



Projekt: **Izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih od 2011 do 2014**  
Aktivnost: **Usposabljanje in spopolnjevanje za svetovalno delo v izobraževanju odraslih**  
Naloga: **Spopolnjevanje delujočih svetovalcev v središčih ISIO (05. 11. 2013 – 3. delavnica)**

## Učno gradivo

# TERENSKO DELO – METODA RAZISKOVANJA IN ODZIVANJA NA POTREBE CILJNE SKUPINE

dr. Ines Kvaternik

Ljubljana, november 2013

## Uvod<sup>1</sup>

Terensko delo je po eni strani ena temeljnih znanstvenih metod celotnega družboslovja, ki temelji na dejavnem učenju in obsega vrsto raziskovalnih tehnik, ki so jih antropologi in drugi družboslovci razvili v zadnjih dveh stoletjih. Gre za etnografsko metodo raziskovanja, ki temelji na zelo preprostem načelu, da je človeško življenje mogoče sistematično preučevati z njegovo neposredno izkušnjo ali z njenim najboljšim možnim približkom (Muršič, 2011). Ker se raznoliki načini življenja oziroma potrebe ciljnih skupin ves čas spreminjajo, morajo tudi tehnike raziskovalnega dela dohajati te spremembe.

Po drugi strani pa je terensko delo v okviru socialnega varstva nenehno raziskovanje vsega, kar sestavlja življenjski svet predstavnikov določenih ciljnih skupin. Ciljnim skupinam se približamo v okoljih, kjer se združujejo (institucija, dom, odprti prostor) in raziskujemo njihove potrebe in socialno mrežo. Terensko delo je usmerjeno v interakcije in k interpretaciji vsega, kar zaznamo v konkretnem okolju. Ko se strokovnjak odpravi tja, kjer »se stvari dogajajo«, se približa intimnemu svetu drugega. Tako spoznava njegove dileme, ilustracije, vsakodnevna rutinska opravila, odnose z drugimi in tveganja, ki so del njihovega vsakdanjega življenja (Grills, 1998).

Terensko delo je pristop, ki upošteva lokalne značilnosti in ustvarja na kraju samem. Ukrepi se prilagajajo potrebam, željam in interesom ciljnih skupin. Usmerjeno je v potrebe uporabnikov in tudi v vse druge potrebe, s katerimi se srečujejo ljudje v skupnosti. Terensko delo omogoča specifične odgovore, ki so povezani z vsakdanjim življenjem skupnosti (Flaker et al., 2002).

Terensko delo je eden od pristopov, ki ga obravnavamo kot dopolnilo že obstoječim socialnovarstvenim in zdravstvenim programom. V Sloveniji ima že kar dolgo tradicijo na številnih delovnih področjih v socialnem varstvu<sup>2</sup>, zdravstvu in šolstvu, kjer poteka zunaj pisarn, v skupnosti. Namen prispevka je predstaviti terensko delo v socialnem varstvu, ki ga kot metodo dela lahko učinkovito prenesemo tudi na področje svetovanja v izobraževanju odraslih.

V nadaljevanju bomo predstavili vpogled v oblike in metode terenskega dela v socialnem delu, postregli z nekaterimi pravili, ki jih moramo upoštevati pri izvajanju terenskega dela,

---

<sup>1</sup> Pričujoče besedilo je večinoma povzeto po zborniku z naslovom *Terensko delo. Institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela* (Milošević et al. 2009) in namenjeno podpori razvoja terenskega dela z ranljivimi družbenimi skupinami na področju izobraževanja odraslih

<sup>2</sup> Terensko delo v okviru socialnega dela je bilo dolgo časa zamolčana praksa, o čemer govori tudi pomanjkanje strokovne literature z omenjenega področja.

definirali prostore, v katerih se izvaja terensko delo in predstavili nekatere tehnike vzpostavitve stika s ciljno skupino na terenu.

### **Kratek zgodovinski pregled razvoja terenskega dela na področju ranljivih družbenih skupin**

Socialno delo se je začelo kot terensko delo in je zraslo iz njega. S profesionalizacijo socialnega dela v času tradicionalnega modela je socialno delo izgubilo neposredno povezovanje ljudi v njihovem življenjskem okolju. Socialni delavci so želeli biti čim bolj podobni strokovnjakom drugih profilov. Razvil se je elitizem in terensko delo je izgubilo položaj bistvene sestavine socialnega dela. Postalo je nekaj, kar se opravi le v tistih primerih, kadar dela ni mogoče opraviti na drugačen način. V postmoderni dobi pa je terensko delo v okviru socialnega dela začelo pridobivati na pomenu.

