva kakšno drugačno obliko za izražanje jeze in spopadanja z njo?«

Pija: »Saj tudi meni to ni všeč. Ma, ko se razjezim, kar bruha iz mene in ne morem drugače. Ne vem, kaj bi.«

Socialna delavka: »Glej, jaz imam predlog. To sem poskušala pri odnosih s svojimi sorodniki ali prijatelji in povem ti, da se je kar dobro obneslo. Ko me je kakšna stvar jezila, sem to povedala naglas, vendar mirno in brez grdih besed. Povedala sem, kaj čutim in da mi to ni všeč. Ponavadi so potem tudi ostali odreagirali na to pozitivno in smo se lahko o tem pogovorili brez zamer in užaljenosti. Na jezo se nisem odzvala z jezo, ker je še veliko drugih možnosti. Meni pomaga pogovor in da to ubesedim. Pa tudi ti si mi prej omenila, da se rada pogovarjaš. Kaj meniš na to? Bi lahko tudi ti poskusila na podoben način?«

Pija: »Ja, to bi se dalo, saj si želim, da vedo, kaj mi ni všeč in kaj me moti.«

Najina mnenja so se razlikovala tudi glede vzdrževanja osebne higiene pri menstruaciji, vendar sva tekom raziskovalnega pogovora prišli do skupnih dogovorov. Povedala sem ji, da se mi zdi, da se premalo umiva ob menstruaciji. Pija pa je rekla, da dobro skrbi za svojo higieno in je bila malce užaljena. Nato sem ji povedala, da mi je všeč, ker se zna lepo obleči in kombinirati različne obleke ter jih menjati, da pa se je potrebno ob tem tudi umivati; še posebno, ko se preoblečeš v čisto obleko. Tudi sama se veliko bolje počutim, če se umijem zjutraj, preden grem v službo, in še popoldan, ko pridem domov, in si menjam vložek na vsaki dve uri, ker je v času menstruacije vonj intenzivnejši in takrat je tudi večja možnost vnetij in razvoja bakterij.

Pija. »Saj se umijem, vendar pa pozabim čez dan menjati vložke, ker jih večkrat nimam dovolj s sabo, da bi jih tako pogosto menjala.«

Socialna delavka. »Kje je tukaj težava? Ali jih nimaš tudi doma?«

Pija. »Imam, samo pozabim jih prinesiti s sabo. Bilo bi dobro, če me kdo spomni na to.«

Socialna delavka. »Ali te lahko jaz?«

Pija: »Da.«

Socialna delavka: »Glej, moj predlog je takšen. Ker ne vem točno, kdaj boš dobila menstruacijo, bi te vsakega prvega v mesecu spomnila, da kupiš dva paketa higienskih vložkov, ki jih lahko hraniš v garderobni omarici v delavnici. Bi se ti to zdelo v redu?«

Pija: »Da. A da bi jih imela kar tukaj?«

Socialna delavka: »Seveda, tako bi stalno imela rezervo, ne glede na to, kdaj dobiš menstruacijo in bi si jih lahko menjala večkrat dnevno in tako še izboljšala svojo skrb za osebno higieno.«

Pija: »Če me boste vi spomnila, ampak tako, da ostali ne bi slišali, bi bila vesela.«

V pogovoru sva naleteli tudi na težave, kljub temu, da se že dolgo poznavata in da vsak delovni dan preživita skupaj osem ur in tako imata že vzpostavljen odnos; vendar pa sva morali obe vložiti veliko energije, raziskovanja, potrpežljivosti in nenazadnje znanja, da sva ta najin odnos povzdignili na partnerski nivo.

Socialna delavka: »Iz tvojega pripovedovanja sem zaznala, da meniš, da vsi zaposleni ne obnašamo enako do tebe in da se ne držimo istih pravil.«

Pija: »Res je.«

Socialna delavka: »To se tudi meni ne zdi prav. Všeč mi je, da si o tem spregovorila, saj sama do sedaj nisem vedela za to. Povedala si mi tudi, da si mentorici že povedala, da se ti zdi, da to delo opraviš dobro, vendar se ona kljub temu s tem ne strinja.«

Pija: »Da.«

Socialna delavka: »Si ji povedala, da pri drugih mentoricah nimaš teh težav?«

Pija: »Ne, to pa ne. Ne vem, če me sploh posluša. Zdi se mi, da ima vedno ona prav, zato sem raje tiho. Pa še pokaže mi ne, kako je potrebno to narediti, da ji bo prav.«

Socialna delavka: »Kaj bi ti bilo lažje, če bi skupaj govorili z njo o tem?«

Pija: »Oh, da. Zelo rada.«

Socialna delavka: »Jaz sem pripravljena sodelovati v pogovoru in te podpreti, vendar boš morala ti povedati, kako se počutiš in tudi, da naj ti pokaže, kako želi, da je naloga opravljena, da boš natančno vedela, kaj pričakuje od tebe, saj, kot si rekla, z ostalimi ni težave in ti določeno nalogo večkrat pokažejo. Povedati ji moraš, da včasih potrebuješ dodatno razlago in demonstracijo. Skupaj pa se bomo dogovorile, kakšna so merila za dobro opravljeno nalogo in se jih bomo nato tudi vsi držali. Prav tako pa bom mentorici tudi povedala, da ni v redu, če te krega, ampak naj ti raje pomaga z dodatnimi razlagami in navodili, da bo naloga bolje opravljena.«

Pija: »Ja. To bi mi bilo res všeč.«

Sama sem morala biti tekom pogovora ves čas pozorna, da ji sledim, kaj mi govori in se odzivam na njene besede in da ji ne delim nasvete, ter ji govorim, kaj je dobro zanjo skozi moje videnje. Prav tako je ona težko sprejela vlogo, da sva enakovredni v razgovoru, saj je do sedaj mislila, da sem tista, ki vse ve in ima tudi rešitve, zato mi je težko izrazila svoje mnenje in želje. Na začetku je bila zelo redkobesedna in ni vedela, kaj bi sploh povedala o sebi oz. kaj bi še lahko naredila. Da sem prebila to začetno težavo, sem se oprla na njene vire moči v okviru VDC-ja in tudi izven tega okolja (kako tam izpelje določeno nalogo in ali je mogoče to prenesti tudi v okolje VDC-ja) in ji pokazala, da si lahko tudi zaupava, saj bova tisto, kar sva se dogovorili, tudi zapisali in temu tudi sledili.

Socialnodelovni pogovor je razkril tudi njeno veliko željo po soustvarjanju – predvsem pri raznih prostočasnih dejavnostih, kjer si želi več participacije pri odločanju in možnosti izbire, vendar v sodelovanju s strokovnimi delavci – npr. skupno izbiranje pesmi za zbor, ki bi bile sprejemljive tako za uporabnike, ki v zboru pojejo, kot tudi za zborovodjo, ki jih petja uči.

Osebno vodenje: Kot socialna delavka sem razgovor s Pijo vodila osebno in usmerjeno v cilje, aktivnosti in ravnanja, ki sva jih skupaj dogovorili. To je pomenilo, da sva govorili o konkretnih situacijah v sedanosti, katere cilje si morava zadati in jih doseči, da izpolniva izoblikovan načrt. Bila sem tudi osebno udeležena v razgovoru o tem; kaj bi še lahko skupaj naredili, da bilo za Pijo bolje, da bi se še več naučila. Cel čas sva se dogovarjali in raziskovali tako njeno videnje kot tudi moje in ga skušali čimbolj poenotiti.

Skozi osebno vodenje sva prišli do naslednjih dobrih izidov oz. skupnih instrumentalnih definicij rešitev:

- da bi bila Pija v VDC-ju zadovoljna, da bi še okrepila občutek samostojnosti in odgovornosti, da z zaposlenimi sodeluje kot partner pri delu in tudi soodloča o skupnih aktivnostih. Dogovorili sva se tudi o korakih, ki jih bo potrebno narediti: zaposleni izvedemo delavnice na temo o odnosih, čustvih; uporabnico vključujemo v sodelovanje pri izbiri raznih aktivnosti, zborovodja sodeluje z uporabniki pri izbiri pesmi in načinu izvedbe – jih vodi;
- pomembno je, da smo v VDC-ju vsi enako pomembni – tako uporabniki kot tudi zaposleni in da je potrebno resno jemati tako težave oz. probleme enim kot drugim; čimveč se je potrebno o tem pogovarjati in ubesediti svoje občutke in misli;
- dogovorili sva se o pomoči pri vzdrževanju osebne higiene. Moja naloga je, da jo enkrat mesečno spomnim na pomen osebne higiene ob času menstruacije in

preverim, če skrbi zase. Njena naloga pa je, da redno in vestno skrbi za ustrezno osebno higieno;

- Dogovorili sva se, da bomo v VDC-ju zaposleni v prihodnje izkoristili Pijine vire moči: njena znanja in sposobnosti na področju okupacijskega dela in raznih prostočasnih aktivnosti, da bo pomagala ostalim uporabnikom, ki imajo nižje sposobnosti, saj bo s tem pridobila na področju odgovornosti, bo koristna in hkrati bo tudi nam zaposlenim v pomoč. Če bo pomoč potrebovala sama, bo zaposlene tudi sama vprašala zanjo.

Pri Piji je bil izrazito pomemben koncept *perspektive moči*. Povedala sem ji, kje jaz vidim njene vire moči in ji tako pokazala, da lahko prepozna tudi ona svoje vire.

Samostojna je pri skrbi zase (osebna higiena in hranjenje). Pri malici pomaga tudi ostalim uporabnikom in jim podaja hrano. Zna si sama pripraviti preprost obrok. Dobro im razvito socialno mrežo, saj ima podpora v družini in pri prijateljih, s katerimi se lahko pogovori. Prav tako je skoraj v celoti samostojna pri opravljanju raznih gospodinjskih del doma in tudi v VDC-ju pri kooperantskih delih. Brez težav se vključuje v aktivnosti skupine in sodeluje z ostalimi uporabniki. V družbi se zna primerno vesti in v skupini ustvarja tesnejša prijateljstva s posameznimi člani, saj je zelo priljubljena med uporabniki. Včasih tudi samoiniciativno ponudi pomoč sodelavcem. Ročno je zelo spretna. Navodila za delo razume brez posebnih težav, prav tako sprejema kritiko in vodenje.

Zelo je uspešna na področju komunikacije. Zaveda se, da je potrebno čustva kontrolirati glede na določeno situacijo. Pripravljena je na reševanje težav in se o tem tudi pogovori. Poleg področja samega proizvodnega dela je Pija vključena tudi v številne aktivnosti, ki jih izvajamo v varstveno delovnem centru, kar je zelo pohvalno. Zelo aktivna je pri glasbeni dejavnosti, saj poje v pevskem zborčku in sodeluje pri plesu folklorne. Sodeluje tudi v likovnih aktivnostih, kjer ustvarja v različnih tehnikah in pomaga pri izdelavi novoletnih voščilnic v okviru lastnega programa. Prav tako je že nekaj let aktivna na področju športnih aktivnosti, kjer tekmuje v metu žogice na regijskih igrah specialne olimpijade.

Zelo rada prebira revije in časopise. Prav tako dobra je tudi v pisanju, saj zmore dokaj samostojno pisati krajše sestavke in opise dogodkov. Pija pozna denar, njegovo vrednost in ga zna tudi uporabljati. Redno spremlja TV, radio in tudi časopise ter samostojno obiskuje razne ustanove (občino, knjižnico, zdravstveni dom ...).

S tem sem ji pokazala možnost, da lahko določene vzorce vedenja prenese iz enega okolja v drugo – iz ene situacije v drugo in jih tam uporabi (npr. znanja od doma v VDC in obratno ali iz kroga prijateljev med sodelavce v delavnici). Spodbujala sem jo, da je pridobila več poguma pri sodelovanju in soustvarjanju rešitev – kako bi določen cilj dosegli, da bi bil uporaben tako zanjo kot tudi za strokovne delavce, da bi lahko delala tisto, kar ima rada. Skupaj sva raziskovali, kaj bi še lahko poleg tega naredila, da bi bila še bolj uspešna – npr. kako ravna v situacijah, ko nima težav, ko ji je nekaj všeč oz. kako si želi, da bi bilo. Za to je bil potreben nenehen dialog in sodelovanje ter krepitev moči (odkriti vire, jih prepoznati, dodajati nova znanja).

Z upoštevanjem socialnodelovnega koncepta *etike udeležnosti* sem spodbujala enakovreden položaj. Zaradi začetne zadržanosti sem več spraševala in se opirala na podrobnejše razlage posameznih odgovorov – kaj konkretno s tem misli, kako bi to naredila v konkretni situaciji (npr. če jo mentorica okrega zaradi dela, je do sedaj večinoma molčala, po pogovoru pa je prišla do spoznanja, da je dobro, da pove, če se s tem ne strinja oz. da se ji to ne zdi prav, saj se je za to trudila). Njeno vlogo eksperta iz izkušenj sem ji omogočila tako, da sem ji dala možnost, da je izrazila svoje mnenje in kritiko ter, da je lahko povedala, kako bi ona na podlagi svojih izkušenj rešila težavo z mentorico oz. kako rešuje težave z drugimi mentorici. Ali bi bil tak način mogoč tudi pri tej mentorici.

Poleg tega pa sem ji povedala, da sem se skozi najin pogovor o užaljenosti in jezi tudi sama veliko naučila od nje, saj so se mi do sedaj zdele moje skrbi veliko pomembnejše od njenih. Pija pa mi je jasno povedala, da so zanjo njene skrbi in težave ravno tako pomembne kot moje zame in zaradi tega tudi ima pravico do spremenljivega razpoloženja. Uporaba koncepta *ravnanja s sedanjostjo* me je pri razgovoru usmerjala k delu oz. pogovoru o stvareh v sedanjosti. Govorili sva o konkretnih nalogah, ki sva si jih zadali in jih bova uresničili v tem letu: razne delavnice, kratki, izvedljivi etapni cilji. Vzeli sva si čas za pogovor. Dovolila sem čas za razmislek tako njej (da se je sprostila, odprla) kot tudi sebi pri posameznih temah. Spodbujala sem jo z dodajanjem moči, jo v pogovor vključevala kot enakovrednega sogovornika, saj je njena pravica in tudi glavni pogoj za uspešno sodelovanje in delo. Pogovor sva zaključili tako, da ga je mogoče še nadaljevati. Ves čas sem jo pozorno poslušala in se empatično odzivala na njene besede ter vedenje. Skušala sem se čimbolj uglasiti z njo. Občutila sem njeno zadržanost, nelagodje, ko je govorila o mentorici – to sva raziskali in ubesedili tukaj in zdaj in skupaj sva prišli do

novih rešitev: dogovorili sva se za pogovor z mentorico, Pijo in mano, kjer bo osrednja tema jasno dajanje navodil.

In nenazadnje sem se opirala tudi na koncept **znanja za ravnanje**, saj sem del svojega strokovnega znanja podelila tudi s Pijo. Razložila sem ji, da je redna osebna higiena pomembna tudi za zdravje, saj preprečuje razna vnetja in okužbe.

Povedala sem ji, da je tudi ona strokovnjak in to strokovnjak zase iz svojih izkušenj, ki si jih je pridobila do sedaj, da sama najbolje ve, kaj zna in kaj je dobro zanjo in kaj bi bilo dobro, če bi se še naučila in na čem bi si želela še dodatno intenzivneje delati. Razložila sem ji koncept delovnega odnosa in soustvarjanja – kako je pomembno, da delamo skupaj, da bo delo uspešno in cilji doseženi in bova obe zadovoljni ter da uporablja tista ravnanja in znanja, ki jih ima, kjer je močna – pogovor, samostojnost, postaviti se zase in ne molčati.

Na podlagi najinega sodelovanja in dela po konceptu delovnega odnosa, ki je varoval dovolj časa za delo in prostor za sodelovanje ter omogočil skrbno raziskovanje skupaj z uporabnico sva s Pijo soustvarili naslednji **izvirni delovni projekt** oz. individualni načrt zanjo za leto 2009:

1. Področje skrbi zase:

- še naprej utrjevati samostojnost pri skrbi zase in za osebno higieno. Pija sama skrbi za to, vseh bi ji bilo če se občasno pogovoriva o tem – ali to res izvaja (1 x mesečno);
- enkrat mesečno sva dogovorjeni za nakup higienskih vložkov, ki jih Pija hrani v delavnici in si jih tako lahko menja večkrat dnevno;
- znanje, ki ga ima že od prej (od doma, šole oz. tudi iz delavnice), da kdaj skuha ali pomaga mami pri gospodinjskih aktivnostih, prenesti tudi v delavnico, da enkrat mesečno pomaga pri gospodinjskih opravilih (peka peciva – Pija prinese tudi domače recepte), dvakrat tedensko pa pri dežurstvih in čiščenju v kuhinji in WC-ju.

2. Področje socialnih veščin:

- redno vzdrževati že osvojeno znanje in veščine skozi vsakodnevne odnose,
- paziti na komunikacijo, izražanje čustev, pogovarjati se o čustvih;

- izražati svoje mnenje in govoriti o svojih željah o posameznih temah, povedati o tem, kaj čuti in se pogovoriti o tem, kar jo pri določeni nalogi, odnosu ali osebi moti;
- zaposleni naj Pijo upoštevajo kot njim enakovredno osebo, ki je z njimi v partnerskem odnosu in ima tudi pravico do različnih razpoloženj in počutij;
- Piji omogočiti čas, da se spopade z negativnimi čustvi in razreši slaba razpoloženja;
- vsi zaposleni naj se enako vedejo do nje.

3. Področje okupacijskega dela:

- še naprej sodelovati pri okupacijskem delu tako kot doslej;
- Pija se bo trudila, da bo pri delu še bolj samostojna – če česa ne bo vedela, bo sama vprašala za pomoč, saj ne želi, da jo nadzorujemo in ji pomoč vsilimo;
- zaposleni naj Pijo sprejemamo kot odraslo odgovorno osebo in ji tudi zaupamo, da bo določeno stvar opravila, če se tako dogovorimo;
- Pija bo pomagala tudi ostalim uporabnikom pri delih, ki jih sami ne zmorejo;
- opravljala bo različna kooperantska dela, saj ji je všeč dinamičnost in raznolikost in ne želi enoličnosti.

4. Prostočasne aktivnosti:

- zaposleni bomo omogočili še več možnosti vključevanja v različne aktivnosti – vsak dan po eno uro do dve uri se bo Pija vključevala v dodatne aktivnosti: enkrat glasbene, drugič likovne, aktivnosti računanja in branja, plesa, gospodinjске aktivnosti. Vsakič posebej se bomo dogovorili, kam se bo Pija po svoji odločitvi vključila. Sodelovala bo tudi pri sooblikovanju programa pri pevskih aktivnostih – izbira pesmi za zbor;
- enkrat mesečno bomo izvedli delavnice o različnih temah: čustvih, odnosih s prijatelji, odnosih z osebo nasprotnega spola, kamor se bo Pija aktivno vključevala;
- enkrat tedensko bomo s Pijo izvedli daljši sprehod v okolico VDC-ja;
- Pija se bo vključevala v izlete, ki jih bomo organizirali.

Moja opažanja in komentarji ob socialnodelovnem razgovoru s Pijo:

Za vzdrževanje socialnodelovnega odnosa z uporabnico sem potrebovala veliko kreativnosti ter pravilno rabo konceptov perspektive moči in etike udeležnosti. Samo delo mi je bilo veliko lažje opravljati, če sem se posluževala instrumentalne definicije rešitve, ki temelji na načelu vsestranske koristnosti in na etiki udeležnosti, na varovanju udeležnosti uporabnika, na večanju kompetentnosti uporabnika zaradi dobrih izkušenj z lastnim prispevkom v procesu pomoči, možnostjo izbire, soodločanjem, večanjem uporabnikovega vpliva.

Poleg zgoraj naštetih konceptov pa sem v razgovor vključevala tudi načelo interpozicije, komunikacije, svetovanja in raziskovanja življenja uporabnice ter vzdrževala osebni stik s sledenjem, budnim spremljanjem, aktivnim poslušanjem, očasnim stikom, pohvalami in humorjem. Če je bilo potrebno, sem tudi ubesedila določeno situacijo: »Vidim, da ti je nerodno in da težko poveš svoje mnenje. Naj ti ne bo. Ta pogovor poteka le med nama. Vsaka od naju bo povedala tisto, kar najbolje ve, nato bova to združili in poiskali najboljše rešitve za tvoj načrt, kako delati v tem letu, da bo tebi boljše in da boš v VDC-ju resnično zadovoljna.«

Doživela sem, kako se je uporabnici dvignila samozavest, zavedla se je lastnih potencialov, krepila si je svojo samopodobo, zavedla se je svojih številnih pozitivnih lastnosti, dobila je izkušnjo, da tudi strokovni delavci niso nezmotljivi in vsemogočni in da se lahko od uporabnika tudi marsikaj naučijo.

4.1.3 RAZLIKA MED STARIM IN NOVIM INDIVIDUALNIM NAČRTOM ZA PIJO

Nov individualni načrt se bistveno razlikuje od starega. Najočitnejša razlika je vidna že v načinu nastajanja, saj je nov individualni načrt soustvarjen v partnerskem odnosu, na osnovi dogovora, med socialno delavko in Pijo in zato tudi veliko bolj osebno.

V socialnodelovnem odnosu sva tako Pija kot jaz videli, da se lahko najina mnenja in možne rešitve tudi razlikujejo, vendar sva nato v pogovoru iskali rešitve, ki bodo sprejemljive in uresničljive za vsako od naju.

V starem individualnem načrtu sem samo jaz predlagala kaj bi bilo dobro zanjo, ni pa bilo nujno, da si je tudi ona tega želela in tako v preteklosti ni bila posebno motivirana za delo na doseg ciljev, ki niso bili njeni lastni.

Pija je preko novega individualnega načrta imela možnost povedati svoje mnenje in se je tako lahko zavedla lastnih potencialov. Skozi proces soustvarjanja načrta pa je tudi mene lahko videla v drugačni luči kot doslej, in sicer kot sodelavko, ki je lahko tudi zmotljiva in sprejema predloge ostalih ter se od uporabnikov celo uči, saj jim ustvarja pogoje, da so lahko strokovnjaki iz izkušenj.

Nov individualni načrt je omogočil, da sem tudi jaz vzpostavila drugačen odnos do Pije kot odgovorne partnerke, saj sva v delovnem odnosu skupaj raziskovali instrumentalne definicije problemov in nato realne poti za doseg teh rešitev.

Velika novost v soustvarjenem načrtu pri Piji, je bilo razkritje njenih virov moči, preko moje besedne potrditve kaj vse zmore in zna. Pogovor, kot tudi vsebino individualnega načrta, sva usmerili na pozitivno, dobro in iskali možnosti kako bi stvari še izboljšali in kako bi to njeno znanje vnovčili tudi izven okvirov VDC-ja, da bi vsaj malce zmanjšali socialno izključenost oseb z motnjo v duševnem razvoju v družbi.

Pija je tako začutila, da je pomemben član skupine uporabnikov v VDC-ju, ki ima svoj glas, želje, ideje, možnosti odločanja in izbire in seveda tudi odgovornosti.

4.2 INDIVIDUALNI NAČRT ZA VITA

4.2.1 STAR INDIVIDUALNI NAČRT ZA VITA

Ime in priimek: **VITO**

Datum vključitve v VDC: **01. 07. 2000**

Oddelek: **Nova Gorica**

A. INDIVIDUALNI NAČRT ZA OBDOBJE 2007-2010

1. SKRB ZA SAMEGA SEBE OZ. KULTURNO HIGIENSKE NAVADE:

Odnos in vedenje pri hranjenju, osvajanje in vzdrževanje higienskih navad (čistoča, umivanje telesa, obraza, rok, ustna higiena, uporaba stranišča), oblačenje, obuvanje, osebna urejenost, odnos do zdravja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Vito je popolnoma samostojen pri skrbi zase, tako pri osebni higieni kot pri hranjenju. Za mizo se primerno vede in zna uporabljati ves jedilni pribor. Večkrat samoiniciativno pomaga tudi ostalim uporabnikom pri malici (razreže meso, podaja hrano, pripravi mizo, pospravi po obroku), samostojno in zgledno skrbi za osebno higieno (umivanje, tuširanje, britje, nega zob). Sam se oblači, obuva ter si redno menja obleke in si jih ustrezno izbere glede na vremenske razmere.

GLOBALNA CILJA: - vzdrževanje trenutnega stanja na področju higienskih navad,
- učenje samostojne priprave enostavenega obroka.

ETAPNI CILJI: - ohranjanje pridobljenih higienskih navad,
- ohranjanje samostojnosti pri hranjenju,
- razvijanje pomoči ostalim uporabnikom,
- ohranjanje in utrjevanje izbire ustrezne in čiste obleke.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: opazovanje, razgovor, vprašalne metode

2. SOCIALNE VEŠČINE

a) KOMUNIKACIJA

Senzomotorika, razumevanje, izražanje, sporazumevanje, prepoznavanje abstraktnih pojmov (količine, velikosti), branje, računanje, pisanje, prepoznavanje in uporaba denarja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Vito nima težav pri senzomotoriki, saj se zaveda svojega telesa in pravilno doživlja tako sebe kot svojo okolico. Nima nobenih težav pri funkcioniranju čutil-dobro vidi, sliši, vonja ... Zelo dobro se orientira v prostoru (tako v znanem kot tudi v novih situacijah). Besedna navodila večinoma razume, če pa česa ne razume, vedno vpraša. Zna se tudi pravilno izražati in razumljivo govoriti. Občasno še vedno glasno govori v javnosti, ker želi pritegniti pozornost in biti opažen. Zelo dobro prepozna abstraktne pojme velikosti in količine. Zmore pisati krajše spise in sestavke ob pomoči zaposlenih ter brati krajše zgodbe in knjige (vendar noče brati na glas). Zelo se zanima za zgodovinske knjige in razno dnevno časopisje in revije, ki jih tudi redno kupuje in prebira. Zna seštevati in odštevati do 1000 in poštevanko do 100 s pomočjo pisanja. Vito zelo dobro pozna denar. Ima tudi svojega in z njim sam razpolaga.

GLOBALNA CILJA: - ustrezen način komunikacije na javnih prostorih,

- utrjevanje računskih operacij.

ETAPNI CILJI: - odvajanje kričanja v javnosti,

- upoštevanje sogovornika,

- ustrezno vedenje na javnih mestih,

- seštevanje, odštevanje, poštevanka.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: razgovor, opazovanje, pogovor, dajanje navodil, pripovedovanje, vprašalne metode

a) SOCIALIZACIJA

Poznavanje okolja in vzpostavljanje socialnih odnosov (individualni kontakti, vključevanje v skupino, socialno vedenje, obnašanje), splošna poučenost, izražanje in kontroliranje čustev.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Vito se zelo dobro vključuje v skupino in znotraj nje ustvarja tesnejša prijateljstva s posameznimi člani. Je pozoren do ostalih in jim večkrat samoiniciativno pomaga pri raznih opravilih, čeprav se rad pred njimi tudi postavlja in je rad v središču dogajanja. Zelo glasno govori in je občasno tudi nagle jeze ali pa drugače zelo čustveno odreagira (se razburi, je užaljen). Pretežno sprejema pravila in dogovore v skupini in upošteva tudi ostale. Stalno se zanima za vse dejavnosti v VDC-ju in tudi za dogodke v širši skupnosti. Njegova splošna poučenost je precej visoka, saj sledi dnevnu časopisju, oddajam in poročilom na TV, radiu, obiskuje kino predstave in pomaga pri prenašanju scene v gledališki amaterski skupini. V VDC prihaja samostojno z redno avtobusno linijo. Prav tako se dokaj samostojno znajde v raznih ustanovah (občina, CSD, zdravstveni dom, promet ...). Zna tudi vzpostaviti prijateljski odnos z osebo nasprotnega spola in upošteva intimnost. Zna biti zaupnik in je previden do tujcev.

GLOBALNA CILJA: - ustrezno kontroliranje čustev,
- odvajanje glasnega govorjenja.

ETAPNI CILJI: - naučiti se kontrolirati čustva in nato ustrezno odreagirati,
- pridobivanje večje tolerantnosti,
- razvijanje empatije,
- upoštevanje drugih.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: razgovor, pogovor, vprašalne metode, igre vlog, pripovedovanje, opazovanje

3. OKUPACIJSKO DELO (kooperantska dela in lastni program)

| KRITERIJI | OCENA 1-5 | OCENA MOŽNOSTI 1-5 |
|------------------------------|--------------|--------------------------|
| Razumevanje navodil | 5 | 5 |
| Samostojnost | 4 | 5 |
| Ročna spretnost/finomotorika | 4 | 4 |
| Odnos do dela | 4 | 5 |
| Sprejemanje vodenja | 4 | 4 |
| Delo znotraj skupine | 5 | 5 |

ocena pomeni trenutno stanje uporabnika; ocena možnosti pomeni koliko lahko po našem mnenju posameznik doseže (CILJ); *glej prilogo

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: individualni razgovori, dajanje navodil, razlaga, demonstracija, razgovor

4. SPLOŠNE INFORMACIJE O UPORABNIKU

1.) Naštete prostočasne aktivnosti, v katere se uporabnik vključuje v VDC-ju in izven njega:

Vito se vključuje v vse dejavnosti, ki jih izvajamo v VDC-ju. Najraje ima šport, saj aktivno sodeluje pri razgibalnih vajah, igrah z žogo, namiznem tenisu, hoji, teku. Vsako leto tudi tekmuje na regijskih igrah specialne olimpiade in na atletskih mitingih v skoku v daljino z mesta, kjer dosega zlato medaljo.

Vključuje se tudi v aktivnosti pisanja in branja ter računanja. Aktiven je tudi pri gospodinjskih aktivnostih (pomoč pri čiščenju prostorov VDC-ja)- že dve leti in pol pa poje tudi v pevskem zborčku VDC-ja in se vključuje v izdelovanje raznih izdelkov iz lastnega programa.

2.) Stiki s:

a) starši/zastopniki: **DA** NE

Opomba: Vito živi v skupnem gospodinjstvu z mamo in očetom. Z mamo zelo dobro sodelujemo.

b) CSD: **DA** NE

Opomba:

3.) Druge posebnosti, na katere moramo biti pozorni (zdravstvene, osebnostne, delovne):

B. EVALVACIJA ZA OBDOBJE 2007–2010

OCENEVANJE (odebeli):

| Področja/leto | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--|--|---|---|
| SKRB ZA SAMEGA SEBE | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: komunikacija | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: socializacija | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |
| OKUPACIJSKO DELO | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2007 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu.

Ocena stanja: Vito je dosegel pričakovan cilj, saj je še vedno popolnoma samostojen na področju skrbi zase in osebne higiene, kjer ne potrebuje vodenja in nadzora.

Po enoletnem intenzivnem delu kaže pozitiven premik, saj je že nekoliko spremenil svoje vedenje in se tudi zaveda svojih napak ter jih skuša popraviti (pazi na ustrezen govor in zelo redko uporablja kletvice, je strpnejši do sogovornika). Le občasno še kriči v javnosti, predvsem takrat, ko hoče opozoriti nase in se postaviti pred prijatelji. Tudi v prihodnje bo še potrebno delo na vedenju v javnosti.

Vito je v letu 2007 sodeloval s strokovnimi delavci in naredil kar nekaj pozitivnih premikov proti zastavljenemu cilju. Veliko bolj zna kontrolirati svoja čustva (predvsem jezo), o stvareh pogosteje prej premisli preden odreagira, svoje sovrstnike bolj upošteva, jih sprejema in jim tudi pomaga; do soljudi je torej tolerantnejši in bolj umirjen.

Brez težav razume navodila za delo in jih tudi upošteva. Samostojno opravlja skoraj vse faze pri delu, tudi tiste zahtevnejše, vendar potrebuje kontrolo in navodila. Ima dobre ročne spretnosti. Za delo je zavzet, vendar občasno potrebuje vzpodbude in usmerjanje.

Vodenje s strani zaposlenih pretežno sprejema in upošteva. Zelo rad dela v skupini in se vanjo tudi vključuje. Njegovo vedenje je primerno.

Je zelo dober športnik in aktivno sodeluje tudi v pevskem zborčku.

Ustreznost metod: Metode, ki smo jih do sedaj uporabljali, so se izkazale za zelo učinkovite, vendar bodo prinesle želen rezultat šele v prihodnjih letih.

Smernice: Tudi v naslednjem letu bomo uporabljali vprašalne metode, razgovor, igre vlog, pripovedovanje in opazovanje, ter mu tako posvetili več individualnega dela na področju izražanja in socialnega vedenja.

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2008 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

| |
|--|
| Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu. |
|--|

Ocena stanja: Tudi v letu 2008 je bil Vito popolnoma samostojen na področju osebne higiene in skrbi zase ter hranjenja. Med tem časom se je naučil pripravljati tudi preprost obrok (npr. skuhati hrenovke).

Boljše je tudi njegovo vedenje na področju komunikacije in socializacije, saj bolje in pogosteje kontrolira glasnost govora ter posluša in sprejema sogovornike. Razvil je večjo tolerantnost do ostalih in le redko burno odreagira, saj se trudi kontrolirati svoja čustva. Pri intenzivnem učenju operiranja s števili (seštevanje in odštevanje do 1000 in učenje poštevanka do 100), je viden napredek.

Pri okupacijskem delu opravlja najzahtevnejša dela. Znana dela opravlja samostojno in občasno pomaga tudi ostalim uporabnikom z manjšimi sposobnostmi. Pretežno upošteva navodila in jim tudi sledi, občasno pa ga je potrebno dodatno spodbujati in motivirati za delo ter mu omogočiti pogostejše odmore, saj se dela naveliča.

Zelo aktivno se vključuje v prostočasne aktivnosti, ki jih organiziramo v VDC-ju: poje v pevskem zboru, dosega dobre rezultate v skoku v daljino, sodeluje pri gospodinjskih opravilih ter pri utrjevanju računanja in likovnih dejavnostih.

Ustreznost metod: Uporabljene metode so se izkazale za dobre, saj so prispevale k opaznemu napredku na področju komunikacije in socializacije, zato jih bomo uporabljali še naprej.

Smernice: Tudi v letu 2009 bomo še vedno delali na vzdrževanju ustreznega vedenja do souporabnikov. S pomočjo individualnih razgovorov, razlag in demonstracij pa bomo spodbujali še večjo motivacijo in samostojnost za okupacijsko delo.

4.2.2 NOV OZ. SOUSTVARJEN INDIVIDUALNI NAČRT ZA VITA

Z Vitom sva najprej sklenila *dogovor o sodelovanju*. Predstavila sem mu namen najinega sodelovanja: »Rada bi ti predstavila namen najinega pogovora. Najprej mi bo ta pogovor v veliko pomoč pri izdelavi moje magistrske naloge. Še bolj pomembno pa je, da bi skupaj z mano sodeloval pri ustvarjanju individualnega načrta zate za prihodnje leto. V eni uri in pol bi se pogovorila o tem, kaj bi ti delal v VDC-ju v naslednjem letu. Kakšna znanja in sposobnosti imaš ter kaj bi se še lahko naučil oz. dodatno utrdil na področju skrbi zase, socialnih veščin, okupacijskega dela in prostočasnih aktivnosti. V pogovoru bom najprej predstavila, kako sem jaz oblikovala individualni načrt zate, nato boš ti povedal, kaj misliš o tem, in dodal tvoje predloge in zamisli, nato pa bova skupaj iskala rešitve in si zastavila cilje ter izoblikovala načrt zate. V tem pogovoru bova imela enakovreden delež, vsak bo povedal kaj si misli o določeni temi, jaz pa bom skrbela, da bova osredotočena na cilj in usmerjena v dogovorjeno vsebino pogovora. Ali si pripravljen sodelovati z mano na tak način?«

Vito: »Ma, seveda. Sploh ni problema. Je kar prav, da ste me vprašali.«

Po sprejetem dogovoru sva sledila elementom delovnega odnosa in začela z raziskovanjem *instrumentalne definicije problema*.

