



Nýsköpun í félagsráðgjöf

Pröstur Haraldsson

Tinna — tækifæri til betra lífs

Tilraunaverkefni í Breiðholti sem er ætlað að rjúfa félagslegan arf fátæktar og atvinnuleysis



Pröstur Haraldsson
blaðamaður

Félagslegur arfur er vel þekkt hugtak meðal félagsráðgjafa og lýsir því til dæmis þegar fólk festist í gildru fátæktar og atvinnuleysis sem síðan gengur í arf til afkomendanna, kynslóð fram af kynslóð. Í Efra-Breiðholti var ákveðið að ráðast til atlögu við þennan arf og sjónum beint að börnum sem fara

á mis við ýmsa þjónustu Reykjavíkurborgar, svo sem þátttöku í tómstundastarfi, íþróttum og listkennslu, og eiga á hættu að einangrast félagslega. Verkefnið sem til var stofnað nefnist *Tinna – tækifæri til betra lífs* og var sagt frá því á Félagsráðgjafapingi.

Elísabet Karlsdóttir forstöðumaður fjölskyldumiðstöðvar í Gerðubergi sagði frá rannsókn sem rannsóknarstofnun í barna- og fjölskylduvernd (RBF) og

Félagsvísindastofnun HÍ gerðu að beiðni velferðarsviðs árið 2012. Einnig fjallaði hún um tillögu að úrræðinu sem kom fram í niðurstöðum fyrrgreindrar rannsóknar í ritröð RBF sem þær Elísabet og Erla Björg Sigurðardóttir deildarstjóri á velferðarsviði Reykjavíkurborgar skrifuðu árið 2015. Í rannsókninni var leitað svara við þeirri spurningu hvað væri því til fyrirstöðu að foreldrar sem fá fjárhagsaðstoð nýti sér alla þá þjónustu sem þeir geta fengið. Borin voru saman börn fólks sem nýtur fjárhagsaðstoðar, atvinnulausra og vinnandi fólks.

Niðurstaðan var sú að aðstæður barnanna eru misjafnar eftir tekjum foreldra. Þar ræður þó ekki bara peningaleg fátækt, börn þeirra fátæku taka síður þátt í tómstundastarfi og íþróttum, og sjást varla í tónlistarnámi. Frístundakortið sem foreldrarnir fá er ekki nýtt af því það dugir ekki til að standa undir kostnaði. Það nægir fyrir þátttökugjaldinu en svo bætast við búnningar, ferðir, hljóðfæri og svo framvegis. Þetta veldur því að mikill munur er á virkni barna. Úrræðaleysi og álag á foreldra ræður forgangsröð.

Flestar í hópnum sem verst var stæður voru ungar mæður með litla menntun. Ef ekkert yrði að gert blasti við að börn þeirra lentu í sömu stöðu síðar. Börnin líða fyrir félagslega útskúfun vegna þátttökuleysis. Þau eru alltaf með börnum í svipaðri stöðu en þurfa að kynnst fleiri börnum úr ólíkum fjölskylduformum og efla með því tengslanetið og félagslegan auð.

15 ungar einstæðar mæður

Að þessari rannsókn lokinni þurfti að móta tillögur um aðgerðir. Erla Björg Sigurðardóttir á velferðarsviði borgarinnar lýsti því hvernig gengið hefði að móta verkefnið *Tinnu* og koma því á dagskrá hjá borginni. Hún sagði meðal annars að ekki hefði nægt að hafa áhugasama félagsráðgjafa á skrifstofu – sem nóg var af – heldur þurfti að vinna að málinu á pólitískum vettvangi. Það bar þann árangur að velferðarráð borgarinnar tók verkefnið upp á sína arma og gerði í janúar 2016 samning við velferðarráðuneytið um að gera þessa tilraun. Um vorið var hafist handa við að finna húsnaði. Félags- og fjölskyldumiðstöðin í Gerðubergi



Elísabet Karlsdóttir félagsráðgjafi, kynnir verkefnið *Tinnu* á Félagsráðgjafapinginu.



varð fyrir valinu og enginn vandi var að fá starfsfólk, félagsráðgjafar vildu gjarnan taka þátt í þessu verkefni.

Marta Joy Hermannsdóttir félagsráðgafi Tinnu lýsti svo því sem tekið var til bragðs. Leitað var að ungum, einstæðum foreldrum af báðum kynjum en það fundust bara mæður. Fimmtán konur á aldrinum 18–31 árs með 23 börn á sínum snærum tóku tilboði um þátttöku í verkefninu. Þær uppfylltu allar það skilyrði að vera langtímanotendur fjárhagsaðstoðar og höfðu að meðaltali þegið hana í um fjögur ár. Þetta eru einstæðar mæður með litla starfsþjálfun og menntun sem þarf að styrkja. – Við byrjuðum því á sjálfsstyrkingarnámskeiði, sagði Marta Joy, og öðru námskeiði sem heitir *Heilsa mín* þar sem fjallað var um hreyfingu þeirra og barnanna, næringu, að lesa á umbúðir matvöru og fleira.

– Við sáum fljótt að hópurinn glímdi við mikinn fjárhagsvanda, sumar hverjar höfðu alla tíð verið skuldum vafnar. Við leituðum því eftir samstarfi við umboðsmann skuldara sem hefur gengið í mál þeirra og í kjölfarið hafa margar kvennanna komist út af van-skilaskrá. Við buðum upp á skipulega hreyfingu tvisvar í viku og tókum börnin með ef þau voru heima, til dæmis í sumar þegar þau voru ekki í skóla. Við fórum í Árbæjarsafnið, Helligsgerði, Nauthólsvík og víðar, en þessar ferðir voru góð leið til að kynna þátttakendum.