Terensko delo na področju ranljivih družbenih skupin so najprej razvili ob koncu petdesetih let dvajsetega stoletja v Združenih državah Amerike kot odgovor na problem cestnih tolpa. Člani mladinskih tolpa so prisilili delavce ustreznih služb, da so se preselili na vogale cest in v različne igralnice, če so hoteli z njimi obdržati stik. V šestdesetih letih prejšnjega stoletja so preselili terensko delo v Anglijo (Hren, 1999). Sprva v obliki neformalnih dnevnih centrov, v katerih so bili zaposleni različni strokovnjaki. Nove subkulture mladih so zahtevale drugačne odzive. V okviru socialnih, cerkvenih ali zasebnih organizacij so odpirali mladinske klube, kjer so mladim ponujali možnost, da so poslušali glasbo, pili čaj ali kavo ter ohranjali svoj cestni slog. Delavci teh centrov so na terenu, po cestah in soseskah, vabili mlade, naj jih obišejo. V sedemdesetih letih so se specializirane institucije na področju drog zavedale problema, da je veliko uporabnikov prepovedanih drog ne uporablja njihovih programov. Njihovi strokovnjaki so se ozrli na izkušnje mladinskih klubov in njihovega uličnega načina dela. Sprva je bila večina tega dela skoncentrirana v velikih mestih. V osemdesetih letih se je z epidemijo uporabe heroina začelo povezovanje večjega števila injicirajočih uživalcev drog z nevarnostjo okužbe z virusom HIV, kar je sprožilo skrb in interes družbe za reševanje tega problema in omogočilo vzpostavitev terenskega dela na tem področju.

Terensko delo z uživalci prepovedanih drog lahko doseže posameznike, ki nimajo stikov z obstoječimi službami, ponuja zaščitna sredstva in spodbuja spremembe vedenja, z napotitvijo pa spodbuja iskanje pomoči v različnih ustanovah in servisih. Cilji terenskega dela z uživalci drog so: preprečevanje začenja uživanja drog, preprečevanje začenja injiciranja drog, spodbujanje opuščanja uživanja drog, predvsem injiciranja, zmanjševanje škodljivih posledic uživanja drog. Temeljne naloge terenskega dela z uživalci drog so: dosežati t.i. skrite skupine uživalcev drog na področju ključnih regij, zlasti v mestih, kjer je ta problem največji, ter jih opremiti s pomembnimi informacijami o preprečevanju poškodb

zdravja, pravicah uporabnikov ter možnostih reševanja socialnih in drugih stisk; nuditi storitve v življenjskih okoljih uporabnikov; zmanjševati škodljive posledice, ki so posredno ali neposredno povezane z uživanjem drog; izvajati sekundarno zamenjavo igel v nam nedostopnih prostorih, kar vključuje sodelovanje ključnih akterjev med samimi uživalci drog; identificirati spremembe in trende na t.i. sceni drog, z namenom oblikovanja čim bolj učinkovitih programov; ugotavljati potrebe za vpeljevanje novih programov in načinov dela na področju drog; vzpostaviti racionalno širitev mreže v okviru kritičnih regij, kar vključuje večja urbana središča in manjše lokalne skupnosti.

### **Okolja terenskega dela**

Terensko delo ne poteka v vakuumu, temveč vedno v kontekstu določenega okolja. Terensko delo je proces, ki pomeni interakcije z ljudmi v določenem prostoru. S terenskim delom strokovni delavec posega zunaj matičnega delovnega okolja, ki ga opredeljujemo kot institucionalni prostor. Vstopa v prostore drugih strok, zasebne prostore in v skupnost oziroma javne prostore. Prostor določa način vzpostavljanja stika s ciljno skupino, sodelavci, strokovnjaki, obseg pooblastil, zastavljanje ciljev pri delu in interakcijo z ljudmi. Prostor torej določa način dela in vpliva na metode dela. V nadaljevanju bomo spregovorili o treh prostorih terenskega dela, in sicer o institucionalnem, zasebnem in javnem.

Socialno delo poteka največkrat v institucionalnem prostoru. To je prostor, v katerem strokovni delavci opravijo večino svojega strokovnega dela in preživijo večino svojega delovnega časa. S tem prostorom se je potrebno naučiti primerno ravnati in ga optimalno uporabiti v smislu zagotavljanja kakovostnih storitev za uporabnike in tudi kakovostnega preživljanja delovnega življenja strokovnih delavcev.