Vitu sem rekla: »No, kot sem ti že prej predstavila potek najinega pogovora, ti bom naprej jaz povedala, kako sem oblikovala tvoj individualni načrt za prihodnje leto, nato pa boš ti imel besedo. Lahko sodeluješ že med mojo predstavitvijo, če boš imel predloge (predstaviš, kako ti vidiš sebe, kje so tvoja znanja, kaj ti predstavlja težavo in kako bi se ti lotil teh težav oz. kako bi jih poskušal rešiti).«

Vitu sem predstavila svojo instrumentalno definicijo problema oz. glavne težave, ki jih vidim pri njegovi vključitvi v VDC in zdi se mi, da bi jih bilo potrebno spremeniti.

Občasno še vedno zelo glasno govori ali kriči v VDC-ju in tudi v javnosti, kar se mi zdi posledica tega, da želi pritegniti pozornost in biti opažen. Potrebno bi bilo individualno delo z njim na temo ustrezen način komuniciranja v družbi in skupini, odvajanje kričanja, upoštevanje sogovornika. To bi dosegli z igro vlog, razgovori in opozorili.

Kot drugo večjo težavo pa vidim nenadzorovanost čustev, saj je Vito zelo nagle jeze in večkrat zelo čustveno odreagira (se razburi, preklinja, je užaljen). V okviru individualnega dela in raznih delavnic bi bilo potrebno intenzivno delati na področju kontrole čustev:

kako odreagirati glede na skupino, okolico; razvijati večjo tolerantnost do ostalih, empatijo; in upoštevati druge.

Po predstavitvi moje instrumentalne definicije problema sva z Vitom šla skupaj skozi razna področja: skrb zase, socialne veščine, okupacijsko delo in prostočasne aktivnosti in tako je tudi on predstavil kaj vidi kot težavo in kakšne so možne rešitve.

Vito vidi težavo v tem, da včasih glasno kriči in zdi se mu, da to ni prav in da bi lahko tiše govoril, vendar ne ve, kako bi to spremenil, in me prosi za pomoč. Skozi pogovor skupaj iščeva rešitve. Težave ima tudi pri računanju s krat in deljeno (poštevanka), zato bi se rad tega bolje naučil. Predlaga, če bi se lahko tega intenzivneje učili v skupinski delavnici pod vodstvom mentorice, da bi lahko redno delali vaje. Nekoliko težav ima tudi pri ravnanju z denarjem, saj ne ve točno koliko mu morajo trgovci v trgovini vrniti, saj jim zaupa, da so pošteni. Želi se naučiti pravilnega računanja s pomočjo zaposlenih v VDC-ju.

Sam tudi pove, da se večkrat razjezi, če ima slab dan, in da ne prenese tega, da nekdo dreza vanj. Zelo rad bi, da bi se njegovo mnenje spoštovalo in poslušalo tako s strani zaposlenih kot tudi ostalih uporabnikov. Omogoči naj se mu tudi čas in prostor, kjer lahko predela oz. se spopade s svojo jezo, in to brez prisile.

Delo v VDC-ju mu je všeč, vendar postane med delom večkrat zaspan in takrat si želi dodatnih kratkih odmorov, da gre lahko na zrak za par minut, nato pa lahko dela naprej.

V okviru gospodinjskih aktivnosti si želi naučiti konkretnih del – pripraviti preprost obrok in tudi rokovanja s pralnim strojem. Želi si, da bi imeli te aktivnosti enkrat tedensko ali večkrat mesečno v VDC-ju.

Proces soustvarjanja rešitev: Pogovor z Vitom je trajal dve uri. Pogovor sem vodila tako, da ga je na željo uporabnika ali tudi strokovnega delavca mogoče še nadaljevati, saj bomo naslednje leto skupaj preverjali, ali smo zadane cilje dosegli.

Bistvenih razlik v mojih formulacijah in formulacijah uporabnika ni bilo zaznati, saj sva tako vire moči kot tudi težave podobno definirala. Tudi Vito se svojega vedenja zaveda in si želi sprememb, vendar tako pač odreagira tudi če ve, da tako ni najbolje. Zelo rad bi se spremenil, ampak ne ve kako. Želi si, da ne bi tako glasno govoril oz. včasih celo kričal. Pravi, da se zaveda, da kriči, ker želi preglasiti druge, vendar ne ve, kako bi to spremenil.

Tako sem v okviru pogovora uporabila raziskovanje oz. sledenje izjemam, ko pa do problema ni prišlo, sem s tem preko dobrih izkušnj hkrati odkrivala tudi njegove vire moči. Skozi pogovor ga usmerim v razmislek o vedenju. Ko ne kriči, naj razmisli, kako komunicira z drugimi oz. pove določeno stvar. Pove, da je takrat veliko bolje, saj tako tudi

on poslušša druge. Zelo rad bi se navadil govoriti normalno. Predlaga, da bi najprej počakal, da drugi povedo in nato bi povedal še sam. Ne ve, kako naj bi odreagiralo, da do tega ne bi prišlo, zato je prosil za pomoč. Dala sem mu predlog, naj si postavi kratkoročne cilje (naj poskusi brez kričanja zdržati en dan; če bo pri tem uspešen, si lahko postavi tak ali podoben cilj za vsak dan posebej). To se mu je zdelo zelo dobrodošlo in sprejemljivo.

Vito pove, da mu gre računanje kar dobro, še posebno računi s plus in minus. Nekoliko več težav mu povzročata računanje z deljeno in krat. Vprašam ga, kaj konkretno mu povzročata težave. Pove, da pri računanju s krat in deljeno ne pozna postopka v celoti, ne ve, kako je potrebno deliti večmestna števila in meni, da bi moral obnoviti začetno znanje. Vprašam ga, kako se je učil računanja s plus in minus, da mu to ne povzročata težav. Pravi, da si je pomagal s prsti ter s pisanjem in risanjem krogcev. Skupaj ugotoviva, da bi bilo dobro, če bi si postavila določen dan v tednu, ko bo z mojo pomočjo vadil računске naloge. Vito pove, da bi bilo najbolje ob ponedeljkih zjutraj, ko je začetek tedna in ima več energije. Dogovoriva se, da bova tudi račune s krat in deljeno najprej utrjevala s pomočjo pisanja in slikovnih prikazov, da mu bo postalo razumljivo, in šele nato nadgrajevala znanje. V najinem razgovoru Vito pove, da denar sicer pozna in tudi sam hodi v trgovino, vendar pa ni nikoli čisto prepričan, ali mu v trgovini pravilno vrnejo denar. Vedno zaupa trgovcem in lahko se zgodi, da ga tudi osleparijo, saj ne zna takoj izračunati, koliko bi mu morali vrniti. Skupaj se dogovoriva, da bova ob ponedeljkih vadila tudi ravnanje z denarjem, in sicer na praktičnih primerih, kar je zanj veliko lažje. Vaje bova izvajala s pravim denarjem in si skozi igro predstavljala, da pride v trgovino po nakupih, kjer mora plačati za posamezne artikle, ki jih bo izbral v reviji in izračunal koliko vse skupaj stane, koliko denarja mora plačati za nakup oz. koliko mu mora trgovec še vrniti.

Poudari tudi, da se zelo redko užali, večkrat pa je hitre jeze, in to predvsem takrat, ko ima slab dan, če ga drugi motijo pri delu in še posebno, če kdo neprestano dreza vanj. Kadar ima slab dan, to pove, in nato počaka, da se pohladi. Želi si, da bi njegovo mnenje spoštovali, saj se lahko norčuje le do določene mere.

Skozi najin delovni razgovor sva prišla do zaključkov, da ga bomo vsi v skupini poslušali, ker mu to veliko pomeni in počakali, da napad jeze mine, nato pa se bomo lahko hecali naprej. Želi si, da mu damo čas, da razmisli o svoji jezi (npr. pol ure), nato pa je njegovo vedenje odvisno od dneva in počutja. Včasih bi se želel o tem pogovoriti, včasih pa

nadaljuje z aktivnostmi in delom, kot da se ne bi nič zgodilo. Nujno potrebuje čas zase, brez da ga kdo neprestano sprašuje zakaj je jezen. Dogovoriva se, da bomo to njegovo željo upoštevali in mu dali na razpolago čas, da sam predela svojo jezo, kajti to sploh ne moti delovnega procesa v VDC-ju. Sproti bomo tudi preverjali ali je to učinkovita metoda za obvladovanje jeze.

Včasih se začne pri delu dolgočasiti ter se ga naveliča; takrat postane zaspan in si želi odmor. Če mentorice vztrajajo, da mora delati naprej, ga volja do dela še bolj mine. Vprašam ga, kaj bi bilo po njegovem v takem trenutku najbolje zanj in tudi za celo skupino, saj mora biti delo opravljeno. Pove, da v takih primerih potrebuje le nekaj minut odmora, da zapusti delavnico in gre na zrak, nato pa lahko brez težav nadaljuje z delom. Dogovoriva se, da lahko to brez težav izvajamo, vendar mora sam povedati, kdaj potrebuje odmor.

Ena od stvari, ki si jih želi, je več sprehodov oz. športa, predvsem nogometa in odbojke. V okviru gospodinjskih aktivnosti pa več učenja kuhanja, peke in pranja perila v pralnem stroju. Dogovorila sva se, da bomo enkrat mesečno kuhali oz. pekli stvari, ki si jih bodo izbrali uporabniki sami, enkrat (ob petkih) pa se bodo učili ravnanja s pralnim strojem.

V socilanodelovnem razgovoru sva z uporabnikom prišla do naslednjih skupnih ugotovitev oz. instrumentalnih definicij problema in rešitev: zelo je samostojen pri skrbi zase, spremeniti bi bilo potrebno glasnost govora–govoriti tišje, za kar smo si tudi postavili kratkoročne cilje; ugotovila sva, da ima težave pri računanju, predvsem pri deljenju in množenju in pri ravnanju z denarjem - postavila sva si konkretne naloge (ob ponedeljkih zjutraj bova vadila računanje in vaje nakupovanja s pravim denarjem); da je Vito hitre jeze - rešitev v ravnanju in obvladovanju tega vedenja sva našla v tem, da mu omogočimo prostor in čas, da o tej jezi razmisli in da to spoštujemo in ga poslušamo, ko pove kaj si želi; velik pomen zanj ima samostojnost pri delu–za pomoč vpraša sam, ko jo potrebuje, in mu je ni potrebno ponujati. Edina težava je ta, da postane zaspan in potrebuje odmor pri delu, kar pa mu lahko omogočimo, saj s tem ne ovira ostalih članov skupine.

Osebno vodenje: Trudila sem se, da bi bilo moje vodenje razgovora osebno, kar pomeni, da sva govorila o trenutni problematiki v sedanosti, o konkretnih situacijah in konkretnih ciljih, npr. glasno govorjenje, ravnanje z denarjem, vedenje na slab dan, raba časa in prostora zase (kratek odmor), nova znanja, s katerimi bo v svojem vsakdanjem življenju čimbolj samostojen in čim manj odvisen od drugih ... Ves čas pogovora sem z

uporabnikom vzpostavljala tudi osebni stik s pomočjo očesnega kontakta, kimanja, uporabe humorja, pohval o njegovih virih moči in znanjih, ki jih že ima, aktivnega poslušanja in odobravajočih izrazov na obrazu.

Vito je v razgovoru prepoznal tudi svoj del odgovornosti. Vedel je, da bo za vsak cilj, ki sva si ga postavila, treba tudi delati, in razgovor je vzel resnično resno—kot naporno delo, ki pa sva ga na koncu s skupinimi močmi opravila. Vesel je bil, da sem bila tam in ga poslušala, da sem se dve uri posvetila samo njemu ter da njegove dvome in težave jemljem enako resno kot on in se trudim, da jih skupaj rešiva.

Perspektiva moči: Skozi najin razgovor sem skupaj z Vitom odkrivala njegove kompetentnosti in vire moči, ter jih nato tudi ubesedila (mu povedala na katerih področjih je dober in kakšna uporabna znanja, ki bi jih še lahko izkoristil vidim jaz pri njemu).

Vito samostojno in zgledno skrbi za osebno higieno. Za mizo se primerno vede in zna uporabljati ves jedilni pribor. Večkrat samoiniciativno pomaga tudi ostalim uporabnikom pri malici (razreže meso, podaja hrano, pripravi mizo, pospravi po obroku).

Vito zelo dobro pozna denar. Ima tudi svoj denar in z njim sam razpolaga.

Stalno se zanima za vse dejavnosti v VDC-ju in tudi za dogodke v širši skupnosti. Njegova splošna poučenost je precej visoka, saj kupuje razne časopise, revije, bere razne zgodovinske knjige, redno spremlja TV in radio. Seznanjen je z aktualnimi dogodki v svojem kraju, v Sloveniji in celo v svetu.

V VDC prihaja samostojno z redno avtobusno linijo. Prav tako se dokaj samostojno znajde v raznih ustanovah (občina, CSD, zdravstveni dom, promet,...). Zna vzpostaviti prijateljski odnos z osebo nasprotnega spola, biti zaupnik in upoštevati intimnost.

Vito je zelo aktiven tudi v prostočasnih dejavnostih. Najraje ima šport, saj aktivno sodeluje pri razgibalnih vajah, igrah z žogo, namiznem tenisu, hoji in teku. Vsako leto tekmuje na regijskih igrah specialne olimpijade in na atletskih mitingih v skoku v daljino z mesta. Že dve leti in pol poje v pevskem zborčku VDC-ja in se vključuje v izdelovanje raznih izdelkov iz lastnega programa.

Vito zelo rad pove, da ima veliko aktivnosti tudi izven VDC-ja, saj pomaga pri postavljanju scen v gledališču pri dramski skupini, ki deluje v okviru univerze za tretje življenjsko obdobje. S to skupino potuje po Sloveniji, kjer imajo predstave, in pomaga pri postavitvi scene. Sam oz. s prijatelji hodi tudi v kino, na nogometne tekme, na razne otvoritve trgovin in vsak dan v bar na kavo. Občasno pomaga v svojem domačem kraju

tudi kot varnostnik na javnih prireditvah. Ob nedeljah rekreativno igra mali nogomet s prijatelji.

Vito je z okupacijskim delom v VDC-ju zelo zadovoljen. Všeč mu je, da imamo v delavnici dnevno več različnih del in da lahko vsak dan znova izbira kaj bo delal. V primerih, da mora biti kakšno delo hitreje opravljeno, ga je pripravljen delati tudi, če mu ni posebej všeč. Rad dela skoraj vse in se hitro nauči tudi novih, še neznanih del. Če pa kaj ne ve, vpraša mentorice, da mu pokažejo in razložijo ter dajo navodila za delo. Sam si zna tudi poiskati in pripraviti material za delo in pospraviti svoje delovno mesto. Zelo dobro je vključen v skupino, kjer je tudi zelo priljubljen, saj rad pomaga ostalim in je zelo zabaven.

Skozi celoten razgovor z Vitom sem odkrila, da ima zelo bogato dediščino virov moči, ki jih pri sebi tudi opazi in prepozna.

V skupnem pogovoru je tudi sam uporabljal svoje vire moči, za katere ve, da jih ima. Pohvalil se je na področjih, na katerih je dober (da je aktiven tako v delavnici kot v domačem okolju, da opravlja zahtevna dela, ima veliko prijateljev in znancev in pomaga drugim uporabnikom, če je potrebno).

Veliko sva govorila tudi o perspektivi moči. Ta pojem sem mu razložila v zanj bolj razumljivem jeziku, na konkretnih primerih (o znanjih, sposobnostih, ki jih ima in so zelo dragocena zanj in za vse, ki z njim sodelujemo—strokovne delavce, uporabnike-saj se od njega lahko veliko naučimo). Ugotovila sva, da zna svojo moč prepoznati, o njej tudi govori in jo uporablja. Pokazala sem mu, da tudi jaz vidim njegove vire moči in znanja in sem to tudi poudarila takrat, ko ni vedel, kako bi ravnal v določeni situaciji. To so skriti viri, ki jih lahko uporabi tudi na drugih področjih, saj ima veliko željo po učenju, kar je zelo pohvalno.

Etika udeležnosti: Sproščeno sva se pogovarjala tudi o stvareh, ki ga motijo oz. se njimi ne strinja, ali tudi o stvareh, za katere se mu zdi, da bi jih lahko on sam naredil bolje oz. drugače (jeza, glasnost govora, opravljanje dela).

V delovnem odnosu z uporabnikom sem sledila konceptu etike udeležnosti, saj sva delala skupaj. Skrbela sem, da sva se tako uporabnik kot jaz enakovredno vključevala v pogovor-da sva bila v pogovoru kot partnerja, ki raziskujeta. Drug od drugega sva se učila, skupaj sva postavljala cilje in iskala poti, kako priti do njih. Ob vsakem dogovorjenem novem koraku sva tudi skupaj preverjala, kaj bo to za naju pomenilo in kaj se bo spremenilo. S

tem sva se pogovarjala tudi o najinih odgovornostih, o udeležbi pri rešitvi in odgovornosti za nove odločitve.

Ravnanje s sedanjostjo: Pogovor z Vitom je potekal veliko lažje, ker sem se pri svojem delu oprla na dogajanje v sedanjosti, na konkretne situacije, ki se dogajajo v VDC-ju in so se izluščile iz razgovora. Uporabnika sem poslušala, mu pomagala pri iskanju rešitev, ko sam ni vedel, kako bi se določene stvari lotil. Skupaj sva ugotavljala, kakšen način bi bil najboljši zanj. Pogovor je potekal sproščeno, ker je bil tudi on sam aktiven sogovornik. Brez težav sem vodila razgovor in to najino skupno iskanje je bilo resnično prijetno, saj je ena tema razgovora že nakazovala in vodila v drugo.

Znanje za ravnanje: Vitu sem v razgovoru posredovala razna svoja znanja in izkušnje, ki pa sem jih prevedla v njegov jezik, da mu je bilo bolj razumljivo: koncept perspektive moči (kako lahko uporabiš svoja znanja na raznih področjih), etika udeležnosti (pomen aktivnega sodelovanja naju obeh pri reševanju težav in izdelavi načrta), instrumentalna definicija problema (oba poveva kako in kje vidiva težave, se o tem pogovoriva in nato skupaj iščeva rešitve), delo na konkretnih nalogah (vsako težavo sva točno opisala in jo opredelila in nato poiskala najbolj učinkovite rešitve ter si natančno po korakih začrtala pot, da prideva do cilja), kratkoročni cilji, ki so uresničljivi. Vzdrževala sem kontekst socialnega dela in socialnodelovnega odnosa z uporabnikom, saj nisem delala zanj ampak, skupaj z njim–skupaj sva soustvarjala. Resnično sem se počutila kot sodelavka in mu povedala, da mi je všeč, da se tako sproščeno pogovarja z mano o težavah. Tudi jaz ne vem kaj vse je dobro zanj, zato mi lahko on pove, kaj bi bilo dobro vključiti v njegov individualni načrt, saj ima največ izkušenj in zase najboljše ve, kaj je dobro zanj; da je tudi on strokovnjak in to strokovnjak iz izkušenj.

Izvirni delovni projekt za Vita

Ob koncu pogovora sva z Vitom skupaj izdelala kratek izvirni delovni projekt zanj za leto 2009: 1. Področje skrbi zase:

- še naprej utrjevati in vzdrževati samostojnost pri skrbi zase, osebni higieni in hranjenju in še dodatno razvijati pomoč ostalim uporabnikom (pri pripravi mize, hranjenju).

2. Področje socialnih veščin:

- redno vzdrževati že osvojeno znanje in veščine ter jih prenašati na ostale uporabnike;
- paziti na ustrezno komunikacijo, odvajati se kričanja oz. glasnega govorjenja; zavedati se svojega reagiranja, vedenja za vsak dan posebej;
- utrjevati računanje s krat, deljeno–enkrat tedensko vaje iz računanja pod vodstvom mentorice ob ponedeljkih zjutraj;
- učenje rokovanja z denarjem v konkretnih situacijah, npr. v trgovini. Ob ponedeljkih zjutraj igranje vlog, kot da nakupuje v trgovini;
- omogočiti čas in prostor, da se spopade z jezo na način, ki mu najbolj ustreza (odvisno od situacije – pogovor, čas, da jeza mine). Sproti preverjati, ali je ta metoda učinkovita.

3. Področje okupacijskega dela:

- tudi v prihodnje vzdrževati aktiven odnos do dela in razvijati še nove spretnosti, naučiti se novih znanj (del);
- samostojna prošnja za pomoč in dodatna navodila, če jih bo potreboval;
- omogočiti dodatne krajše odmore med delom, ko jih potrebuje. Sam bo povedal kdaj, bo rabil par minut, da lahko nato nadaljuje z delom, ko mu pade koncentracija;
- delal bo različna kooperantska dela in si pridobil več novih znanj;
- pomagal bo tudi ostalim uporabnikom, ki imajo nižje sposobnosti.

4. Prostočasne aktivnosti:

- nadaljnje sodelovanje v dosedanjih aktivnostih;
- pogostejše vključevanje v športne aktivnosti (več gibanja, sprehodov, igra malega nogometa z ostalimi uporabniki);
- pogostejše vključevanje v gospodinjskih aktivnostih–enkrat tedensko ob petkih, kjer se bo učil kuhanja (priprava enostavnega obroka) in ravnanja s pralnim strojem.

Moja opažanja in komentarji ob socialn delovnem razgovoru z Vitom:

Pogovor z Vitom mi je bil v resnično veselje, saj se je brez zadržkov vključeval v pogovor s svojimi predlogi in idejami. Odkrito je govoril o vseh področjih, ki jih je zajemal individualni načrt. Posebno všeč mi je bilo, ker se je znal tudi pohvaliti in povedati kakšna znanja oz. vire moči ima: »Ma ja, znam kar precej: doma sam kaj skuham, tudi pospravim sobo, pometem. Dela se lotim sam, še posebno če nimam kaj delati.«

Prav tako pa sva brez težav govorila tudi o tem, kaj bi moral spremeniti. »Zdi se mi, da malce preveč glasno govoriš oz. celo kričiš, ker želiš biti opažen.«

Vito: »Imate kar prav, da preveč glasno govorim, da bi še druge preglasil. Želim se tega odvaditi, ma ne vem kako.«

Za veliko težav je hitro našel rešitve, ki sva jih nato dogovorila in uskladila, da so bile sprejemljive tako zanj kot tudi zame oz. za ostale uporabnike (učenje računanja, poznavanje denarja, učenje spretnosti za življenje: kuhanje, pečenje, uporaba pralnega stroja).

Skozi pogovor sem mu pokazala, da lahko svoje vire moči dobro unovči, saj svoje znanje lahko prenese na druge uporabnike, in tako nudi pomoč ostalim, ali pa prenese vire moči od doma v VDC in obratno, in tako uporablja svoja znanja v različnih situacijah.

Pri soustvarjanju individualnega načrta sem uporabljala načelo vsestranske koristi. To pomeni, da je dogovorjena rešitev prinesla korist obema—npr. da sem Vitu omogočila čas in prostor, da se spopade z jezo na svoj način. Sama sem pripomogla k temu, da se je zavedal neustreznega čustvenega odzivanja, on pa je lahko sam izbral način, kako se bo s tem spopadel, načelo komunikacije (vzpodbujala, omogočala in vzdrževala komunikacijo), načelo instrumentalne definicije problema (razvidna najina udeležnost v spoprijemanju s problemi), socialno-ekološko načelo (krepitev socialnih mrež in virov moči—prenos iz domačega okolja v VDC), načelo sodelovanja, svetovanje, raziskovanje življenja uporabnika, opis problema, sledenje izjemam, vprašanje čudeža, pogajanje o spremembi, dajanje komplimentov (pri delu, skrbi zase, odnosih v skupini – pomoč drugim, upoštevanje in sprejemanje ostalih članov skupine).

Socialnodelovni odnos z Vitom je obogatil tudi mene, saj sem se naučila resnično poslušati uporabnika in videti ter sprejeti še druge možnosti za rešitev, do katerih se sama ne bi dokopala.

4.2.3 RAZLIKA MED STARIM IN NOVIM INDIVIDUALNIM NAČRTOM ZA VITA

Socialnodelovni pogovor z Vitom mi je v nasprotju s starim individualnim načrtom prinesel veliko veselja pri delu, saj sem imela na nasprotni strani sogovornika in ne samo papir. Ta najin odnos je ustvaril pogoje, da je individualni načrt nastajal nekako spontano, saj je Vito brez težav govoril in sodeloval z mano. Ni mi bilo potrebno razmišljati, kakšen

načrt naj pripravim zanj za prihodnje leto, kajti v pogovoru z njim sva prišla do končnega izdelka – individualnega načrta. Sam je znal izpostaviti tudi svoje znanje in vire moči, ki jih sama nisem zaznala, in tako tudi že poiskal rešitve za določene težave in nakazal možne spremembe. Povedala sem mu, kako lahko ta znanja prenese tudi v druga okolja in situacije izven VDC-ja. Največja izkušnja, ki sva jo oba pridobila, je bil pogovor, v katerem sva oba sodelovala brez zadržkov, druga pa ubesedenje najinih mnenj in želja ter na osnovi tega izdelan individualni načrt zanj za prihodnje leto, na katerem bo delal tudi sam in ne samo čakal na vodenje ter navodila. Tako se je Vito z nivim individualnim načrtom zavedel tudi pomena svoje odgovornosti o udeležbi pri rešitvi. Prav tako, pa sva se oba naučila resnično poslušati sogovornika in sprejemati ter upoštevati, kar je ta povedal.

Nov individualni načrt je omogočil tudi pretok znanja in izkušenj med mano in uporabnikom, saj sva strokovni jezik prevajala v osebni jezik in obratno, preprost jezik v jezik stroke.

4.3 INDIVIDUALNI NAČRT ZA GAŠPERJA

4.3.1 STAR INDIVIDUALNI NAČRT ZA GAŠPERJA

Ime in priimek: **GAŠPER**

Datum vključitve v VDC: **01. 12. 2001**

Oddelek: **Nova Gorica**

A. INDIVIDUALNI NAČRT ZA OBDOBJE 2007-2010

1. SKRB ZA SAMEGA SEBE OZ. KULTURNO-HIGIENSKE NAVADE

Odnos in vedenje pri hranjenju, osvajanje in vzdrževanje higienskih navad (čistoča, umivanje telesa, obraza, rok, ustna higiena, uporaba stranišča), oblačenje, obuvanje, osebna urejenost, odnos do zdravja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Gašper je popolnoma samostojen pri skrbi zase. Zelo lepo skrbi za svojo zunanost (sam se umiva, brije, preoblači ...) in izbira ustrezno obleko glede na vreme. Samostojen je tudi pri hranjenju, saj zna uporabljati pribor, pripraviti mizo, počistiti za sabo in celo pripraviti preprost obrok ter tudi pomagati ostalim varovancem pri hranjenju.

GLOBALNI CILJ: - ohranjati že osvojeno znanje.

ETAPNI CILJI: - dnevno utrjevanje že osvojenega znanja s področja higienskih navad in hranjenja.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: opazovanje, razgovor, pripovedovanje, dajanje navodil

2. SOCIALNE VEŠČINE

a) KOMUNIKACIJA

Senzomotorika, razumevanje, izražanje, sporazumevanje, prepoznavanje abstraktnih pojmov (količine, velikosti), branje, računanje, pisanje, prepoznavanje in uporaba denarja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Gašper je precej spreten pri doživljanju sebe in okolice, saj se zna brez težav orientirati v prostoru, tudi če mu še ni poznan. Besedna navodila za izvrševanje posameznih nalog večinoma razume takoj in se jih tudi trudi izvesti. Če pa danih navodil ne razume, vpraša za dodatna pojasnila. Nima težav na področju funkcioniranja čutil (dobro vidi, sliši in se odziva na razne dražljaje in situacije), problem pa se pojavi na področju komunikacije in sporazumevanja, saj zelo nerazločno govori. Pri govoru izpušča določene črke in nerazumljivo izgovarja posamezne glasove, zato ga je potrebno večkrat vprašati, da razumeš, kaj je hotel povedati. Govor vpliva tudi na njegove težave pri branju in pisanju, saj tudi tam izpušča črke ali pa jih zamenjuje, tudi če mu tekste narekujemo ali celo črkujemo. Pri računanju obvlada seštevanje in odštevanje do 100, poštevanke pa ne zmore. Gašper pozna denar in tudi njegovo vrednost. Samostojno tudi opravlja manjše nakupe (npr. stvari, ki si jih kupi zase, mesečno vozovnico za avtobus ...). Pri prepoznavanju abstraktnih pojmov nima težav, saj so mu poznana vsa razmerja velikosti in količin.

GLOBALNI CILJI: - spodbujati razumljivejši govor,

- izvajati govorne vaje,
- utrjevanje operiranja s števili.

ETAPNI CILJI: - spodbujati k počasnemu govoru,

- preverjati, ali smo povedano prav razumeli,
- izvajati razne govorne vaje,
- utrjevanje računanja do 100.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: vprašalne metode, individualen razgovor, dajanje navodil, opazovanje

b) SOCIALIZACIJA

Poznavanje okolja in vzpostavljanje socialnih odnosov (individualnih kontaktov, vključevanje v skupino, socialno vedenje, obnašanje), splošna poučenost, izražanje in kontroliranje čustev.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Gašper se zelo dobro znajde v domačem okolju, v okolju VDC-ja in tudi v širšem okolju. Samostojen je na področju prometa, saj v VDC prihaja samostojno z redno avtobusno

linijo. Pozna tudi pomembne stavbe in institucije v svojem kraju (občina, CSD, kino, zdravstveni dom), vendar jih obišče v spremstvu staršev.

Gašper tudi redno spremlja TV in radio ter si tako pridobi informacije o aktualnih dogodkih, pomembnih osebnostih s področja politike, glasbe, filma in kulturnega življenja. Dobro je vključen v skupino v VDC-ju, saj je zelo prijazen in nikoli ne žali drugih, ali jih verbalno ali fizično napada. Z določenimi uporabniki v skupini vzpostavlja tesnejša prijateljstva. Zna biti dober zaupnik in je spoštljiv ter previden do tujcev. Ob dodatnih vzpodbudah zaposlenih tudi nudi pomoč sodelavcem pri lažjih opravilih.

Svoja čustva dobro kontrolira in ni nagle jeze. V zadnjem letu pa je postal bolj zgovoren in manj sramežljiv in se tudi bolj postavlja v ospredje skupine. Zelo mu je všeč, ko se v skupini zabavamo in šalimo in takrat tudi sam aktivno sodeluje.

GLOBALNI CILJ: - ohranjanje osvojenega vedenja in še dodatno večanje samozavesti.

ETAPNI CILJI: - naučiti se postaviti zase,

- večanje asertivnosti,

- javno izražanje svojega mnenja o določeni stvari.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: igre vlog, socialne igre, individualni razgovori, pripovedovanje

3. OKUPACIJSKO DELO (kooperantska dela in lastni program)

| KRITERIJI | OCENA 1-5 | OCENA MOŽNOSTI 1-5 |
|------------------------------|--------------|--------------------------|
| Razumevanje navodil | 4 | 5 |
| Samostojnost | 4 | 4 |
| Ročna spretnost/finomotorika | 4 | 4 |
| Odnos do dela | 5 | 5 |
| Sprejemanje vodenja | 5 | 5 |
| Delo znotraj skupine | 5 | 5 |

ocena pomeni trenutno stanje uporabnika; ocena možnosti pomeni koliko lahko po našem mnenju posameznik doseže (CILJ); ***glej prilogo**

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: individualni razgovori, dajanje navodil, demonstracija, razlaga, opazovanje

4. SPLOŠNE INFORMACIJE O UPORABNIKU

1.) Naštejte prostočasne aktivnosti, v katere se uporabnik vključuje v VDC-ju in izven njega:

Gašper se vključuje v številne aktivnosti v VDC-ju.

Aktiven je v športu, saj redno sodeluje v teku na 100 m na regijskih igrah specialne olimpijade. Vključuje se v likovne aktivnosti, kjer ustvarja v različnih tehnikah (akvarel, tempera, das masa, odtisi, praskanka,...) in opravlja ročna dela, kjer je posebno spreten pri vezenju (izdelovanju križcev). V pomoč je tudi pri gospodinjskih aktivnostih, saj sodeluje pri čiščenju sanitarij, kuhinje in jedilnice.

Aktiven je na področju branja in pisanja (utrjevanje branja posameznih besed in pravilne izgovorjave, saj ima pri govoru težave) in računanja (utrjevanje seštevanja in odštevanja do 100).

2.) Stiki s:

a) starši/zastopniki: **DA** NE

Opomba: S starši redno in zelo dobro sodelujemo. Mama nas obvešča o vseh dogajanjih.

b) CSD: **DA** NE

Opomba:

3.) Druge posebnosti, na katere moramo biti pozorni (zdravstvene, osebnostne, delovne):

Gašper je obravnavan v bolnišnici za invalidno mladino zaradi težav s hrbtenico.

Prav tako tudi redno obiskuje logopeda, kjer skuša odpraviti svoje govorne težave.

Ima tudi epilepsijo, vendar ne jemlje zdravil, ker že vrsto let ni imel napada.

B. EVALVACIJA ZA OBDOBJE 2007–2010

OCENEVANJE (odebeli):

| Področja/leto | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--|--|---|---|
| SKRB ZA SAMEGA SEBE | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: komunikacija | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: socializacija | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |
| OKUPACIJSKO DELO | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2007 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu.

Ocena stanja: Gašper je v letu 2007 uspešno ohranjal že osvojena znanja s področja higienskih navad in skrbi zase. Sodeloval je pri individualnem delu in se trudil, da je počasneje govoril. Določeno stvar je tudi večkrat povedal, dokler je nismo razumeli. Kljub motivaciji in delu pa bo potrebno še veliko vaj, da bo njegov govor postal razumljivejši.

Gašper je v preteklem letu postal bistveno bolj samostojen. Naučil se je postaviti zase in tudi javno izražati svoje mnenje. Aktivno se vključuje v odnose in dogajanje v skupini.

Delovnega navodila ne razume vedno takoj, zato vpraša za dodatna pojasnila in demonstracije. Samostojno lahko izvaja več delovnih faz, včasih tudi tiste zahtevnejše.

Ima opazne manjše težave finomotorike, ki pa ne vplivajo na opravljanje dela. Je zelo zavzet za opravljanje vseh ročnih del v proizvodnem procesu. Vodenje popolnoma sprejema, prav tako tudi opozorila in kritiko. Je popolnoma prilagojen delu v skupini, saj je njegovo vedenje primerno.

Ustreznost metod: Metode (razgovor, dajanje navodil, vprašalne metode, demonstracije), ki smo jih uporabljali v letošnjem letu, so se izkazale kot ustrezne in jih bomo uporabljali tudi v prihodnje.

Smernice: V naslednjem letu bomo Gašperjevo že osvojeno znanje dopolnjevali še z novimi nalogami. Več časa bomo posvetili učenju pravilnega govora ob strokovni pomoči logopedinje. Z dodatnimi spodbudami bomo večali njegovo samostojnost pri okupacijskih delih.