Vilja rjúfa arfleifðina

– Við erum í fjölskyldumiðstöðinni í Gerðubergi þar sem er gott aðgengi að félagsráðgjöfum. Mæðurnar þurfa ekki að panta tíma, geta bara bankað upp á eða sent tölvupóst, og þær koma til okkar bæði í gleði og út úr neyð. Þessi hópur hefur lítið stuðningsnet, enga mömmu eða frænku til að hringja í og samgledjast þegar þeim gengur vel í námi. Við leggjum mikið upp úr persónulegum stuðningi og í þessu verkefni er mjög mikil einstaklingsvinna. Við þurfum þó líka að hafa gott samráð við þær stofnanir sem eru að vinna með mæðrunum og börnum þeirra.

– Við lögðum upp með mikla virkni og að mæt-ingaskylda ætti að vera 80%. Það reyndist dálítill hjartsýni því margar þessara kvenna hafa tekið þátt í öðrum verkefnum á vegum borgarinnar og þá flosnað upp vegna slælegrar mætingar. En við gefumst ekki upp á þeim og erum í daglegum samskiptum við þær, sendum tölvupóst eða hringjum ef þær mæta ekki, förum heim til þeirra ef þær sjást ekki í einhvern tíma og tókum fagnandi á móti þeim þegar þær birtast aftur.

– Við sáum líka að margar þessara kvenna eru af annarri eða þriðju kynslóð fátækra einstæðra mæðra.

Þegar við töluðum við þær kom í ljós að engin þeirra vildi að barnanna þeirra biðu sömu örlög. Við fengum styrk frá Lýðheilsustöð til að koma börnunum í tómstundastarf, í hreyfingu og á námskeið sem þau höfðu áhuga á. Við veittum fjölskyldunum einnig stuðning í öðrum málum, svo sem ef konurnar stóðu í forræðismálum eða málum sem lúta að barnavernd. Opin barnaverndarmál voru níu talsins en eru nú fjögur í gangi.

– Eftir vorönnina spurðum við konurnar hvað þær vildu í framhaldinu og þær stungu upp á námskeiðum í uppeldi og matreiðslu. Það gekk eftir og einnig fengu þær meðal annars fjármálaráðgjöf. Eftir áramót lögðum við mat á hópinn og fundum út að þær glíma allar við kvíða á einhverju stigi. Við töldum því rétt að bjóða þeim upp á námskeið í hugrænni atferlismeðferð í samstarfi við heilsugæsluna. Það er enn í gangi og þær eru mjög ánægðar með það.

Stefnan sett á sjálfbærni

– Einhverjir hafa spurt hvort konurnar séu ekki allar komnar í vinnu. Svo er ekki, því þetta er einmitt hópurinn sem er vanur að láta sig hverfa, taka ekki þátt í neinu. Það er því stórsigur að okkar mati þegar einhver hringir og boðar forföll vegna lasleika. Það sýnir að hún hefur áhuga á að vera með. Staðan núna er þessi: Ein er í fullri vinnu, tvær í hlutastarfi, þrjár á endurhæfingarlífeyri og í skóla, tvær eru í skóla með námsstyrk af því endurhæfingarlífeyrir var ekki kominn í gegn, tvær eru að bíða eftir Reykjalundi, þrjár í meðferð vegna vímuefnavanda, ein er í kvennasmiðju og ein bíður eftir afgreiðslu umsóknar um starfsendurhæfingu. Ef þær eru ekki komnar í vinnu eða skóla eða á leiðinni þangað leggjum við áherslu á að þær séu virkar og leiti sér aðstoðar við þeim vanda sem þær eiga við að etja. Hópurinn er mjög fjölbreyttur og það þarf að klæðskerasníða lausnir fyrir hvern og einn þátttakanda. Það eru forréttindi að fá að vinna á dýptina, sagði Marta. Hún bætti því við að þessi tilraun ætti að standa í tvö ár, en hennar mat er að verkefnið þurfi að standa í fimm ár til þess að tryggja góðan árangur.

Eins og áður segir hófst þetta verkefni sem tilraun í Breiðholti. Nú er búið að ákveða á velferðarsviði að unnið skuli í þessum sama anda í öðrum hverfum borgarinnar. Hugsunin er sú að þátttakendur í verkefninu verði sjálfbærir og komi sér í vinnu eða afli sér menntunar.



Samhæfð þjónusta við þolendur ofbeldis — Bjarkarhlíð

Austan við Bústaðakirkju er fallegur skógarlundur sem er einn þeirra eldri í höfuðborginni. Þar stendur snoturt timburhús, ekki mjög stórt og dálítið dularfullt, svona séð út um bílgluggann á Bústaðaveginum. Þarna hjó höfundur skógarins á sínum tíma en núna er húsið vettvangur félagsráðgjafa sem eru að efna til nýsköpunarverkefnis.

Bjarkarhlíð heitir húsið og Ragna Björg Guðbrandsdóttir taldi þörf á að leiðrétta þann misskilning að þarna væri ekki starfræktur leikskóli, þrátt fyrir nafnið, þegar hún kynnti nýtt hlutverk þess á Félagsráðgjafabíngi. Nei, þarna er verið að koma á fót nýrri þjónustu, miðstöð fyrir fullorðna þolendur ofbeldis. Þarna verður tekið á öllu ofbeldi, óháð kyni þolanda eða geranda, og veittur stuðningur við að vinna úr því áfalli sem beiting ofbeldis veldur.