Terensko delo v institucionalnem prostoru opravljamo prvič, ko vstopamo v prostore drugih institucij (sodišče, upravna enota, zapor, bolnišnica) s katerimi sodelujemo in opravljamo različne naloge, ki so povezane s konkretnim delom. Ob teh obiskih je treba upoštevati pravila, ki v teh institucijah veljajo in razumeti jezik, ki ga uporabljajo strokovnjaki drugih institucij. Drugič pa, ko vstopamo v prostore, v katerih uporabniki začasno ali trajno živijo (vzgojni zavod, varstveno-delovni center, dom za stare ljudi, materinski dom, varna hiša). Tudi v tem primeru velja, da je treba ustrezno upoštevati navodila, ki veljajo v taki instituciji (čas obiskov, prinašanje hrane, pijače).

Pomemben del terenskega dela poteka tudi v zasebnem prostoru. Npr. obisk na domu uporabnika. Dom uporabnika je njegov osebni prostor. Do vstopa v zasebni prostor nimamo pravice brez povabila uporabnika ali dogovora z njim (izjema so okoliščine, ko moramo

intervenirati v skladu z zakonom). V osebni prostoru, kamor ob obiskih uporabnika na domu pravzaprav »vdiramo«, moramo še posebej upoštevati pasove, ki določajo razdaljo med seboj in gostitelji.<sup>3</sup> Obisk na domu uporabnika je pomemben del odnosa strokovnega delavca z uporabnikom. Če se odločimo zanj, moramo že prej temeljito pretehtati vse okoliščine in se dobro pripraviti. Tudi uporabniku moramo dati priložnost, da se na takšen obisk pripravi.

S terenskim delom v javnem prostoru pa lahko dosežemo nekatere ciljne skupine, ki s strokovnimi službami niso zadovoljne ali pa pri njih ne iščejo pomoči. Dejstvo je, da obstoječe službe, ki delujejo večinoma v institucijah, nikoli ne dosežejo nekaterih skupin ljudi, saj načini intervencije zanje niso dovolj učinkoviti ali ne ponujajo storitev, ki bi bile zanje najprimernejše. Pri raziskovanju javnega prostora, kjer se zbirajo različne skupine uporabnikov, lahko strokovni delavec za vzpostavitev stika zaprosi za pomoč koga iz tega okolja (ljudi v parku, v katerem se zadržujejo brezdomci, v lokalu, kjer se zadržujejo ljudje, zasvojeni z drogami ...). Terensko delo v javnem prostoru je za strokovne delavce še poseben izziv, saj pri tem izstopajo iz svojih tradicionalnih profesionalnih vlog pri stikih z uporabniki, nastopajo veliko manj formalno kot v institucionalnem prostoru, naučiti pa se morajo veliko novih spretnosti (programe izvajajo nevladne organizacije (NVO)). Pri terenskem delu v javnem prostoru so vloge med strokovnimi delavci in ciljnim skupinami na nek način obrnjene – strokovni delavci nastopajo kot obiskovalci. Tudi odnos strokovni delavec – pripadnik ciljne skupine je na terenu precej bolj enakopraven kot v pisarni.

### **Modeli in metode terenskega dela**

Model peripatetičnega terenskega dela doseže uporabnike v določeni organizaciji, ki ji pripadajo, in teži k spremembam v teh organizacijah (mladinski klubi, zapori, vzgojni domovi, šole). Ta metoda se osredotoča na organizacijo, v katero vstopamo. Cilj tega modela je seznanjanje s konkretnimi problemi, obveščanje uporabnikov o razpoložljivih storitvah in virih, usposabljanje in izobraževanje osebja v teh ustanovah o potrebah uporabnikov. Če si pogledamo Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcem Kralji ulice, lahko vidimo, da peripatetično terensko delo izvajajo na institucijah in organizacijah, ki se ukvarjajo z brezdomno populacijo. Sodelovanje s sorodnimi organizacijami jim omogoča informiranje večjega števila ljudi, obenem se povezujejo s strokovnimi delavci, ki izvajajo posamezne storitve, in izmenjujejo izkušnje. Sorodne organizacije jim pomagajo tudi pri distribuciji časopisa izven Ljubljane in nabiranju prispevkov njihovih uporabnikov. V časopisu tudi predstavljajo organizacije, ki delujejo na področju socialnega varstva. Povezovanje in

---

<sup>3</sup> Stanovanje je kontekst človekovega dnevnega okolja in lahko že na zunaj kaže morebitno navzočnost socialne izključenosti (barakarsko naselje, romsko naselje).

kontinuirano sodelovanje z ostalimi organizacijami omogočata izmenjavo izkušenj, mreženje, pretok informacij ter združevanje v neformalne iniciative, ki delujejo v smeri izboljšanja trenutne neugodne politike financiranja nevladnih organizacij.

Pri terenskem delu z vrstniškimi skupinami delavci delujejo v svojih lastnih socialnih mrežah, kjer imajo status vrstnika, in so pogosto tudi sami nekdanji ali aktualni člani te skupine (Rhodes, 1996). Pri tem ne smemo pozabiti tudi na model terenskega dela na domu, ki je namenjen ciljni skupini še posebej ranljivih uporabnikov. Ta metoda je uporabna še posebej takrat, ko nimamo jasno definiranih mest, kjer bi se zbirali ciljni posamezniki ali skupine.