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2008 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

| |
|--|
| Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu. |
|--|

Ocena stanja: Gašper je v letu 2008 uspešno ohranjal že osvojena znanja s področja higienskih navad in skrbi zase. Trudil se je čimbolj odpravljati svoje napake pri govoru, tako da je govoril počasneje in pazil na izgovorjavo. Redno smo izvajali govorne vaje po navodilih logopedinje. Postal je tudi bistveno bolj samostojen. Naučil se je postaviti zase in javno izražati svoje mnenje. Aktivno se vključuje v odnose in dogajanje v skupini. Zelo uspešen je tudi pri okupacijskem delu, saj lahko samostojno izvaja več delovnih faz, včasih tudi zahtevnejše. Vodenje popolnoma sprejema, prav tako pa tudi opozorila in kritiko. Je popolnoma prilagojen delu v skupini, saj je njegovo vedenje primerno.

Aktiven je pri športnih, gospodinjskih in likovnih aktivnostih ter pri ročnih delih.

Ustreznost metod: Vse uporabljene metode v letošnjem letu so bile primerne in tudi uporabne, zato bomo z njimi nadaljevali tudi v prihodnjem letu.

Smernice: V letu 2009 bomo še utrjevali in ohranjali Gašperjevo osvojeno znanje. Še vedno bomo izvajali govorne vaje. Na področju socializacije in komunikacije se bomo posvetili večanju Gašperjeve samozavesti (kako se postaviti zase, večanje asertivnosti).

4.3.2 NOV OZ. SOUSTVARJEN INDIVIDUALNI NAČRT ZA GAŠPERJA

Z Gašperjem sva začela vzpostavljati delovni odnos tako, da sem najprej uporabila prvi element – *dogovor o sodelovanju*. Predstavila sem mu namen najinega pogovora, in sicer, da pri oblikovanju individualnega načrta zanj vključim tudi njega, da bova tako skupaj pripravila načrt za leto 2009. Skozi proces priprave načrta, ki ga bom osebno vodila, bova najprej vsak posebej predstavila kje vidiva probleme in kakšne rešitve načrtujeva, nato pa bova v skupnem dogovoru postavljala realno uresničljive cilje in raziskovala nove načine dela ter poti za doseg te ciljev. Gašper pa bo s svojim prispevkom v delovnem odnosu omogočil oblikovanje magistrske naloge in raziskave o učinkovitosti uporabe socialnodelovnih metod.

Gašperja sem vprašala, ali se je pripravljen vključiti v tak odnos in sodelovati z mano. Na pogovor je takoj privolil in mi rekel, da naj ga kar sprašujem, on pa bo odgovarjal, saj sam nima prav veliko idej, kaj bi povedal.

Po sklenjenem dogovoru sva se posvetila *instrumentalni definiciji problema*, kjer sem predstavila najprej mojo definicijo, s katero sem Gašperju pokazala, na kakšen način bova sodelovala in kaj pričakujem od njega. Nato sem naredila prostor tudi zanj, da je na podoben način kot jaz tudi on predstavil svojo instrumentalno definicijo in možne rešitve. Moja definicija problema: Gašperju sem povedala, da opažam njegove težave pri govoru in pisanju ter branju, saj govori nerazločno. Pri govoru izpušča določene črke in nerazumljivo izgovarja posamezne glasove. V prihodnje bi bilo potrebno izvajati govorne vaje in vaje za pisanje, in sicer v okviru individualnega dela z njim, opazovanja in vprašalnih metod.

Povedala sem mu tudi, da sem opazila, da je zadržan in tih in ima nekoliko težav pri dvigovanju samozavesti, zato v prihodnje načrtujem delo v okviru iger vlog, razgovorov, socialnih iger in na področju večanja asertivnosti.

Po moji predstavitvi in spodbudah je tudi Gašper predstavil svoje videnje težav in možnih rešitev zanje:

Pove, da ima težave z govorom in bi si želel te govorne napake izboljšati oz. odpraviti. Želi si, da bi lahko vaje opravljal v VDC-ju, tako, da bi ga kdo vodil in usmerjal, če bi bila možnost za to.

Nadalje mi pove, da mu nekaj težav povzroča tudi računanje, zato bi rad utrdil seštevanje in odštevanje do 100 in se naučil še kaj novega. Rad bi vadil v skupini z ostalimi uporabniki.

Gašper poudari, da je rad v delavnici, moti pa ga to, da eden izmed uporabnikov s svojim vedenjem ovira celo skupino, saj neprestano govori in ne upošteva navodil, zato ni miru. Rad bi, da bi se v zvezi s tem kaj ukrenilo, da bi torej vsi spoštovali navodila.

Na področju okupacijskega dela bi si želel še več različnih del in menjavo nalog tekom dneva, saj se enoličnih del naveliča (pri določenih delih ga celo bolijo prsti – npr. pri sestavljanju ključavnic).

Proces soustvarjanja rešitev: Z Gašperjem sva za pogovor in soustvarjanje individualnega načrta porabila približno uro in pol. Cel čas pogovora sva delovala kot sodelavca oz. partnerja v pogovoru in se enakovredno ter aktivno udeleževala raziskovanja težav in oblikovanja možnih izvedljivih rešitev. Gašper je bil v začetku malce zadržan in se je v pogovor vključeval šele ob mojih dodatnih vzpodbudah. Da bi okrepila njegovo samozavest, sem se posluževala koncepta perspektive moči in ga skušala čimbolj opolnomočiti. Povedala sem mu, da je zelo pomembno sodelovanje v delovnem odnosu s svojimi idejami in mnenji pri vzpostavljanju individualnega načrta zanj in prispevanje svojega deleža, saj bo le tako načrt smiseln in učinkovit zanj. Trudil se bo doseči zastavljene cilje in izpolniti zadane naloge, saj bo s tem bolj zadovoljen in bo njegovo delo in bivanje v VDC-ju kvalitetnejše. Hkrati pa bo tudi meni pomagal kot poznavalec najti nove uporabne rešitve, ki jih sama do sedaj nisem videla.

Najprej sva se pogovarjala o njegovi samozavesti in kako se postaviti zase. Pohvalila sem ga: »Moram ti povedati, da si v skupini zelo priljubljen, ker si dober zaupnik in prijazen ter spoštljiv do vseh ostalih uporabnikov in tudi zaposlenih. Tvoje vedenje je skorajda vzorno, saj nikoli ne dražiš ostalih. Vedno poslušáš in slediš navodilom, ter se jih trudiš izpolniti in pogosto samoiniciativno pomagaš tudi ostalim souporabnikom. Vse to je resnično lepo in super, vendar imam občutek, da ob tem pozabljaš nase. Redko se odzveš na vedenje drugih, saj si zelo tih in miren, zato vidim, da ti drugi večkrat ukazujejo in ti vsiljujejo svoje ideje. Kaj se ti ne zdi, da bi bilo dobro, da kdaj pa kdaj gledaš najprej nase ter jasno in glasno izraziš svoje poglede ?«

Gašper: »Res je, da včasih mislim drugače kot drugi in mi to ni všeč, vendar se mi ne ljubi pripraviti z njimi in sem raje tiho ter pustim, da je po njihovo.«

Razložila sem mu: »Glej, saj ni treba, da se kregate. Svoja mnenja si lahko izmenjate na vljuden in prijazen način skozi pogovor, vendar je prav, da vsak predstavi svoje stališče. Podobno kot se sedaj pogovarjava midva, ki sva enakovredna sogovornika, si tudi ti v pogovorih in odnosih z ostalimi uporabniki enakovreden, saj skupaj preživite pet dni v tednu po osem ur v VDC-ju in prav je, da nihče nima zadnje besede, saj je mnenje vsakega od vas zelo dragoceno in pomembno. Tako kot ti spoštuješ druge, je prav, da tudi drugi spoštujejo tebe. To pa boš dosegel tako, da se boš spoštoval najprej sam in to tudi pokazal, nato pa bodo tudi drugi spoštovali tebe, ko bodo videli kaj vse znaš in veš.«

Gašper: »Verjetno bo to kar res, saj se mi včasih zdi, da me sploh ne opazijo oz. so prepričani, da mi je všeč vse, kar rečejo, to pa ni res.«

Odgovorila sem: »No, vidiš. Poskusi prihodnjič glasno izraziti svoje občutke in misli. Boš videl, da se boš bolje počutil.«

V nadaljevanju pogovora sva usklajevala najine definicije problemov in rešitev glede njegovih govornih težav. Oba sva se strinjala, da bo v prihodnjem letu potrebno delati na izboljšanju njegove izgovorjave ter branju in pisanju. Ob teh vajah mu želim pomagati, vendar pa sama nimam dovolj znanja in izkušenj s tega področja. Gašper mi pove, da se je njegova mama že dogovarjala z logopedinjo, ki bi bila pripravljena priti v VDC in nam zaposlenim pokazati, kako je doslej že delala z njim ter tudi kako in kakšne vaje naj nato mi skupaj utrjujemo (npr. pravilno branje in izgovorjava posameznih zlogov, glasov in šele nato besed in krajših stavkov; prav tako pri pisanju). Odgovorila sem mu, da bi bila zame strokovna pomoč logopedinje zelo dobrodošla, saj bi tako lahko pomagala njemu in si tudi jaz pridobila še dodatna znanja s področja, ki mi do sedaj ni bilo poznano. Všeč mi je, ker bova tako oba tista, ki se bova učila. Dogovoriva se za njegovo srečanje z logopedinjo, nato pa bom po njenih navodilih vaje z njim izvajala jaz in to dvakrat tedensko.

Tako kot z Vitom in večino ostalih uporabnikov sva se tudi z Gašperjem dotaknila teme o računanju, saj si tudi on želi izboljšati svoje znanje na tem področju (seštevanje in odštevanje do 100, osnove poštevance). Povedala sem mu, da sem zelo ponosna, da vidi v VDC-ju tudi možnost izvajanja drugih aktivnosti (uporabnih in življenjskih veščin) in ne samo dela, ter da ima željo po širitvi svojega znanja. Odgovoril mi je, da bi to res rad znal, saj mu bo koristilo tudi v osebni vsakdanjem življenju. Zatrčila sem mu, da ga bom z

veseljem vključila v majhno skupino ostalih uporabnikov, ki se že enkrat tedensko uči računanja, z namenom, da bi utrjeval znanje na način, ki mu bo prijeten.

Naslednja tema, o kateri sva se dogovarjala in soustvarjala rešitve, je bila področje okupacijskega ali proizvodnega dela v VDC-ju. Gašper je povedal, da mu je delo v delavnici zelo všeč, želi pa si, da bi lahko čez dan delal več različnih del, saj mu je dolgčas vedno opravljati isto delo. Še posebno ga to moti pri sestavljanju ključavnic, ker ga pri tem bolijo prsti. Odgovorila sem mu, da sem zadovoljna, da je povedal kaj bi želel spremeniti pri kooperantskem delu. Ker imamo v VDC-ju možnost opravljati precej različnih del (kuvertiranje, nabiranje katalogov, sestavljanje koledarjev ali stikal, lupljenje zaščitne folije iz aluminjastih delov, sestavljanje ključavnic, lepljenje škatlic, ročno šivanje igrač ...), se lahko brez težav dogovoriva, da se dnevno lahko preizkusi v večih. Povedala sem mu tudi, da bi želela, da mi sproti pove, kaj bi rad delal in kdaj bi rad zamenjal delovno nalogo. Tako bova lahko zadostila njegovim željam.

Gašper mi je rekel, da bo to z veseljem naredil, saj bo delo tako opravljal še z večjo motivacijo. Poleg tega pa mi je zaupal: »Med delovnim procesom me moti vedenje uporabnika, ki neprestano govori in ne upošteva navodil zaposlenih. Tako vpliva na celo skupino in tudi name, da ne moremo delati. Želim si, da bi lahko rešili te težave, da bi bil mir.«

Odgovorila sem mu: »Resnično sem ti hvaležna za to informacijo, saj do sedaj nisem vedela, da je njegovo vedenje tako zelo moteče, da vpliva celo na proizvodno delo. Strinjam se s tabo, da bo potrebno nekaj ukreniti, ker ves čas delujemo kot skupina in se tako tudi odzivamo drug na drugega ter smo vsi odgovorni za dobro vzdušje in počutje v skupini (tako uporabniki kot zaposleni). Glede na to menim, da ni prav, da sama sprejemam odločitve in ukrepe v zvezi z njim. Zanima me, ali si ti že kaj razmišljal, kako bi lahko to izboljšali?«

Gašper mi je povedal: »No, nekaj že. Upal sem, da boste vi imeli rešitev in mu dali navodila.«

Pojasnila sem mu: »Glej, kot sem že povedala, smo vsi del skupine. In ravno vi uporabniki ste tisti, ki ste stalno skupaj z njim ter se z njegovim načinom vedenja ne strinjate, zato bi predlagala, da se o tem, kako to rešiti, pogovorimo vsi skupaj na sestanku. Kako se ti zdi?«

Gašper mi odvrne: »Da, to bi bilo dobro. Saj bi tudi drugi povedali, kaj jih moti in bi potem vi to slišali od vseh.«

Povedala sem mu: »Seveda. Prav tako pa bi tudi ta uporabnik, ki moti skupino, slišal, kako se vi počutite ob njegovem obnašanju in da vam to ni všeč, in tako bi mogoče že sam kaj spremenil. Jaz pa sem pripravljena na tem sestanku povedati, da veljajo v VDC-ju in naši skupini določena pravila glede dela, hišnega reda in vedenja, ki jih moramo vsi spoštovati in da se mi zdi pošteno do ostalih, da jih tudi on upošteva, če jih vsi drugi.«

Gašper: »Da, super.«

Pogovor sem zaključila: »No, naslednjič, ko bo mesečni sestanek uporabnikov te bom podprla in izpostavila bova to težavo, ter se o njej pogovorila tudi z ostalimi uporabniki, da skupaj najdemo rešitev.«

Skupno soustvarjene instrumentalne definicije problema in rešitve: V procesu soustvarjanja rešitev, ki je bil zame zelo prijeten (Gašper se je izkazal kot hvaležen sogovornik, ki je pripravljen na pogajanja in na sprejemanje novih alternativnih poti), sva prišla do naslednjih skupnih dobrih izzidov. Gašper je zelo prijazen, priljubljen in vljuden, ampak se bo v prihodnje poskušal bolj postaviti zase in si krepiti svojo samozavest tako, da bo glasno povedal svoje mnenje v razgovorih z ostalimi uporabniki in zaposlenimi.

Dogovorila sva se, kako se bova sprijela z njegovimi govornimi težavami. V VDC bo prišla logopedinja, ki me bo poučila, kako se izvaja govorne in bralne vaje, jaz pa bom to redno (dvakrat tedensko) izvajala skupaj z Gašperjem.

Uporabno rešitev sva našla tudi za njegovo boljše znanje računanja, kajti vključil se bo v vaje računanja, ki jih vodim enkrat tedensko ob ponedeljkih v VDC-ju in se tam preko delovnih listov uril v seštevanju in odštevanju do 100, ter se postopno spoznaval z osnovami poštevanke.

Na koncu pa sva ubesedila tudi možne rešitve težav s področja okupacijskega dela. Oba z Gašperjem sva se strinjala, da mu omogočimo dnevno opravljanje različnih del in nalog, ki si jih bo sam izbral v okviru danih možnosti in bo tudi povedal, kdaj želi delo zamenjati.

Zatem sva govorila o pravilih in vedenju uporabnikov v skupini, v času, ko se opravlja proizvodno delo, in sicer, kako vzdrževati red in mir. Pogovor sva strnila z zaključkom, da se moramo o tej temi pogovoriti vsi, ki smo del skupine v VDC-ju, in sicer tako da bo temo izpostavil na mesečnem sestanku, jaz pa ga bom podprla in razložila pomen pravil, ustreznega vedenja in hišnega reda za nemoteno delo v skupini.

Osebno vodenje: Pogovor, ki sva ga imela z Gašperjem, sem vodila osebno, kar je pomenilo, da sem se neprestano odzivala v najinem odnosu, ki sva ga vzpostavljala, in sem skrbela, da sva imela pogoje za pridobivanje novih izkušenj. Ker sem sama v pogovoru verjela v dobre izide in rešitve, ki sva jih izoblikovala, in najino delo (raziskovanje, dogovore) vodila v to smer, je bil viden premik tudi pri Gašperju, predvsem na področju zaupanja in aktivnem vključevanju v iskanju rešitev.

Pomembno pri mojem strokovnem delu se mi je zdelo, da sem ubesedila svoje občutke in tako povzela konkretno situacijo, v kateri sva se z Gašperjem znašla, ter ga povabila, da mi pomaga realizirati vsak naslednji posamezni korak. Ves čas mojega dela je bil prisoten tudi element vodenja, saj sem vzdrževala usmerjenost v želeni razplet.

Perspektiva moči: Tako kot pri ostalih uporabnikih, sem tudi v razgovoru z Gašperjem posvetila veliko časa krepitvi moči, saj se mi je zdelo nujno potrebno, da ubesedim, poudarim in naredim razvidne njegove sposobnosti in znanja in mu tako pomagam pri večanju samozavesti. V procesu soustvarjanja rešitev sem mu razložila, da je dobro, da pri sebi iščemo tisto, kar je dobro, kar znamo in zmoremo, saj to lahko nato uporabimo tudi na drugih področjih in pri reševanju problemov.

Povedala sem mu, da nisem samo jaz strokovnjak, temveč da je strokovnjak tudi on in to iz svojih izkušenj, saj je popolnoma samostojen pri skrbi zase. Zelo lepo poskrbi za svojo zunanost (sam se umiva, brije, preoblači ...) in izbere ustrezno obleko glede na vreme. Samostojen je tudi pri hranjenju, saj zna uporabljati pribor, pripraviti mizo, počistiti za sabo in celo pripraviti preprost obrok ter pomagati ostalim uporabnikom pri hranjenju.

Brez težav se zna orientirati v prostoru, tudi če mu ta še ni poznan. Besedna navodila za izvrševanje posameznih nalog večinoma razume takoj in se jih trudi izvrševati. Če pa danih navodil ne razume, sam vpraša za dodatna pojasnila. Je zelo zavzet za opravljanje vseh ročnih del v proizvodnem procesu, tudi tistih najzahtevnejših. Vodenje popolnoma sprejema, prav tako tudi opozorila in kritiko.

Gašper pozna denar in njegovo vrednost, saj samostojno opravlja manjše nakupe (npr. stvari, ki si jih kupi zase, mesečno vozovnico za avtobus ...).

Zelo dobro se znajde v domačem okolju, v okolju VDC-ja in tudi v širšem okolju. Samostojen je na področju prometa, saj v VDC prihaja samostojno z redno avtobusno linijo. Pozna tudi pomembne stavbe in institucije v svojem kraju (občina, CSD, kino, zdravstveni dom ...).

Gašper redno spremlja TV in radio ter si tako pridobi informacije o aktualnih dogodkih, pomembnih osebnostih s področja politike, glasbe, filma in kulturnega življenja. Dobro je vključen v skupino v VDC-ju, saj je zelo prijazen in nikoli ne žali drugih ali jih verbalno ali fizično napada. Z določenimi uporabniki v skupini vzpostavlja tesnejša prijateljstva. Zna biti dober zaupnik in je spoštljiv ter previden do tujcev. Svoja čustva dobro kontrolira in ni nagle jeze. Zelo mu je všeč, ko se v skupini zabavamo in šalimo in takrat tudi sam aktivno sodeluje.

Gašper se vključuje v številne prostočasne aktivnosti v VDC-ju. Rad sodeluje v športu, kjer redno tekmuje v teku na 100 m na regijskih igrah specialne olimpijade. Vključuje se v likovne aktivnosti, kjer ustvarja v različnih tehnikah (akvarel, tempera, das masa, odtisi, praskanka ...) in v ročna dela, kjer je posebno spreten pri vezenju (izdelovanju križcev). V pomoč je tudi pri gospodinjskih aktivnostih, saj sodeluje pri čiščenju sanitarij, kuhinje in jedilnice. Aktiven je na področju branja in pisanja (utrjevanje branja posameznih besed) in računanja (utrjevanje seštevanja in odštevanja do 100).

Etika udeležnosti: Najin pogovor oz. delovni odnos je bil učinkovit tudi zato, ker sem si delo že na začetku zastavila tako, da je bil Gašper soudeležen v rešitvi. Delala sem skupaj z njim in nihče od naju ni imel zadnje besede, saj sva skupaj raziskovala rešitve. Ko sva si postavila nove cilje, sva se o njih tudi pogovorila in preverila kaj bo to pomenilo za vsakega od naju – kakšne naloge oz. vloge bova imela pri doseganju oz. izpopolnjevanju teh ciljev - in si na tak način stkala novo pot, kjer je jasno razvidna odgovornost obeh udeleženi v rešitvi in tudi odgovornost za nove odločitve.

Ravnanje s sedanjostjo: Z vzpostavljanjem delovnega odnosa sem svoje delo usmerila v sedanjost – to pomeni čas, ko sem bila skupaj z uporabnikom in sem ga porabila za sodelovanje. Skupaj sva se pogovarjala o tem, kaj je možno narediti v tem trenutku v VDC-ju, da bova našla ustrezne rešitve za težave, ki se izpostavljajo. Tako sva potovala v preteklost in nazaj v sedanjost, ter v prihodnost in nazaj v sedanjost vendar le toliko kolikor je bilo to potrebno. Vse to pa sva počela tukaj in zdaj v sedanjosti.

Znanje za ravnanje: Pri ustvarjanju izvirnega delovnega projekta pomoči z Gašperjem sem se posluževala posebnega znanja iz socialnega dela, ki ga je možno prevesti v ravnanje in ga podeliti z uporabniki preko soustvarjanja interpretacije in prevajanja v osebni jezik ter nazaj v strokovni jezik. To je spodbudilo tudi uporabnika, da je spoznal

jezik socialnega dela in ga tudi uporabljal pri sebi ter tako prispeval k učinkovitejšemu sodelovanju.

Izvirni delovni projekt za Gašperja za leto 2009

Ob koncu pogovora sva z Gašperjem skupaj izdelala kratek izvirni delovni projekt zanj za leto 2009:

1. Področje skrbi zase:

- še naprej utrjevati in vzdrževati samostojnost pri skrbi zase, osebni higieni in hranjenju;
- večati samostojnost pri pripravi preprostih obrokov.

2. Področje socialnih veščin:

- redno vzdrževati že osvojeno znanje in veščine ter jih prenašati na ostale uporabnike;
- v okviru medsebojnih odnosov naučiti se postaviti se zase in si dvigovati samozavest ter se zavedati pomena lastne vrednosti, znanja in sposobnosti;
- dodatna krepitev moči -poudarjati to, kar zna.

3. Področje okupacijskega dela:

- vzdrževati aktiven odnos do dela in razvijati nove spretnosti, naučiti se novih znanj (del);
- dnevno izvajati več različnih del/nalog in jih menjavati;
- prizadevati si za nemoteno delo preko vzdrževanja dobrih odnosov in spoštovanja pravil skupine.

4. Prostočasne aktivnosti:

- še naprej sodelovati v aktivnostih, v katere se vključuje do sedaj;
- dvakrat tedensko izvajati govorne vaje pod strokovnim vodstvom logopedinje, kjer se bo Gašper učil pravilnega branja in govora (posameznih zlogov, besed, krajših stavkov in tekstov) in tudi pisanja;
- pogostejše vključevanje v aktivnosti (enkrat tedensko ob ponedeljkih), kjer se bo učil in utrjeval seštevanje in odštevanje do 100 ter se spoznal z osnovami poštevance.

Moja opažanja in komentarji ob socialnodelovnem razgovoru z Gašperjem:

Z Gašperjem mi je bilo prijetno graditi delovni odnos, kajti sprejemal je vse moje predloge in pobude. Pogrešala sem le več njegove udeležnosti in njegovega osebnega odzivanja, saj je bil bolj redkobeseden in se je strinjal z vsakim mojim mnenjem. Da sem v pogovoru vzpostavila ravnovesje in ga vključila vanj kot aktivnega sogovornika, sem uporabila dve načeli systemskega socialnega dela: načelo interpozicije (predvsem empatijo in približevanje, kar sem podkrepila z ubesedenjem njegovih virov moči) in načelo kontakta (spodbujala sem ga in vzdrževala komunikacijo z njim ter mu odpirala prostor za izražanje mnenj, udeležnost v raziskovanju in soustvarjanju načrta).

Šele po mojih dodatnih vzpodbudah in poudarjanju njegovih sposobnosti ter znanj oz. tega kar dela dobro ter zna in zmore (»V delovni skupini si zelo priljubljen, saj si spoštljiv in dober zaupnik in znaš vzpostaviti prijateljski odnos. Večkrat tudi sam od sebe nudiš pomoč uporabnikom, ko jo potrebujejo. To je resnično dragoceno, zato bi rada, da ta svoja znanja uporabiš tudi v najinem skupnem razgovoru.«), se je začel Gašper aktivneje vključevati v sam proces delovnega odnosa, saj je tako začutil neko varnost in se zavedel pomembnosti svoje vloge eksperta iz izkušenj v tem razgovoru, saj lahko skupaj soustvarjava individualni načrt, si postavljava dosegljive cilje in iščeva ustrezne poti za doseg te ciljev.

Te metode so se večkrat izkazale za učinkovite, kajti ko je prišlo do blažjih motenj v delovnem odnosu, sem jih z uporabnikom delila v obliki celostnega sporočila: »Res sem vesela, da si se odločil za najino sodelovanje, vendar imam na trenutke občutek, da te je nekoliko strah izražati svoje ideje. Zdi se mi, da to resnično ni potrebno, saj imava dovolj časa in tudi varen prostor, da si lahko izmenjava svoja mnenja in sva soudeležena pri iskanju rešitev za probleme, ki sva jih izpostavila. Ugotovila sem, da imaš ogromno znanja, ki si ga pridobil iz svojih osebnih izkušenj in želela bi, da bi nekaj tega znanja podelil z mano pri oblikovanju izvirnega delovnega projekta zate.«

Za boljše sodelovanje v delovnem odnosu in vzpostavljanju osebnega stika, sem poleg verbalnih tehnik uporabljala tudi neverbalne, kot so upoštevanje uporabnikovega osebnega prostora, očesni stik, glas in držo telesa, ki sem jo uglaševala z njim.

Pri ohranjanju delovnega odnosa pa so mi bili v veliko pomoč tudi nekateri elementi v rešitev usmerjene kratke terapije: moje raziskovanje življenja uporabnika (kaj ima rad, kako gleda nase, kaj vse zna), zbirala se osnovne podatke o problemih (kako dolgo in kdaj se problemi pojavljajo, kaj je bilo do sedaj že narejenega za morebitno rešitev ...).

Posluževala sem se tudi odnosnih vprašanj, da je Gašper videl določeno situacijo z drugega vidika, s perspektive druge osebe (mene ali ostalih uporabnikov). Skupaj sva ugotavljala težo in pomembnost posameznih problemov - kaj je Gašper pripravljen narediti za rešitev problema in kje so ovire (npr. ne čuti se kompetentnega, potrebuje podporo, pomoč zaposlenih in sodelavcev pri reševanju težave z ustreznim vedenjem uporabnika pri okupacijskem delu). Pogajala sva se o možnih novih korakih in uresničljivih spremembah za doseganje rešitev (najino učenje govora pod mentorstvom logopedinje, sestanek vseh v skupini o dogovorjenih pravilih in vedenju v delavnici ter spoštovanju le teh; kako se odzivati na tiste, ki tega ne spoštujejo).

V največje veselje pa mi je bilo dajanje pohval in komplimentov (»Resnično sem hvaležna, da si po svoji začetni zadržanosti aktivno sodeloval z mano pri iskanju rešitev za posamezne težave. Tvoje predlagane ideje in predvidene rešitve, do katerih si prišel na podlagi tvojih osebnih izkušenj, so bile zame zelo dragocene in uporabne.«), saj sem zaznala, da je Gašper ob tem pridobil na samozavesti in je tudi lažje glasno predstavil svoje poglede in težave, kajti ubesedil in prepoznal se je tudi njegov prispevek in znanje po napornem delu – izdelavi delovnega projekta.

4.3.3 RAZLIKA MED STARIM IN NOVIM INDIVIDUALNIM NAČRTOM ZA GAŠPERJA

V začetku soustvarjanja novega individualnega načrta najprej, skoraj nisem zaznala razlik glede na star individualni načrt, ki sem ga pisala sama, saj se je Gašper strinjal z vsem, kar sem rekla. Tekom pogovora v delovnem odnosu sem nato začutila, da potrebuje Gašper poseben občutek varnosti in zaupanja, da lahko glasno pove svoje mnenje, hkrati pa je bil tudi začuden, da je bilo njegovo mnenje zame sploh pomembno oz. da me je zanimalo in sem ga celo potrebovala za izdelavo individualnih načrtov zanj.

Gašper je skozi delovni odnos v VDC-ju prvič dobil izkušnjo, da je pomemben tudi kot posameznik in ni samo del skupine, kamor je vključen. Po začetnem »odporu« in zaprtosti vase je nato sprejel moje osebno vodenje, opolnomočenje in socialnodelovni način sodelovanja, ki sem mu ga ponudila. To mi je omogočalo, da sem o njem spoznala veliko novega, lahko sem raziskala njegov življenjski svet, se soočila s tem kaj vidi kot težavo in kaj je pripravljen narediti, da se le-te odpravijo oz. zmanjšajo. Tako soustvarjeni

individualni načrt pa mi je dal priložnost, da sem Gašperju izrekla zahvalo za njegovo vedenje, delo v VDC-ju in odnos do ostalih uporabnikov, kar mu je veliko pomenilo. Oblikovanje novega individualnega načrta je bilo resnično sodelovanje z uporabnikom in delo zanj, medtem, ko je bil star individualni načrt v veliko točkah neuporaben in je zadostil le administrativnim zahtevam, ne pa konkretni osebi, za katero je bil napisan.

4.4 INDIVIDUALNI NAČRT ZA METKO

4.4.1 STAR INDIVIDUALNI NAČRT ZA METKO

Ime in priimek: **METKA**

Datum vključitve v VDC: **01. 09. 2004**

Oddelek: **Nova Gorica**

A. INDIVIDUALNI NAČRT ZA OBDOBJE 2007-2010

1. SKRIB ZA SAMEGA SEBE OZ. KULTURNO HIGIENSKE NAVADE

Odnos in vedenje pri hranjenju, osvajanje in vzdrževanje higienskih navad (čistoča, umivanje telesa, obraza, rok, ustna higiena, uporaba stranišča), oblačenje, obuvanje, osebna urejenost, odnos do zdravja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Metka je popolnoma samostojna pri osebni higieni, saj je vedno čista in urejena. Sama se tušira, počeše, si umiva zobe in skrbi za ustrezno higieno v času menstruacije. Samostojno se oblači in obuva ter si izbere ustrezno obleko glede na vreme. Zunanjemu izgledu posveča dovolj pozornosti.

Prav tako je samostojna pri hranjenju. Sama si postreže na mizo in hrano tudi podaja drugim. Pravilno uporablja ves jedilni pribor in tudi pospravi mizo za sabo. Sama si zna tudi pripraviti preprost obrok.

Sama tudi zazna, kdaj se slabo počuti, in takrat ostane doma ter v spremstvu staršev obišče zdravnika.

GLOBALNA CILJA: - ohranjanje že osvojenega znanja pri skrbi zase,
- še dodatno večanje samostojnosti pri skrbi zase.

ETAPNI CILJI: - ohranjanje že osvojenega znanja na področju osebne higiene in skrbi zase,
- dodatno večanje samostojnosti pri skrbi zase,
- večanje samostojnosti pri pripravi preprostega obroka.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: individualni razgovori, razlage, demonstracije, dajanje navodil

2. SOCIALNE VEŠČINE

a) KOMUNIKACIJA

Senzomotorika, razumevanje, izražanje, sporazumevanje, prepoznavanje abstraktnih pojmov (količine, velikosti), branje, računanje, pisanje, prepoznavanje in uporaba denarja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Metka se dobro zaveda sebe, svojega telesa in svoje okolice. Zna se dobro orientirati tako v znanih kot neznanih prostorih. Nima nobenih težav pri funkcioniranju čutil, le nekoliko slabše vidi in zato nosi očala. Besednih navodil Metka ne razume vedno, vendar zna vprašati za dodatne razlage in pojasnila. Govori zelo razločno in razumljivo, se pa včasih rada postavlja pred ostalimi, zato pripoveduje razne dogodke, ki si jih sproti izmišlja. Pri prepoznavanju abstraktnih pojmov nima težav, saj loči razne količine, globine in velikosti. Dokaj tekoče bere krajše tekste in tanjše knjige. Pozna vse male in velike tiskane črke in tudi pisane. Brez težav piše razne nareke, prepisuje tekste ali tudi sama piše krajše sestavke. Nekoliko več težav ima pri računanju, saj je osvojila le seštevanje in odštevanje do 20. Vrednosti denarja ne pozna in ga tudi ne uporablja samostojno. Določene nakupe opravi le, če ji nekdo da denar in še to v trgovinah, kjer jo poznajo. Pozna in loči samo različne bankovce in kovance med seboj glede na barvo in slike.

GLOBALNA CILJA: - utrjevanje primerne komunikacije,

- odvajanje izmišljevanja raznih zgodb in dogodkov.

ETAPNI CILJI: - ustrezno odreagiranje v določeni situaciji,

- razvijanje primerne komunikacije za njeno starost,

- odvajanje pripovedovanja neresnic.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: individualni pogovori, razgovori, razlage, vprašalne metode, igre vlog.

b) SOCIALIZACIJA

Poznavanje okolja in vzpostavljanje socialnih odnosov (individualnih kontaktov, vključevanje v skupino, socialno vedenje, obnašanje), splošna poučenost, izražanje in kontroliranje čustev.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Metka se zelo zanima za dogajanje v VDC-ju in svoji lokalni skupnosti. Redno spremlja radio, TV in časopise in tako se pouči o dogodkih, ki jo zanimajo.

Svoje okolje zelo dobro pozna in se znajde tudi v prometu, saj v popoldanskem času veliko kolesari in se udeležuje športnih aktivnosti v lokalni skupnosti in raznih dejavnosti v okviru cerkve.

V skupino je dobro vključena. Včasih še vedno odreagira zelo čustveno (se užali, joče, je tiho, užaljena ali pa se neizmerno veseli). Še vedno ima težave z navezovanjem ustreznih odnosov z osebami nasprotnega spola, saj si fanta zelo želi in je stalno okupirana z mislimi nanj. Zelo hitro tudi menja osebe, katerim posveča naklonjenost. Je pa zelo kolegialna in samostojno pomaga ostalim pri opravih uporabnikom, ki tega sami ne zmorejo, ali pa zaposlenim. Zelo dobro obvlada razna gospodinjska opravila, saj jih ob pomoči mame opravlja tudi doma.

GLOBALNA CILJA: - obvladovanje čustev,

- ustrezno vedenje do oseb nasprotnega spola.

ETAPNI CILJI: - učenje kontroliranja svojih čustev,

- sprejemanje kritike,

- vzpostavitev prijateljskega odnosa z osebo nasprotnega spola.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: individualni razgovori, pogovori, razlage, dajanje navodil, demonstracije, socialne igre

3. OKUPACIJSKO DELO (kooperantska dela in lastni program)

| KRITERIJI | OCENA 1-5 | OCENA MOŽNOSTI 1-5 |
|------------------------------|--------------|--------------------------|
| Razumevanje navodil | 4 | 4 |
| Samostojnost | 3 | 4 |
| Ročna spretnost/finomotorika | 4 | 4 |
| Odnos do dela | 3 | 4 |
| Sprejemanje vodenja | 4 | 4 |
| Delo znotraj skupine | 5 | 5 |

ocena pomeni trenutno stanje uporabnika; ocena možnosti pomeni koliko lahko po našem mnenju posameznik doseže (CILJ); ***glej prilogo**

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: dajanje navodil, pojasnjevanje, demonstracija, razlaga, razgovor, vprašalne metode.