Að Bjarkarhlíð standa samtök og stofnanir sem hafa gríðarlega reynslu af því að vinna með þolendum. Þarna mætast opinberar stofnanir og grasrótarsamtök: Reykjavíkurborg, velferðarráðuneytið, lögreglan á höfuðborgarsvæðinu, Stígamót, Samtök um kvennaathvarf, Mannréttindaskrifstofa Íslands, Drekaslóð og Kvennaráðgjöfin. Samstarf verður haft við heilbrigðiskerfið þótt það sé ekki formlegur þátttakandi í verkefninu. Ragna Björg er verkefnastjóri og starfar með henni annar félagsráðgjafi, Hafdís Inga Hinriksdóttir.

Þekking og traust

Auk þess að veita þolendum ofbeldis ráðgjöf og stuðning er ætlunin að miðla upplýsingum og taka þátt í umræðum um ofbeldi og afleiðingar þess. – Við viljum verða viðbótarrödd og vettvangur þverfaglegs samstarfs ólíkra stofnana, segir Ragna Björg, og telur mikilvægt að allir sem málið varðar séu á sama stað og eigi jafnmikið í verkefninu.

– Við erum ekki að finna upp hjólið, hélt hún áfram.
– Við styðjumst við bandarískt líkan, Family Justice Centre, sem hefur verið starfandi í langan tíma og helst raunar í hendur við barnahúsálíkanið. Helsta einkennið er þverfaglegt samstarf með þátttöku allra þeirra sem hafa afskipti af ofbeldismálum. Þeir leggja fram þekkingu sína og skapa það traust sem þarf til að takast á við þá stöðu þar sem þolandinn er í brennidepli.

Ísland er áttunda landið í Evrópu sem stofnar mið-

stöð af þessu tagi, en þær hafa starfað lengi í Svíþjóð, Hollandi, Belgíu og fleiri löndum. Þarna er veitt ókeypiss þjónusta og málin athuguð frá sem flestum hliðum, *one-stop-shop* kallast þessi nálgun í Bandaríkjunum sem mætti þýða einnarviðkomuáðferð. – Ofbeldi er bæði félagslegur vandi og heilbrigðisvandamál. Við erum ekki komin í formlegt samband við heilbrigðiskerfið en vonumst eftir góðu samstarfi við Neyðarmóttöku, heilsugæslustöðvarnar og aðra hluta kerfisins sem hafa afskipti af ofbeldi, sagði Ragna Björg.

Ofbeldi er ekki jaðarmál

Í Bjarkarhlíð verður leitast við að koma á samhæfingu til að hjálpa fólki sem hefur þurft að leita aðstoðar á mörgum stöðum þar sem enginn hefur yfirsýn. – Þá vonumst við til að geta kallað saman þá sem málið varðar, gert áhættumat og metið þörfina á aðgerðum til að tryggja öryggi skjólstaðings okkar. Þar leikur lögreglan stórt hlutverk, sem og lögfræðingar frá Mannréttindaskrifstofu og Kvennaráðgjöfinni. Barnavernd á aðild að samstarfinu og sálfræðingar eru byrjaðir að taka viðtöl við börn í Bjarkarhlíð. Á meðan geta foreldrar fengið stuðning og ráðgjöf. Von okkar er að geta komist í samband við fólk með þeim hætti að þetta verði að lokum til að lækka þröskulda svo fólk leiti sér aðstoðar fyrr. Við getum einnig verið með fræðslu fyrir skjólstaðinga og fagfólk.

– Ofbeldi er ekki jaðarmál en vissulega er fólk í ákveðnum hópum viðkvæmara fyrir því en aðrir, svo sem þolendur mansals, aldraðir, fatlaðir og fólk af erlendum uppruna. Von okkar er að við náum til þessa fólks og getum jafnframt stuðlað að opnari umræðu um aðstæður þeirra og um það hvernig ofbeldið hefur áhrif á líf þeirra. Þarna fer fram þolandamiðað ferli sem miðar að því að auka öryggi fólks sem sækir sinn rétt. Við sendum skýr skilaboð út í samfélagið um að ofbeldi sé ekki liðið, og að það sé alltaf til önnur leið en að beita ofbeldi, sagði Ragna Björg Guðbrandsdóttir.



Mannúðlegt starfslíkan sem dugar víða — Þjónandi leiðsögn

Þjónandi leiðsögn var yfirskrift einnar málstofunnar á Félagsráðgjafabíngi þar sem nýsköpunarstarf félagsráðgjafa var til umræðu. Þjónandi leiðsögn er þýðing á enska heitinu *Gentle Teaching* og á eins og margt annað uppruna sinn í Bandaríkjunum. Á þinginu kynntu félagsráðgjafarnir Anna Guðrún Halldórsdóttir og Hervör Alma Árnadóttir þessa tækni eða aðferðafræði, sem miðast fyrst og fremst við að gera fagmenn meðvitaða um eigin framkomu og viðhorf í samskiptum við skjólstæðinga sína.

– Í þjónandi leiðsögn er lögð mikil áhersla á að fagfólk varist stöðnun og að við vinnum með okkur sjálf. Þetta er einskonar lífsstíll, ef við byrjum á þessu hættum við aldrei að vera þjónandi leiðsögumenn, við notum þetta alltaf, sögðu þær. – Eitt lykilhugtak þessarar aðferðar nefnist á ensku *Love Tank* – kærleikstankur. Hann þurfum við að fylla og hugsa vel um okkur sjálf því við erum verkfærið sem við vinnum með. Við verðum að hlúa að okkur sjálfum persónulega og faglega til þess að geta gefið öðrum, annars verður bíllinn bensínlaus og við komumst ekki neitt.