Strategija terenskega dela, ki je usmerjeno k posameznikom, pospešuje spremembe v vedenju posameznika, vpliva na izboljšanje njegove samopodobe in občutka lastne vrednosti ter krepi njegovo moč. Ta oblika terenskega dela je utemeljena na odnosu uporabnik – delavec. Aktivna udeležba v odnosu pa pomeni tudi razmišljanje o sebi, spremembo zaznavanja lastne vrednosti in sposobnosti in s tem možnost za spreminjanje.

Strategija terenskega dela, ki je usmerjeno v skupnost (kot npr. ulično terensko delo), želi dosegati spremembe v skupnosti, krepitvi moči v skupnosti, spreminjanju, vrednot, norm, navad. Spremembe so lahko usmerjene tudi v socialno politiko v skupnosti in širše okolje, v predloge za ustrežnejšo zakonsko ureditev. Poulično terensko delo v okviru NVO Kralji ulice izvajajo na ulici, kjer se brezdomni zadržujejo. V okviru pouličnega terenskega dela izvajajo: informiranje – o časopisu, društvu, drugih institucijah in organizacijah, spremljanje pri urejanju osebnih dokumentov, denarne pomoči, svetovanje, pogovor in podporo, pomoč pri urejanje prve socialne pomoči, iskanje novih prodajalcev in avtorjev prispevkov za časopis, dostavo časopisa na teren zaradi slabše mobilnosti prodajalcev, čistilne akcije odvrženih igel, ki so v veliki meri povezane z brezdomnimi uživalci drog. V akcije se vključujejo tudi uporabniki sami, ki so nepogrešljivi pri iskanju lokacij.

Pri izvajanju terenskega dela je treba slediti nekaterim pravilom. Pretehtati je treba smiselnost in koristnost obiska. Ali je terensko delo nujno ali ne, je odvisno od natančne ocene stanja na terenu in potreb posebnih ciljnih skupin, od učinkovitosti že prej opravljenih intervencij. Zavedati se je treba, da je uporabnik vedno sam prvi vir podatkov. Za vsako poseganje v uporabnikovo življenjsko okolje in zbiranje podatkov v njem mora strokovni delavec vnaprej dobiti soglasje uporabnika.

Strokovni delavci pri izvajanju terenskega dela uporabljajo različne metode dela, in sicer: informiranje, razne vzgojne metode, zagotavljanje dostopa do storitev, različne dejavnosti v lokalni skupnosti, metodo socialne preventive ali aktivne pomoči (npr. zmanjšanje tveganja stigmatizacije, socialne izključenosti, kriminala, brezposelnosti).

## Terensko delo kot metoda vzpostavitve stika s ciljno skupino

Ko govorimo o terenskem delu kot projektu, imamo v mislih terensko delo kot metodo dela. Kot že rečeno, je prva značilnost dela na terenu, da poteka v okolju uporabnikov, v skupnosti, in je oblika pomoči ljudem tam, kjer so, kjer živijo, se šolajo, delajo ali se zadržujejo. Druga značilnost pa je, da skuša posameznike in skupine vključiti v dialog in jih spodbuditi, da se prepoznajo kot akterji v svoji skupnosti. Terensko delo zahteva vključenost ljudi. Ljudje se bodo odločili za spremembe, če se bodo videli kot del teh sprememb, če jih bosta kakšno vprašanje ali tema zanimala in če bodo lahko v zvezi s tem kaj naredili.

### Kako izvajati terensko delo

Neposredno terensko delo se načrtuje v šestih stopnjah, in sicer: raziskovanje, posvetovanje, opredelitev problema, izbiranje partnerjev, priprava izvedbenega načrta in izvedba in razvijanje projekta. Če želimo zagotoviti uspešno izvajanje terenskega dela, moramo imeti dober načrt ravnanja, jasno in natančno definirane naloge, izvedbeni načrt, ki mora vsebovati tudi evalvacijo in, če je mogoče, tudi supervizijo oziroma zunanjega svetovalca, oceno obsega in narave problemov, definirani morajo biti pričakovani rezultati in poti predstavitve vmesnih in končnih rezultatov.