4. SPLOŠNE INFORMACIJE O UPORABNIKU

1.) Naštejte prostočasne aktivnosti, v katere se uporabnik vključuje v VDC-ju in izven njega:

Metka je v VDC zelo dobro vključena, saj se vključuje v vse njegove aktivnosti.

Posebno dobre rezultate dosega na področju ročnih del, kjer se uči vezenja, osnov pletenja in kvačkanja, izdelovanja gobelina in makrameja.

Na področju aktivnosti branja in pisanja pa utrjuje tekoče branje in prepisuje krajše tekste v tiskanih in pisanih črkah.

Metka je zelo nadarjena tudi za glasbo, saj poje v pevskem zboru in igra na klaviature. Veliko sodeluje tudi v likovnih aktivnostih, kjer ustvarja v različnih likovnih tehnikah. Pri računanju, utrjuje operacije seštevanja in odštevanja do 20.

Zelo rada se vključuje tudi v gospodinjske aktivnosti (čiščenje stranišča, kuhinje, pometanje, brisanje posode, peka peciva ...).

Dobre rezultate dosega na področju športa, kjer v skoku v daljino z mesta sodeluje na regijskih igrah specialne olimpijade.

2.) Stiki s:

a) starši/zastopniki: **DA** NE

Opomba:

b) CSD: **DA** NE

Opomba:

3.) Druge posebnosti, na katere moramo biti pozorni (zdravstvene, osebnostne, delovne):

B. EVALVACIJA ZA OBDOBJE 2007–2010

OCENEVANJE (odebeli):

| Področja/leto | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--|--|---|---|
| SKRB ZA SAMEGA SEBE | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: komunikacija | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: socializacija | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| OKUPACIJSKO DELO | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2007 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu.

Ocena stanja: V preteklem letu je Metka napredovala na področju skrbi za samo sebe. Ohranjala je že osvojeno znanje pri osebni higieni. Postala je tudi samostojnejša pri pospravljanju jedilnice in pri izbiri ustrezne obleke glede na vreme.

Metka je napredovala tudi na področju sprejemanja odgovornosti za svoje vedenje, saj je veliko ustrežnejše in primerno za njeno starost. Veliko bolj tudi poslušna in upošteva navodila.

Nekoliko je napredovala pri obvladovanju čustev, saj jih zna bolj kontrolirati in nima več tako burnih reakcij (joka ali uprizarjanja raznih scen), temveč je občasno samo užaljena in tiho. Še vedno pa ima občasne težave pri vzpostavljanju odnosa z osebami nasprotnega spola. Zelo si želi partnerja in je pogosto okupirana s telefoniranjem in razmišljanjem o fantih.

Smisel delovnega navodila ne razume takoj, saj potrebuje dodatna pojasnila in demonstracije. Samostojno izvaja samo eno fazo dela ter pri tem potrebuje navodila in kontrolo. Ima manjše težave v finomotoriki, ki pa ne vplivajo na izvajanje delovnih opravil. Pri delu potrebuje vzpodbude in stalno kontrolo opravljenega dela. Vodenje

pretežno sprejema in upošteva. Delu v skupini je prilagojena, saj je njeno vedenje primerno in sodeluje z ostalimi uporabniki.

Ustreznost metod: Izbrane metode in tehnike so bile učinkovite in primerne, zato jih bomo uporabljali tudi v prihodnje.

Smernice: V letu 2008 bomo posebno pozornost namenili Metkinemu obvladovanju čustev in vzpostavljanju primernega odnosa do oseb moškega spola. Z metodami dajanja navodil, pojasnjevanja in demonstracije bomo skušali izboljšati razumevanje danih navodil ter sprejemanje konstruktivne kritike.

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2008 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

| |
|--|
| Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu. |
|--|

Ocena stanja: Metka je v preteklem letu precej napredovala tako pri skrbi zase in osebni higieni kot tudi na področju socialnega vedenja. Naučila se je sprejemati odgovornost za svoje vedenje in se tudi zaveda, kdaj neustrezno ravna, in skuša odpraviti napake. Še vedno pa ima občasne težave pri vzpostavljanju odnosa z osebami nasprotnega spola. Zelo si želi partnerja, zato je pogosto okupirana s telefoniranjem in razmišljanjem o fantih.

Pri okupacijskem delu je Metka dokaj dobra, saj zna samostojno opravljati nekatere faze dela. Je zelo dojemljiva za vodenje in se uspešno vključuje v skupino.

Aktivno se vključuje v pevski zbor in igra na klaviature, spretna je pri ročnih delih. Rada sodeluje v likovnih aktivnostih, športu ter branju in pisanju.

Ustreznost metod: Vse metode, ki smo jih uporabljali v tem letu so bile ustrezne, saj so pripomogle k postopnemu doseganju ciljev.

Smernice: V naslednjem letu bomo še naprej individualno delali z Metko na področju razumevanja partnerskih odnosov in pravilnemu vzpostavljanju odnosa do nasprotnega spola.

4.4.2 NOV OZ. SOUSTVARJEN INDIVIDUALNI NAČRT ZA METKO

Z Metko sva pred začetkom soustvarjanja izvirnega delovnega projekta najprej vzpostavili **dogovor o sodelovanju**, ki je osnova vsakega delovnega odnosa.

Najprej sem ji razložila, kaj je namen najinega pogovora. Povedala sem ji, da želim imeti razgovor z njo, ker bi rada individualni načrt zanjo soustvarila skupaj z njo, da bi tudi ona kaj prispevala k delovnemu načrtu za prihodnje leto, saj bo tako verjetno tudi veliko bolj motivirana za doseg in izpolnitev ciljev tega načrta; ne zdi se mi namreč prav, da ta načrt oblikujemo strokovni delavci sami, kot smo ga vedno doslej, brez da bi uporabniki za to vedeli. Skratka, upoštevati sem želela tudi načelo »nič o invalidih brez invalidov«. Poleg tega pa bo njeno sodelovanje v veliko pomoč tudi meni, da se bom kaj naučila in pridobila dodatna strokovna znanja ter dokončala svojo magistrsko nalogo.

Metka je v pogovor takoj privolila, saj je rekla, da mi z veseljem pomaga pri mojem študiju, hkrati pa se ji zdi prav, da lahko pove tudi kaj o sebi, kaj si želi oz. kaj ji ni všeč.

Naslednji korak pri vzpostavljanju delovnega odnosa je bila **instrumentalna definicija problema**. Po sprejetem dogovoru o sodelovanju sem Metki razložila, kako bo najino delo v tem pogovoru potekalo. Povedala sem ji, da bova v pogovoru sodelovali obe enakovredno, vsaka od naju bo podala svoje videnje težav, prednosti in možnih rešitev težav. O njih se bova nato skupaj pogovorili in skušali najti take, ki bodo najugodnejše zanjo in tudi zame oz. uporabnike in zaposlene v VDC-ju.

Da si bo lažje predstavljala, kako bo ta delovni odnos konkretno potekal, sem ji najprej jaz predstavila svojo instrumentalno definicijo problema, hkrati pa sem tudi njo povabila v pogovor s svojimi idejami in predlogi.

Moje interpretacije definicij problema, ki sem jih podrobno opisala Metki, so bile sledeče: Metka je zelo v redu punca, ni mi všeč le to, da se včasih rada postavlja pred ostalimi in sicer tako, da si sprti izmišljuje razne dogodke ali zgodbe, ki so neresnični in te še potencira. Kot rešitev vidim pogovor o tem, kakšen namen sploh imajo te zgodbe, kaj z njimi doseže. Na osnovi individualnih razgovorov se želim z njo pogovoriti o primerni komunikaciji, tj. da govori o stvareh, ki so resnične in si ne izmišljuje, ker lahko tako pride tudi do krivičnih obtožb nekaterih oseb (prijateljev, staršev, zaposlenih v VDC-ju...). Drugo področje, na katerem bi bile potrebne spremembe, je področje socialnih veščin. Ker je pri branju in pisanju zelo dobra, se mi zdi koristno utrjevati tudi računanje, da bi resnično osvojila seštevanje in odštevanje do 20 ter se nato naučila teh operacij tudi do

100. Vaje bi lahko izvajali pod vodstvom zaposlenih v VDC-ju npr. enkrat tedensko v okviru prostočasnih aktivnosti.

Pri Metki se pojavlja problem tudi na področju čustvenih reakcij, saj velikokrat brez vzroka zelo čustveno odreagira na določene situacije ali besede. Se pretirano smeji ali začne jokati brez razloga, spet drugič pa se užali in ne odgovarja. Zelo veliko časa je okupirana tudi z mislimi na fante, saj si želi, da bi ga imela in se zelo hitro naveže na osebe nasprotnega spola, ki jih nato neprestano kliče po telefonu. To področje se mi zdi najboljše, kar zadeva napredovanje v prihodnjem letu. Potrebni bo veliko individualnih razgovorov, razlag, socialnih iger, iger vlog na temo o kontroli čustev in vzpostavljanju primerne prijateljskega odnosa z osebami nasprotnega spola.

Po moji instrumentalni definiciji problema sem Metko povabila, da tudi ona brez zadrege predstavi svoje, definira probleme, in jo spodbudila, da nakaže možne rešitve ter pove svoje mnenje o moji definiciji, da bova nato lahko skupaj poskusili poiskati glavne probleme, jih opredeliti in si postaviti izvedljive cilje za njihovo rešitev.

Metka je v pogovoru priznala, da včasih res »naklada« in si izmišlja, to pa zato, ker se želi malo pošaliti in ker se ji zdi lepo, da je pomembna in druge pritegne s svojo zgodbo. Zaveda pa se, da to ni prav, in bo skušala to popraviti.

Tudi sama si želi utrjevati računanje do 20 in se naučiti seštevanja in odštevanja do 100. Lepo bi se ji zdelo, če bi lahko to delali v VDC-ju.

Želi si tudi, da bi poleg dela več brali, in sicer, da bi imeli nekakšen bralni krožek, kjer bi odlomke iz knjig brali naglas oz. bi imeli izbor knjig, ki bi jih brali doma ter se nato o njih pogovarjali podobno kot pri domačem branju v šoli.

Metka energično pove, da bi se rada bolj intenzivno vključevala v gospodinjske aktivnosti (likanje perila, krp in pranje perila v stroju), ki bi jih lahko vadili v VDC-ju.

Na področju okupacijskega dela bi rada imela tudi več aktivnih odmorov med delom. To pa naj bi bili krajši odmori, da bi se lahko razmigali in telovadili.

V najinem razgovoru pove, da zelo rada pleše, zato bi se rada vključila tudi v plesne aktivnosti, kjer bi plesala v skupini in bi tako lahko pokazala, kaj zna, in se naučila tudi novih plesov, da bi lahko nato nastopala na raznih prireditvah.

Proces soustvarjanja rešitev: Pogovor z Metko je trajal uro in pol. Ves čas sem se trudila vzdrževati odprt pogovor, in sicer tako, da je vsaka od naju dobila v delovnem odnosu sporočilo, da je pogovor možno nadaljevati z novimi perspektivami in izkušnjami. Ko je

vsaka posebej predstavila svojo instrumentalno definicijo problema, sva si izmenjali mnenja, komentirali načrt druga druge, nato pa v prijetnem in zaupnem pogovoru iskali stične točke (kaj vidiva obe kot problem in kako bi lahko te težave rešili oz. kako bi lahko dosegli cilje, ki sva si jih zastavili za leto 2009, na katerih bova skupaj delali, ko bova sledili načrtu).

Delovni odnos med nama je potekal brez težav, saj je bila Metka zelo zgovorna in ji ni bilo težko govoriti o tem, kar misli oz. čuti. Pomembno se ji je zdelo, da se jo upošteva in da se sprejme njene pobude in predloge. Povedala je tudi, da ji je zelo všeč, da lahko tudi ona pove, kar misli, in si želi izražati svoje ideje tudi v prihodnje. Zdi se ji pomembno, da jo zaposleni sploh vprašamo, kaj misli, in jo tudi pohvalimo, če kaj naredi dobro, saj ji s tem izkažemo spoštovanje.

Ob Metkinem obsežnem in neprestanem govorjenju pa sem kot strokovnjak, ki vodi delovni odnos, pazila, da sem najin razgovor usmerjala k temu, da ne bi ne ona ne jaz izgubile temeljne niti dela – soustvarjanja izvirnega delovnega načrta zanjo. Tako sem se občasno morala boriti za svoj prostor in razvidno vlogo v razgovoru, saj sem s tem varovala prostor za raziskovanje in odkrivanje obeh udeležениh ter skrbela, da sva uresničevali sklenjen dogovor o sodelovanju.

V pretežni meri sva našli skupni jezik in sva tudi podobno formulirali tako probleme kot vire moči. Po moji definiciji je tudi Metka povedala, da se zaveda, da ni dobro, da si izmišljuje razne zgodbe, vendar to počne, ker želi biti pomembna pred ostalimi ali pa se želi pošaliti in jih nasmejati. Povedala sem ji, da ima sama ogromno znanj, ki jih resnično obvlada (npr. sposobnost govora, gospodinjska znanja, saj sama veliko delo v gospodinjstvu in pomaga mami, igra na klavir ...), ali pa tudi prijetnih zgodb, o katerih lahko pripoveduje ostalim, da se z njimi pohvali in se tako počuti pomembna brez, da bi si izmišljevala. Rekla sem ji, da bo po mojih izkušnjah ta predlog bolj zalegel in bodo vsi bolj navdušeni, ter jo bodo spoštovali, kot če bodo ugotovili, da ne govori resnice. Predlagala sem ji, naj prihodnjič poskusi tako, da pripoveduje o tem, v čemer je dobra, in vidi kakšen bo odziv ostalih. Metki se je zdel ta predlog dober, saj bo lahko tako sama pripovedovala, kar jo veseli, in hkrati ne bo delala nič narobe. Obljubila je, da se bo v prihodnje trudila ostale očarati na tak način.

Podobno mnenje sva imeli tudi glede računanja. Obe sva se strinjali, da bo potrebno dopolniti njeno znanje na področju seštevanja in odštevanja. Nato pa sva se dogovarjali, kako bi bilo to najbolje doseči, da bi bilo Metki učenje čim lažje in bi si kar največ

zapomnila. Dogovorili sva se, da bova to izvajali v skupini enkrat tedensko, ko bomo imeli zaposleni te vaje tudi z ostalimi uporabniki. Pri učenju si bomo pomagali z delovnimi listi, podobnimi kot jih uporabljajo v šolah, in z zvezkom, kamor si bo zapisovala beležke. Znanje bomo zaposleni sproti preverjali, Metka pa bo povedala, česa ne razume in kaj bi se še želela naučiti.

Prav tako brez težav, sva se dogovorili o njenem vključevanju v prostočasne aktivnosti, saj sem skozi najin pogovor videla, da so te ravno tako pomembne za uporabnike kot samo delo, saj lahko tam pokažejo svoja znanja z različnih področji, se vključujejo v skupino in pridobivajo na socializaciji, samostojnosti ter tudi odgovornosti; čutijo se pomembne in hkrati so ponosni, ker si pridobijo znanja, ki so uporabna za vsakdanje življenje.

Uvedba več takih aktivnosti v VDC-ju (npr. vsak dan v tednu določeno in drugačno aktivnost) se mi je zdela zelo dobra rešitev, ki jo je Metka predlagala. Obe sva bili mnenja, da se o tem, kateri dan bomo imeli posamezno aktivnost, pogovorimo z vsemi uporabniki in zaposlenimi na skupnem sestanku in tam tudi skupaj določimo urnik.

Z Metko pa sva se uskladili, da se bo enkrat tedensko vključevala v gospodinjske aktivnosti, kjer se bo s pomočjo vodenja zaposlenih učila uporabljati pralni stroj in tudi likati perilo, saj imamo v delavnici možnost to izvesti. Vse to naučeno delo pa bo nato postopoma poskušala izvajati čimbolj samostojno.

V najinem nadaljnjem pogajanju ter izmenjavi predlogov in mnenj sva prišli do zaključka, da bo Metka aktivno sodelovala tudi v plesnih uricah, kjer bo lahko sama predlagala glasbo, na katero bo plesala, in bo lahko pokazala tudi razne gibe in elemente, ki jih bo nato preko rednih srečanj dopolnjevala s predlogi strokovnih delavcev. Na koncu jih bomo skupno združili v izdelano točko za nastop. Naloga nas zaposlenih pa bo, da bomo organizirali razne nastope, kjer se bo Metka lahko predstavila tudi izven VDC-ja (v širši lokalni skupnosti in v okviru prireditve).

V nadaljevanju najinega pogovora je bila zelo dobrodošla Metkina ideja o »bralnem krožku«, v katerega bova po skupnem sporazumu in dogovoru skušali pritegniti tudi ostale uporabnike VDC-ja. Metkin predlog, ki sva ga skupaj dogovorile, je bil, da bi v tem krožku največ sodelovali sami uporabniki in sicer tako, da bi na glas brali krajše knjige ter se tako urili v branju. Zaposleni bomo uporabnike le usmerjali tako, da se bodo držali dogovorjene vsebine. Tako zaposleni kot uporabniki se bomo enkrat mesečno pogovarjali o vsebini knjige, ki jo bodo uporabniki in zaposleni prebrali doma. Seznam knjig bodo določili uporabniki sami, vsak udeleženec v bralnem krožku bo dal en predlog, in tako bomo vsak mesec prebrali eno knjigo ter se o njej pogovarjali.

Dokaj hitro sva našli stično točko tudi o Metkini želji glede dodatnih odmorov med delom. Strinjala sem se z njo, da imamo lahko v času, ko opravljamo okupacijsko delo, še dva dodatna desetminutna odmora, ki pa bosta namenjena koristni izrabi časa, in sicer telovadbi in razgibalnim vajam. Dogovorili sva se, da bova k izvajanju povabili vse v VDC-ju. Metka je s svojim predlogom aktivno prispevala k iskanju poti za dosego ciljev, saj je predstavila možnost, da bi vaje vodil vsak uporabnik en teden, za kar se bo vnaprej pripravil. Poimenski seznam voditeljev in točne termine bodo uporabniki določili na prvem skupnem sestanku.

Nekoliko več časa sva se zadržali pri pogovoru glede Metkinega čustvenega reagiranja, saj se ni popolnoma strinjala z mojo definicijo. Povedala je, da se razjezi ali užali le, če se kdo norčuje iz nje, in da bi rada, da jo spoštujejo. Strinjala sem se z njo, da to ni prav, in jo vprašala, ali se ji zdi, da ona s tako reakcijo kaj pripomore k rešitvi te težave. Odgovorila mi je, da ne, saj jo še naprej dražijo, ona pa je še vedno slabe volje. Vprašala sem jo, kako bi to lahko drugače rešila. Najprej ni imela nobene rešitve in ideje, nato pa sem ji pomagala s predstavitvijo svojega primera in svojih strokovnih izkušenj (da je velikokrat koristno, če izkoristiš svoja znanja in moč – to v čemer si dober). Pri Metki vidim, da je to spretnost govora in sposobnost natančnega opisovanja in razlag. Metka je najprej malce razmislila, nato z nasmeškom rekla, da se ji zdi ta predlog kar uporaben in da bo v prihodnje poskusila tovrstne težave reševati na podoben način, saj je veliko boljše, če se pogovarjaš, in poveš kaj čutiš, da tudi drugi vedo in tako lahko vidijo, kako bi se sami počutili v taki situaciji. Poleg tega pa se ji je zdelo odlično tudi to, da lahko pokaže, kar zna in to prenese tudi na druge tako, da jih česa nauči.

Ob koncu pogovora sva strnili vsa najina opažanja in tako izoblikovali skupne instrumentalne definicije rešitev: Metka je pri skrbi zase zelo samostojna in bo to tudi v prihodnje še vzdrževala. Na področju komunikacije bova skupaj pazili, da ne bo govorila laži in bo namesto tega raje pripovedovala o svojih spretnostih in sposobnostih. Dodatno bomo posvetili čas učenju seštevanja in odštevanja do 100, in sicer v skupini enkrat tedensko. Zaposleni bomo omogočili dodatne odmore med delom, tj. dvakrat po deset minut, ki bodo namenjeni telovadbi uporabnikov in zaposlenih, pri čemer bodo uporabniki zadolženi voditi telovadbo. Enkrat tedensko se bo Metka vključevala v gospodinjske (učenje pranja in likanja) in plesne aktivnosti (izbor glasbe in plesnih korakov). Skupaj bomo uvedli bralni krožek, kjer bomo glasno brali, uporabniki pa bodo določili seznam

knjig. Skupno bomo enkrat mesečno prebrali eno knjigo in se o njej in njeni vsebini pogovarjali. Za Metkine neprimerne čustvene reakcije sva našli rešitev v tem, da svoja čustva izrazi skozi pripoved oz. pogovor o tem kar čuti in misli, da tudi druge postavi v tako situacijo, v kakršni je sama, da to občutijo in se nato o tem tudi pogovorijo.

Osebno vodenje: Celoten proces soustvarjanja rešitev je zaokroževalo moje osebno vodenje, saj sem razgovor usmerjala tako, da je vodil k dobrim izidom in uresničljivim rešitvam, ki bodo sprejemljivi tako za Metko kot zame. Priznati moram, da moje delo ni bilo lahko, saj sem vseskozi skrbela za vzdrževanje pogajanja, načela enakovredne udeležnosti, dosledno izpolnjevanje načela vsestranske koristnosti in interpozicije, kajti Metka je bila zelo močna in aktivna sodelavka. Prispevala sem tudi svoje osebne informacije in izkušnje, ko sem ji predlagala, kako bi ravnala v določeni situaciji (raziskovala bi nove poti za doseg cilja in skušala uvesti uporabo drugačnih ravnanj kot doslej). Trudila sem se vživeti v Metko, z njo sem delila svoje zgodbe in soustvarjala instrumentalne definicije problemov. Pogovarjali sva se o težavah v sedanjosti in predelali vsako konkretno situacijo posebej ter tako ustvarjali rešitve za prihodnost.

V pogovoru sem vzdrževala tudi osebni stik s pomočjo očesnega stika, uporabe pohval (predvsem poudarjanje njenih virov moči), obrazne mimike, aktivnega poslušanja in humorja. To se je kazalo v naslednjem primeru:

Socialna delavka: »Počakaj malce. Sedaj si mi povedala toliko stvari naenkrat, da je moja glava kot balon in mi tvoje številne informacije že lezejo skozi ušesa.« Metka se nasmeji in reče: »Nič ne vidim.« Socialna delavka odgovori: »Seveda ne, ker imam dolge lase. No, no, malce heca, ampak sedaj res pojdiva naprej bolj počasi. Pogovoriva se o vsaki težavi posebej – korak za korakom.«

Perspektiva moči: Tako kot pri razgovorih z ostalimi uporabniki sem tudi Metki predstavila dragoceno razvidnost njene lastne moči, ki sem jo zaznala pri dosedanem skupnem delu, in ki veliko pripomore h kvalitetnemu delu ter dobrim medsebojnim odnosom v samem VDC-ju.

Povedala sem ji, da opažam njeno popolno samostojnost pri osebni higieni, saj je vedno čista in urejena. Sama se zna tuširati, si umivati zobe, se počesati in skrbeti za ustrezno higieno v času menstruacije. Prav tako se samostojno oblači in obuje ter si izbere ustrezno obleko glede na vreme. Zunanjemu izgledu posveča ustrezno pozornost.

Popolnoma samostojna je pri hranjenju. Postreže si hrano na mizo in jo tudi podaja drugim ter pospravi mizo za sabo. Sama si zna tudi pripraviti preprost obrok (npr. skuhati hrenovke, speči jajca, skuhati kavo, čaj ...). Zelo dobro obvlada razna gospodinjska opravila, saj jih ob pomoči mame opravlja tudi doma.

Sama tudi dobro zaznava, kdaj se slabo počuti in takrat ostane doma ter v spremstvu staršev obišče zdravnika.

Metka se dobro zaveda sebe, svojega telesa in svoje okolice. Zna se dobro orientirati tako v znanih kot neznanih prostorih. Dobro se znajde tudi v prometu, saj v popoldanskem času veliko kolesari in se udeležuje športnih aktivnosti v lokalni skupnosti in raznih dejavnosti v okviru cerkve (npr. srečanja Vera in luč,...).

Besednih navodil Metka ne razume vedno, vendar zna vprašati za dodatne razlage in pojasnila, če jih potrebuje. Govori zelo razločno in razumljivo in predvsem zelo veliko.

Tekoče bere krajše tekste in tanjše knjige. Pozna vse male in velike tiskane črke in tudi pisane. Brez težav piše razne nareke, prepisuje tekste ali tudi sama piše krajše sestavke.

Zelo se zanima za dogajanje v VDC-ju in v svoji lokalni skupnosti. Redno spremlja radio, TV in časopise ter se tako pouči o dogodkih, ki jo zanimajo.

V skupino je dobro vključena. Je pa zelo kolegialna in samostojno pomaga tako ostalim uporabnikom kot tudi zaposlenim pri opravilih, ki jih sami ne zmorejo.

Etika udeležnosti: V najinem oblikovanju delovnega odnosa je šlo predvsem za sodelovanje, ki sem ga vedno znova vzpostavljala preko pogajanja z uporabnico. Odvijalo se je skozi pogovor, v katerem sva se ob mojem vodenju in usmerjanju posvečali raziskovanju in ustvarjanju ter gradnji izvirnega delovnega projekta za Metko. V tem soustvarjanju nobena od naju na koncu ni imela zadnje besede ampak sva pustile odprt prostor za nadaljevanje pogovora in spreminjanje posameznih korakov, čeprav sem za doseganje tega dogovorjenega okvira dela opravila resnično zahtevno nalogo, kajti Metka je velikokrat zašla izven procesa vzpostavljanja delovnega odnosa.

Kot strokovna delavka sem delala skupaj z Metko, se z njo pogovarjala in vzpostavljala delovni odnos, ki je bil varen, večkrat ponovno dogovorjen in obojestransko zadovoljiv. Vsaka od naju je imela dovolj prostora in časa, da je povedala svoje mnenje in tako sva se lahko druga od druge učili. Skozi cel pogovor pa sem neprestano skrbela, da sva bili usmerjeni k ciljem in rezultatom izdelave individualnega načrta, saj sem tako spodbudila motivacijo za samo delo.

Ravnanje s sedanjostjo: Socialnodelovni odnos, ki sem ga gradila z Metko, me je usmeril na delo v sedanjosti, saj sem si vzela čas, da sem se z njo pogovorila, jo poslušala in tudi poskušala razumeti njene predloge in ideje. Hkrati sem pustila odprt prostor za nadaljevanje tega pogovora in dopolnitev oz. preoblikovanje zastavljenih ciljev. Tak način dela je Metki kot uporabnici in meni kot strokovni delavki omogočil izkušnjo o spoštovanju in kompetentnosti, saj sva se o skupnih rešitvah dogovarjali šele potem, ko sva se popolnoma razumeli. V pogovoru sva se večkrat vračali tudi k ponovni opredelitvi delovnega odnosa in dodatni razlagi njegovih posameznih elementov: dogovora o sodelovanju, instrumentalne definicije problema in soustvarjanja rešitev ter osebnega vodenja.

To raziskovanje sedanjosti je bilo osrednjega pomena, za načrtovanje prihodnosti (oblikovanje načrta in zastavitev uresničljivih ciljev).

Znanje za ravnanje: V pogovoru z Metko sem kot strokovna delavka ves čas najinega pogovora vzpostavljala in vzdrževala sam kontekst dela. Z uporabnico sem tudi delila svoja znanja na njej razumljiv način in tako sem v razgovoru odprla možnosti za nova možna ravnanja, rešitve in cilje.

Med samim delovnim odnosom sem uporabljala koncepte in elemente socialnega dela, ki so bili jasni in razvidni, saj sem jih ubesedila in jih uporabnici tudi razložila. S tem sem definirala najino sodelovanje oz. dogovor, pojasnila koncept delovnega odnosa, koncept instrumentalne definicije problema in ravnanje iz perspektive moči, ki so pogoj za soustvarjanje dobrih izidov in uresničljivih rešitev v partnerstvu z uporabnikom.

Izvirni delovni projekt za Metko za leto 2009

Ob koncu pogovora sva z Metko skupaj izdelali kratek izvirni delovni projekt zanjo za leto 2009:

1. Področje skrbi zase:

- še naprej utrjevati in vzdrževati samostojnost pri skrbi zase, osebni higieni in hranjenju in še dodatno razvijati pomoč ostalim uporabnikom (pri pripravi mize, hranjenju).

2. Področje socialnih veščin:

- redno vzdrževati že osvojeno znanje in veščine, ter jih prenašati na ostale uporabnike;

- paziti na ustrezno komunikacijo, odvaditi se pripovedovanja laži; zavedati se svojega vedenja, uporabiti svoja znanja – pripovedovati o tem, v čemer je Metka resnično dobra in o svojih občutkih;
- utrjevati računanje (seštevanje in odštevanje do 100); enkrat tedensko vaje iz računanja pod vodstvom mentorice.

3. Področje okupacijskega dela:

- tudi v prihodnje vzdrževati aktiven odnos do dela in razvijati še nove spretnosti, naučiti se novih znanj (del);
- v vsakdanji delavnici uvesti dodatna dva odmora v časovnem obsegu 10 minut, ki bosta namenjena telovadbi in razgibalnim vajam, ki jih bodo vodili uporabniki; Metka bo aktivno vključena v to;
- delala bo različna kooperantska dela in si tako pridobila več novih znanj.

4. Prostočasne aktivnosti:

- še naprej bo sodelovala v aktivnostih, v katere se vključuje do sedaj;
- pogosteje se bo vključevala v gospodinjske aktivnosti (enkrat tedensko učenje pranja v pralnem stroju in likanja perila);
- pogostejša vključitev v plesne aktivnosti (enkrat tedensko); pričeli bomo razvijati nov program in uvajati sodobnejše plesne, katerih koreografijo in plesno glasbo bomo izbirali in soustvarjali uporabniki in zaposleni skupaj; zaposleni imajo nalogo, da organizirajo nastope, kjer bo Metka lahko predstavila svoje sposobnosti;
- na Metkino pobudo bo začel delovati tudi bralni krožek, kjer bodo uporabniki pripravili seznam knjig za branje, enkrat mesečno pa bomo iz teh knjig glasno brali in se skupaj pogovarjali o njihovih vsebinah.

Moja opažanja in komentarji ob socialnodelovnem razgovoru z Metko:

V pogovoru z Metko sem se lahko resnično preizkusila, ali znam vzdrževati delovni odnos. Ker Metka zelo rada veliko govori, in to o različnih temah, sem morala biti pozorna na to, da sem jo usmerjala k dogovorjeni obliki in vsebini dela oz. pogovora. Z večkratno ponovno razlago dogovora o sodelovanju in namena delovnega odnosa, sem želela doseči, da sva resnično govorili o pripravi in oblikovanju individualnega načrta zanjo za prihodnje leto in postopno postavljale realno dosegljive cilje.

Socialna delavka: »Metka, resnično mi je všeč in zelo je zanimivo vse to, kar mi pripoveduješ o sebi, in krasno se mi zdi, da veš in znaš toliko različnih stvari, npr. v gospodinjstvu ali glasbi, kjer jih uporabljaš pri vsakdanjem življenju in delu v VDC-ju. Ampak moram te vprašati, ali se spomniš, da sva se na začetku najinega pogovora dogovorili, da ima ta pogovor nek namen, in sicer, da skupaj narediva načrt za delo zate za leto 2009 v VDC-ju?«

Metka: »Seveda se spomnim.«

Socialna delavka: »No, potem pa predlagam, da se tega dogovora tudi drživa in se osredotočiva na tvoje pripovedovanje izmišljenih zgodb in ugotoviva, kako se bova s tem spopadli. Ta način, ki si ga do sedaj uporabljala, bova poskušali nadomestiti z novim, drugačnim, ki bi bil bolj učinkovit. Kaj ko bi malce pobrskali po veliki zakladnici tvojih sposobnosti in znanj, ki jih spretno koristiš na področjih, kjer ti gre dobro, in videli, če lahko kaj od tega uporabiva tudi na področju komunikacije v VDC-ju?«

Metka: »No, pa dajva. Me prav zanima, kaj bova ugotovile.«

V veliko pomoč pri tem mi je bila uporaba koncepta perspektive moči, ki se je pri pogovoru z Metko pokazal kot zelo uspešen, saj sem tako še dodatno opolnomočila uporabnico. Metki je ubesedenje njenih znanj veliko pomenilo, ker se je tako čutila bolj samozavestna, videla je, da opazim in cenim njena znanja ter jo upoštevam kot enakovrednega partnerja pri delu, in tako se je še povečala njena motivacija za aktivno delo.

Kljub temu, da sem se na trenutke kot strokovna delavka počutila nemočna in nisem vedela, kako bi vodila socialno delovni razgovor naprej, sem ves čas skrbela, da se je med nama vzpostavljalo in ohranjalo sodelovanje. In ravno skozi to so se izluščile nove rešitve oz. poti, ki so nato pripeljale do zastavljenega cilja – izoblikovanja načrta za Metko za prihodnje leto. Moje vztrajanje v udeležnosti obeh v procesu sodelovanja je omogočilo, da sva soustvarili nove rešitve, se učili druga od druge, si nabirali dobre izkušnje ter večali najino kompetentnost v vlogi sogovornic, ker sva vključevali lastne prispevke v proces pomoči.

Veliko bolj spretna sem morala biti pri uporabi konceptov etike udeležnosti, tehnike sledenja in poslušanja ter pogajanja, saj je Metka kar trdno zagovarjala svoja stališča in že od vsega začetka ni bila posebno pripravljena na dogovarjanje in pogajanje. V najinem pogovoru je bilo nujno, da sem jasno postavila in opredelila najine vloge (mene kot socialne delavke in Metke kot uporabnice), ki sodelujeta v partnerskem odnosu, v katerem nobena od naju ne izgubi. Čeprav sem kot strokovnjak odstopala od moči, ki mi ne

pripada za posedovanje resnic in rešitev, pa sem se z Metko, ki je skušala voditi pogovor po svoje, morala boriti za svojo razvidno vlogo aktivnega udeleženca, saj sem le tako lahko s konceptom osebnega vodenja omogočala odprt prostor za pogovor v smeri skupne opredelitve in reševanja problemov.

Po številnih dodatnih razlagah, predstavitev osebnih izkušenj (npr. kako jaz ravnam v podobnih situacijah) in zgodb ter večkratnimi vnosi humornih vložkov pa se je najin pogovor prestavil na višjo strokovno raven in je postal socialnodelovni odnos v pravem pomenu besede.

4.4.3 RAZLIKA MED STARIM IN NOVIM INDIVIDUALNIM NAČRTOM ZA METKO

Tako kot vsak soustvarjen individualni načrt, je tudi Metkin veliko doprinesel k urjenju moje strokovnosti, kar ne bi mogla doseči pri starem individualnem načrtu, ki sem ga pisala sama. Naučila sem se, kako je potrebno voditi socialnodelovni razgovor, da sva sledili namenu in dogovoru tega delovnega odnosa. Istočasno, ko sem raziskovala njene vire moči in jih tudi ubesedila, sem krepila svojo moč in zaupanje v svoje znanje ter prevajanje le-tega iz teorije v prakso oz. iz strokovnega jezika v Metkin osebni jezik.

Oblikovanje novega individualnega načrta je omogočilo, da sva tako jaz, kot Metka prepoznali najine vloge v VDC-ju in jih s pogovorom naredili razvidne (jaz kot socialna delavka in Metka kot uporabnica, vendar v odnosu aktivne udeležbe in sodelovanja). Tako sva tudi postavili učinkovite rešitve problema.