Hæfir mörgum hópum

Hér á landi hafa Akureyringar verið fljótir að tileinka sér þjónandi leiðsögn. Þar hafa starfsmenn bæjarins verið iðnir við að flytja inn fólk til að kenna starfsfólki og veita því handleiðslu. Þessari stefnu hefur verið fylgt fram í þjónustu við fatlaða með góðum árangri og nú er verið að innleiða hana í þjónustu við aldraða. Fyrir rúmu ári var ákveðið að fá fólk suður til að innleiða þessa hugsun á velferðarsviði Reykjavíkurborgar og Kópavogsbæjar.

Þær Anna og Alma sögðu að frumkvöðlar þjónandi leiðsagnar í Bandaríkjunum hefðu byrjað að prófa þessa hugsun í vinnu með götubörnum og heimilislásum. Svo var þetta yfirfært á málefni fatlaðra en nú er verið að prófa þetta í starfi með ýmsum hópum skjólstæðinga. Anna Guðrún starfar hjá Kópavogsbæ og segir að þar sé verið að beita þessari aðferð í vinnu með fólki með skerðingu af ýmsu tagi, ekki síst fötluðu fólki með atferliröskun en einnig öldruðum og unglingum.

– Aðferðin byggist á heimspekilegum og siðferðilegum grunni og kenningum um samskipti og tengsl, segja þær. – Þetta er mannúðleg hugmyndafræði í vinnu

með fólki. Það er auðvelt að tengja þetta öðru sem við höfum lært. Áherslan er lögð á notandann í samráði við þá sem við erum að vinna með. Hlustun og valdefling er sterkur þáttur og þessi orð eru nú lykilhugtök í starfi Reykjavíkurborgar og fleiri sveitarfélaga. Samt er margt nýtt í þjónandi leiðsögn, og hún er eiginlega hugmyndafræði og líkan í senn.

Öryggi, umhyggja, virðing

Þjónandi leiðsögn byggist á því að allir eiga sína sögu og minningar, styrkleika og veikleika, sem geta haft áhrif á samskipti þeirra við aðra á einn eða annan hátt. – Áhersla er lögð á að einbeita sér að styrkleikum og mæta þátttakendum með skilyrðislausri umhyggju í öllum aðstæðum sem upp kunna að koma. Grunnhugmyndin er gagnkvæm tengsl, við viljum öll eiga samskipti og upplifa virðingu. Við vitum að skjólstæðingar okkar hafa þörf fyrir að finna fyrir þessum tilfinningum. Okkar hlutverk er að sýna þeim þær. Það gerir þá kröfu til starfsmanna að þeir hafi skilning á félagslegu réttlæti, horfi inn á við og nýti það góða sem er innra með hverjum manni. Ferlið hefst í viðhorfi og viðmóti okkar sjálfra, hógværð og umhyggju gagnvart notendum, segja þær.

Þjónandi leiðsögn byggist á fjórum grunnstöðum:

Öryggi: Líkamlegt og andlegt öryggi. Að einstaklingur upplifi sig öruggan í návist starfsmanna og í umhverfinu.

Virðing og umhyggja: Sýna skilyrðislausu umhyggju og virðingu, sem felur í sér að starfsmenn gefi af sér og beri hag einstaklinga fyrir brjósti.

Að skapa öðrum tækifæri til að sýna umhyggju og virðingu: Skapa aðstæður sem leyfa einstaklingnum að eignast hlutdeild í lífi annarra með gagnkvæmum kynnum. Starfsmaðurinn gefur einstaklingnum tækifæri til að kynnast sér sem manneskju en ekki bara sem starfsmanni.

Þátttaka: Þátttaka er andstæða einmanaleika. Starfsmenn geta hjálpað fólki og hvatt það til þátttöku í eigin lífi og í samfélaginu með því að skapa svigrúm í tíma og aðstæðum. Þátttaka einstaklingsins gefur honum tækifæri til að gera eitthvað fyrir sjálfan sig, með öðrum og fyrir aðra.

Að geta gefið af sér

– Starf okkar á ekki eingöngu að snúast um það hvort okkur líkar við fólk eða ekki, heldur hvernig við getum stutt fólk við að vera metið að verðleikum og gert því



kleift að gefa af sér til annarra og mynda dýpri tengsl. Fólk sem stendur höllum fæti upplifir oft andstæðar tilfinningar. Þess vegna er mikilvægt að hlúa að og viðhalda þeirri upplifun sem er kjarninn í þjónandi leiðsögn. Ekkert af því sem þessi hugmyndafræði byggist á ætti að koma okkur á óvart en spurningin er hvernig við ræktum þetta. Þótt þú hafir átt vondan dag í gær og lamið mig, þá þýðir það ekki að ég elski þig ekki í dag. Mikilvægt er að gefa fólki tækifæri til að gefa af sér til annarra og samfélagsins, segja þær Anna og Alma.

Helstu verkfæri þjónandi leiðsagnar eru:

Orð og tónn raddar: Tala blíðlega og af vinsemd og velja orð og tón af kostgæfni.

Augu: Horfa hlýlega, vera meðvitaður um augnsvip sinn og nota hlýtt og gott augnaráð.

Hendur: Snerta hlýlega og af virðingu.

Nærvera: Vera til staðar.