Raziskovanje je prvi korak terenskega dela. Omogoči, da nosilci terenskega dela vzpostavijo dialog s skupnostjo in uporabniki. Strokovni delavci vstopajo v skupnost kot sogovorniki skupnosti in ne le kot nevtralni opazovalci. Naloge terenskih delavcev v procesu raziskovanja so navezovanje stikov z uporabniki, izvedba intervjujev, analiza podatkov, izdelava zemljevida potreb in virov. Raziskovanje omogoča, da cilje terenskega dela definiramo v skladu s tem, kar ljudje občutijo kot problem. Naloga terenskih delavcev je, da ljudem pomagajo ubesediti probleme in ugotoviti, kako se ustrezno odzvati nanje. Raziskovanje terena lahko poteka sočasno z načrtovanjem programa, saj je podlaga za artikulacijo ciljev. Poseben pomen imajo pri tem kvalitativne raziskave, različne zgodbe s terena in anekdote.

Prevajanje problema v ravnanje predpostavlja operacionalizacijo delovanja. Pogledati je treba, kakšni so naši finančni in drugi viri, ki jih lahko uporabimo za svoje delo. Določimo cilje in namen dela. Uporabniki nam pomagajo pri definiciji in operacionalizaciji problema.

Posvetovanje pomeni širjenje dialoga s skupnostjo. Posvet s skupnostjo omogoči, da seznanimo skupnost s svojim delovanjem, poiščemo v njej zaveznikta, definiramo vire, prevetrimo ozračje. Raziskovanje je nujni pogoj za posvet s skupnostjo, saj tako stopimo pred ljudi pripravljeni, seznanjeni z njihovo vsakdanjo situacijo ... Strateški cilji posvetovanja s

skupnostjo so: dobiti v pogled v stališča ljudi, soočanje različnih pogledov, ustvarjanje vizije ravnanja, odkrivanje potencialov, ustvarjanje ugodnega ozračja za izvajanje terenskega dela.

Učinkovito terensko delo zahteva identifikacijo ključnih predstavnikov lokalne skupnosti. Previdno je treba izbrati partnerje v skupnosti in vzpostaviti sodelovanje z lokalnimi organizacijami. Terensko delo mora biti občutljivo za lokalne posebnosti, interese in različnosti, ko želi vzpostavljati koalicijo interesov. Ko zastopamo interese deprivilegirane skupine v javnosti, imamo pogosto opraviti s pomanjkanjem moči teh skupin in posameznikov. Naša vloga nam omogoči, da del moči, ki jo imamo kot strokovnjaki, delegiramo na uporabnike. Uporabniki potrebujejo zlasti to, da v skupnosti jasno zastopamo njihove potrebe.

Samo izvajanje terenskega dela zahteva najširši časovni okvir. Izdela se načrt ravnanja in določi poti, po katerih naj bi se dosegalo cilje. Naloge morajo biti jasno in natančno definirane in razdeljene. Izvedbeni načrt mora vsebovati tudi evalvacijo in, če je le mogoče, tudi supervizijo oziroma zunanega svetovalca. Evalvacija programa mora biti vključena že v načrtovanje projekta. Od začetka izvajanja programa je pomembno beleženje posameznih podatkov, informacij in stališč. Oceniti je potrebno obseg in naravo problemov in definirati pričakovane rezultate. Načrtovati pa moramo tudi predstavitev vmesnih in končnih rezultatov.

Terenski delavec je ves čas v pogajanjih s skupnostjo, saj je ta vključena od začetka, ko gre za definiranje potreb in določanje ciljev, kot tudi pozneje pri načrtovanju in izvedbi projekta. Terensko delo bo v skupnosti živelo le tako, da skupnost prepozna svoj interes. Terenski delavec lahko išče kompromise, toda sčasoma se lahko za ustrežnejšo izkaže opustitev kakšne smeri in načrt za novo. Terensko delo je organski proces. Znanje, ki je na voljo na začetku projekta, se med projektom dopolnjuje in reflektira. Kar dejansko pomeni, da moramo cilje terenskega dela neprestano preverjati in korigirati glede na znanje, ki ga pridobimo tekom izvajanja terenskega dela. Ob tem se oblikujejo novi elementi programa, nove zveze in partnerstva. Pri tem ne smemo pozabiti na skupnost, ki mora biti redno obveščena o poteku projekta.

V procesu oblikovanja terenskega dela kot projekta predstavniki ciljnih skupin (uporabniki) nastopajo kot ključni informatorji, ki nam posredujejo svoje znanje o značilnostih ciljnih skupine, kot prevajalci, ki razumejo »sceno«, kot nadzorniki, ki nadzorujejo rezultate in sklepe ter posredujejo pripombe, kot zagovorniki, ki zastopajo širše interese ciljnih skupin in se zavzemajo predvsem za interese populacije, ki zaradi različnih razlogov želi ostati »skrita«. So naši partnerji pri načrtovanju ukrepov in garancija, da bodo odzivi smiselni, konkretni in



pragmatični. Nezanemarljiva pa je tudi vloga prenašalcev znanja in nove vednosti nazaj na »sceno«.