Pri pogovoru z Metko sem pridobila tudi na osebnosti, saj sem se predstavila kot »oseba z mesa in krvi« in razvijala svojo kreativnost, to pomeni kako voditi pogovor z osebo z motnjo v duševnem razvoju, da bo sledila dogovorjeni temi in da bo motivirana za sodelovanje v pogovoru (predstavila sem svoje osebne izkušnje, vnašala humor v pogovor...).

Pri starem individualnem načrtu sem samo predstavila svoj pogled na Metkina znanja, sposobnosti in na katerih področjih (skrb zase, socialne veščine, okupacijsko delo, prostočasne aktivnosti) bo potrebno uvesti spremembe, brez upoštevanja želja in mnenj uporabnice kot individualne osebe.

Nov individualni načrt je prispeval k dvigu kvalitete življenja in dela Metke v VDC-ju, saj ji je omogočal, da se je zavedla občutka svoje osebne vrednosti, spoštovanja, pravice do

izražanja mnenj, zaupanja in upoštevanja zaposlenih ter, da se s svojim znanjem lahko predstavi tudi v širšem okolju kot enakovredna državljanka z vključevanjem v športne in kulturne prireditve. Mene je prvič začutila kot sodelavko in sebe kot osebo, od katere se lahko tudi jaz učim.

4.5 INDIVIDUALNI NAČRT ZA DAŠO

4.5.1 STAR INDIVIDUALNI NAČRT ZA DAŠO

Ime in priimek: **DAŠA**

Datum vključitve v VDC: **01. 09. 2003**

Oddelek: **Nova Gorica**

A. INDIVIDUALNI NAČRT ZA OBDOBJE 2007-2010

1. SKRB ZA SAMEGA SEBE OZ. KULTURNO HIGIENSKE NAVADE

Odnos in vedenje pri hranjenju, osvajanje in vzdrževanje higienskih navad (čistoča, umivanje telesa, obraza, rok, ustna higiena, uporaba stranišča), oblačenje, obuvanje, osebna urejenost, odnos do zdravja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Daša je v veliki meri samostojna, saj sama skrbi za odvajanje vode, občasno pa še vedno moči posteljo, zato ponoči nosi plenice.

Popolnoma samostojna je pri osebni higieni, sama se umije, počeše, zamenja obleko in jo izbira ustrezno glede na vreme. Tudi ob menstruaciji samostojno skrbi za ustrezno higieno.

Samostojna je pri skrbi za svojo garderobo, saj jo redno pospravlja in si obleko poskuša tudi očistiti, če si jo umaže.

Samostojna je tudi pri hranjenju, saj zna uporabljati ves jedilni pribor, ustrezno se vede za mizo in pomaga ostalim uporabnikom pri hranjenju. Zna si tudi pripraviti preprost obrok

GLOBALNA CILJA: - vzdrževanje že osvojenih navad pri skrbi za osebno higieno,
- odvajanje močenja v posteljo.

ETAPNI CILJI: - redno umivanje zob,
- vsakodnevna skrb za osebno higieno,
- odvajanje močenja v posteljo.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: dajanje navodil, razlaga, razgovor, pripovedovanje, opazovanje.

2. SOCIALNE VEŠČINE

a) KOMUNIKACIJA

Senzomotorika, razumevanje, izražanje, sporazumevanje, prepoznavanje abstraktnih pojmov (količine, velikosti), branje, računanje, pisanje, prepoznavanje in uporaba denarja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Daša nima težav pri funkcioniranju čutil. Dobro tipa, voja, vidi, slišiZaveda se okolice in svojega telesa. Še vedno ima nekaj težav v komunikaciji zaradi hitrega govora (želi povedati čim več in takrat postane njen govor nerazumljiv, saj besede pove samo na pol in nerazumljivo). Večinoma pa govori razločno in razumljivo ter zelo veliko.

Dobro pozna abstraktne pojme kot so veliko – majhno, ozko – široko, plitvo – globoko ... Sodeluje pri računanju (sešteva in odšteva do 20) ter pri branju in pisanju (bere le posamezne velike tiskane črke, po nareku piše posamezne besede, a izpušča in zamenjuje črke).

Daša loči posamezne kovance in bankovce med sabo, vendar prave vrednosti denarja ne pozna in ga tudi ne zna samostojno uporabljati.

GLOBALNA CILJA: - naučiti se počasnejšega in jasnejšega govora,
- učiti se poznavanja in ravnanja z denarjem.

ETAPNI CILJI: - počasno pripovedovanje o posameznih dogodkih,
- paziti na pravilno izgovorjavo,
- postopno učenje o vednosti in ravnanju z denarjem.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: opazovanje, opozarjanje, dajanje navodil, demonstracija, razlaga, razgovor.

b) SOCIALIZACIJA

Poznavanje okolja in vzpostavljanje socialnih odnosov (individualnih kontaktov, vključevanje v skupino, socialno vedenje, obnašanje), splošna poučenost, izražanje in kontroliranje čustev.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Daša je v skupino zelo dobro vključena in si je znotraj skupine ustvarila tudi tesnejša prijateljstva. Do sodelavcev je zelo pozorna in prijazna in vedno pripravljena pomagati tistim, ki imajo nižje sposobnosti. Še vedno je zelo dojemljiva do nasprotnega spola, saj se takoj zaljubi v skoraj vsako osebo moškega spola. Njene misli so stalno okupirane s partnerskimi odnosi, vendar pa ni najbolj spretna pri vzpostavljanju le-teh. Kritiko še vedno težko sprejema in se nanjo večkrat zelo čustveno odzove (z jokom, pritoževanjem, nerganjem, užaljenostjo). Zanimajo jo vsi dogodki v VDC-ju in domačem okolju, vendar pa ne zna biti zaupnica in včasih tudi prenaša razne neresnice in čenče.

Redno spremlja TV in radio, občasno pa prelista tudi kakšno revijo. Sledi dogajanju znanih osebnosti s področja slovenske glasbene scene.

GLOBALNA CILJA: - sprejemanje in upoštevanje kritike,

- ustrezno vedenje do oseb nasprotnega spola.

ETAPNI CILJI: - kontroliranje čustev,

- vzpostavljanje zaupnosti,

- sprejemanje kritike,

- ustrezno vedenje do oseb nasprotnega spola.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: individualni razgovori, razlage, opazovanje, pripovedovanje

3. OKUPACIJSKO DELO (kooperantska dela in lastni program)

| KRITERIJI | OCENA 1-5 | OCENA MOŽNOSTI 1-5 |
|------------------------------|--------------|--------------------------|
| Razumevanje navodil | 4 | 4 |
| Samostojnost | 4 | 4 |
| Ročna spretnost/finomotorika | 3 | 4 |
| Odnos do dela | 3 | 4 |
| Sprejemanje vodenja | 4 | 4 |
| Delo znotraj skupine | 4 | 4 |

B. EVALVACIJA ZA OBDOBJE 2007–2010

OCENEVANJE (odebeli):

| Področja/leto | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--|--|---|---|
| SKRBI ZA SAMEGA SEBE | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: komunikacija | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: socializacija | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| OKUPACIJSKO DELO | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2007 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu.

Ocena stanja: Daša je v preteklem letu napredovala na področju okupacijskega dela, saj je osvojila nove delovne naloge, pri katerih je zelo uspešna. Dojemljiva je za vodenje in ga sprejema, težavo predstavlja samo to, da se večkrat zasanja ali klepeta, in takrat preneha z aktivnostmi oz. z njimi nadaljuje, vendar na napačen način. Veliko svojega časa namenja razmišljanju o fantih in možnem partnerskem odnosu, kar včasih vpliva tudi na kvaliteto njenih ostalih dejavnosti. Smisel delovnega navodila ne razume takoj, zato potrebuje dodatna pojasnila in demonstracije. Samostojno lahko izvaja nekaj faz dela, pri čemer pa potrebuje nadzor, kontrolo in navodila. Pri določenih delovnih nalogah so opazne njene težave pri finomotoriki (tremor rok), vendar pa vseeno zmore opravljati posamezne faze opravil. Ko je vznemirjena in si želi nekaj na hitro povedati, ima težave z govorom, saj je takrat težje razumljiv (hiter, izpuščanje črk ...). Z ostalimi uporabniki v skupini se dobro razume. V delavnico hodi zelo rada. Samostojna je pri skrbi zase in osebni higieni. Nekoliko težav ji povzroča le še »močenje« postelje.

V VDC-ju se vključuje v pevski zbor in plesno skupino. Zelo rada in lepo riše, rada pa tudi pomaga pri gospodinjskih opravilih.

Ustreznost metod: Metode, ki se jih poslužujemo, so dobre in primerne, zato jih bomo uporabljali tudi v prihodnje, da se dosežejo zastavljeni cilji.

Smernice: V prihodnje nameravamo največ individualnega dela z njo posvetiti čustvenemu doživljanju do oseb nasprotnega spola.

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2008 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

| |
|--|
| Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu. |
|--|

Ocena stanja: Daša je v preteklem letu dobro skrbela zase in za svojo osebno higieno ter je ohranjala že osvojene navade in svojo samostojnost.

Boljše rezultate je dosegla na področju govora, saj poskuša počasneje pripovedovati o posameznih dogodkih in daje več poudarka pravilni izgovorjavi. Na to pa pozabi, ko je vznemirjena in hoče neko stvar takoj povedati ali se z njo pohvaliti; takrat je njen govor zopet težko razumljiv.

Čeprav smo v preteklem obdobju veliko individualno delali z Dašo na področju kontroliranja čustev, ima pri tem še vedno težave kljub temu, da se tega zaveda. Je zelo klepetava in tako ne zmore vzpostaviti zaupnosti, saj želi vsako stvar takoj povedati ali si jo interpretirati po svoje. Prav tako težko sprejme kakršnokoli kritiko, saj je ob tem zelo prizadeta. Nanjo se odzove z jokom, užaljenostjo in tarnanjem. Še vedno je neprestano zaposlena s partnerskimi odnosi in sanja o svojem princu na belem konju.

Na področju okupacijskega dela je ohranila že pridobljeno samostojnost in nekoliko povečala količino in kvaliteto opravljenega dela, vendar občasno še vedno potrebuje dodatne spodbude in usmerjenost k delu ter nadzor in kontrolo delovnih nalog, ki jih izvaja.

Ustreznost metod: Uporabljene metode so prispevale k postopnemu doseganju ciljev in izboljšanju vedenja, zato jih bomo uporabljali tudi v naslednjem letu.

Smernice: V letu 2009 bomo z Dašo ohranjali že osvojena znanja s področja skrbi zase. Še vedno bomo individualno delali na področju socializacije, in sicer na vzpostavljanju zaupnosti ter ustreznem vedenju do oseb nasprotnega spola.

4.5.2 NOV OZ. SOUSTVARJEN INDIVIDUALNI NAČRT ZA DAŠO

Daši sem najprej predstavila prvi element delovnega odnosa – *dogovor o sodelovanju*. Najprej sem jo povabila v delovni odnos in ji razložila namen najinega sodelovanja. Predlagala sem ji, da bi skupaj ustvarile izvorni delovni načrt zanjo za leto 2009 in sicer tako, da bi najprej jaz kot strokovna delavka predstavila svoje instrumentalne definicije problema (kje vidim težave in poiskala možne rešitve), nato pa bi Dašo povabila, da tudi ona predstavi svoj vidik individualnega načrta zase. Kasneje bova skupaj ustvarili instrumentalno definicijo težav in možne rešitve, ki bodo zajemale razna področja, ki jih zajema vključenost v VDC (skrb zase, socialne veščine, okupacijsko delo, prostočasne aktivnosti). Skozi pogovor bova skušali čimbolje uskladiti svoja mnenja in ideje ter možne dosegljive cilje, jaz pa bom skrbela, da bo imela Daša dovolj varnega prostora za izražanje svojih mnenj, učenje, raziskovanje in ustvarjanje rešitev. Tako bova k skupnemu načrtu prispevali vsaka svoj enakovreden delež.

Po natančnem opisu koncepta dela in opredelitvi vlog vseh udeležениh sem Dašo vprašala, če si želi sodelovati z mano in tako soustvarjati načrt zase, kjer bo lahko aktivno udeležena.

Daša je na tak način dela z veseljem pristala, saj se ji zdi prav, da se tudi njo vpraša o stvareh, ki se je tičejo oz. se dogajajo v VDC-ju, kamor je vključena že pet let.

Ko sva se dogovorili o sodelovanju sva nadaljevali z vzpostavljanjem delovnega odnosa in začeli z opredeljevanjem in razreševanjem *instrumentalne definicije problema*.

Daši sem povedala, da bova sedaj skupaj raziskovali definicijo problema (kje vidiva težave in kako bi bilo možno te težave rešiti; poiskali bova tudi možne alternativne rešitve). Najprej sem predstavila svoj vidik, kaj vidim kot težavo pri njej, kaj bi bilo potrebno še izboljšati in kakšne so možne rešitve oz. cilji, ki jih bo potrebno doseči.

Povedala sem ji, da opažam nekaj težav na področju komunikacije, saj si želi istočasno povedati čimveč informacij, zato velikokrat govori zelo hitro in nerazločno. V prihodnje bi bilo potrebno izvajati vaje za pravilno in počasno izgovorjavo, uriti se v pripovedovanju in opisovanju dogodkov s pomočjo opozarjanja in demonstracij.

Nekoliko težav se pojavlja tudi na področju socializacije, saj večkrat zelo burno čustveno odreagira na posamezne dogodke in situacije ali besede (se užali, joče, se neprestano pritožuje). Rešitev vidim v številnih individualnih razgovorih, razlagah, predavanju s področja urjenja kontrole čustev in sprejemanja kritike.

Pri Daši vidim potrebo po spremembi socialnih odnosov, saj nima ustreznega odnosa do oseb moškega spola. Zelo hitro se zaljubi v vsakega in tudi svoje misli neprestano okupira s partnerskimi odnosi. Pri tem ne zna vzpostaviti zaupnosti in usmeriti svojih želja in čustev na eno osebo, temveč namenja to vsem osebam moškega spola. V prihodnjem letu predvidevam individualno delo z Dašo na temo in pogovor o partnerskih odnosih (vzpostavljanje le teh, kako se primerno vesti do osebe nasprotnega spola).

Kot vedno sem se v razgovoru z Dašo odločila, da jaz začnem z instrumentalno definicijo problema, nato pa povabim še njo, da predstavi svoj pogled nanjo ter nakaže cilje, ki se ji zdijo dosegljivi.

Sama vidi težavo v tem, da ne pozna dobro denarja in tako ne more samostojno v trgovino in zato ne more biti samostojna v življenju nasploh. Težave ima tudi na področju matematike (seštevanje in odštevanje do 20). Želi si, da bi lahko več vadila in se naučila osnov računanja in poznavanja denarja ter ravnanja z njim. Dobro bi bilo, če bi to vadili v delavnici. Daša predlaga, da bi skupaj z mentorji šla večkrat v trgovino in bi se ravnanja z denarjem učila na praktičnih primerih.

Daša se strinja s tem, da govori prehitro, vendar je takrat, ko hoče nekaj povedati, zelo vznemirjena in hoče čimveč povedati, da ne bi kaj pozabila. Pripravljena je sprejeti pomoč pri tem, saj sama pozabi na počasno govorjenje. Želi si izvajati razne govorne vaje ob pomoči zaposlenih.

Tudi sama vidi težave v partnerskih odnosih, saj bi rada bila osredotočena bolj na ostalo (aktivnosti, ki so v programu VDC-ja), kot pa da misli na fante, a si ne more pomagati. Pove, da so njej vsi fantje všeč. Rada bi se z njimi družila kot s prijatelji, vendar ne ve, kako bi se jim približala in se do njih obnašala nevsiljivo.

Okupacijsko delo ji je zelo všeč, saj rada dela več različnih stvari. Moti pa jo to, da drugi pri delu klepetajo in potem je tudi ona težko zbrana, saj se pri delu zmoti, ker posluša druge, ki klepetajo. Veliko več bi se rada vključevala tudi v lasten program (izdelavo voščilnic), ki ga izvajamo v VDC-ju.

Na področju prostočasovnih aktivnosti si želi več časa nameniti plesnim aktivnostim, saj je v tem zelo dobra. Ima tudi že pripravljene korake na plesno glasbo in s tem programom bi rada tudi nastopala na prireditvah v okviru VDC-ja in izven njega.

Proces soustvarjanja rešitev: Z Dašo sva porabili približno eno uro in pol, da sva preko sodelovanja in soustvarjanja izoblikovali individualni načrt zanjo za leto 2009.

V nekaterih temah sva hitro našli skupne rešitve, saj sva bili podobnega mnenja. Ugotovili sva, da ima kar nekaj težav pri računanju, saj ji seštevanje in odštevanje do 20 povzroča velike preglavice. Prav tako ne pozna vrednosti denarja in ne zna ravnati z njim. Daša je povedala, da bi se zelo rada naučila tako računanja kot ravnanja z denarjem, saj bi bila tako bolj samostojna, kar bi ji prišlo prav tudi v vsakdanjem življenju, da bi lahko sama hodila v trgovino. Jaz sem ji povedala, da jo v VDC-ju lahko to učimo v okviru prostočasnih aktivnosti, vendar bi želela, da lahko ona pove, kako bi k temu učenju pristopila, kakšen način bi ji najbolj ustrezal. Daša predlaga, da bi izvajali vaje enkrat tedensko, kadar bi se tudi drugi učili, vendar s pomočjo risanja krogcev, kot je to počela v šoli. Ravnanja z denarjem pa bi se učila na praktičnem primeru, tako da bi odšla skupaj z zaposlenimi v trgovino po nakupih, saj jo doma redko vzamejo s sabo. Povedala sem ji, da ne vidim nobenih ovir tako pri učenju računanja kot tudi pri praktičnih nakupih v trgovini. Lahko bo odšla z nekom od zaposlenih, ko gremo v trgovino po kavo, sladkor in piškote, kjer bo izbrala artikle in se učila tudi plačevati z denarjem.

Daša se je strinjala z mano, da je njen hiter govor težko razumljiv. Povedala pa je, da ji ni všeč, če jo ostali opozarjamo na to, kako govori. Vprašala sem jo, kako bi lahko rešili ta problem in poskušali izboljšati govor. Predlagala je, da bi lahko imeli kakšne vaje, sproti pa bi jo opozarjali tako, da bi ji rekli, ali lahko pove določeno stvar še enkrat bolj počasi, ker je nismo razumeli. Rekla sem ji, da se s tem strinjam. Hkrati pa me je zanimalo, kakšne vaje si želi, da bi jih lahko izvedli mi v VDC-ju. Rekla je, da ne ve točno kakšne, bi pa rada svoj način govora spremenila. Povedala sem ji za primer z Gašperjem, s katerim že izvajam govorne vaje, ki jih je predlagala logopedinja (kot npr. izgovorjava posameznih glasov, zlogov, branje krajših sestavkov s pokrivanjem besed, počasen, razumljiv govor). Razložila sem ji potek posameznih vaj in ji predlagala, da bi vaje izvajali počasi, korak za korakom, brez hitenja, saj je s takim načinom dela Gašper zelo napredoval. Zdi se mi, da bi bile lahko takšne vaje primerne tudi zanjo, saj so zanimive, ona pa se hitro uči, saj, kolikor vem, želi veliko znati.

Daša je bila takoj navdušena nad mojim predlogom. Rekla je celo, da bi vaje rada izvajala skupaj z Gašperjem, če se on strinja, saj bi bilo učenje tako še bolj zanimivo in bi drug drugega spodbujala. Povedala je, da je vesela, da bo imela družbo in da ni edina, ki ima take težave. Sicer pa ji je tudi takšen način učenja všeč, ker je tudi v šoli nekaj časa hodila k logopedinji.

Naslednja tema, o kateri sva govorili dalj časa, je s področja socializacije, in sicer odnosi do oseb nasprotnega spola oz. partnerski odnosi. Tukaj so se najina mnenja razhajala, zato sva za usklajevanje porabili več energije, bolj se je bilo potrebno dogovarjati in pogajati.

Predstavila sem ji svoj pogled: »Popolnoma te razumem, da so ti všeč fantje, saj si odrasla oseba in tudi lepa, ne strinjam pa se s tem, da se vsakih pet minut zaljubiš v drugega moškega oz. da ti je všeč skoraj vsak moški, ne glede na starost in tudi ne glede na to, če ga sploh ne poznaš.«

Daša: »To ni res. Počutim se tako vesela, ko imam fanta in rada sem fantom všeč.«

Ponovno sem ji poskušala razložiti moj pogled na težavo in ugotoviti, če je to razumela: »Ne nasprotujem temu, da imaš fanta, ampak si želim, da se odločiš za enega, ki ga prej bolje spoznaš in ti je res všeč oz. si tudi ti všeč njemu, saj, kot ti lahko povem iz preteklih izkušenj, vem, da si bila že velikokrat zaljubljena (tudi po večkrat v istem dnevu v različno osebo) in vedno si od fantov preveč pričakovala. Takoj nato pa si bila zelo razočarana, ker se tvoje želje in pričakovanja niso uresničile. Hkrati pa si začela svojo energijo usmerjati v novega moškega in ga tudi neprestano oblegati – ga klicati po telefonu, se gibati v njegovi bližini. To ne gre. Takšno vedenje ni najbolj ustrezno. Razmisli, kako bi se ti počutila, če bi bila v koži fantov, da bi nekdo silil vate in te potem takoj zamenjal za drugo.«

Ob tem se je kar zamislila in rekla: »To mi res ne bi bilo všeč. Zelo rada pa bi imela fanta.« Vprašala sem jo: »Ali ti mogoče lahko dam nasvet iz svojih izkušenj?«

Odgovorila je: »Da, lahko.«

Povedala sem ji: »Vsakemu fantu je najprej všeč to, da je punca resna in ne poklanja simpatije zdaj enemu zdaj drugemu. Pomembno je tudi, da fanta najprej malo spoznaš in ugotoviš, če si tudi ti všeč njemu, saj nihče od nas ne želi, da se mu kdo vsiljuje. Mogoče pa bi pri fantih oz. svojih vrstnikih poskusila najprej s prijateljstvom, tako kot znaš to dobro vzpostaviti pri puncah. Z njimi bi se lahko pogovarjala o temah, ki bi zanimali oba (npr. glasba, kaj vaju veseli, kaj znata, kaj počneta v življenju ...), da bi tako fanta pritegnila in bi se bolje spoznala. Tako bi lahko nato to druženje in prijateljstvo sčasoma preraslo tudi v partnersko zvezo, vendar pa je pogoj to, da si iskrena in zvesta.«

Odgovorila mi je: »Poskušala se bom obnašati na tak način, kot si mi svetovala, vendar bom še vedno rada gledala tudi ostale fante.«

Podprla sem njeno odločitev in ji zatrdila: »Seveda lahko gledaš druge fante, vendar pa prijateljstvo osredotoči na nekoga, ki ti je resnično všeč, in to vzemi resno, saj se drugače tudi fantje do tebe ne bodo vedli iskreno in te bodo izigrali.«

Ob koncu pa sva raziskovali tudi možnost, kako bi lahko Daša pokazala svoja znanja, vire moči in delala stvari, ki jo veselijo. Rekla je, da zelo dobro pleše in rada nastopa. Doma redno vadi in ima že izdelano koreografijo na pesem Saše Lendero. Zmenili sva se, da bo naslednjič v delavnici predstavila svoj nastop in bomo nato skupaj pogledali, kaj je v redu in kaj bi bilo potrebno spremeniti. Nastop bova skupaj tudi časovno omejili, da bo zanimiv za gledalce. Nato bomo njeno točko, ki jo bo redno vadila v VDC-ju v okviru plesnih aktivnosti, v kateri se ji bo pridružila tudi kakšna njena prijateljica, če bo želela, uvrstili na program, ki ga bomo imeli ob petnajsti obletnici VDC-ja, za novoletni nastop in tudi na naš vsakoletni tradicionalni piknik uporabnikov, staršev in zaposlenih v VDC-ju.

Po izčrpnem razgovoru in predstavitvi najinih pogledov na posamezne probleme in predlagane možne rešitve sva izpostavili skupno soustvarjanje instrumentalne definicije problema in se dogovorili o konkretnih ciljih ter poteh za doseg te ciljev.

Bili sva skupnega mnenja, da bomo Dašo v VDC-ju učili računanja (seštevanja in odštevanja do 20) enkrat tedensko in tudi poznavanje denarja. Tega se bo učila tudi na praktičnih primerih, ko bo zaposlene spremljala v trgovino, kjer bo plačevala nakupljene artikle.

Veliko dela bo potrebnega na področju komunikacije, tj. na počasnejšem in razumljivejšem govoru ter branju. Dvakrat tedensko bomo izvajali vaje po navodilih logopedinje.

Daša ima težave z ustreznim vedenjem in odnosom do nasprotnega spola, zato smo se dogovorili, da se do fantov vede tako kot do deklet – prijateljsko in šele nato, ko se bodo resnično spoznali bo samo z enim, ki ji bo res všeč; poskušala razviti še kaj več. Ob tem bo rabila tudi individualno podporo, vendar bo sama prosila za pomoč, ko ne bo vedela kako.

Daša ima izvrstna zanja na področju plesa, zato bomo to poskušali vnovčiti. Z veseljem bo nastopala na raznih prireditvah ob vnaprejšnjem dogovoru in tudi VDC bo tako predstavil vse spretnosti in sposobnosti, ki jih zmorejo uporabniki.

Osebno vodenje: Cel pogovor sem vodila osebno, saj sem bila vanj aktivno udeležena s predlogi in vnosi lastnih izkušenj (npr. kako se obnašati do fantov in z njimi vzpostaviti prijateljski odnos). Dašo sem upoštevala kot enakovredno sogovornico, saj sem skrbela, da je imela varen prostor za podajanje svojih mnenj. Skupaj sva se pogovarjali o aktualnih

problemih v sedanjosti in tudi možnih uresničljivih rešitvah, ter določili, kaj naj katera od naju naredi za doseg posameznega cilja.

Najin pogovor je prinesel številne dobre rezultate, saj sva ubesedili prihodnost. Daša je bila zelo zadovoljna, da je lahko aktivno sodelovala pri sestavljanju individualnega načrta, ker se je tako čutila resnično upoštevana. Omogočena ji je bila tudi možnosti odločanja o svojem delu in bivanju v VDC-ju.

Perspektiva moči: Da sem lahko skupaj z Dašo iskala možne uresničljive rešitve za izpolnitev delovnega načrta, sem se z njo pogovarjala tudi o njeni vlogi eksperta iz izkušenj in o virih moči, ki jih ima ter jih lahko uporabi pri reševanju svojih težav. Poudarila sem njene kompetentnosti in ubesedila vse tisto, kar zna, zmore oz. kar je dobro. Povedala sem ji, da je v veliki meri samostojna. Sama skrbi za odvajanje vode. Popolnoma samostojna je pri osebni higieni, sama se umije, počeše, zamenja obleko in jo izbira ustrezno glede na vreme. Tudi ob menstruaciji skrbi za ustrezno higieno.

Sama zna poskrbeti za svojo garderobo, saj jo redno pospravlja in si obleko poskuša tudi očistiti, če si jo umaže.

Brez pomoči zna uporabljati ves jedilni pribor, ustrezno se vede za mizo in tudi pomaga ostalim uporabnikom pri hranjenju. Zna si tudi pripraviti preprost obrok.

Dobro se zaveda oklice in svojega telesa ter pozna abstraktne pojme kot so npr. veliko – majhno, ozko – široko, plitvo – globoko ... Zanimajo jo vsi dogodki v VDC-ju in tudi v domačem okolju. Daša redno spremlja TV in radio, občasno pa prelista tudi kakšno revijo. Sledi dogajanju znanih osebnosti s področja slovenske glasbene scene.

Daša je v skupino zelo dobro vključena in si je znotraj nje ustvarila tesnejša prijateljstva. Do sodelavcev je zelo pozorna in prijazna in vedno pripravljena pomagati tistim, ki imajo manjše sposobnosti. Delu se dobro prilagaja. Prav tako brez težav sprejema vodenje in ga tudi upošteva. Samostojno zmore opravljati posamezne faze delovnih opravil.

Vključena je v razne aktivnosti v VDC-ju. Najbolj je nadarjena za plesno-glasbene aktivnosti (ples, petje v zborčku), saj ima dobro razvit smisel za ritem in posluh. Ustvarja v različnih likovnih tehnikah (riše, oblikuje das maso, glino ...). Zelo rada pomaga pri gospodinjskih dejavnostih, kjer sodeluje pri čiščenju sanitarnih prostorov in kuhinje (pospravljanje miz, jedilnega pribora, brisanje, pometanje, pomivanje posode, peka peciva...).

Etika udeležnosti: Skozi cel pogovor sem upoštevala koncept etike udeležnosti, kar je pomenilo, da sva bili z Dašo enakovredni sogovornici, ki sva si izmenjevali svoje predloge na podlagi izkušenj – vsaka s svojega vidika, ki sva ga nato usklajevali. Skupaj sva raziskovali Dašino zgodbo o delu in življenju v VDC-ju in nato na podlagi te soustvarjali nov načrt zanjo za prihodnje leto. Za vsak korak, ki sva ga naredile po tej novi poti, sva takoj preverili, kaj bi ta za naju pomenil in kaj bi se spremenilo. Tako sva se soočili vsaka s svojo odgovornostjo za nove odločitve.

Ravnanje s sedanjostjo: Pogovarjali sva se o aktualnih problemih v sedanjosti (težavah pri vsakdanjem delu in bivanju v VDC-ju), kjer sem ustvarila varen prostor, da sva lahko predstavili vsaka svoj vidik in tudi imeli možnost poslušati druga drugo. Ves čas sva govorili o konkretnih težavah (čustvenih odzivih, učenju računanja, ustrezni komunikaciji ...) in si postavili uresničljive cilje, ki jih bova skušali doseči v dogovorjenem času. Časa za celoten pogovor nisva omejili, ampak sva ga prilagajali potrebam obeh sogovornic. Vzele sva si ga toliko, kolikor sva ga potrebovali. Kljub temu, da sva si postavili realne cilje, pa sva si tudi pustili prostor, da lahko pogovor na to temo še nadaljujeva, če se bo pokazala potreba za to.

Vsako posamezno težavo, ki se je pojavila v samem pogovoru, sva skušali odpraviti takoj na tak način, da sva jo raziskali in se o njej izčrpno pogovorili.

Znanje za ravnanje: Svoje strokovno znanje sem se trudila deliti z uporabnico, tako da sem uporabljala jezik socialnega dela - strokovne stvari in moje lastne izkušnje sem prevedla v osebni jezik uporabnice, da ji je bilo lažje razumljivo in obratno, njene besede sem nato umestila v jezik stroke, da sva lahko ustvarjali delovni načrt oz. projekt in tako krepili učinkovitost sodelovanja (pomen eksperta iz izkušenj).

V pogovoru sem ves čas odpirala prostor za vzdrževanje in razvijanje delovnega odnosa in se trudila, da je bilo socialnodelovno ravnanje ubesedeno na razviden način. Uporabnici sem se pridružila v razgovoru, skozi katerega sva ustvarjali sodelovanje, ki je nato vodilo k zaželeni rešitvi.

Izvirni delovni projekt za Dašo za leto 2009

Ob koncu pogovora sva z Dašo skupaj izdelali kratek izvirni delovni projekt zanjo za leto 2009:

1. Področje skrbi zase:

- še naprej utrjevati in vzdrževati samostojnost pri skrbi zase, osebni higieni in hranjenju.

2. Področje socialnih veščin:

- redno vzdrževati že osvojeno znanje in veščine ter jih prenašati na ostale uporabnike;
- paziti na ustrezno komunikacijo, odvajanje hitrega in nerazumljivega govora, dvakrat tedensko izvajati govorne in bralne vaje po navodilih logopedinje;
- učiti in utrjevati računanje (seštevanja in odštevanja do 20) – enkrat tedensko vaje iz računanja pod vodstvom mentorice;
- učenje poznavanja denarja na praktičnih primerih – spremljanje zaposlenih v trgovino po nakupih;
- individualno delo in svetovanje na področju vzpostavljanja in ohranjanja partnerskih odnosov, ko sama prosi za pomoč.

3. Področje okupacijskega dela:

- tudi v prihodnje vzdrževati aktiven odnos do dela in razvijati še nove spretnosti, naučiti se novih znanj (del);
- aktivno vključevanje Daše v izdelavo voščilnic – razvoj lastnega programa;
- delala bo različna kooperantska dela in si tako pridobila več novih znanj.

4. Prostočasne aktivnosti:

- še naprej bo sodelovala v aktivnostih, v katere se vključuje do sedaj;
- pogostejša vključitev v plesne aktivnosti – enkrat tedensko; pričeli bomo razvijati nov program in uvajati sodobnejše plese, katerih koreografijo in plesno glasbo bomo izbirali in soustvarjali uporabniki in zaposleni skupaj; zaposleni pa imajo nalogo, da organizirajo nastope, kjer bodo uporabniki lahko predstavili svoje sposobnosti in se izrazili.

Moja opažanja in komentarji ob socialnodelovnem razgovoru z Dašo:

Pri razvijanju socialnodelovnega odnosa z Dašo sem zopet opravila trdo delo, saj je bila zelo klepetava in je hotela neprestano govoriti o vseh mogočih temah. Pogosto sem jo

morala usmerjati k cilju in skrbeti, da je najin pogovor sledil dogovorjeni temi in okvirom, ki sva si jih zastavili in jih tudi sprejeli na samem začetku (to je v dogovoru o sodelovanju). Vendar se je moje strokovno delo izplačalo, saj je uporaba in opora delovnega odnosa delovala tako za Dašo kot zame.

Pri svojem delu sem se posluževala koncepta osebnega vodenja, ki mi je omogočal, da sem prepoznala motnje v delovnem odnosu in sem se osebno odzivala na konkretno – tukaj in zdaj - in z uporabnico podelila svoje doživljanje v razgovoru (vztrajanje na rešitvi ustreznih vedenj, odnosov do fantov, ne preusmerjati teme pogovora, soočila sem jo s konkretno težavo). Priznati moram, da sem se iz tega tudi sama veliko naučila, saj sem skozi uspešno reševanje motenj (predvsem pri instrumentalni definiciji problema in soustvarjanju rešitev) s povabilom uporabnice k raziskovanju njenih predpostavk v odnosu z drugimi, pridobila nova dodatna strokovna znanja in veščine ter tudi dvignila kvaliteto medosebnega odnosa med mano in uporabnico.

Poleg tega pa sem se v razgovoru posluževala koncepta krepitev moči uporabnice (povedala sem ji, da je tudi ona strokovnjak, in to strokovnjak iz svojih izkušenj, zato ima znanja, ki jih nima nihče drug), z njo sem podelila svoje izkušnje (kako si pridobiti prijateljstvo s fanti), dosledno sem spoštovala etiko udeležnosti (npr. v pogovoru o učenju uporabe denarja Daša predlaga, da bi se tega učila na konkretnem primeru, skupaj z zaposlenimi v trgovini in v pogovoru o plesnih nastopih Daša pove, da že ima izdelan program, ki ga lahko predstavi in ga nato skupaj dodelamo) in ji omogočila, da se je tudi sama lahko izkazala kot ekspert iz svojih izkušenj.