Einlægni og traust

– Margt af þessu þekkjum við og notum í daglegum störfum okkar, en við verðum að hafa hugfast að með svipbrigðum, tóni eða rangri snertingu er hægt að senda röng skilaboð þótt orðin séu rétt. Á hinn bóginn er hægt að koma hlutum til skila ef þeim fylgir bros og

réttur tónn, jákvætt augnaráð eða létt og blíðleg snerting. Í þjónandi leiðsögn er mikil áhersla lögð á að æfa þessi atriði, hvernig við horfum, hvað við segjum og hvernig við hegðum okkur. Sérstaklega er snerting viðkvæmur þáttur. Þegar við lærðum félagsráðgjöf var okkur sagt að snerta aldrei neinn, snerting var bannorð, enda getur hún sent röng skilaboð, svo sem þegar við eigum í samskiptum við fólk sem hefur þurft að þola líkamlegt ofbeldi. Þess vegna verðum við að vanda okkur við að velja rétta tegund af snertingu, hún er mikilvægur þáttur í að byggja upp traust og tengsl í samskiptum. Hvað má og hvað ekki? Þetta þurfum við félagsráðgjafar að ræða okkar á milli, ekki síst þegar við erum að vinna inni á heimilum.

– Vertu til staðar! Það er mikilvæg ábending á tækniöld þegar við erum oft í símanum. Rafræn útivist kallast það. Með háttarni og líkamsstöðu getum við sýnt ýmislegt. Hvernig sitjum við – hvernig snúum við – hvernig kynnum við okkur? Það er mikilvægt að senda út skilaboð um að við séum hér til að hlusta á þig. Auðvitað getur það verið erfitt í áttunda viðtali dagsins. Við þurfum að hægja á okkur í stað þess að vera alltaf að drífa okkur við að klára hlutina. Með því eykst hættan á að við séum ekki til staðar. Aðalatriðið er að sýna einlægni og byggja upp traust, sögðu þær Anna Guðrún og Hervör Alma.



Félagsráðgjafafing 24. febrúar 2017 á Hilton Reykjavík Nordica.



Félagsráðgjafar á nýjum starfsvettvangi

Pröstur Haraldsson

Menntunin og reynslan nýtast mér vel

Emilía Jónsdóttir félagsráðgjafi hóf störf hjá Útfararstofu kirkjugarðanna í lok síðasta árs



Emilía Jónsdóttir
félagsráðgjafi

– Hér starfa ég við að taka á móti aðstandendum þegar andlát hefur átt sér stað og aðstoða þá við að skipuleggja alla þætti útfarar, segir Emilía Jónsdóttir félagsráðgjafi þegar blaðamaður Tímarits félagsráðgjafa hittir hana að máli á skrifstofu Útfararstofu kirkjugarðanna í Fossvogi.

– Það getur átt við andlát héraðs eða erlendis, svo sem þegar þarf að flytja hinn látna heim frá útlöndum eða til útlanda. Þetta innifelur allt sem gera þarf, við bjóðum til samtals, þar sem við leitumst við að fá fram óskir og væntingar varðandi útförina. Í framhaldi samtalsins pöntum við kirkju og prest, útvegum tónlist og blóm og annað sem til þarf, bætir hún við.

Emilía lærði félagsráðgjöf hér á landi og hóf störf strax að námi loknu hjá velferðarsviði Kópavogsbæjar. Þar sinni hún almennri félagslegri ráðgjöf í rúm tíu ár áður en hún flutti sig um set í Fossvoginn 1. desember síðastliðinn. Hún segir að það hafi blundað með henni nokkuð lengi að fara inn á þennan vettvang.

– Ég frétti af starfi hér fyrir tveimur árum en var þá á leið í fæðingarorlof. Svo ákvað ég að senda inn umsókn í fyrra og þá vildi svo til að það stóð til að ráða. Í millitíðinni skrifaði ég raunar meistaraþrófsritgerð um félagsráðgjafa sem voru í óhefðbundnum störfum. Mig grunaði þó ekki fyrir ári að ég yrði fljótlega komin í spor viðfangsefna minna. En ég var greinilega farin að kynna mér þetta ómeðvitað.

Fjölþætt þjónusta

Hún er ekki í vafa um að menntun sín og reynsla sem félagsráðgjafi nýtist sér vel í þessu starfi.

– Ég finn hvað starfsreynslan og menntunin nýtist mér vel. Hér hitti ég þverskurð af þjóðfélaginu, fólk í alls konar stöðu. Sumir voru í erfiðleikum fyrir, jafnvel eftir ítrekuð áföll. Oft þarf að aðstoða fólk við að sækja um útfararstyrki og annað og leita eftir réttindum sem fólk hefur. Samtalstæknin nýtist ekki síður vel. Stundum eru aðstandendur mjög ósammála, geta jafnvel ekki hugsað sér að hittast, og þá er það mitt hlutverk að benda þeim á aðrar leiðir og hafa milli-göngu. Sorgin tekur á sig ýmsar myndir og þar kemur reynsla félagsráðgjafans að góðum notum.

– Svo getur ýmislegt bæst við, til dæmis aðstoð við gerð erfðaskrár og að skrá hinsta vilja fólks þar sem fólk gefur fyrirsmáli um eigin útför sem við varðveitum. Við veitum foreldrum sem missa börn sérstaka þjónustu, þeir fá ókeypis kistu og alla útfararþjónustuna og við erum með konur á okkar snærum sem búa til kærleiksteppi sem hægt er að setja í kisturnar.