V socialnem varstvu se večinoma izvaja terensko delo v paru, po možnost različnih spolov. Stike s ciljno skupino je mogoče ustvariti neposredno ali po metodi snežne kepe. Neposredno navezovanje stikov s ciljno skupino zahteva daljše časovno obdobje in je postopno, kar pomeni, da se terenski delavec dlje časa giblje in zadržuje na krajih, kjer se nahajajo predstavniki ciljne skupine, ki jo želi dosežati. Metoda snežne kepe je lažja in pri navezovanju kontaktov hitrejša. Informatorje v skupnosti, s katerimi imamo stike, zaprosimo, da nas seznanijo s svojimi znanci, in s tistimi, ki so del njihove vrstniške ciljne skupine in niso v stiku s službo, ki jo izvajamo. Pomembno je vzdrževati dobre odnose s tistimi, ki so pripravljeni in uspešni pri navezovanju stikov.

Za izvajanje terenskega dela še ne obstaja formalni fond znanja, ki naj bi ga terenski delavec usvojil. Če si pogledamo primer terenskih delavcev, ki delujejo na področju prepovedanih drog v Veliki Britaniji, lahko vidimo, da imajo izobrazbo zdravstvene smeri. Kompetence, ki jih pridobijo pri študiju, zadostujejo pri delu z uživalci drog in so uporabljene v kontekstu terenskega dela. Pri nas so na področju terenskega dela z uživalci prepovedanih drog večinoma zaposleni socialni delavci. Pri tem je treba posebej poudariti, da so najpomembnejši dejavnik izbora terenskega delavca osebnostne kvalitete. Lastnosti, kot so iniciativnost, kooperativnost, sposobnost delati sam in v timu, uravnoveženost, ustvarjalnost, neobsojanje, so bistvene za dobrega terenskega delavca. Terenski delavec mora biti pripravljen sprejeti določeno tveganje (Hren, 1999). Pri terenskem delu strokovni delavci pogosto naletijo na svet, ki je bistveno drugačen od tistega, ki so ga poznali doslej. Srečujejo se z ljudmi z družbenega obrobja, s posebnimi skupinami ljudi in posamezniki, ki imajo specifično kulturo, navade in običaje (Strom-Gottfried, 1999).

V nadaljevanju bomo spregovorili o nekaterih prednostih in slabosti tehnik raziskovanja na terenu, ki nam omogočajo spoznavanje potreb ciljnih skupin in na podlagi katerih lahko najlažje načrtujemo ustrezne ukrepe.

### **Tehnike terenskega raziskovanja**

Življenjski svet ljudi, ki nas zanimajo, lahko opazujemo na dva načina. Z opazovanjem, z odzivom oz. reakcijo. Ko ljudje, ki jih opazujemo v njihovem dejanskem ravnanju, vedo, da jih opazujemo, se bodo na nek način odzvali na naše opazovanje. Če opazujemo tako, da opazovani ljudje ne vedo, da jih opazujemo oz. če opazujemo njihovo življenje s

spremljanjem posrednih pričevanj njihovega življenja, govorimo o opazovanju brez odzivanja na naše opazovanje.

O odkritem opazovanju govorimo, ko se osebe zavedajo, da so opazovane, kar lahko vpliva na njihovo vedenje/ravnanje. Znano je, da udeleženci reagirajo na raziskovalčeve interese in pričakovanja in modificirajo vedenje tako, da je socialno bolj sprejemljivo ali pa se obnašajo nenaravno.

O opazovanju z udeležbo govorimo takrat, ko dalj časa opazujemo skupino oz. posameznike ter njihovo ravnanje beležimo zelo natančno. Gre za zamudno opravilo, ki zahteva skrbno načrtovanje, pripravo standardiziranih obrazcev (tabel, formularjev), na katerih si začrtamo osnovne podatke opazovanja (datum, čas in lokacija; okoliščine; kode opazovanja, fizični opis dejavnosti; komentar o naših opisih). Temu sledi analiza. Ljudje vidijo, kaj raziskovalec počne, saj ničesar ne skriva. Raziskovalec, ki v raziskavi sodeluje v vsakdanjih dejavnostih skupnosti, ki jo proučuje, ima vedno občutek, da mu ljudje zaupajo zaupne stvari in da si je nakopal veliko odgovornosti, ko bo nekoč uporabljal tako zbrane podatke. Raziskovalec postane del opazovane skupine. Posledica je boljše kvalitativno razumevanje opazovanih vedenj. Je pa težko za opazovalca ostati nepristranski. Formirajo se razmerja, ki vplivajo na raziskovalčev pogled na situacijo. Raziskovalec se lahko identificira ali pa ostane skriven. Udeleženo opazovanje je največkrat prisotno v socialni psihologiji, socialnem delu, socialni in kulturni antropologiji.