Za uspešno doseganje cilja - soustvarjenega delovnega projekta sem se posluževala tudi metodičnih načel systemskega socialnega dela: načelo vsestranske koristi (da sem upoštevala tako Dašine interese kot tudi moje in da sva obe prišli do uresničljivih koristi, tj. da se Daša nauči računanja do 20 in tudi uporabe denarja in večje samostojnosti, kar bo korist zanj in zame, saj ne bo potrebovala več toliko pomoči), načelo interpozicije (glede na potek dogodkov v razgovoru in trenutno situacijo sem pristopala k Daši, ko je potrebovala podporo ali pa se od nje tudi oddaljila in vzpostavila distanco, ko je hotela na vsak način uveljaviti svoje mnenje, ki ni bilo predmet pogovora – npr. o težavah njene tete), načelo komunikacije (ves čas sem z Dašo vzpostavljala kontakt, komunikacijo in ji omogočala prostor, da je lahko vstopala v pogovor s svojimi predlogi in rešitvami), načelo instrumentalne definicije problema in načelo pogajanja (soustvarila sem tak proces pomoči, da je Daša lahko raziskovala svoj delež v rešitvi in povedala, kje vidi težave, in nato tudi odgovorno iskala možne rešitve, ki sva jih skupaj dosegli in se o njih pogajali),

načelo odpiranja problema (povedala sem ji kje in kdaj so se pojavile motnje v delovnem odnosu in nato sem jih skupaj z njo odpravljala) in elementov v rešitev usmerjene kratke terapije Shazerja in Kim Berga: postavljanje odnosnih vprašanj (tako, da je videla situacijo iz perspektive tretjega udeleženca v težavi - »Kako se ti zdi, da se fantje počutijo ko tako ravnaš? Kaj meniš, da bi fantje rekli na to?«), sledenje izjemam (»Kako se vedeš do deklet, da z njimi lahko vzpostaviš prijateljski odnos? Kako se z njimi pogovarjaš, da nisi vsiljiva? Kako v odnosu z njimi uporabljaš svoja znanja?«), pogajanje o spremembi (na podlagi odnosnih vprašanj sva se pogajali o uresničljivi spremembi, da se bo do fantov najprej vedla kot do deklet, to se pravi prijateljsko, šele ko bo doseženo, bo poskušala to nadgraditi in vzpostaviti v odnosih kaj več) in dajanje komplimentov (npr. »Zelo si samostojna pri skrbi zase. Do sodelavcev si pozorna in prijazna in vedno pripravljena pomagati drugim, ki imajo nižje sposobnosti kot ti. Resnično mi je všeč, kakšno rešitev si našla s praktičnim primerom za učenje uporabe denarja.«).

4.5.3 RAZLIKA MED STARIM IN NOVIM INDIVIDUALNIM NAČRTOM ZA DAŠO

Tudi pri Daši je nov individualni načrt pokazal korenite razlike z individualnim načrtom, ki sem ga zanjo pisala doslej. Sam proces nastajanja novega načrta je bil zelo živ, a je pripomogel h kvalitetnejšemu učenju naju obeh in spoznavanju druga druge, kar prej ni bilo možno. V času nastajanja novega individualnega načrta, se je dvignila kvaliteta medsebojnih odnosov. Dodobra sem spoznala koncept osebnega vodenja in se naučila odzivati na konkretne stvari, situacije v sedanosti in to podeliti s svojo sogovornico. Prav tako pa je ogromno pridobila tudi Daša, saj ji je bila omogočena možnost, da je lahko sodelovala pri oblikovanju svojega načrta s tem, da je izpostavila svoje težave in istočasno bila motivirana za aktivno sodelovanje pri iskanju njihovih rešitev zaradi osebne udeležnosti v projektu. Preizkusila se je lahko tudi v samostojnem odločanju o njenem delu in življenju v VDC-ju.

Nov individualni načrt je postavil pogoje, da sva se osredotočile na aktualne probleme v sedanosti in jih tukaj in sedaj tudi reševale. Bil je tudi veliko bolj zahteven in oseben, tako za Dašo kot tudi zame, saj sva ves čas pogovora vzdrževali sodelovanje, ki je vključevalo vse elemente in koncepte delovnega odnosa. To je bil proces, ki se je odvijal med dvema različnima osebama, ki sta iskali pot, sprejemljivo za obe.

Izvorni delovni projekt, ki sva ga izdelali z Dašo, je prinesel kar nekaj rešitev, do katerih se samo s prejšnjim načinom dela ne bi dokopala, kajti rešitve je predlagala Daša sama, ker je hotela rešiti težave in je bila tudi pripravljena delati za doseg teh ciljev (npr. kako se učiti pravilnega govora, kako narediti učenje računanja zanimivo in uporabno ...).

4.6 INDIVIDUALNI NAČRT ZA SANDIJA

4.6.1 STAR INDIVIDUALNI NAČRT ZA SANDIJA

Ime in priimek: **SANDI**

Datum vključitve v VDC: **01. 05. 2000**

Oddelek: **Nova Gorica**

A. INDIVIDUALNI NAČRT ZA OBDOBJE 2007-2010

1. SKRB ZA SAMEGA SEBE OZ. KULTURNO HIGIENSKE NAVADE

Odnos in vedenje pri hranjenju, osvajanje in vzdrževanje higienskih navad (čistoča, umivanje telesa, obraza, rok, ustna higiena, uporaba stranišča), oblačenje, obuvanje, osebna urejenost, odnos do zdravja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Sandi je popolnoma samostojen pri skrbi zase. Velik pomen pripisuje svojemu zunanjemu izgledu, saj je vedno urejen in čist. Samostojno si izbira primerne obleke glede na vreme in barvne kombinacije. Samostojno se umije, obrije in tudi pospravi svojo garderobo.

Tudi pri hranjenju ne potrebuje nobene pomoči (samostojno uporablja ves pribor) in hrano celo postreže drugim. Samostojno si zna pripraviti preprost obrok. Potrebno pa ga je opozarjati na odvajanje govorjenja pri mizi in na počasnejše uživanje hrane.

GLOBALNA CILJA: - ustrezno vedenje za mizo,

- naučiti se pripraviti preprost obrok.

ETAPNI CILJI: - odvajanje govorjenja pri mizi,

- počasnejše uživanje hrane,

- naučiti se pripraviti preprost obrok

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: opazovanje, vprašalne metode, razlaga, razgovor, dajanje navodil

2. SOCIALNE VEŠČINE

a) KOMUNIKACIJA

Senzomotorika, razumevanje, izražanje, sporazumevanje, prepoznavanje abstraktnih pojmov (količine, velikosti), branje, računanje, pisanje, prepoznavanje in uporaba denarja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Sandi se zaveda sebe, svojega telesa in okolice. Zelo dobro se zna orientirati v prostoru, tako v znanem kot v neznanem. Nobenih težav nima pri funkcioniranju čutil (dobro vidi, sliši, voha, tipa ...).

Pretežno razume navodila, vendar jih ne popolnoma posluša, ampak kar začne izvrševati nalogo v prepričanju, da sam ve kako. Zato mu je potrebno določene naloge dodatno pojasnjevati in mu ponovno razložiti smisel navodila.

Njegov govor je razumljiv in jasen in se brez težav sporazumeva z ostalimi. Občasno ima zaradi posledic hudih epileptičnih napadov težave pri govoru (ne spomne se določenih besed, veliko časa traja, da pove svojo misel in težko zaključuje stavke).

Zelo dobro prepozna vse abstraktne pojme in razmerja (količin, velikosti, globin, prostora ...).

Dokaj tekoče bere daljše tekste in knjige. Samostojno piše krajše spise in opise dogodkov. Sešteva in odšteva do 1000 in 10.000 in zna poštevanko do 100.

Zelo dobro pozna denar, različne valute in njegovo vrednost. Samostojno tudi razpolaga z njim in opravlja razne nakupe.

GLOBALNA CILJA: - utrjevanje razumevanja in spoštovanja navodil,

- utrjevanje računanja.

ETAPNI CILJI: - dajanje navodil za posamezne naloge,

- naučiti se vprašati, če navodila ne razume,

- preverjanje ali je navodilo razumel,

- utrjevanje seštevanja in odštevanja do 1000 in poštevanka do 100.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: dajanje navodil, razgovor, razlaga, demonstracija, vprašalne metode.

b) SOCIALIZACIJA

Poznavanje okolja in vzpostavljanje socialnih odnosov (individualnih kontaktov, vključevanje v skupino, socialno vedenje, obnašanje), splošna poučenost, izražanje in kontroliranje čustev.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

Sandi se zelo dobro znajde v svojem ožjem in tudi širšem okolju. Samostojno se giblje po mestu. Pozna vse pomembne institucije in se samostojno poslužuje njihovih storitev. Je zelo dobro splošno poučen, saj redno spremlja dogodke s področja aktualne politike, kulture, zabave in športa na TV, radiu in v dnevnem časopisju. Doma ima tudi svoj računalnik.

V skupino je dobro vključen, vendar se ne more upreti temu, da se pogosto obnaša kot vodja skupine. Še vedno se mu zdi, da so njegove sposobnosti večje od sposobnosti ostalih uporabnikov. Če je potrebno, ostalim pomaga. Je zelo dovteten do nasprotnega spola in si želi partnerskega odnosa, čeprav pri dekletih ni najbolj priljubljen.

Še vedno ima nekaj težav na področju medsebojnih odnosov, saj je premalo samokritičen in toleranten do svojih sovrstnikov. Kritiko težko prenaša in se hitro užali. Nekoliko bolje se je naučil brzdati svojo jezo in ne vzkipi več tako pogosto. Bolje tudi sprejema šalo, včasih celo tako na svoj račun.

GLOBALNA CILJA: - obvladovanje čustvenih odzivov,

- naučiti se sprejemati kritiko.

ETAPNI CILJI: - zavedanje svoje odgovornosti,

- spoštovanje drugih,
- prilagajanje skupini,
- tolerantnost,
- samokritičnost,
- sprejemanje kritike.

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: razlaga, individualni razgovori, vprašalne metode, pripovedovanje, opazovanje

3. OKUPACIJSKO DELO (kooperantska dela in lastni program)

| KRITERIJI | OCENA 1-5 | OCENA MOŽNOSTI 1-5 |
|------------------------------|--------------|--------------------------|
| Razumevanje navodil | 4 | 5 |
| Samostojnost | 4 | 5 |
| Ročna spretnost/finomotorika | 4 | 4 |
| Odnos do dela | 5 | 5 |
| Sprejemanje vodenja | 3 | 4 |
| Delo znotraj skupine | 4 | 4 |

ocena pomeni trenutno stanje uporabnika; ocena možnosti pomeni koliko lahko po našem mnenju posameznik doseže (CILJ); *glej prilogo

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev: dajanje navodil, razlaga, razgovor, opazovanje, vprašalne metode, demonstracija.

4. SPLOŠNE INFORMACIJE O UPORABNIKU

1.) Naštejte prostočasne aktivnosti, v katere se uporabnik vključuje v VDC-ju in izven njega:

Sandi se vključuje v vse aktivnosti v VDC-ju. Najbolj aktiven je v športnih dejavnosti (igre z žogo, tek, namizni tenis, razgibalne vaje, udeležba na regijskih igrah specialne olimpijade v metu žogice ...). Sodeluje tudi v branju, pisanju (utrjevanje tekočega branja, pisanje krajših spisov) in računanju (seštevanje in odštevanje do 1000, 10.000, poštevanka do 100) in likovnih aktivnosti, kjer riše v različnih likovnih tehnikah in oblikuje izdelke iz gline in das mase. Dobre rezultate dosega na področju ročnih del (vezenje križcev, pretikanje niti, učenje kvačkanja, šivanja, izdelovanje gobelina in makrameja). Vključuje se tudi v glasbene aktivnosti (petje v zborčku) in gospodinjske aktivnosti (čiščenje kuhinje, sanitarij, kuhanje kave ...).

2.) Stiki s:

a) starši/zastopniki: **DA** NE

Opomba:

b) CSD: **DA** NE

Opomba:

3.) Druge posebnosti, na katere moramo biti pozorni (zdravstvene, osebnostne, delovne):

Sandi je obravnavan pri specialistih, ker ima epilepsijo.

Tablete: depakine 500 mg, rivotril 2 mg, topamax 100 mg (zjutraj, popoldan, zvečer).

B. EVALVACIJA ZA OBDOBJE 2007–2010

OCENEVANJE (odebeli):

| Področja/leto | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|--|--|---|---|
| SKRIB ZA SAMA SEBE | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: komunikacija | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: socializacija | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |
| OKUPACIJSKO DELO | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none"> • 0 – ni dosežen cilj • 0,5 – delno dosežen cilj • 1 – dosežen cilj |

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2007 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu.

Ocena stanja: S Sandijem smo delali na ustreznem vedenju za mizo. Posebej smo se posvetili odvajanju neprestanega govorjenja za mizo in počasnejšemu uživanju hrane – žvečenju in uživanju manjših kosov hrane - vendar zastavljeni cilji še niso popolnoma doseženi. Sam še vedno uporablja staro vedenje, le ob opozorilu, navodilu in razgovoru preneha z govorjenjem in je bolj pazljiv pri uživanju hrane.

Nekoliko je napredoval pri upoštevanju in spoštovanju navodil, vendar pogosto še vedno ne vpraša za navodila, saj je prepričan, da ve, kaj mora delati, in ne preveri, ali je navodilo razumel, nato pa ne ve kako naprej. Tudi v prihodnje bo potrebno individualno delo na resničnemu poslušanju in sledenju navodilom ter sprejemanju svojih napak.

Začutiti je manjši premik v zavedanju svoje odgovornosti in spoštovanju skupine sovrstnikov. Skuša se jim prilagajati in jih upoštevati, vendar mu to ne uspeva vedno najbolje (še vedno je zelo hitre jeze, težko sprejema kritiko, zelo rad kritizira druge, ne more se upreti vodenju svojih sodelavcev, ker ima občutek superiornosti, svoja čustva težko kontrolira in se tako občasno zelo burno odzove na določene dogodke, odnose ...).

Delo na področju obvladovanja čustev, tolerantnosti in samokritičnosti bo naloga tudi v prihodnjih letih.

Sandi je zelo motiviran za opravljanje vseh del v proizvodnem procesu in si vedno želi opravljati najodgovornejša dela. Navodila pretežno razume, vendar kljub temu potrebuje dodatna pojasnila in demonstracije, saj jih včasih ne posluša natančno. Samostojno izvaja skoraj vse faze, tudi pri najzahtevnejših delih, ampak potrebuje kontrolo in dosledna navodila. V finomotiriki ima manjše težave (tremor rok), ki pa ne vplivajo na izvajanje delovnih navodil. Za vodenje je manj dovzeten, saj misli, da ga ne potrebuje. Zelo težko prenaša kritiko. Delu v skupini je prilagojen in je rad vključen v skupino, vendar le kot vodja, zato se v njegovem delu in vedenju občasno odraža tudi njegovo intenzivno emocionalno stanje.

Ustreznost metod: Izbrane metode so primerne, vendar jih bo za dosego zastavljenih ciljev potrebno uporabljati več let.

Smernice: V letu 2008 bomo pri delu s Sandijem posebno pozornost posvetili ustreznemu vedenju za mizo, resničnemu poslušanju in sledenju navodilom ter sprejemanju lastnih napak.

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2008 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

| |
|--|
| Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu. |
|--|

Ocena stanja: Rad se vključuje v športne aktivnosti in izdeluje zelo lepe izdelke v okviru ročnih del. Sodeluje v pevskem zborčku in gospodinjskih aktivnostih ter pri branju, pisanju in računanju.

Sandi je na posameznih področjih (skrb zase, higiena, proizvodno delo) dokaj samostojen in dosega dobre rezultate, vendar pa na ta področja zelo vpliva njegovo socialno vedenje, kjer je zelo izrazita njegova želja po vodenju, organizaciji in nadzoru svojih sovrstnikov. Težko sprejema kritiko in poraze, sebe vidi kot boljšega in sposobnejšega od ostalih članov skupine.

Ustreznost metod: Veliko individualnega dela s Sandijem smo v letu 2008 opravili na področju obvladovanja čustev, tolerantnosti in samokritičnosti, vendar je napredek minimalen. Z uporabo istih metod bomo delo nadaljevali tudi v prihodnjih letih.

Smernice: V prihodnjem letu bomo delali na področju sprejemanja kritike, razvijanju samokritičnosti in upoštevanju pravil ter navodil.

4.6.2 NOV OZ. SOUSTVARJEN INDIVIDUALNI NAČRT ZA SANDIJA

S Sandijem sva začela vzpostavljati delovni odnos počasi, po korakih. Najprej sva se soočila z *dogovorom o sodelovanju*. Ta dogovor je potekal tako, da sem mu najprej predstavila namen najinega pogovora. Povedala sem mu, da želim, da bi uporabniki v VDC-ju bili tudi aktivni sodelavci, zato mu ponujam možnost, da se skupaj z mano vključi v ustvarjanje individualnega načrta zanj za prihodnje leto. V tem pogovoru, ki ga strokovno imenujemo delovni odnos, bova skupaj delala kot enakopravna partnerja, kar pomeni, da si bova vzela dovolj časa za pogovor, v katerem bo lahko vsak od naju predstavil svoja videnja in možnosti individualnega načrta, in nato bova poskušala čimbolj uskladiti najine zamisli, da doseževa zastavljeni cilj – oblikujeva individualni načrt, ki mu bova nato skupaj sledila in ga uresničevala v letu 2009. Poleg tega pa bom jaz skrbela, da se bova v pogovoru držala dogovorjenih tem in okvirov in bova lahko skupaj prišla do novih rešitev.

Hkrat pa mu bom zelo hvaležna, če bo sodeloval z mano, saj mi bo s tem v veliko pomoč pri pisanju moje magistrske naloge, v kateri bom opisovala celoten proces in potek ter učinek delovnega odnosa. Vprašala sem ga, če je pripravljen sodelovati z mano na takšen način, čeprav ga do sedaj ni bil posebno vaju.

Sandi je pritrdil in rekel, da bo sodeloval, saj si je že večkrat želel izraziti svoje mnenje glede različnih tem, vendar nekako ni našel priložnosti in ustrezne situacije.

Po Sandijevem pristanku k sodelovanju in sprejetem dogovoru sva se začela spoprijemati z *instrumentalno definicijo problema*. Ponovno sem mu razložila kakšne, bodo najine vloge v tej fazi socialnodelovnega odnosa. Najprej sem mu predstavila svoje instrumentalne definicije problema in možne rešitve skozi posamična poglavja iz obrazca (skrb zase oz. kulturno higienske navade, socialne veščine, okupacijsko delo, prostočasne aktivnosti).

Povedala sem mu, da je na področju skrbi zase zelo samostojen, vendar pa mi ni všeč njegovo obnašanje pri mizi, saj pogosto govori pri jedi. V prihodnjem letu bo potrebno delati na ustreznem vedenju za mizo s pomočjo navodil, razgovorov in vprašalnih metod.

Potrebno se mi zdi njegovo urjenje govora in spomina, saj sem opazila, da ima občasno težave pri poimenovanju določenih predmetov (ne spomni se posameznih besed, veliko časa traja preden zaključi stavek), zato si želim, da bi resnično poslušal besedna navodila ali pa vprašal za dodatne razlage, če česa ne razume.

Razložila sem mu tudi, da opažam, da je rad v vlogi vodje skupine (ostale uporabnike rad vodi, jih usmerja in jim podeljuje razne naloge ter jim odreja vloge), sam pa težko prenaša kritiko. S Sandijem bo potrebno delati na tem, da bi vlogo vodje izkoristil v pozitivno smer, tako da bi svoja znanja podelil z ostalimi, ne pa jih nadvladoval. Spodbujati bo potrebno samokritičnost ter uporabljati metode individualnih razgovorov, socialnih iger, iger vlog in razlag.

Po moji predstavitvi instrumentalne definicije problema sem Sandiju omogočila čas in prostor, da tudi sam predstavi svoje instrumentalne in nakaže možne rešitve (kaj mu povzroča težave, kaj bi spremenil, kako bi to izvedel) in tudi poda svoje mnenje na moje definicije.

Sandi si želi, da bi v VDC-ju več brali, ko nimamo veliko dela. Predlaga, da bi imeli npr. enkrat tedensko določen čas, ko bi brali knjige na glas. Izbirali bi jih uporabniki sami.

Nekoliko težav vidi v osebnih odnosih, saj bi si želel z vsemi v skupini imeti dobre odnose. Ne ve, zakaj določene osebe nočejo govoriti z njim oz. govorijo samo, kar je nujno in niso posebej prijateljske do njega. Želi si ugotoviti, kje je problem, da se ne razumejo.

V VDC-ju si Sandi želi red in disciplino, da se ve, kdo je glavni. Všeč mu je, da so točno opredeljene naloge zaposlenih in uporabnikov in da se sprejmejo pravila, ki bodo poznana vsem in se jih bomo vsi držali.

Rad bi tudi, da bi se v VDC-ju učili tujih jezikov, npr. osnov italijanščine, saj živimo blizu meje z Italijo in nam je ta jezik blizu. Njegova ideja je, da bi ena od zaposlenih delavk vodila tečaj italijanščine, ki bi se ga udeleževali tisti uporabniki, ki jih to zanima.

V prihodnjem letu si želi, da bi pod vodstvom socialne delavke v VDC-ju imeli vsakih 14 dni razne delavnice (podobno kot mladinske delavnice) na različne teme. Od začetka bi jih predlagali zaposleni, nato pa bi teme glede na svoje potrebe in želje izbirali tudi uporabniki sami (npr. spolnost, kako se postaviti zase, izražanje svojih želja ...).

Proces soustvarjanja rešitev: Celoten pogovor s Sandijem in ustvarjanje delovnega odnosa je trajalo približno dve uri, saj sva upoštevala vse faze, od dogovora, instrumentalne definicije problema, osebnega vodenja, uporabe konceptov perspektive moči, etike udeležnosti, ravnanja v prihodnosti in znanja za ravnanje do končnega sooblikovanja izvirnega delovnega načrta.

Pri vodenju razgovora s Sandijem sem opravila zahtevno filigransko delo, saj sem vključevala veliko inovativnosti in znanja s področja socialnega dela, ker je pogosto želel potisniti v ospredje le svoje poglede na težave in tudi morebitne rešitve brez, da bi upošteval in poslušal moje videnje.

Kar nekajkrat so se najina mnenja razlikovala in zato sva jih morala usklajevati, se o stvareh pogajati in ubesediti nastalo situacijo.

Sandi se ni strinjal z mojo definicijo, da ima težave pri govoru in spominu in pri poslušanju navodil. Povedala sem mu: »Pri tebi že dalj časa opažam, da se ne spomniš določenih besed in da potrebuješ veliko časa, preden dokončaš stavek in oblikuješ misel.«

Sandi mi je jezno odgovoril: »To ni res. Jaz nimam nobenih težav.«

Nato sem mu poskušala ponovno razložiti, kako jaz definiram to težavo: »Glej Sandi, določeno stvar ti je potrebno večkrat povedati, pogosto dodatno pojasnjevati dane naloge in ti tudi pomagati pri pripovedovanju ali opisovanju posameznih zgodb oz. dogodkov. Menim, da je to verjetno posledica močnih epileptičnih napadov, ki jih imaš, saj glede na moje znanje in prebrano literaturo o epilepsiji lahko rečem, da vsak napad poškoduje nekaj možganskih celic, ki vplivajo na kvaliteto spomina oz. zaznavanja.«

Sandi mi je odgovoril: »To bo verjetno že res, vendar pa name to sigurno ne vpliva, saj že dolgo nisem imel napada. Po moje je čisto normalno, da včasih kaj pozabim, saj tudi zaposleni kdaj pa kdaj ne posredujejo točnih navodil in zato imam težave pri razumevanju.«

Na njegovo razlago sem se odzvala in mu poskušala še natančneje prikazati realno situacijo: »Strinjam se, da navodila zaposlenih včasih res niso dovolj jasna in izčrpna, vendar pa tvojo težavo pri govoru in spominu opažajo tudi ostali zaposleni in uporabniki.«

Sandi je malce popustil svojo napetost in priznal: »Včasih se mi mogoče res pripeti, da se česa ne spomnim, ampak to res ni tak problem.«

Skušala sem se vživeti v njegov položaj in zatrdila sem mu: »To res ni kakšna posebno velika težava, verjetno pa bi bilo bolje, če bi poskusila skupaj delati na tem, da bi se pojavila čim manjkrat oz. da bi jo poskušali odpraviti.«

Sandi je nato pokazal malce več zanimanja za sodelovanje in je vprašal: »Kako pa bi to lahko naredili?«

Rekla sem mu: »Imam idejo. Ali želiš, da ti jo predstavim?«

Sandi je odvrnil: »Da, rad bi jo slišal.«

Nato sem mu povedala: »Glej, moj predlog je tak. Zdi se mi dobro, da bi lahko uril svoj spomin in hkrati vnovčil svoja dragocena znanja ter tako bil zaposlenim v pomoč. Lahko bi se vključil v pisanje krajših člankov za interni časopis Naša Želva, ostalim bi pomagal pri računanju, jim bral knjige, skrbel bi, da bi bilo delo opravljeno kvalitetno in pravočasno.«

Videla sem, da je bilo Sandiju izkazano zaupanje v njegove vire moči zelo všeč. Z žarom v očeh mi je rekel: »Ta predlog se mi zdi odličen. Tako bom odgovoren za ostale uporabnike, kar je zelo pomembna naloga. Pomagal bom svojim sodelavcem in zaposlenim in tako bom imel resno zadolžitev, kar nima prav vsak.«

Kar nekaj časa sva namenila tudi vzpostavljanju dobrih medsebojnih odnosov, saj je Sandi menil, da se nekateri uporabniki z njim ne razumejo in se zato ne pogovarjajo, on pa bi se rad razumel z njimi in ne ve, kje je težava, da to ne steče. Pogovarjala sva se o tem, kaj je pogoj, da so odnosi dobri, da morajo za to delati vsi tisti, ki želijo ta odnos imeti. Rekla sem mu tudi, naj mi opiše, kako zgledajo njegovi odnosi s tistimi osebami, s katerimi se razume. Povedal mi je, da se z ostalimi brez težav pogovarja, pove svoje mnenje in posluša tudi ostale, se med seboj hecajo, se pokličejo po telefonu – skratka vse je v redu. Nato sem ga vprašala, naj mi pove, kako se vede do tistih, s katerimi se ne razume. Odgovoril mi je, da raje ne govori z njimi, saj je škoda besed, in se jih izogiba, saj ve, da ga ne marajo. Vprašala sem ga, kako to ve in ali so mu kaj rekli. Odgovoril mi je, da mu niso, ampak ima občutek, da se ne bi mogli razumeti. Nato sem mu rekla, da mu ponudim »majhen trik ali čudež«, ki ga lahko uporabi tudi zase, če mu bo všeč, in sicer naj se v prihodnje poskuša vesti do teh uporabnikov tako, kot do tistih, s katerimi ima dobre odnose, in videl bo, da bodo njihove reakcije drugačne, kot so bile do sedaj, ko se jih je izogibal. Kakor sem razumela iz pogovora, mu dobri odnosi veliko pomenijo, zato se mi zdi prav, da naredi on prvi korak na poti k temu in poskuša vzpostaviti stik z njimi. Sama pa sem mu pripravljena pri tem pomagati in mu nuditi oporo tako, da bi v VDC-ju organizirali delavnice (kot je Sandi že predlagal), kjer bi se pogovarjali o različnih temah, med drugim medsebojni odnosi, spoznavanje drug drugega, vedenje do sovrstnikov, kdo sem jaz, kako deluje skupina, pravila v skupini, vloge posameznikov, ki bi jih izvajali v

okviru iger vlog in socialnih iger, kjer bi se bolje spoznali in se zbližali. Povedal mi je, da se mu to zdi zanimivo in bo poskušal v prihodnje tako ravnati. Rad pa bi imel tudi delavnice, ker bi tako vsi sodelovali in povedali svoje mnenje, da bi vsak točno vedel, kaj ostali v skupini mislijo, in bi se vsi trudili za odnose.

S Sandijem sva se pogovarjala tudi o prostočasnih aktivnostih, in sicer, da bi rad znal tudi kakšen tuj jezik, npr. italijanščino, ker živi blizu meje z Italijo. Povedal mi je, da se je pogovarjal z ostalimi uporabniki in da tudi njih zanima spoznavanje tujih jezikov. Povem mu, da bi bilo to možno in da bi to lahko vodila zaposlena delavka, ki obvlada italijansko, da pa bo to učenje potekalo postopoma od enostavnih osnovnih besed do zahtevnejših. Najprej se bodo urili bolj v pogovoru, saj je pisanje zahtevnejše. Sandi pove, da bo tako dobro, a le, če si bodo lahko sami izbirali besede na določeno tematiko, ki zanima njih in ne tako kot v šoli po določenih lekcijah. Strinjava se, da bo ta izbira prepuščena njim, da pa bodo morali to prej povedati, da bo lahko delavka pripravila temo za naslednjo učno uro.

Preko celotnega procesa soustvarjanja instrumentalne definicije problema in rešitev, ki je bil zelo razgiban, sva s Sandijem prišla v razgovoru do skupnih zaključkov oz. skupnih instrumentalnih definicij problema.

Dogovorila sva se, da bomo za izboljšanje medsebojnih odnosov v VDC-ju izvajali delavnice, kjer bomo lahko spoznavali drug drugega in tako oblikovali dobre odnose in spoštovali drug drugega ter se poučili o pravilih, ki jih bomo sprejeli za delo in življenje v skupini.

Sandi bo izkoristil svoje sposobnosti vodje tako, da bo prevzemal določene delovne naloge za katere bo skrbel, da bodo izvedene pravilno in pravočasno ter bo pomagal ostalim pri raznih aktivnostih, ki imajo nižje sposobnosti, hkrati pa bo tako tudi uril spomin, saj bo imel odgovornost.

Uvedli bomo bralni krožek, kjer bomo brali knjige po izbiri uporabnikov in se o njihovi vsebini tudi pogovarjali v delavnici.

Vpeljali bomo tudi tečaj italijanskega jezika, saj si uporabniki tega želijo. Vodila ga bo zaposlena delavka, učne teme pa bodo izbirali uporabniki sami.

Osebnno vodenje: V razgovoru s Sandijem sem se posluževala koncepta osebnega vodenja, kar pomeni, da sem bila v delovni odnos osebnoudeležena in sem v njem aktivno sodelovala, saj sem se s Sandijem pogovarjala o konkretnih problemih v sedanosti. O

skupnih definicijah problemov in zastavljenih dobrih izidih sva se pogajala, dogovarjala in jih skupaj raziskovala (npr. kako vzpostaviti dober odnos, kako ohranjati bister spomin ...). Na tak način sem vzpostavljala osebni stik med nama.

Kot strokovna delavka sem skrbela za vodenje k dogovorjenim ciljem, rešitvam in raznim oblikam pomoči. Sandiju sem prispevala razne informacije, mu pomagala raziskati nova možna vedenja in poti.

Perspektiva moči: Čeprav je Sandi že sam pokazal in izpostavil veliko svojih znanj in sposobnosti, pa sem ga tudi sama krepila s tem, da sem mu povedala, kje jaz vidim njegove vire moči in znanja, ki jih ima, in bi jih lahko v prihodnosti uporabil tako v osebнем življenju kot tudi pri aktivni vključenosti v VDC.

Poudarila sem, da je popolnoma samostojen pri skrbi zase. Velik pomen pripisuje svojemu zunanjemu izgledu, saj je vedno urejen in čist. Samostojno si izbira primerne obleke glede na vreme in tudi na barvne kombinacije. Samostojno se umije, obrije in pospravi svojo garderobo.

Tudi pri hranjenju ne potrebuje nobene pomoči (samostojno uporablja ves pribor) in hrano celo postreže drugim. Samostojno si zna pripraviti celo preprost obrok.

Sandi se zaveda sebe, svojega telesa in tudi okolice. Zelo dobro se zna orientirati v prostoru in širšem okolju, tako v znanem kot v neznanem. Samostojno se giblje po mestu. Pozna vse pomembne institucije in se samostojno poslužuje njihovih storitev

Zelo dobro prepozna vse abstraktne pojme in razmerja (količin, velikosti, globin, prostora ...). Njegov govor je razumljiv in jasen in se brez težav sporazumeva z ostalimi. Sandi zelo tekoče bere tudi tekste in knjige. Samostojno piše krajše spise in opise dogodkov. Sešteva in odšteva do 1000 in 10000 in zna poštevanko do 100.

Zelo dobro pozna denar, različne valute in njegovo vrednost. Samostojno tudi razpolaga z njim in opravlja razne nakupe.

Je zelo dobro splošno poučen, saj redno spremlja dogodke s področja aktualne politike, kulture, zabave in športa na TV, radiu in v dnevnem časopisju. Doma ima tudi svoj računalnik.

Sandi je zelo motiviran za opravljanje vseh del v proizvodnem procesu in si želi vedno opravljati najodgovornejša dela. Samostojno izvaja skoraj vse faze tudi pri najzahtevnejših delih, čeprav potrebuje kontrolo in dosledna navodila. Delu v skupini je prilagojen, saj je rad vključen vanjo. Če je potrebno, tudi pomaga ostalim uporabnikom.

Vključuje se v vse prostočasne aktivnosti v VDC-ju. Najbolj aktiven je v športnih dejavnosti (igre z žogo, tek, namizni tenis, razgibalne vaje, udeležba na regijskih igrah specialne olimpijde v metu žogice ...). Sodeluje tudi v likovnih aktivnosti, kjer riše v različnih tehnikah ter oblikuje izdelke iz gline in das mase. Dobre rezultate dosega na področju ročnih del (vezenje križcev, pretikanje niti, učenje kvačkanja, šivanja, izdelovanje gobelina in makrameja). Vključuje se tudi v glasbene aktivnosti (petje v zborčku), ter gospodinjske aktivnosti (čiščenje kuhinje, sanitarij, kuhanje kave ...).

Etika udeležnosti: Skrbela sem, da sva s Sandijem spoštovala temeljna načela koncepta etike udeležnosti, saj sem razgovor vodila tako, da sva lahko bila enakovredna sodelavca v raziskovanju in ustvarjanju. Vsak je lahko povedal svoje mnenje, se vključil v pogovor in tudi učila sva se drug od drugega. Delala sem skupaj z njim in tako vzpostavljala delovni odnos, ki je bil koristen za oba, saj sva se zavedla svojih odgovornosti za udeležbo v rešitvi in za nove odločitve. Celoten delovni odnos se je odvijal skozi pogovor, ki se lahko še nadaljuje.

Ravnanje s sedanjostjo: V pogovoru s Sandijem sem svoje delo usmerila v sedanjost in reševanje konkretnih težav pri izdelavi njegovega izvirnega delovnega projekta. Omogočila sem nama dovolj časa, da sva lahko sploh razvila pogovor, ki pa sva ga končala tako, da ga je možno kadarkoli nadaljevati.

V tem času sva z uporabnikom skupaj raziskovala, soustvarjala, reflektirala in tudi preokvirila posamezne uresničljive cilje.

V svoje delo sem vključevala tudi koncept so-prisotnosti po Andersonu, kar je pomenilo, da sem Sandija resnično poslušala, se nanj empatično odzivala in mu tako bila popolnoma na razpolago za razgovor in podporo.

Znanje za ravnanje: Vzpostavljen delovni odnos s Sandijem sem skozi pogovor vzdrževala tudi s pomočjo svojega strokovnega znanja, ki sem ga uporabila v konkretnih primerih. Strokovni jezik sem prevajala v osebni jezik uporabnika in tega nazaj v jezik stroke. Sandiju sem približala in ubesedila koncepte socialno delovnega pogovora (dogovor o sodelovanju, instrumentalno definicijo problema, ravnanje iz perspektive moči) in tako prispevala k soustvarjanju rešitev.

Poleg strokovnega znanja, ki sem ga prevedla v akcijo, ga ubesedila in ga uporabila v praksi tako, da je bilo tudi Sandiju razumljivo vse dogajanje, sem za uspešno delo

potrebovala tudi veliko mero odgovornosti, iznajdljivosti, empatije in nenazadnje tudi samozavesti.