– Auðvitað tekur það á að heyra harmagrát foreldra sem hafa misst börnin sín. Þá er gott að hafa gott samstarfsfólk að tala við. Að sama skapi er það gefandi að geta létt undir með fólki, til dæmis að útvega tónlistarfólk og blóm, þannig að ættingjarnir þurfi ekki að hafa þær áhyggjur. Nóg er nú samt. Við sinnum yfirleitt ekki neinni sorgarúrvinnslu, það taka prestarnir að sér. En við leiðbeinum fólki ef það vantar aðstoð, segir hún.

Þverfaglegt teymi

Hún segist vera mjög sátt við þetta starf og finnst hún vera á réttri hillu. – Ég hef líka heyrt að samstarfsfólkið er ánægt með að fá félagsráðgjafa hingað til þess að aðstoða við að sækja um hitt og þetta, ná í gögn og þess háttar. Hér starfar þverfaglegt teymi, lögfræðingur, guðfræðingur, félagsráðgjafi og fólk með alls konar menntun og reynslu sem hjálpast að. Menntun mín nýtist vel. Hér þarf ég að mæta fólki þar sem það er stöð og finna lausnir og leiðir út úr öngstrætum, finna réttan söngvara eða aðra kirkju ef sú fyrsta er upptekin. Ég er meira í sambandi við presta og organista en stofnanir en vinnan er sú sama, að púsla hlutunum saman fyrir einstaklinginn, hvort sem það er endurhæfingaráætlun eða útför, þá þarf allt að smella saman, segir Emilía Jónsdóttir.



Sáttameðferð hjá sýslumönnum

Þórdís Rúnarsdóttir félagsráðgjafi skipti um starfsvettvang fyrir fjórum árum og sér ekki eftir því



Þórdís Rúnarsdóttir félagsráðgjafi

Fyrir tæpum fjórum árum hóf Þórdís Rúnarsdóttir félagsráðgjafi störf á nýjum vinnustað. Breyting hafði verið gerð á lögum sem giltu um sýslumannsembætti landsins og kvað hún á um breytt vinnubrögð við sáttameðferð og sérfræðiráðgjöf í forsjár- og umgengnismálum.

Áður höfðu tveir sérfræðingar séð um þessa meðferð með öðrum hætti, en nú hafði foreldrum verið gert skylt að leita sátta áður en úrskurður var felldur. Þess vegna voru ráðnir tveir starfsmenn, félagsráðgjafi og sálfræðingur, til þess að taka að sér þessi nýju verkefni. Þórdís var önnur þessara tveggja nýju starfsmanna.

– Nú er skylta að fara í sáttameðferð þegar foreldrar deila um umgengni, lögheimili eða forsjá barna sinna, segir hún þegar blaðamaður Tímarits félagsráðgjafa hittir hana að máli í húsakynnum Sýslumanns höfuðborgarsvæðisins í Hlíðasmára í Kópavogi. – Við veitum þeim sáttameðferð samkvæmt sérstakri hugmyndafræði en þeim er skylt að mæta í það minnsta einu sinni áður en óskað er eftir úrskurði eða mál höfðað. Við getum hitt fólk allt upp í sjö sinnum á tólf mánuðum, en foreldrarnir ákveða sjálfir hversu mikla aðstoð þeir þiggja. Það eru í sjálfu sér engin viðurlög við því ef foreldrar mæta ekki til okkar, en það segir kannski sína sögu um sáttavilja og getur haft áhrif á úrskurð dómara, bætir hún við.

Sáttameðferð ber árangur

Þórdís kom frá Rauða krossinum þar sem hún var í sex ár forstöðumaður Vinjar, athvarfs fyrir fólk með geðraskanir. Hún lærði félagsráðgjöf í Danmörku og starfaði í tvö ár að barnaverndarmálum þar í landi og önnur tvö hér á landi. Hvernig líkar henni við þetta starf?

– Starfið er gríðarlega gefandi, en reynir alveg svaka-lega á mann, sérstaklega sáttameðferðin, segir hún. – Við erum ekki að reyna að fá fólk til að búa áfram

saman heldur að ná samkomulagi um umgengni, forsjá og lögheimili, fyrst og fremst út frá sjónarmiði og hagsmunum barnsins. En það gerist nú samt að fólk heldur áfram að búa saman!

Reynslan af sáttameðferð hefur alls staðar verið mjög góð, ekki síst í þessum málaflökki, og árangurinn af henni er á bilinu 50–80%, mismunandi eftir löndum vegna ólíkra reglna. Í Noregi fara allir foreldrar í sáttameðferð, líka þeir sem segja að það sé enginn ágrein- ingur um börnin. Þar vilja menn tryggja að foreldrarnir hafi rætt málin út í öll horn og að sáttin sé örugglega til staðar. Þess vegna er sáttahlutfallið mjög hátt hjá þeim. Hjá okkur hefur hlutfallið verið um 60% sem telst gott, ekki síst í ljósi þess að við fáum bara hörðustu ágreiningsmálin.

– Þau mál sem koma inn til sýslumanns fara fyrst til hans og hann reynir strax að setta foreldra. Þar klárast mjög mörg mál. Við fáum svo erfiðu málin. Við erum núna fjögur sem störfum að þessu, þrjú félagsráðgjafar og einn uppeldissálfræðingur. Þrjú okkar eru hér hjá sýslumanninum á höfuðborgarsvæðinu en einn félagsráðgjafi er með starfsstöð hjá sýslumanninum á Akureyri. Við sinnum öllu landinu og yfir 90% allra ágreiningsmála koma til okkar.

Vígi hinna löglærðu

– Sýslumannsembættin hafa löngum verið öflugt vígi lögfræðinga, var ekkert erfitt að koma hingað til starfa?