Pri opazovanju brez udeležbe gre za načine preučevanja in opazovanja vedenja, pri katerih opazovani ljudje ne vedo, da jih opazujemo. Raziskovalec opazuje vedenje ločen od skupine (kot gledalec). Ljudje se na opazovanje ne morejo odzvati, če ne vedo, da jih nekdo opazuje. Če se odločimo za takšne metode dela, moramo zares temeljito presoditi etične razsežnosti in upoštevati etični kodeks, stroga pravila izvajanja poskusov na ljudeh, ki jih v kliničnem okolju uporabljajo na primer psihologi, zdravniki, farmacevti. V antropologiji in socialnem delu je to izjemno sporen pristop, toda v novinarstvu je kar pogost in sodi med pomembne tehnike raziskovalnega novinarstva.

Za področje socialnega varstva in vsa tista področja, katerih osnovni namen raziskovanja je načrtovanje odzivov, pa je zelo pomemben način raziskovalčevega odnosa do skupine, ki jo opazuje. Ta pa je v prvi vrsti odvisen od kompetenc in spretnosti raziskovalca. V socialnem delu govorimo namesto o zbiranju življenjskih zgodb o spretnosti poslušanja in zastavljanja vprašanj. Pri tem je zelo pomembno, da terenski delavec pozorno posluša uporabnika, je empatičen, ga spoštuje, sprašuje, komentira na neobtožujoč način. Teoretična znanja mora uporabljati tako, da lahko pogovor v konkretni situaciji prevede, ga povzame, kontekstualizira in zgodovinsko interpretira, da zastavlja čim manj vprašanj, ki govorijo o

njegovi radovednosti in želji po nadzorovanju in da se izogiba direktivnosti. Prednosti uporabe etnografske metode so v upoštevanju konteksta uporabnika in v pridobivanju holističnega znanja. Etnografska metoda nikoli ne odkrije le sveta »drugih«, vedno razkriva tudi »naš« svet in prostor med nami in drugimi. Z zapisovanjem življenjske zgodovine ne dobimo le življenjske zgodbe osebe, temveč tudi opise drugih ustanov in strokovnega osebja, opise, kako bi lahko institucije ravnale v posameznem primeru, analiziramo lahko njihove odzive na potrebe uporabnikov ...

V socialnem delu terensko opazovanje opravljamo zavestno in si vse podrobnosti tudi zapišemo, fotografiramo, vzamemo s seboj dodatne informacije, ki so že same po sebi pripovedovalec zgodbe (letak, stare fotografije, stara pisma, dokumenti). Terenski zapiski so najpomembnejši del etnografskega raziskovanja. Zgodba, ki jo pripoveduje okolje uporabnika, je prav tako pomembna kot osebna zgodovina.

Pri izvajanju etnografskega raziskovanja moramo ugotoviti, kako se je mogoče najučinkoviteje pogovarjati z osebo. Veliko ljudi, zlati pripadniki razljivih družbenih skupin, ima izkušnje, da je nekdo »ukradel njihovo zgodbo«. Lahko se zgodi, da imajo ljudje svojo zgodbo vnaprej pripravljeno. Včasih želijo s svojimi odgovori utrpeti čim manj izgub (zato rečejo, »vse je v redu«, »vse je po starem«, »dobro se počutim«), ali pa hočejo »ustreči« tistemu, za kar menijo, da poslušalec pričakuje od njih (pripovedovanje strašnih zgodb, dramatičnih dogodkov, dogodkov o izgubi). Če zbiramo življenjsko zgodbo osebe, ki je stara ali hendikepirana, lahko naletimo na to, da oseba pogosto zmeša pričakovani vrstni red, ki praviloma tvori strukturo zgodbe, vendar redko izpusti njene najpomembnejše dele. Intelktualno ovirani ljudje imajo praviloma krajše sekvence koncentracije, zato se mora raziskovalec pripraviti na krajše pogovore. Odločilnega pomena je, da se večkrat vrnemo nazaj k istem pripovedovalcu. Življenjske zgodovine je zato koristno snemati z diktafonom, z osebo se je potrebno večkrat pogovarjati. Ob ponovnem poslušanju se nam razkrijejo nove in celo drugačne vsebine, kot so se pri neposrednem pogovoru. Najpogosteje so intervjuvanci srečni, da ima nekdo interes, da se pogovarja z njimi in ne obratno, kot pričakujejo mnogi, da se z raziskovalcem ljudje ne želijo pogovarjati. Zbiranje življenjskih zgodb ni terapevtska metoda, ima pa lahko terapevtski učinek.