Izvirni delovni projekt za Sandija za leto 2009

Ob koncu pogovora sva s Sandijem skupaj izdelala kratek izvirni delovni projekt zanj za leto 2009:

1. Področje skrbi zase:

- še naprej utrjevati in vzdrževati samostojnost pri skrbi zase, osebni higieni in hranjenju;
- skrbeti za ustrezno vedenje za mizo (zase in za ostale uporabnike).

2. Področje socialnih veščin:

- redno vzdrževati že osvojeno znanje in veščine ter jih prenašati na ostale uporabnike;
- vzpostavljati dobre medsebojne odnose v okviru delavnic, ki jih bomo imeli dvakrat mesečno (vodila jih bo socialna delavka); posamezne teme bodo izbirali uporabniki;
- Sandi bo v pomoč zaposlenim in bo lahko uporabil svoja znanja; po potrebi bo pomagal ostalim uporabnikom, ki imajo nižje sposobnosti in bo odgovoren, da bodo naloge kvalitetno izvedene.

3. Področje okupacijskega dela:

- tudi v prihodnje vzdrževati aktiven odnos do dela in razvijati še nove spretnosti, naučiti se novih znanj (del);
- Sandi se bo vključeval v najodgovornejša dela in bo tudi prevzemal odgovornost, da bodo pravočasno in kvalitetno opravljena;
- natančno bo poslušal dana navodila zaposlenih; če mu kaj ne bo jasno, bo sam vprašal še za dodatne razlage in demonstracije.

4. Prostočasne aktivnosti:

- še naprej bo sodeloval v aktivnostih, v katere se vključuje do sedaj;
- v VDC-ju bomo uvedli bralni krožek, kamor se bo Sandi aktivno vključeval; v tem krožku, ki bo potekal enkrat mesečno, bomo brali knjige, ki jih bodo izbrali uporabniki po svojih željah;
- na Sandijevo pobudo bomo uvedli tudi tečaj italijanskega jezika, kjer se bodo uporabniki učili osnov (besede, izgovorjava, pisanje); tečaj bo

vodila zaposlena delavka dvakrat mesečno, teme posameznih lekcij pa bodo izbirali uporabniki.

Moja opažanja in komentarji ob socialnodelovnem razgovoru z Sandijem:

Pri vzpostavljanju socialnodelovnega odnosa s Sandijem sem imela kar nekaj težav, saj je bil najprej nad takim pogovorom navdušen, vendar je kar nekajkrat poskušal imeti vodilno vlogo v pogovoru; tako, da bi povedal kaj si želi, jaz pa bi vse njegove želje upoštevala in jih brezkompromisno sprejela.

S strokovnega vidika lahko rečem, da je prišlo do motenj pri instrumentalni definiciji problemov oz. soustvarjanju rešitev ter tudi pri razvijanju medsebojnega zaupanja, saj sva v odnos vstopila z različnimi pričakovanji, odpori, izkušnjami (jaz z namenom sodelovanja in izdelave delovnega načrta, on pa, da lahko pove, kar ga tare, in uveljavi svoje ideje, ker ga končno nekdo posluša). Tako sva se skozi pogovor večkrat vračala k temu, da sva ponovno ubesedila, kakšen je osnovni namen najinega pogovora, in sicer izdelava individualnega načrta zanj, ki pa bo sprejemljiv tako zanj kot zame in tudi za ostale uporabnike v skupini. Celoten čas poteka delovnega odnosa sem v vlogi strokovnjaka oz. sogovornika skrbela, da je bil tudi Sandi enakovredno udeležen pri raziskovanju in soustvarjanju rešitev ter je imel dovolj časa in prostora za delo. Vedno znova sem mu pojasnjevala, da je vodenje pogovora moja naloga, njegova pa biti aktiven udeleženec. Te naloge morajo biti razvidne in jasne.

Uvidela sem, da je zelo koristno, da vsako motnjo v pogovoru, če je potrebno tudi večkrat ubesedimo, se pogovorimo o njej oz. jo podamo v celostnem sporočilu, saj le takšno konkretno odzivanje tukaj in zdaj prinaša rezultate (npr. točna določitev vlog, raziskovanje in pogajanje o skupnih rešitvah).

Tak način dela je bil koristen tudi zame, saj so se mi pojavile težave pri sprejemanju uporabnika takšnega, kakršen je (samozavesten, ceni svoje sposobnosti in znanja, kritičen do drugih, želi spreminjati druge in ne sebe) in sem najprej hotela problem rešiti s svojimi nasveti. To pa je uporabnik tudi zaznaval in tako je prihajalo do motenj, dokler jih nisva skupno predelala in razrešila (s ponovnim razgovorom po elementih delovnega odnosa), kar je nato dvignilo kvaliteto delovnega odnosa. Iz tega sem se naučila, da sem cilje in rešitve preokvirjala, da so bile za uporabnika bolj sprejemljive in mogoče, kar je pri njem sprožilo izkušnjo, da je upoštevan in da lahko v najinem odnosu uresniči svoje potrebe.

Poleg ostalih socialnih veščin pa sem se v delovnem odnosu s Sandijem posluževala tudi elementov modela v rešitev usmerjene kratke družinske terapije: raziskovala sem interese

in kompetence uporabnika (kaj ima Sandi rad, kako govori osebi, kaj zna, si želi), sledila sem izjemam, ki so vir odkrivanja moči (kako se Sandi vede, do tistih s katerimi se razume, kako z njimi vzpostavlja dobre medsebojne odnose), vprašanja o čudežu - kjer se razkrije rešitve, ki jih uporabnik ubesedi («Si lahko predstavljaš kako bi se do uporabnikov obnašal, če bi se razumeli in ne bi imeli nobenih težav, med vami ne bi bilo zamer, in mi to opišeš?«), pogajanja o spremembi (ohranjanje bistrega spomina preko pridobivanja na odgovornosti), in dajanje pohval in krepitev moči («Moram te pohvaliti, ker želiš izboljšati odnose v VDC-ju s pomočjo delavnic, v katerih bomo vsi aktivno sodelovali in tako delali za dobre odnose. Resnično sem vesela, ker si mi pomagal, da sva opravila zahtevno delo in sva se dogovorila o tem, kako si boš uril spomin. Pomemben se mi zdi tvoj prispevek k uvedbi novosti v VDC-ju, in sicer pobuda za učenje italijanskega jezika in uvedba bralnega krožka.«).

4.6.3 RAZLIKA MED STARIM IN NOVIM INDIVIDUALNIM NAČRTOM ZA SANDIJA

Pri oblikovanju novega individualnega načrta s Sandijem sem se na trenutke želela zopet vrniti k staremu načinu dela – pisati individualni načrt zanj brez njegovega sodelovanja, saj je bil zelo navdušen, da je lahko dobil priložnost, da mi pove vse, kar ga tare in kar mu v VDC-ju ni všeč, jaz pa naj bi potem to spreminjala in iskala rešitve. Da sva izdelala nov individualni načrt do konca, je kar nekaj pripomogla tudi moja trma in seveda strokovno znanje, vendar pa se je na koncu vse obrestovalo, saj sva se oba veliko naučila o razvijanju medsebojnega zaupanja, spoštovanju sogovornika in različnih mnenj ter pomenu vlog, ki jih imamo posamezniki v VDC-ju. Do skupnih rešitev sva prišla prav zaradi osebne vključenosti vsakega od naju, pogajanj ter ubesedenja najinih počutij, misli in situacij, tekom delovnega odnosa.

V pogovoru s Sandijem sem popolnoma predelala tezo o spoštovanju, sprejemanju, različnosti, zaupanju in si dovolila sprejemati uporabnika takšnega, kakršen je, brez da bi ga spreminjala. Iskala sem tisto, kar zna, v čemer je dober in to tudi poudarjala. Tak odnos je omogočil, da je prišlo tudi pri Sandiju do spremembe, saj po pogovoru ni več želel uveljavljati svojih idej za vsako ceno, kajti ni se čutil več ogrožen. Dobil je izkušnjo, da je upoštevan, da se ga sliši, da nam ni vseeno zanj, da imajo stvari, ki so pomembne njemu, vrednost tudi za strokovnjaka, in da mu je omogočena možnost, da lahko svoja znanja in

vse moči uresniči in izživi v okviru dela in bivanja v VDC-ju ter jih prenese tudi v lokalno okolje in v odnose z ljudmi, ki niso vključeni v VDC.

Z novim individualnim načrtom sva oba dobila možnost raziskovanja, sodelovanja, udeležbe v rešitvi in tudi reflektiranja dogovorjenih ciljev.

Vseh teh izkušenj, ki so zelo dragocene tako zame kot tudi za uporabnike in so vodilo za naše delo v prihodnosti, ne bi mogli doživeti, če ne bi individualnih načrtov soustvarjali skupaj – socialna delavka in uporabniki kot sodelavci.

5 RAZPRAVA

S pomočjo kvalitativne primerjalne analize sem v svoji nalogi z uporabo sodobnih konceptov socialnega dela prikazala, kako lahko ustvarimo človeku prijaznejše temelje za delo in sodelovanje. Tako kot Mary Catherine Bateson vidi sestavljenko kot prisposodbo za življenje, pa lahko rečem, da je sestavljenka tudi dobra podoba za sodelovanje med uporabniki v varstveno delovnem centru in mano kot socialno delavko – strokovnjakinjo, saj je bila ta sestavljenka, ki jo je vedno znova mogoče spremeniti ali soustvariti na novo; soustvarjena v medsebojnih pogovorih, kjer smo tako uporabniki kot tudi jaz sama ubesedili svoj delež in razumevanje, skupaj smo raziskovali in naredili razvidne sestavljene instrumentalne definicije problemov in tako tudi soustvarjali dobre izide ter sooblikovali izvirne individualne načrte za uporabnike.

Prevajanje mojih strokovnih znanj socialnega dela iz teorije v prakso sem uresničevala v vzpostavljanju, vzdrževanju in razvijanju delovnih odnosov, spoštljivem ravnanju z uporabniki in z vsem doživetim ter izkušenim v izvirnih delovnih projektih pomoči, ki sem jih soustvarjala skupaj z uporabniki.

Tako sem vnašala pomembne potrebne spremembe v sam način dela v varstveno delovnem centru in istočasno tudi poskušala prispevati k zmanjšanju socialnega izključevanja uporabnikov v VDC-ju ter k ustvarjalnemu prispevku k znanosti in stroki socialnega dela, saj sem uporabnike vključevala v delovni odnos kot sokreatorje, aktivne udeležence, izvajalce in tudi ustvarjala pogoje, da so lahko bili upoštevani kot eksperti iz izkušenj.

V raziskavo moje naloge sem zajela šest odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju, ki so vključeni v VDC Želva – oddelek Nova Gorica, kjer sem zaposlena kot socialna delavka – skupinski habilitator. Da bi lahko raziskala uporabnost sodobnih konceptov socialnega dela pri delu z osebami z motnjo v duševnem razvoju – uporabniki v VDC-ju, sem za vseh šest oseb izdelala primerjalno analizo dveh vrst gradiva.

Prvo gradivo so bili individualni načrti, ki sem jih kot strokovna delavka v VDC-ju vsako leto pisala sama na osnovi predpisanih obrazcev, ki smo jih oblikovali znotraj strokovnega tima. Drugo gradivo pa so bili individualni načrti, ki sem jih soustvarila skupaj z uporabniki.

Ti dve gradivi sem nato primerjala med seboj in raziskala tiste vidike, smernice in strategije socialnega dela, ki vzpostavljajo in vzdržujejo značilni kontekst za učinkovito socialno delo.

Individualne načrte, ki sem jih za uporabnike pisala sama, smo oblikovali na osnovi predpisanega obrazca v okviru strokovnega tima. Pri sestavljanju teh načrtov v obrazec smo sodelovali: socialna delavka kot vodja tima ter delavna terapevtka, univerzitetna diplomirana defektologinja, diplomirana medicinska sestra in univerzitetna diplomirana socialna delavka kot članice tima. V obrazec smo zajeli različna področja dela in bivanja uporabnikov, ki jih obsega vsakodnevna vključenost v VDC. Najprej smo opredelili področje skrbi zase oz. kulturno higienske navade, ki zajemajo odnos in vedenje pri hranjenju, osvajanje in vzdrževanje higienskih navad, oblačenje in obuvanje, osebno urejenost, odnos do zdravja; nato področje socialnih veščin, ki se deli na komunikacijo (senzomotorika, razumevanje, izražanje, sporazumevanje, prepoznavanje abstraktnih pojmov, branje, računanje, pisanje, prepoznavanje in uporaba denarja) in socializacija (poznavanje okolja in vzpostavljanje socialnih odnosov, splošna poučenost, izražanje in kontroliranje čustev). Temu je sledilo področje okupacijskega dela (ki zajema kooperantska dela in lastni program in sicer razumevanje navodil, samostojnosti, ročne spretnosti, odnos do dela, sprejemanje vodenja, delo znotraj skupine) in splošne informacije o uporabniku (prostočasne aktivnosti, v katere se vključuje, stiki s CSD, družino, zdravstveno službo).

Tako oblikovane obrazce smo nato na podlagi svojega strokovnega znanja in vsakodnevnih izkušenj pri delu z uporabniki vsako leto izpolnjevali strokovni delavci, ki delamo v posameznem oddelku. V sam proces oblikovanja in pisanja individualnih načrtov nismo vključevali uporabnikov, saj smo strokovnjaki tam predstavili le lastne strokovne poglede, uporabo ustreznih metod in tehnik za doseg zastavljenih etapnih in globalnih ciljev, ter na koncu tudi evalvacijo načrta za preteklo leto in smernice za prihodnje.

Uporabnikom smo nato načrte in naš predviden način dela z njimi le verbalno predstavili ter jim ponudili izpolnjen obrazec v podpis.

Uporabniki so bili tukaj v podrejeni vlogi, saj so lahko le sledili zastavljenim ciljem strokovnih delavcev in se prepustili njihovem vedenju in vodenju.

Po večletnem izpolnjevanju takih individualnih načrtov sem prišla do spoznanja, da kljub dobro zastavljenim ciljem in uporabljenim metodam ti načrti ne dosegajo takih rezultatov, kot bi si pri svojem strokovnem delu želela, saj so se določene težave neprestano

pojavnale in so bile težko rešljive, prav tako pa je bilo opazno tudi nezadovoljstvo uporabnikov samih, saj so tako oni kot tudi jaz sama čutili, da v naših odnosih, čeprav smo vsak dan osem ur skupaj, nekaj manjka; skratka, individualni načrti so bili popolnoma brezosebni in v njih ni bilo mogoče zaznati neprecenljive vrednosti različnosti in individualnosti posameznika. To so bili projekti, kjer nisem imela sodelavcev, ki bi bili motivirani za doseg ciljev.

Ker sem se tekom podiplomskega študija spoznala s sodobnimi metodami in koncepti socialnega dela, sem bila prepričana, da je to znanje tisto pravo, ki bo pripomoglo k našemu premiku iz vrtenja v krogu. Tak način dela omogoča, da so socialni delavci in uporabniki sodelavci, ki skupaj oblikujejo individualne načrte in so soudeleženi v reševanju problemov.

Tako sem kot drugo vrsto gradiva uporabila individualne načrte za prihodnje leto, ki sem jih soustvarjala skupaj z uporabniki.

Najprej sem z vsemi šestimi uporabniki posebej vzpostavila individualen delovni odnos, kjer smo postali sodelavci v našem skupnem projektu iskanja možnih rešitev kompleksnega problema (oblikovanja individualnih načrtov), kar pa je tudi temeljni predmet stroke socialnega dela. Svojo vlogo socialne delavke sem opravljala strokovno, saj sem ves čas pogovora ta odnos negovala in ga ohranjala in tako omogočala, da se je med mano in uporabniki razvijal edinstven projekt pomoči za vsako konkretno osebo.

Na začetku sem najprej z vsemi uporabniki sklenila dogovor o sodelovanju, kjer smo opredelili naše vloge, pričakovanja in cilje. Jasno smo se izrekli in dogovorili za sodelovanje v skupnem iskanju rešitev. Moja dolžnost se je kazala v nujenju opore in pomoči pri soustvarjanju individualnih načrtov, vloga uporabnikov pa je bila aktivno vključevanje v reševanje tega problema.

Dogovoru o sodelovanju je sledila instrumentalna definicija problema, kjer sem zopet z vsakim uporabnikom posebej definirala probleme in skupaj z njim začela iskati možne, uresničljive in izvedljive rešitve. Vsaki uporabnikovi definiciji problema sem dodala svojo strokovno interpretacijo. Pri tem sem spoštovala edinstvenost osebne izkušnje posamezne osebe, kajti vsaka oseba z motnjo v duševnem razvoju je edinstvena in vsaka situacija posebna, zato v socialnodelnem odnosu ni možno oblikovati šablon.

Skupaj z uporabniki smo formulirali delovno definicijo tistega, kar je zanje uresničljivo in kot tako tudi izvedljivo. Dobre so bile tiste rešitve, katere so našle in sooblikovale osebe same, jaz pa sem jih vodila skozi proces pomoči iskanja možnih rešitev. Moja pomembna naloga je bilo nenehno vzdrževanje in ohranjanje takšnega odnosa, v katerem lahko tako

strokovni delavec kot tudi uporabnik prispevata svoj delež pri definiranju problema in pri iskanju rešitev. Zato sem vzdrževala redne kontakte in pogovor, kar je služilo kot pripomoček za stalno ohranjanje procesov razumevanja.

Odnos med mano kot socialno delavko in uporabniki je bil zelo živ. Projekt reševanja problema – oblikovanja individualnih načrtov sem vodila v smeri ciljev in rešitev tako, da sem sogovornikom priskrbela pomembne informacije zanje, v pretres ponujala preizkušene rešitve, iskala sem nove poti, skrbela sem za ohranjanje odprtih komunikacijskih prostorov in bila hkrati udeležena opazovalka, ki se odziva v odnosih.

Pomembna je bila sedanost – tukaj in sedaj, saj smo skupaj reševali probleme trenutka sedanosti, ki jih pri vključenosti v VDC doživljajo uporabniki za načrte v prihodnosti.

Skupaj s sogovorniki sem razmišljala o konkretni situaciji, dogodku, možnih razpletih in sicer tako, da smo se v pogovoru o njih sporazumevali, si pojasnjevali nepojasnjeno in skupaj odkrivali nove priložnosti, ki so bile realne in zato tudi uresničjive.

Bila sem odprta za zgodbe uporabnikov in cenila sem, da smo probleme reševali na osnovi mnenj, ki smo si jih delili in jim postavljali tudi alternativne pomene. Sedaj nisem bila jaz več v vlogi strokovnjakinje, ki vse ve, ki ve, kaj je najboljše za uporabnike oz. kaj bi se še morali naučiti, kot sem to delala pri pisanju individualnih načrtov v preteklosti; ampak sem omogočala medsebojno komunikacijo, preko katere sem izvedela, kako se osebe doživljajo v določeni situaciji in jim tako v spoštovanju njihove različnosti pomagala pri iskanju rešitev. Pomoč mene kot strokovnjakinje osebam z motnjo v duševnem razvoju je bil proces sooblikovanja alternativ, na osnovi katerih smo skupaj z njimi naredili izbiro. Ta proces pa je bil uspešen le, kadar so uporabniki skozi njega spreminjali svoje ravnanje. Na osnovi primerjave obeh vrst gradiva sem lahko ocenila učinkovitost vzpostavljanja in vzdrževanja socialnodelovnega konteksta in svetovalnega razgovora na področju socialnega dela z osebami z motnjo v duševnem razvoju ter tako potrdila tezo, da individualni načrti, ki nastajajo v delovnem odnosu skupaj z uporabniki, prispevajo k večji kvaliteti življenja in dela v VDC-ju.

Uporaba sodobnih konceptov socialnega dela pri delu z uporabniki v VDC-ju je omogočala, da so se pričeli v procesu soustvarjanja individualnih načrtov izboljševati delovni odnosi, povečalo se je zaupanje in tako smo imeli tudi boljše rezultate dela.

V tem času so bili uporabniki veliko bolj zadovoljni, tako v medsebojnih odnosih kot tudi v odnosih do zaposlenih, saj so se počutili koristni in slišani. Izražali so željo po medsebojni pomoči, ker so se počutili varne in pripadne, kar sem ustvarila s pomočjo

soustvarjene individualne obravnave, kjer je bil viden individuum. Da se je v času sooblikovanja individualni načrtov v našem oddelku VDC-ja dvigovala kvaliteta življenja, je bilo odločilno, da sem jaz kot strokovnjakinja zares spoznala uporabnike, da sem skupaj z njimi odkrivala njihove želje, talente in potrebe, ter da smo skupaj začeli proučevati kvaliteto njihovega življenja, dvigovati njihove aspiracije in krepiti njihovo asertivnost. Samo v soustvarjenih individualnih načrtih za čim samostojnejše življenje smo lahko skupaj začrtali pot h kvalitetnejšemu življenju in delu v VDC-ju, ki se bo kazalo v omogočanju aktivnega življenja in delovnega udejstvovanja odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju, razvijanju njihove optimalne samostojnosti, samoodločanju, osebni odgovornosti in samozavesti ter nenazadnje tudi v razbremenjevanju njihovih matičnih družin.

Tudi teza, da uporaba sodobnih konceptov socialnega dela, preko pogovorov v delovnem odnosu, zagotavlja pogoje za učinkovito reševanje problemov z uporabniki v VDC-ju, se mi je v okviru soustvarjenih individualnih načrtov z uporabniki potrdila.

V nalogi se je pokazalo, da je pogovor temelj socialnega dela, saj se proces pomoči dogaja v pogovoru, kjer sta socialna delavka in uporabnik sogovornika in soustvarjalca. Le preko pogovorov, poslušanja, raziskovanja in sklepanja dogovorov lahko pridemo do učinkovitih rešitev problemov.

Socialnodelovni pogovor je poseben, saj smo skozi tak pogovor z uporabniki vzpostavili delovni odnos, v njem govorili jezik socialnega dela, ki je zagotavljal instrumentalno definicijo problemov in skupno raziskovanje možnih rešitev. Raziskovalni oz. delovni pogovor je bil tisti dragoceni prostor v sedanjosti z uporabniki, kjer se je sodelovanje in soustvarjanje zgodilo ter izkusilo.

Moja najtežja naloga je bila, da sem varovala pogovor, tako da smo lahko vsi aktivno sodelovali v pogovoru, vstopali v proces razumevanja in bili tudi udeleženi v rešitvah. Skrbela sem, da je pogovor vedno tekkel, tako da sem povzemala povedano iz perspektive moči in tako so vse dosežene stvari ostale razvidne.

Pogovor mi je omogočil, da sem ustvarila in zavarovala prostor, kjer so lahko tudi uporabniki povedali svoje, da smo skupaj raziskovali možnost za razumevanje, empatijo in spodbudo s pogledi s številnih različnih zornih kotov. Pomembno je bilo, da smo vsi skozi pogovor veliko pridobivali in se naučili veliko novega ter, da ni nihče izgubil. Preko odprtega prostora za dialog in sodelovanje sem lahko prišla do jasnih dogovorov z

uporabniki, jasnih formulacij o udeležnosti v rešitvi ter do sprememb, ki smo jih soustvarjali v sedanosti – tukaj in sedaj in so pomenile prispevek k rešitvi.

Pogovor z uporabniki je bil pot do soustvarjenih definicij rešitev in dobrih izidov, ki so temeljili na vsestranski koristnosti in etiki udeležnosti. Prispeval je k temu, da so vsi uporabniki, ki so bili vanj udeleženi, sebe bolje razumeli, se v dialogu s strokovno delavko učili prepoznavati, preveriti in formulirati svoje izkušnje, želje in predloge.

Na drugi strani pa sem kot socialna delavka tudi ubesedila možnosti in meje socialnodelovne pomoči, kar je tudi prispevalo k možnosti učinkovitega pogovora. Povedala sem, kaj je moja vloga in kaj lahko jaz naredim, hkrati pa sem z razgovorom naredila razvidno tudi vlogo uporabnikov in njihove zmožnosti za reševanje problemov in odgovornosti. Vsi skupaj smo v pogovoru dobili za socialno delo pomembno izkušnjo spoštovanja in osebnega dostojanstva.

Soustvarjanje individualnih načrtov z uporabniki je z uporabo sodobnih konceptov v socialnem delu zagotavljalo pogoje za soustvarjanje pomoči in sprememb z uporabniki v varstveno delovnem centru in prispevalo tudi k večji strokovnosti mojega dela v VDC-ju. Koncepti etike udeležnosti, perspektive moči, ravnanja s sedanostjo in znanja za ravnanje, so mi služili kot podpora pri ohranjanju osebnega stika in delovnega odnosa.

Sledenje konceptu etike udeležnosti je pokazalo, da kot socialna delavka nisem bila samo objektivna opazovalka, temveč sem z uporabniki sodelovala, z njimi soustvarjala razgovor, interpretacije, razumevanje in rešitve.

Socialnodelovni odnos z uporabniki ni bil hierarhičen in enosmeren. Čeprav imamo v okviru dela v VDC-ju različne položaje, smo bili v razgovoru partnerji, ki smo enakovredno sodelovali in medsebojno vplivali drug na drugega v procesu, ki je nastajal in se gradil med nami. V socialnodelovnem odnosu z uporabniki se je odvijal proces ustvarjanja in konfrontiranja pomenov, omogočali so se alternativni pomeni, ki so dobivali uporabnost. Uporabnikom sem v pogovoru večkrat tudi sama ponudila kakšno svojo zgodbo, njim pa so se ob tem porajale ideje, odkrivali in poimenovali so nove možne spremembe in smeri rešitev. Svojo institucionalno moč strokovnjakinje sem nadomestila s spoštovanjem uporabnikov in njihovih zgodb ter odprtostjo za sodelovanje z njimi pri iskanju novih interpretacij, novih razumevanj in dogovorov. Poslušala sem jih, ko so pripovedovali, kako vidijo rešitev svojega problema, hkrati pa sem sooblikovala in

podpirala rešitve ter tako prispevala koristne informacije, praktične zglede in nasvete kot pomoč uporabnikom pri doseganju ciljev.

Naslednji koncept, ki sem ga uporabljala, je bil koncept perspektive moči. Strokovno socialno delo je pomenilo takšno pomoč uporabnikom, da so dobili več moči za reševanje svojih problemov. V razgovorih z njimi sem v ospredje namesto problema postavljala moč konkretnega uporabnika, kar je bil zahteven proces iskanja virov moči in njihovo opolnomočenje z njimi. V tem konceptu sem jim kot strokovnjakinja dodajala moč, da sem odkrila, razširila vire in orodja, ki jih imajo na voljo. Zaupala sem v njihovo intuicijo, v njihove poglede in energijo in verjela sem njihovim sanjam.

V pogovorih sem bila pozorna na to, da je vsako okolje, ki nas obdaja, polno virov moči in podpore in tako tudi okolje uporabnikov, pa najsaj bodo to neformalni sistemi posameznikov, družina, vrstniki, skupine, društva. Tako sem jih povabila k razmišljanju o uporabi te podpore in virov moči iz okolja, kjer imajo možnost pokazati, da so odgovorni in cenjeni člani in to lahko kot pozitivno izkušnjo prenašajo tudi v druga okolja npr. VDC. Kot socialna delavka sem v delovnem odnosu tudi skrbela za svoj odnos do uporabnikov v medsebojno podprtem projektu, kjer se je priznavala drugačnost, kjer sem uporabnikom pritrjevala in potrjevala, kjer so lahko čutili, da me skrbi zanje, da cenim njihova pričakovanja in poglede, da sem zanje pripravljena dati svoj glas. Jasno sem jim sporočala, da so oni sami tudi kompetenti za svoje delo in življenje v VDC-ju, zato jih spoštujem in verjamem v njihove sposobnosti, hkrati pa sem jim vedno na razpolago za nudenje podpore in dajanje moči pri njihovih ključnih odločitvah.

Tako so si vsi udeleženci v pogovorih nabirali dobre izkušnje o sodelovanju. Naraščala je kompetentnost vseh sogovornikov, ker je temeljila na dobrih izkušnjah, na lastnem prispevku v procesu pomoči. V središču je bilo delo, sodelovanje. Skupaj smo raziskali, kaj je bil možen in sprejemljiv naslednji korak. Učili smo se drug od drugega.

Ravnanje iz perspektive moči je omogočalo razvoj razumevanja in sporazumevanja med vsemi.

Vir moči je bil tudi skupno odkrivanje uresničljivih alternativ, pa tudi jasno formuliran delež v skupnem projektu iskanja možnih in dobrih rešitev. Skupaj z uporabniki sem odkrivala in raziskovala njihovo moč in vire moči in jim s tem pomagala uresničevati sanje in preprečevala oviram, da bi prevladale kot vir nemoči pri uporabnikih. Moja naloga je torej bila mobiliziranje vseh virov moči pri uporabnikih, v ospredju je bila

njihova moč, to, kar zmorejo in znajo, in ne šibkost ter nemoč. V tem okviru sem uporabnikom svetovala in jim pomagala pri aktivnem vključevanju v vsakodnevno življenje in delo v VDC-ju po njihovih sposobnostih in zmožnostih, kjer lahko ohranjajo ali pridobivajo nova znanja, izkušnje in spretnosti, predvsem pa ohranjajo in gradijo pozitivno samopodobo in vzdržujejo primerno stopnjo samospoštovanja.

Pri vzdrževanju delovnega odnosa mi je bil v veliko oporo koncept ravnanja s sedanjostjo. Ker sem sledila njegovim zakonitostim, sem v delovnem odnosu ostajala z uporabniki v sedanjosti in s tem ohranjala sodelovanje med vsemi. Čas v sedanjosti, čas v delovnem odnosu je omogočal uporabnikom dobiti izkušnjo o spoštovanju in lastni kompetentnosti. Sedanjest sem uporabljala kot odprt prostor za pogovor. Ravnanje s sedanjostjo je bilo pomembno za definiranje nalog sedanjosti in prihodnosti. Ko socialna delavka sem v tem kontekstu uporabnikom omogočala pripovedovanje preteklih dogodkov, skupaj z njimi soodkrivala nove možnosti in tako smo skupaj soustvarjali novo zgodbo. Ko sem bila kot strokovnjakinja prisotna v poslušanju zgodbe uporabnikov, sem jim bila hkrati na razpolago tudi za sočutje in za razgovor. V socialnodelovnem odnosu sem ustvarjala pogoje, v katerih so lahko uporabniki odkrivali svojo vrednost, pravico, iniciativo in obveznosti ter jim hkrati s tem nudila pomoč, da ta nova spoznanja in prepričanja o sebi aktivirajo.

Posebno hvalažen pa se je pri mojem strokovnem delu pokazal tudi koncept znanja za ravnanje, saj me je ta koncept zavezoval, da sem nenehno vzdrževala socialno delovni odnos ter tako odpirala prostor za pogovor in novo zgodbo, hkrati pa sem z uporabniki vzdrževala osebno vodenje v sodefinirane oz. sooblikovane rešitve. S tem sem se tudi sama naučila kako ubesediti in definirati smer pogovora, kar mi je pomagalo, da sem lahko uporabnikom omogočala socialno učenje o novih načinih ravnanja s težavami in iskanju rešitev, tudi za spopadanje z novimi težavami, s katerimi se bodo srečali v prihodnosti.

Na osnovi analize soustvarjenih individualnih načrtov lahko rečem, da njihovo oblikovanje in udejanjanje prispeva tudi k zmanjšanju socialne izključenosti uporabnikov v VDC-ju.

To pomeni, da je delo socialne delavke z uporabniki resnično dobro, povezovalno in strokovno, ko ga sonačrtuje skupaj z uporabniki in jim tako omogoča prevzeti nadzor nad

svojim življenjem, vzpostaviti partnerski odnos s strokovnjaki, pridobivati nova znanja, spretnosti in relevantne izkušnje, razvijati sposobnosti za čimbolj neodvisno življenje, vzpostavljati občutek lastne vrednosti in občutek, da imajo kaj dati drugemu, pridobivati znanja in spretnosti za osamosvojitve in nadaljnjo osebno rast ter za snovanje in uresničevanje vizije svojega življenja, imeti možnost dela v običajnih delovnih okoliščinah ob podpori in spremstvu, ki ga posameznik potrebuje, posredovanje spretnosti in znanj pri vzpostavljanju stikov in obvladovanju okolja.

Ustvarjalni dialog med strokovnim delavcem in uporabniki, uporabnike krepi, ter doprinese k usposabljanju uporabnikov za socialno in odgovorno vedenje, za samopomoč in samoorganizacijo ter za razvijanje socialnih veščin, s katerimi lahko uveljavljajo svoje pravice.

Uporaba sodobnih konceptov socialnega dela me je kot strokovnjakinjo usposobila, da sem osebe z motnjo v duševnem razvoju obravnavala enako pomembno in spoštljivo kot druge ljudi, s popolnoma enakimi pravicami in enakimi možnostmi izbire.

Socialno izključevanje uporabnikov sem skušala zmanjševati s pomočjo oblikovanja in kasneje tudi udeleževanja soustvarjenih individualnih načrtov (vključevanje uporabnikov v številne dejavnosti v okviru VDC-ja na osnovi upoštevanja načel možnosti izbire, enakopravnosti odnosa med strokovnjakom in uporabnikom, možnosti soodločanja, večanjem uporabnikovega vpliva in opolnomočenja uporabnikov).

Soustvarjala in vzpostavljala sem možnosti za priložnosti, ki bogatijo znanje in osebni razvoj uporabnikov ter omogočajo njihovo aktivno zaposlovanje (krepitev uporabnikovih lastnih virov moči, pomoč, širjenje spoznavnega obzorja), vzpodbujala sem jih k iskanju virov v lastnem okolju za zmanjševanje učinkov prikrajšanosti, posredovala sem jim praktične modele in izkušnje sodobnega socialnega dela o tem, kako je možno zmanjšati ali celo preprečiti nekatere učinke prikrajšanosti ter postati viden in spoštovan član družbe.

Tak način strokovnega socialnega dela je omogočil dragocene pozitivne učinke za uporabnike. V delovnih odnosih z njimi sem doživljala, kako se jim je postopno dvigala samozavest, kako so se zavedli lastnih potencialov in svojih pozitivnih lastnosti, se samopotrjevali in si krepili svojo samopodobo, kako so pridobivali na motivaciji za delo in aktivnem vključevanju v razne dejavnosti. Kot partnerji v pogovoru so spoznali tudi pomembno vlogo vzpostavljanja in širjenja svoje socialne mreže in mogoče najpomembnejše – kaj pomeni biti viden in slišan član skupine, ko imaš možnost vpliva na izboljšanje kvalitete življenja ter seznanjanje javnih služb s potrebami uporabnikov.

Čeprav moja raziskovalna naloga vključuje majhen vzorec – le 6 oseb z motnjo v duševnem razvoju, pa vseeno lahko rečem, da je dosegla svoj namen, kar je razvidno v predstavitvi in analizi rezultatov ter v sami raziskavi.

Podrobni zapisi izvornih delovnih projektov pomoči za vsakega uporabnika posebej, ki vključujejo koncepte in metode sodobnega socialnega dela, kažejo na korenite spremembe v načinu mojega strokovnega dela, saj so prinesli nov konceptualni okvir v razmišljanju in ravnanju in posledično prispevali tudi k zmanjšanju stigmatizacije ter socialnega izključevanja uporabnikov. Iz obsežnega znanja, ki sem ga pridobivala in črpala iz stroke socialnega dela, sem ustvarila pogoje, da so uporabniki sedaj lahko eksperti iz svojih izkušenj; jaz sama pa veliko bolj zadovoljna s strokovnostjo svojega dela, ki vedno znova vodi k dobrim izzidom.