– Erfitt og ekki erfitt, segir Þórdís og brosir. – Það var dálítið skrytín tilfinning að koma hér inn með talsvert annan farangur en lögfræðingarnir. Okkur sjálf- um fannst full þörf á því og skildum ekkert í því af hverju ekki var fyrir löngu búið að stíga þetta skref. En þetta hefur reynst gæfuspor og þverfaglegt samstarf hefur verið mjög gott. Ég man að eitt það fyrsta sem ég spurði um þegar ég kom hingað var hvort ég fengi ekki handleiðslu. Það reyndist vera algerlega óþekkt hugtak hér, enginn vissi hvað ég var að tala um. Menn spurðu hvort ég kynni ekki að gera það sem ég ætti að gera og þyrfti aðstoð. Það er ekki fyrr en núna nýlega sem við erum byrjuð að fá handleiðslu og veitir ekki af. Það reynir oft verulega mikið á sáttamanninn í þeim samtölum sem hér fara fram. Það er hrópað og slegist með öllum vopnum og fólk á tilfinningalega erfitt. Stundum standa viðtölin stutt þegar fólk rýkur á dyr en venjulega vara þau í hálfra aðra klukkustund og geta farið upp í þrjá-fjóra tíma ef lausn er í sjónmáli.

– Eru lögfræðingarnir búnir að taka ykkur í sátt?

– Algerlega og það gerðist mjög fljótt. Þeir voru mjög spenntir að fá hingað inn sérfræðinga sem ekki voru



löglaerðir. Þetta átti sér langan aðdraganda og ég held að allir séu sammála um að vinnan við þessi mál er orðin skilvirkari og tekur styttri tíma. Í sérfræðiráðgjöfinni veitum við fólki ráð, sinnum eftirliti með umgengni, skrifum álit og umsagnir fyrir lögfræðingana áður en þeir kveða upp sína úrskurði.

Þessi hluti vinnunnar var áður í höndum barnaverndarnefndanna og við vitum að þær hafa haft gríðarlega mikið að gera. Þess voru dæmi að það liði ár eða lengri tími þar til svör bárust við beiðnum um umsagnir sem héðan voru sendar. Á meðan gerðist ekkert hér. Núna tekur þetta aldrei svona langan tíma, yfirleitt ekki nema örfáar vikur. Þessi hluti ferlisins er ekki lengur flöskuháls og meðan við erum að ganga frá umsögn er yfirleitt heilmikið að gerast, fólk er í sáttameðferð, það er virkt eftirlit í gangi og fólk fær aðstoð. Málið er aldrei bara í bið eins og var svo algengt áður, segir Þórdís.

Í fullum trúnaði

Hún finnur vel að menntun hennar og bakgrunnur sem félagsráðgjafi nýtist henni gríðarlega vel í þessu starfi. – Vitanlega er gott að hafa blandaðan hóp en félagsráðgjafar henta mjög vel í þetta starf vegna þess að þeir

eru menntaðir til þess að horfa á alla fjölskylduna og samspilið innan hennar. Ég fæ kannski bágt fyrir að segja þetta, en mér finnst sálfræðingur á stofu sem fólk leitar til oft vera bara að vinna með aðra hliðina, þá sem snýr að öðru foreldranna, en hefur engan aðgang að hinni hliðinni. Við félagsráðgjafarnir erum alltaf tilbúnir að horfa á allar hliðar þessarar einingar sem heitir fjölskylda, segir hún.

– Þrátt fyrir sáttameðferðina enda sum mál hjá dómstólum. Er ykkar hlutverki þá lokið eða þurfið þið að mæta við síðari meðferð málsins, til dæmis í réttarsal?

– Nei, sáttameðferðin fer fram í fullum trúnaði og þar verða engin gögn til sem hægt er að nota við frekari meðferð málsins, hvar sem hún fer fram. Hlutleysi sáttamannsins er mjög mikilvægt því okkar hlutverk er að reyna að fá fólk til að tjá sig í einlægni, og um það sem við fáum að heyra ríkir alger trúnaður, það fer ekkert lengra. Eina gagnið sem verður til er svokallað sáttavottorð sem er bara staðfesting á því að reynt hafi verið að leita sátta og það hafi ekki gengið. Í sérfræðiráðgjöfinni skilar maður skýrslu sem sýslumaður hefur undir höndum og því er óþarft að kalla okkur í dómsal, segir Þórdís Rúnarsdóttir að lokum.

Heildarsýn félagsráðgjafans mikilvæg



Ólöf Alda Gunnarsdóttir félagsráðgjafi

Ólöf Alda Gunnarsdóttir útskrifaðist í félagsráðgjöf til starfsréttinda í júní í fyrra. Sumarið eftir útskrift vann hún að rannsókn fyrir velferðarsvið Reykjavíkurborgar og var síðan ráðin til starfa hjá Útlendingastofnun þar sem hún gekk inn í þjónustuteymi stofnunarinnar við hælisleitendur.

Starf mitt felst í að þjónusta hælisleitendur, ég er einsonar tengiliður þeirra við þjónustu samfélagsins, segir hún blaðamanni Tímarits félagsráðgjafa. – Það er mikilvægt að geta talað við fólk og leiðbeint því varð-

andi þjónustu og nám í félagsráðgjöf hefur þar mikið að segja. Vegna menntunar minnar sinni ég líka sérstökum málum og er meðal annars tengiliður við geðheilbrigðisþjónustu. Þar að auki er ég að hefja verkefni sem felst í því að leiða þá sem fá vernd í áframhaldandi þjónustu, það er úr þjónustu Útlendingastofnunar yfir í þjónustu félagsþjónustunnar, segir hún.