Metoda zbiranja študij primera je ožja in se ne nanaša na življenjsko zgodovino osebe. Življenjska zgodovina je vedno proizvod dinamike med tistim, ki pripoveduje, in raziskovalcem, ki posluša. Vedno je pomembno, kakšen odnos bomo vzpostavili z osebo, ki jo intervjuvamo. Interakcija, proces zbiranja etnografskega materiala, je enako pomemben kot zgodba, ki jo bomo posneli. Življenjska zgodba je odnos. Pripovedovanje vključuje zgodbo in zavest tistega, ki posluša, in tistega, ki pripoveduje. Slednje pomeni, da je informiranje na terenu zelo težko ločiti od svetovanja.

## Sklep

Terensko delo se je na področju socialnega varstva izkazalo kot zelo učinkovita metoda na področju dela z ranljivimi družbenimi skupinami v javnem prostoru. A kljub temu večina služb pri delu s svojimi ciljnim skupinami še vedno pogosto premalo ali pa sploh ne prisluhne dejanskim potrebam ciljnih skupin in njihovim dejanskim zmožnostim vključevanja v obstoječe službe ali programe. Raje same oblikujejo ukrepe, za katere menijo, da jih ljudje potrebujejo. Pogosto te službe dosegajo le nekaj odstotkov ciljne skupine. Delo na terenu ima smisel, če verjamemo, da obstaja za populacijo, s katero imamo stik, še ena skupina, s katero zaradi različnih vzrokov nimamo stikov.

Kot že rečeno, terensko delo, pa naj bo definirano kot raziskovanje ali dejansko delo z ljudmi izven okolja matičnih služb, je najučinkovitejše takrat, ko strokovni delavci s ciljno skupino vzpostavijo partnerski odnos, v okolju v katerem živijo, ko ukrepe načrtujejo na podlagi dejanskih potreb, kar pomeni, da so se pripravljene s ciljno skupino pogajati in svoje cilje prilagajati dejanskim potrebam in zmožnostim ciljne skupine.

Strokovni delavci, zaposleni v svetovalnih središčih za izobraževanje odraslih, že izvajajo obliko terenskega dela, ko delujejo izven sedeža svetovalnega središča in se povezujejo z drugimi organizacijami v svojih regijah. Pri tem je treba izpostaviti uvedbo dislokacij in mobilne službe v delo svetovalnih središč kot primer dobre prakse na tem področju. Da bi dosegli svoj namen in čim širše število odraslih informirali o možnostih izobraževanja in jih dejansko vključili v ta proces, je potrebno te pristope dopolniti še z drugimi metodami terenskega dela. Razviti je treba model terenskega dela na domu, terenskega delo v javnem prostoru, vrstniškega terenskega dela.

Izvajanje aktivnosti svetovanja in izobraževanja za ranljive skupine odraslih v regiji pa zagotovo za strokovne delavce predstavlja še poseben izziv, saj zahteva dobro poznavanje posamezne ciljne skupine, njenih potreb in želja in nenehno prilagajanje ter razvijanje novih programov izobraževanja glede na potrebe in zmožnosti ciljnih skupin. Vključenost ranljivih družbenih skupin v izobraževanje bi pripomogla k izboljšanju njihovega življenjskega sloga in jih opolnomočila, ker bi zagotovo vplivalo na spremembo njihovega vedenja/ravnanja in imelo pozitivne učinke na skupnost kateri pripadajo. Učinek bi bil zato dvojen. Stik z omenjenimi ciljnim skupinami bi veljalo vzpostaviti s pomočjo nevladnih organizacij, ki delujejo na teh področjih, kar bi zagotovo prispevalo tudi k večji socialni vključenosti omenjenih družbenih skupin.

## Literatura

1. Flaker, V., Belin, J., Fojan, D., Grebenc, V., Kastelic, A. (2002). Živeti s heroinom. Ljubljana: Založba/\*cf.
2. Grills, S. (ur.). (1998). Doing Ethnographic Research: Fieldwork Settings. Thousand Oaks: Sage Publications.
3. Hren, J. (1999). Terensko delo, *Socialno delo*, 38, 4–6: str. 299–305.
4. Milošević, A. in Urh, Š. (2009). Terensko delo. Institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
5. Muršič, R. (2011). Metodologija preučevanja načinov življenja. Temelji raziskovalnega dela v etnologiji ter socialni in kulturni antropologiji. Ljubljana: Znanstvena založba filozofske fakultete UL.
6. Strom-Gottfried, K. (1999). *Social Work Practice: Cases, Activities and Exercises*. Thousand Oaks: Pine Forge Press.
7. Rhodes, T. (1996), Outreach, peer education and community change: Development and dilemmas. *Health Education Journal*, 53: p. 92–99.