Kljub temu pa moja pot do strokovnjakinje kot spoštljive in odgovorne zaveznice ni bila tako lahka. Lahko rečem, da sem skupaj z uporabniki opravila trdo in zahtevno delo, ali, kot pravi Gabi Čačinovič Vogrinčič (2005,2006), »filigransko delo«.

Potrebovala sem dobro poznavanje sodobnih konceptov socialnega dela in izkušnjo o ravnanju v delovnem odnosu, izkušnjo o uporabi načel systemskega socialnega dela Petra Lüssija in nenazadnje praktičnega izkustva vodenja pogovora z uporabniki.

Tudi sama sem se po korakih učila, si pridobivala nove izkušnje in tudi spreminjala svoje vedenje, ko sem vzpostavljala in vzdrževala delovne odnose z vsakim uporabnikom posebej.

Sogovornišтва in sodelovanja s »strokovnjaki iz izkušenj« sem se učila počasi in s potrpežljivostjo. Preko praktičnega pogovora v sedanjosti sem se učila upoštevati kompetentnosti uporabnikov, se jim v delovnem procesu pridruževala in jim naredila prostor, da so lahko povedali, kdo so in kaj si želijo.

V samem nastajanju delovnega odnosa sem postopoma spoznavala, da je moja pomoč pri reševanju problemov učinkovita le, če jo uporabniki razumejo, ker ima zanje smisel in jo le tako lahko sprejmejo. Pridobila sem si pomembno izkušnjo, ko sem v procesih pomoči skupaj z uporabniki iskala in raziskovala tako dolgo, dokler rešitev ni bila dobra zanje in zanje uresničljiva.

Socialnodelovni jezik, ki smo ga uporabljali v samem procesu izdelave delovnih načrtov, je bil istočasno strokovni jezik (raziskovalni in delovni) in tudi jezik uporabnika (oseben tako, da je ubesedil uporabnikove izkušnje in njegov delež pri rešitvah).

V pogovorih sem vsakokrat izkusila »prevajanje« iz teorije v prakso. Jezik socialnega dela mi je služil kot okvir za raziskovanje opore, ki jo daje teorija praksi; sami delovni odnosi pa so bili prostor za vadišče praktičnega.

Da sem bila v procesih pomoči z vsakim uporabnikom posebej udeležena kot enakovredna sogovornica, sem uporabljala številna znanja, ki sem jih pridobila v letih študija in tudi pri samem delu z osebami z motnjo v duševnem razvoju.

Pogovore sem vodila tako, da sem najprej opredelila vloge vseh udeležениh (tako sebe kot strokovnjaka kot tudi uporabnikov) in nato cel čas sledila elementom delovnega odnosa. Pri tem sem se posluževala možnih korakov ravnanja znotraj koncepta v rešitev usmerjene kratke terapije Shazerja in Kim Berga: raziskovala sem življenje uporabnikov, njihove interese in kompetence, postavljala sem odnosna vprašanja in preokvirujoča vprašanja o čudežu, sledila sem izjemam in raziskovala situacije, ko do problema ni prišlo oz. so se uporabniki uspešno soočili z njim, se s sogovorniki pogajala o uresničljivi spremembi, o novih možnih korakih in uporabnikom z veseljem dajala komplimente za sodelovanje v procesu pomoči, za njihov prispevek v delovnem odnosu.

Moja glavna naloga je bila, da sem skrbela tudi za stalno udeležnost uporabnikov v pogovoru in z njimi ohranjala sodelovanje preko vzdrževanja osebnega stika, tako s pomočjo verbalne komunikacije (vključevala sem humorne vložke in pohvale) kot tudi neverbalne (ohranjala sem očesni stik, jih poslušala, sledila njihovi drži telesa in gibom).

V pogovore sem vključevala veliko kreativnosti, predstavljala sem svoje osebne izkušnje pri reševanju težav in se trudila resnično poslušati sogovornika.

V trenutkih, ko je prišlo do motenj v delovnem odnosu (ko pogovor ni stekel, ko nismo našli skupne točke,...), pa je bilo pomembno, da sem te motnje najprej sama prepoznavala, jih podelila z uporabniki tako, da sem ubesedila nastalo situacijo in se nanje tudi odzivala.

6 SKLEPI

Na osnovi razprave povzemam bistvene elemente raziskave, ki sem jih strnila v naslednje sklepne ugotovitve:

- Individualni načrti za uporabnike v VDC-ju so smotrni in veliko bolj uporabni, če so soustvarjeni v procesu delovnega odnosa med strokovnim delavcem in uporabniki, saj omogočajo, da postanemo sodelavci v skupnem projektu iskanja možnih, uresničljivih in izvedljivih rešitev kompleksnega problema – izdelave individualnega načrta, tako za njih kot tudi zame. S tem vsi prispevamo svoj delež pri definiranju problema in iskanju rešitev. Tako soustvarjeni načrti vzpostavljajo pogoje za sodelovanje in točno opredelitev vlog uporabnikov in mene kot strokovne delavke pri tem projektu.

Učinkoviti in uporabni so bili tudi zato, ker smo skupaj reševali probleme v sedanjosti. V delovnem odnosu smo se pogovarjali o konkretnih situacijah, dogodkih. Tako jaz sama, kot tudi uporabniki smo preko soustvarjenih individualizacijskih načrtov dobili neprecenljivo izkušnjo uporabnika kot strokovnjaka iz izkušenj. Uporabniki so lahko sami sebe videli kot strokovnjake, ki imajo znanja, vire moči, in tudi jaz sem jih sprejemala kot svoje enakovredne partnerje pri strokovnem delu, ki dopolnjujejo moje znanje.

S takim načinom dela smo oboji veliko pridobili, saj smo tako lahko ugotovili, kje so bistvene težave pri delu in življenju v VDC-ju, skupaj smo v pogovoru poiskali ustrezne rešitve in si naredili načrt, kako bomo te težave odpravili.

Sama sem se tako videla veliko bolj kompetentno za svoje delo, saj sem se naučila učinkovito reševati probleme, uporabniki pa so bili veliko bolj zadovoljni, ker smo skupaj iskali rešitve, ki so sprejemljive tudi zanje in na katerih so pripravljeni delati. Med sooblikovanjem individualnih načrtov so se izboljšali osebni odnosi med zaposlenimi in uporabniki, saj so le-ti začutili resnično pripadnost skupini in doživeli, da so pomembni tudi kot posamezniki v VDC-ju.

- Pogovor v delovnem odnosu je temelj socialnega dela, ki vodi k učinkovitemu dogovoru in reševanju problemov med uporabniki in socialno delavko v VDC-ju. Cel proces pomoči, ki ima cilj priti do učinkovitih rešitev problemov, se odvija preko pogovorov v jeziku socialnega dela.

- Uporaba sodobnih konceptov socialnega dela prispeva k večji strokovnosti socialne delavke pri delu z uporabniki v VDC-ju. Socialna delavka ni več strokovnjakinja, ki vse ve, ki ve, kaj je najboljše za uporabnike, ampak sprejema uporabnike kot sodelavce, s katerimi skupaj rešuje probleme. Uporabnike resnično vidi kot osebe oz. posameznike z vsemi njihovimi sposobnostmi, znanji in viri moči ter se v odnosu z njimi tako tudi odziva.
- Sama sem s soustvarjanjem individualnih načrtov kot socialna delavka veliko pridobila pri učenju novega znanja, ki je bilo resnično socialnodelovno in zato tudi strokovno.

V pogovorih z uporabniki sem se učila, kako sploh vzpostavljati delovni odnos z njimi, kako ga ohranjati in vzdrževati in kako v tem odnosu priti do učinkovitih rešitev, ki so sprejemljive tako za uporabnike kot tudi zame.

Da smo v delovnem odnosu prišli do cilja – izoblikovanih delovnih načrtov, sem se posluževala elementov delovnega odnosa: dogovora o sodelovanju, instrumentalne definicije problema in soustvarjanja rešitev, osebnega vodenja in se opirala na sodobne koncepte v socialnem delu: perspektivo moči, etiko udeležnosti, zanje za ravnanje in ravnanje s sedanjostjo ali koncept so-navzočnosti.

- Individualni načrti, ki nastajajo skupaj z uporabniki, prispevajo tudi k dvigu kvalitete življenja v VDC-ju, saj omogočajo sodelovanje in partnerski odnos med zaposlenimi in uporabniki in s tem boljše medsebojne odnose ter možnost aktivne udeležbe vseh pri oblikovanju življenja v VDC-ju.
- Preko soustvarjenih individualnih načrtov se uporabnikom omogoča večanje možnosti izbire in udeležbe v vseh sferah dela in življenja v VDC-ju ter tudi v lokalnem okolju. Poglobijo se odnosi med uporabniki in strokovnimi delavci, saj jim vključenost v delovni odnos daje občutek spoštovanja, da so cenjeni, upoštevani, vredni zaupanja, ter pravi eksperti iz svojih izkušenj. Uporabniki si ob pomoči strokovnih delavcev v okviru individualnih načrtov izdelajo načrt svojega osebnega razvoja, tako lahko izrazijo svojo individualnost in si pridobivajo socialne spretnosti, znanja s področja okupacijskega dela, številna znanja z raznih področji (umetnosti, kulture, ročnih del, športa,...).
- Dobro sooblikovani individualni načrti so odskočna deska za uporabnike pri širjenju svoje socialne mreže tudi izven okvirov VDC-ja. S pridobivanjem

samozavesti, prepoznavanjem lastnih virov moči in zavedanjem, da so tudi sami odgovorni in spoštovani člani družbe, se pogosteje in večkrat integrirajo v širšo družbo in uporabljajo skupne prostore v lokalni skupnosti.

- Uporaba sodobnih konceptov socialnega dela pri delu z uporabniki v VDC-ju prispeva k zmanjšanju stigmatizacije in socialne izključenosti, saj jim omogoča, da so obravnavani kot sodelavci, enakovredni sogovorniki in aktivni člani družbe. Poleg tega pa pripomore, da to tudi sami uvidijo in se tega zavejo in tako spreminjajo svoje vedenje.

7 PREDLOGI

Z vsakodnevnimi izkušnjami pri delu s skupino oseb z motnjo v duševnem razvoju in na osnovi individualnih načrtov, ki sem jih soustvarjala z uporabniki, sem prišla do spoznanja, da je skupina, kot tudi vsak posameznik znotraj nje, živ sistem, ki stalno deluje, valovi in se tudi spreminja; tako zaradi osebnosti in vedenja vsakega člana skupine kot tudi zaradi vplivov norm, vrednot ter družbenega okolja v katerem skupina deluje.

Da je skupinsko in individualno delo, ki ga opravlja strokovni delavec, kvalitetno, je potrebno, da se nenehno izobražuje in išče nove načine in metode dela; predvsem pa, da prisluhne in sledi utripu skupine, kot tudi vsakemu posamezniku, ki je del te skupine.

Glede na to sem oblikovala pobude in predloge potrebnih sprememb na področju strokovnega socialnega dela z osebami z motnjo v duševnem razvoju – uporabniki v varstveno delovnem centru:

- Naloga strokovnega dela je v prvi vrsti zagotavljanje kvalitete življenja uporabnikov v VDC-ju, saj smo kot strokovnjaki dolžni skrbeti za boljšo kakovost življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju v VDC-ju (jim nuditi pozitivne socialne odnose, pozitivne emocije, spodbujati in omogočati vključevanje v lokalno skupnost in družbene tokove in jim omogočati pozitivno samopodobo). To pomeni, da ustvarjamo pogoje za uresničevanje temeljnih načel in splošnih smernic delovanja, kot so: načelo socialne pravičnosti, načelo solidarnosti, načelo enake dostopnosti, načelo proste izbire in pluralnosti, načelo socialnega vključevanja, načelo izenačevanja možnosti, načelo spoštovanja pravic uporabnikov in načelo odgovornosti posameznika, kajti kvaliteta življenja oseb z motnjo v duševnem razvoju se največkrat opredeljuje ravno skozi stopnjo socialne vključenosti oz. izključenosti.
- Učinkovito socialno delo z uporabniki temelji na udeleženi uporabnikov, na njihovi aktivni vključenosti kot enakovrednih sogovornikov strokovnemu delavcu, na pravicah enakih možnosti, enake obravnave in enakega sodelovanja, na pravici biti informirani o možnostih in uveljavljanju lastnih aktivnosti, ki temeljijo na nediskriminiranosti.
- Potrebujemo vpeljavo individualiziranega pristopa pri načrtovanju socialnih storitev za uporabnike v obliki individualnega načrta, ki ga soustvarita uporabnik in strokovnjak, kajti vse prevečkrat pozabljam, da individualnost uporabnikov

onemogočamo z vplivom drugih (strokovnih delavcev, staršev, svojcev, družbe nasploh,..) in s tem tudi možnost za samouresničitev ter upoštevanje njihovih želja in interesov.

- Socialni delavci z uporabniki razvijajo vsestranski partnerski odnos, ki strokovnjake vse bolj postavlja v vlogo sopotnikov oz. sogovornikov, izpodriva pa vlogo poučevanja, nadziranja, moraliziranja, verbaliziranja. Strokovnjaki so tako pobudniki, organizatorji in motivatorji; uporabniki pa aktivni sooblikovalci aktivnosti.
- Pomembno je, da strokovni delavci strmijo k razvijanju samostojnosti uporabnikov, ki ima namen vsestransko razviti te osebe, kar naj bi se pokazalo tudi v njihovih lastnostih oziroma razvitih potencialih v konstruktivni dejavnosti, čustveni zadovoljenosti in osebni potrjenosti. Tako izhajamo iz resničnih potreb oseb z motnjo v duševnem razvoju in ne iz naše predstave o tem kaj so njihove potrebe, saj le tako lahko razvijamo njihovo samostojnost.
- Kot strokovnjaki jim nudimo še večjo možnost razvijanja osebnih in socialnih spretnosti preko organizacije seminarjev asertivnega treninga v VDC-ju, raznih delavnic v obliki socialnih iger, večkrat tedensko uvajamo individualne pogovore s posameznimi uporabniki, kjer se pogovarjamo o njihovih željah, interesih v obliki delovnih razgovorov, intenzivno razvijamo zagovorništvo in samozagovorništvo kot pravico vsakega uporabnika, nudimo jim možnost razvijanja lastnih spretnosti pri raznih dejavnostih, ter jih učimo za življenje: gospodinjska dela – v program vključujemo gospodinjske dneve, kjer pečemo pecivo, se učimo kuhanja, pripravo mize, pranje perila, uporabo pralnega stroja, likanje perila; uporaba računalnika – zagotavljamo računalnik za uporabnike za pisanje in igranje raznih didaktičnih iger, uvajamo več športnih aktivnosti, aktivnosti branja in računanja.
- V svojem strokovnem delu intenzivno uporabljamo mehanizem krepiteve moči oz. proces opolnomočenja (kot npr. zagovorništvo, sodelovanje z uporabniki iz perspektive moči) in s tem posredno omogočamo večanje vpliva in izbire vsakega posameznika ter razvijanja različnih oblik samopomoči (skupine za uporabnike, svojce, medgeneracijske skupine... - ki delujejo v smislu druženja, izmenjave izkušenj pri premagovanju težav, pomoči, nasvetov, premagovanja stigme, vzpostavljanja zaupanja, vzajemnosti, čustvene opore in odgovornosti).

- Socialni delavci postajamo most, preko katerega uporabniki lahko ustvarjajo stike tudi izven okvirov institucije (VDC-ja): s pomočjo organizacije izletov, ogledov gledaliških in kino predstav, obiskov drugih VDC-jev, ustanov, podjetij, vključevanja prostovoljcev, organiziranja dnevov odprtih vrat VDC-ja, organiziranja aktivnega sodelovanja v širši javnosti v oblikah umetniškega in kulturnega ustvarjanja, športnih in rekreacijskih dejavnosti, koncertov, delavnic, ...
- Prehajamo od tuje pomoči tem osebam k njihovi samopomoči. V najboljši želji, da bi osebam z motnjo v duševnem razvoju pomagali, smo prevečkrat do njih preveč uslužni in zanje naredimo včasih tudi preveč. S tem jim dolgoročno samo škodimo, saj ne spodbujamo razvoja njihovih resničnih potencialov, njihove samopomoči in njihovega dejavnega odnosa do življenja. Važno je, da svoje delo opravljamo po principu: vse, kar zmorejo, naj naredijo in prispevajo uporabniki sami, kar pomeni, da socialni delavec uporabniku le pomaga, ga usmerja, vodi, demonstrira, razlaga, pouči ..., in mu s tem zagotovi ravno toliko pomoči, kot je posameznik potrebuje.
- Potrebna je vzpodbuda pluralizacije izvajalcev socialnih storitev in zagotavljanje uporabnikom pravico do izbire načina dostopa do socialne storitve in izbire izvajalca; se pravi, pravico do socialne storitve prenesti na uporabnika, da se lahko sam odloča glede na svoje zmožnosti; istočasno pa zagotoviti tudi možnosti, da se lahko uporabniki zanesejo na strokovno pomoč in podporo pri zagotavljanju in uresničevanju svojih pravic ter na podporo pri vključevanju v skupnost in okolje.
- V VDC-jih potrebujemo strokovni delavci specializirana znanja za osebno vodenje in uporabo temeljnih sodobnih konceptov socialnega dela v praksi pri svojem vsakdanjem delu z uporabniki, ki bi bili strokovnjakovi sodelavci. Glede na moje izkušnje menim, da je potrebno vlagati tudi v krepitev moči in znanja zaposlenih, s pomočjo izobraževanja in usposabljanja za nove pristope in metode dela v socialnem delu, poznavanja in uporabe petih principov normalizacije, da se uporabnikom lahko še bolj približamo in z njimi vzpostavljamo še boljše odnose.
- Stroka socialnega dela deluje na osveščanju ljudi o življenju oseb z motnjo v duševnem razvoju tako, da se povezuje s šolstvom in zdravstveno službo ter deluje interdisciplinarno. To pomeni, da šolski delavci v sodelovanju s socialnimi delavci otroke že v nižjih razredih OŠ poučujejo tudi o sprejemanju drugačnosti in o tem, da je drugačnost del družbe, v kateri vsi živimo. Osebe z motnjo v duševnem razvoju pa predstavljamo tudi širši družbi in jim tako omogočamo, da lahko tudi

sami govorijo o sebi ter s tem pokažejo svoja znanja in spretnosti. S tem vzpostavljamo korak naprej k odpravljanju tabujev v zvezi z drugačnostjo in zmanjšujemo socialno izključenost oseb z motnjo v duševnem razvoju.

Spremembe potrebujemo tudi na področju delovanja zdravstvene službe, ki bi se bolj povezovala s socialno službo in uporabniki samimi, kar bi osebam z motnjo v duševnem razvoju nudilo bolj celostno obravnavo.

8 LITERATURA IN VIRI

1. Andersen, T. (1994): Reflection on Reflecting with Families. V: McNamee, Sh., Gergen, K.J. (ur.), *Therapy as social construction*. London: Sage (54-67).
2. Anderson, H., Goolishian, H. (1994): The Client is the Expert. V: McNamee, S., Gergen, K.J. (ur.), *Therapy as Social Construction*. London: Sage (25-39).
3. Balint, E., Norell, J.S. (1979): *Six Minutes for the Patient: Interactions in General Practice Consultation*. London: Tavistock Publications.
4. Bilić, V., Zavašnik V. (2001): Kaj je Želva. *Naš zbornik* 34, 1:2-11
5. Bilić, V., Zavašnik, V. (2003): *10 let Varstveno delovnega centra Želva*. Ljubljana. Želva Ljubljana d.o.o.
6. Brandon, D. (198): *Putting People First*. London: Good impressions.
7. Brandon, D., Brandon, A. (1992): *Praktični priročnik v službah za ljudi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo in Pedagoška fakulteta.
8. Brandon. D. (1993): *Pet principov normalizacije*, študijsko gradivo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
9. Brandon, D. (1993): Veselje in žalost pri normalizaciji, *Socialno delo*, 32, 1-2: 19-25.
10. Cimperman, V. (1999): *Mreža varstveno delovnih centrov Slovenije*: delovno gradivo. Ljubljana. Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve.
11. Čačinovič Vogrinčič, G. (1998): *Psihologija družine*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
12. Čačinovič Vogrinčič, G. (1998): *Prispevek konstruktivizma*: skripta, magistrski študij sociologija-socialno delo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
13. Čačinovič Vogrinčič, G., Šugman Bohinc, L. (2000): Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. *Socialno delo*, 39, 3:175-189.
14. Čačinovič, Vogrinčič, G. (2002): Koncept delovnega odnosa v socialnem delu, *Socialno delo*, 41, 2:91-96.
15. Čačinovič Vogrinčič, G. (2003): Jezik socialnega dela, *Socialno delo*, 42, 4-5:199-203.

16. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005): *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo v Ljubljani.
17. Čačinovič Vogrinčič, G. (2006): *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta zasocialno delo Univerze v Ljubljani.
18. Dekleva, B. (1993): *Življenje v zavodu in potrebe otrok: (normalizacija): zbornik gradiv seminarja*. Ljubljana. Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti.
19. Derganc, I. (2006): *Uporaba metod socialnega dela v mrežnem marketingu: diplomska naloga*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
20. *Duševno prizadeti v Sloveniji*. 1998. Zveza društev za pomoč duševno prizadetih Slovenije Sožitje (zloženska).
21. Fišer, D. (2007): Delovni inštruktorji v varstveno delovnih centrih, posebnih socialno varstvenih zavodih in socialno varstvenih zavodih za usposabljanje, *Socialni izziv*, 25, 13 : 5-10
22. Flaker, V. (1993): Advocatus diaboli–duševno zdravje v skupnosti – zagovorništvo. *Socialno delo*, 35, 5:543-548.
23. Flaker, V. (1998): *Odpiranje norosti. Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba*cf
24. Flaker, V. (2002): *Metodologija za katalog nalog CSD*. Glej: *Strategija razvoja in postavitve modela za delovanje CSD v luči nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005*. Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.
25. Flaker, V. (2003): *Oris metod socialnega dela: Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo, Skupnost Centrov za socialno delo Slovenije.
26. Flaker, V. (2003): Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela, *Socialno delo*, 42, 4-5: 237-257.
27. Foucault, M. (1998): *Zgodovina norosti v času klasicizma*. Ljubljana: Založba *cf.
28. Galeša, M. (1996): *Kvaliteta življenja odraslih ljudi z zmerno, težjo in najtežjo motnjo v duševnem razvoju*. Gradivo za seminar: Kvaliteta življenja odraslih duševno prizadetih oseb. Topolšica.
29. Glasser, W. (1998): *Teorija izbire. Nova psihologija osebne svobode*. Radovljica: TOP. Regionalni izobraževalni center.
30. Goffman, E. (1961): *Asylums*. New York: Doubleday & Co.

31. Hoffamn, L. (1994): A Reflexive Stance for Family Therapy. V : McNamee, Sh., Gergen, K.J. (ur.), *Therapy as Social Construction*. London: Sage (7-24).
32. Jelenc, Z. (1991): *Terminologija izobraževanja odraslih*. Zbirka: Izobraževanje odraslih, 6. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
33. Jereb, T. (1995): Nekateri vidiki kvalitete življenja oseb s težjo in najtežjo motnjo v duševnem razvoju. *Naš zbornik*, 28, 1: 2-8.
34. Jereb, T. (1997): Življenje z osebami z duševno prizadetostjo. *Naš zbornik*, 30, 1:15-16.
35. Jordan, B. (1987): Counselling, advocacy and negotiation. *British Journal of Social Work*, 17, 2:135-146.
36. Kastelic, L. (2005): *Osebe z motnjami v duševnem razvoju*. Gradivo za izobraževalni seminar za Zvezo Sožitje. Ljubljana : Zveza Sožitje.
37. Kempler, W. (1991): *Within Families*. Costa Mesa: The Kempler Institute.
38. Lačen, M. (2001): Osebe z zmerno, težjo in težko motnjo v duševnem razvoju in pravica do izbire. V: K. Destovnik in A. Kofol (ured.), *Pravice oseb z motnjami v duševnem razvoju: Zbornik strokovnih razprav*. Ljubljana: Društvo defektologov Slovenije.
39. Lačen, M. (2001): *Odraslost: osebe z motnjo v duševnem razvoju*. Ljubljana : Zveza Sožitje.
40. Lačen, M. (2003): *V varno in zadovoljno odraslost*. Ljubljana: Zbornik Zveze Sožitje – Že štirideset let živimo v Sožitju.
41. Lamovec, T. (1993): Zagovorništvo v akciji – proces emancipacije, *Socialno delo* 32, 3-4: 39-51.
42. Lamovec, T. (1995): *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup*. Ljubljana : Lumi.
43. Lüssi, P. (1990): Sistemski nauk o socialnem delu, *Socialno delo*, 29, 1-3: 81-94.
44. Mesec, B. (1997): *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I., II.*, študijsko gradivo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
45. Mesec, B. (1998): *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
46. Nirje, B. (1980): The normalization principle, v knjigi: Flynn, R.J. and Nitsch, K.E. (Eds.). *Normalisation, integration and community services*. Baltimore: University Park Press.

47. Nojič, B. (2002): Vloga Sožitja pri skrbi za osebe z motnjami v duševnem razvoju v Sloveniji: diplomsko delo. Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
48. Parazajda, D. (1994): *Osnovna načela pri delu z osebami s težjo in najtežjo motnjo v duševnem razvoju ter mreža v Sloveniji*. Gradivo posveta Problematika skrbi za odrasle osebe s težjo in najtežjo motnjo v duševnem razvoju. Postojna: Socialna zbornica Slovenije.
49. Pillich, A. (2000): *Kvaliteta življenja ljudi v VDC Krško in prisotnost principov normalizacije po D. Brandonu*: diplomsko delo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
50. Ramon, S. (2003): Osrednja vloga deinstitucionalizacije v socialnem delu in izobraževanju za socialno delo, *Socialno delo*, 42, 4-5: 211-218.
51. Rosenfeld, I. (1993): Abstracts, EASSW Conference, Torino.
52. Rupar, M. (2002): *O nastajanju persone socialnega delavca: oblikovanje poklicne identitete skozi praktično delo v času študija*: diplomska naloga. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
53. Saleebey, D. (1997): *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
54. Shazer, S.de, Berg, I., K. (1997): *What Works? Remarks on the Research Aspects of solution Focused brief Therapy*. *Journal of Family Therapy*, 19:121-124.
55. Solomon, B.B. (1991): Social Work Values and Skills to Empower Women. V: Weick, A., Vandiver, S.T. (ur.) *Women, Power and Change*. Washington, DC: National Association of Social Workers (206-214).
56. Stern, D. N., Sander, L., Nauhm, J., Harrison A., Lyons-Ruth, K., Morgan, A., Bruschweiler-Stern, N., Tronik, E. (1998): Non-interpretive mechanisms in psychoanalytic therapy. *International Journal of Psychoanalysis*, 79:903-921.
57. Stern, D. N. (2004): *The Present Moment in Psychotherapy and Everyday Life*. New York : Norton.
58. Škerjanc, J. (1995): Proces samoorganiziranja ljudi s posebnimi potrebami, *Socialno delo*, 34, 6: 401-409.
59. Šugman Bohinc, L. (1998): Epistemologija socialnega dela II., *Socialno delo*, 37, 6: 417-440.
60. Trbanc, M., Boškić, R., Kobal, B., Rihter, L. (2003): *Socialna in ekonomska vključenost ranljivih skupin v Sloveniji – možni ukrepi za dvig zaposljivosti najbolj*

ranljivih kategorij težje zaposljivih in neaktivnih oseb: raziskovalno poročilo.
Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

61. Verbinc, F. (1976): Slovar tujk. Ljubljana: Cankarjeva založba.
62. Vries, S. De, Bouwkamp, R. (1995): *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
63. Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002): *Inovativne metode v socialnem delu (opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje)*. Ljubljana: Študentska založba.
64. Zaviršek, D. (1995): Ljudje, ki potrebujejo pomoč za samostojno življenje, *Socialno delo*, 34, 5: 281-285.
65. Zaviršek, D. (1996): Socialne inovacije v socialnem delu: vizija ali iluzija devetdesetih?, *Socialno delo*, 35, 1: 31-40.
66. Zaviršek, D. (1996): Med simbolno polucijo in socialno izključenostjo: prizadetost v Sloveniji, *Časopis za kritiko znanosti*, 23, 179: 63-87.
67. Zaviršek, D., Škerjanc, J. (1998): *Analiza položaja izključenih družbenih skupin v Sloveniji in predlogi za zmanjševanje njihove izključenosti v sistemu socialnega varstva*. Ljubljana: Inštitut za socialno varstvo.

Internetni viri:

1. *Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev*. Ur. l. RS 52/95, 2/98, 61/98, 19/99, 28/99, 127/03, 125/04, 180/05. Dostopno prek: http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r01/predpis_PRAV2581.html (7.9.2008).
2. *Pravilnik o koncesijah na področju socialnega varstva*. Ur. l. RS 72/04, 113/08. Dostopno prek: http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r09/predpis_PRAV5639.html (8.1.2009).

Drugi viri:

1. Zbirka Človekove pravice in invalidi - *Konvencija o pravicah invalidov – črka na papirju in/ali realnost?* (Kranjska Gora, Slovenija, 22.-23.maj 2008) - zbornik predavanj. Ljubljana: Ministrstvo za delo družino in socialne zadeve.
2. Resolucija o Nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006 – 2010 (ReNPSVO6-10), Ur. l. RS, št.39/2006.

3. Zbirka mednarodnih dokumentov Človekove pravice in invalidi - *Resolucija o enakih možnostih za invalide*, resolucija Sveta EU OJ C 12/0197. 1998. Ljubljana: Zveza delovnih invalidov Slovenije in Inštitut za rehabilitacijo.
4. Zakon o zaposlitveni rehabilitaciji in zaposlovanju invalidov (ZZRRZI-UPB2), Ur. l. RS, št. 107/2006.
5. Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb (ZDVDTP), Ur. l. SRS, št. 41/1983.
6. Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (ZUOPP-UPB1), Ur. l. RS, št. 3/2007.
7. Zakon o socialnem varstvu (ZSV-UPB2), Ur. l. RS, št. 3/2007.
8. Zbir določb pravic, obveznosti ter nekaterih olajšav v slovenski zakonodaji, kjer se obravnavajo osebe z motnjami v duševnem razvoju, oz. njihovi zakoniti zastopniki. 2008. Ljubljana: Zveza Sožitje.

9 PRILOGE

PRILOGA / A

Ime in priimek:

Datum vključitve v VDC:

Oddelek:

A. INDIVIDUALNI NAČRT ZA OBDOBJE 2007-2010

1. SKRB ZA SAMEGA SEBE OZ. KULTURNO HIGIENSKE NAVADE

Odnos in vedenje pri hranjenju, osvajanje in vzdrževanje higienskih navad (čistoča, umivanje telesa, obraza, rok, ustna higiena, uporaba stranišča), oblačenje, obuvanje, osebna urejenost, odnos do zdravja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

GLOBALNI CILJ:

ETAPNI CILJI:

METODE IN TEHNIKE za doseg ciljev:

2. SOCIALNE VEŠČINE

a) KOMUNIKACIJA

Senzomotorika, razumevanje, izražanje, sporazumevanje, prepoznavanje abstraktnih pojmov (količine, velikosti), branje, računanje, pisanje, prepoznavanje in uporaba denarja.

Opis uporabnika/ce na tem področju (trenutno stanje):

GLOBALNI CILJ:

ETAPNI CILJI:

METODE IN TEHNIKE za dosego ciljev:

b) SOCIALIZACIJA

Poznavanje okolja in vzpostavljanje socialnih odnosov (individualnih kontaktov, vključevanje v skupino, socialno vedenje, obnašanje), splošna poučenost, izražanje in kontroliranje čustev.

B. EVALVACIJA ZA OBDOBJE 2007 – 2010

OCENEVANJE (odebeli):

| Področja/leto | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|---|---|---|---|
| SKRB ZA SAMEGA SEBE | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: komunikacija | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| SOCIALNE VEŠČINE: socializacija | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |
| OKUPACIJSKO DELO | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj | <ul style="list-style-type: none">• 0 – ni dosežen cilj• 0,5 – delno dosežen cilj• 1 – dosežen cilj |

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2007 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu.

KONČNA OCENA INDIVIDUALNEGA NAČRTA ZA LETO 2008 IN SMERNICE ZA NADALJEVANJE INDIVIDUALNEGA NAČRTA V NASLEDNJEM LETU

Kratka ocena stanja, ustreznost metod dela in planirane spremembe v metodološkem pristopu.

KRITERIJI ZA OCENJEVANJE USPEŠNOSTI PRI OKUPACIJSKEM DELU

RAZUMEVANJE NAVODIL - sposobnost sprejemanja sporočil, nasvetov ter navodil in njihove uporabe pri delu

- 5 - razume in dojame smisel delovnega navodila
- 4 - smisel delovnega navodila ne razume takoj, potrebuje dodatna pojasnila in demonstracije
- 3 - navodilo razume šele po večkratnem pojasnjevanju in demonstracijah
- 2 - navodilo dojame samo po metodi demonstracije
- 1 - navodila ne zmore razumeti

SAMOSTOJNOST - sposobnost samostojnega izvajanja opravil

- 5 - samostojno izvaja vse faze dela, potrebuje navodila in kontrolo opravljenega dela
- 4 - samostojno lahko izvaja nekaj faz dela, potrebuje navodila in kontrolo
- 3 – samostojno izvaja samo eno fazo dela, potrebuje navodila in kontrolo
- 2 – delno samostojen pri določenih fazah dela ob pomoči delovnega inštruktorja
- 1 – ne zmore tudi najenostavnejših faz dela

ROČNA SPRETNOST - finomotorika

- 5 - nima težav s finomotoriko
- 4 - opazne manjše težave finomotorike, ki ne vplivajo na izvajanje delovnih opravil
- 3 - opazne večje težave finomotorike – še sposoben nekaterih faz delovnih opravil
- 2 - ima velike težave s finomotoriko – sposoben le najenostavnejših delovnih opravil
- 1 - finomotorika je tako prizadeta, da ne zmore nobenih delovnih opravil

ODNOS DO DELA

- 5 - je zelo zavzet za opravljanje vseh ročnih del v »proizvodnem« procesu
- 4 - pri delu potrebuje stalne vzpodbude in usmerjanje
- 3 - pri delu potrebuje vzpodbude in stalno kontrolo opravljenega dela
- 2 - delo ga ne zanima, potrebuje stalno motivacijo in prisotnost inštruktorja
- 1 - dela ne zmore opravljati, potrebuje predvsem varstvo in socialne interakcije

SPREJEMANJE VODENJA - sposobnost sprejemanja navodil, opozoril in konstruktivne kritike

5 - vodenje sprejema in upošteva

4 - vodenje pretežno sprejema in upošteva

3 - za vodenje je manj dovzeten, navodil in opozoril pogosto ne upošteva, kritiko težje prenaša (ga prizadane)

2 - je težko vodljiv, kritiko slabo prenaša, se brani z neustreznim vedenjem (verbalna in fizična agresija)

1 – ne zmore sprejemati navodil, potrebuje celostno vodenje in nadzor

DELO ZNOTRAJ SKUPINE – vključenost v skupino

5 - prilagojen je delu v skupini, rad dela v skupini, njegovo vedenje je primerno

4 - prilagojen je delu v skupini, vendar se občasno v njegovem vedenju in delu odraža trenutno emocionalno stanje

3 - rad dela individualno, na zahtevo se vključi v delo skupine, vendar se v njej obnaša kot individualist

2 - s težavo se vključuje v skupino, pogosto moti vzdušje v skupini

1 - na noben način se ne more prilagoditi delu v skupini