Ólöf segir það mikilvægt að félagsráðgjafar sinni þessum málaflökki. – Umsækjendur um vernd eru fjölbreyttur hópur og þjónustan við þá beinist að hinum ýmsu sviðum lífs þeirra. Í því starfi nýtist vel sú heildarsýn sem félagsráðgjöfin byggist á og er mjög mikilvæg þegar kemur að þjónustu við flóttafólk, sagði Ólöf Alda Gunnarsdóttir.



Nýsköpun og tækni í velferðarþjónustu Já, og hvað ætlar þú að gera?

Halldór S. Guðmundsson og Þór G. Þórarinnsson



Halldór S. Guðmundsson
dósent við Félagsráðgjafardeild
HÍ og framkvæmdastjóri
Öldrunarheimila Akureyrar



Þór G. Þórarinnsson
aðjúnktur við
Félagsráðgjafardeild
HÍ og sérfræðingur hjá
velferðarráðuneytinu

Tuttugasta öldin er kölluð öld hinna miklu breytinga. Sú tuttugasta og fyrsta er eða verður öld hinna hröðu breytinga – þar sem allar breytingar gerast hraðar en nokkru sinni hefur þekkt.

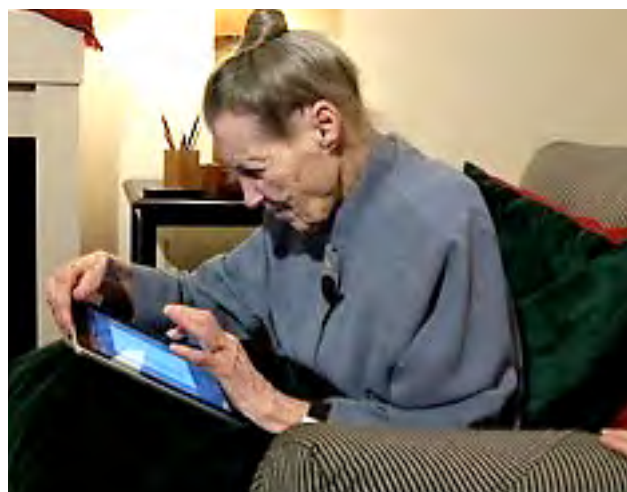
Velferðarþjónustan á Íslandi stendur frammi fyrir nýjum áskorunum sem mikilvægt er að bregðast við, hvort heldur til að mæta nýjum þörfum notenda, halda þjónustunni við eða bæta hana. Áskoranirnar eru fjölmargar. Má nefna stækkandi hóp eldra fólks á næstu árum og áratugum, bæði að fjölda og í hlutfalli við heildartölu landsmanna, en ekki síður gera nýjar kynslóðir og nýir notendur kröfur um upplýsingar, um aðferðir í samræmi við nútímataekni og um gæði í þjónustu þar sem áhersla á einstaklingsbundnar lausnir verði í forgrunni. Upplýsingasamfélagið kallar á að ungir sem eldri hafi alltaf aðgang að þekkingu og færni sem nýtist þeim í leik og starfi. Samhliða má gera ráð fyrir að fjárveitingar stjórnvalda nái ekki að halda í við kröfur borgaranna.

Áherslur til framtíðar verða því ekki leystar með steinsteypu, fleiri stofnanarymum eða auknu fé, svo dæmi séu nefnd. Lausnir fortíðar úreldast og tryggja ekki lengur þá velferðarþjónustu sem við viljum veita. Verkefnið innan velferðarþjónustunnar verður því í vaxandi mæli að vinna með öðrum viðhorfum og nýjum lausnum.

Í sumum nágrannalöndum okkar hafa menn um allnokkurt skeið staðið frammi fyrir sömu áskorunum og

hér er lýst. Í norrænu ríkjunum hefur verið brugðist við með því að leggja mikla áherslu á nýsköpun og tækni innan velferðarþjónustunnar. Nýsköpun og tækni eru ekki ný hugtök í þjóðfélagsumræðunni en þau eru ný þegar horft er til velferðarþjónustunnar. Hér er engan veginn verið að tala um að kasta fyrir róða hugmyndafræði velferðarsamfélagsins, heldur að blása nýju lífi í útfærslur og framkvæmd.

Áhersla er lögð á að styrkja tengsl borgaranna, auka meðvitund þeirra um eigin getu og ábyrgð á eigin lífi. Einnig þarf að breyta skipulagi og verklagi þar sem hefðbundin úrræði skila ekki tilætluðum árangri. Breytingarnar beinast því meðal annars að auknu samstarfi stofnana þar sem hinar ýmsu fagstéttir vinna í auknum mæli undir merkjum samþættingar. Grundvöllur samstarfsins er skuldbindandi samráð sem ætlað er að bæta skipulag og auka aðgang notenda að upplýsingum. Forvarnir, hæfing, endurhæfing og vitundarefning byggjast á samvinnu og til þess er aukin fræðsla og þekking nauðsynleg.



Hún er 99 ára og nær að lesa aftur með spjaldtölvu frá barnabörnunum.

Aukin áhersla á nýsköpun og tækni er því mikilvægur þáttur í þeirri viðleitni að færa velferðarþjónustuna nær notendum (nærþjónusta) með samvinnu milli fag-



stétta, sveitarfélaga, atvinnulífs, fjálsra félagasamtaka, nærsamfélags og fjölskyldna. Úrræðin verða notenda-miðuð í enn meiri mæli og aðstoð löguð að hverjum og einum með samræmdum og heildstæðum hætti. Tæknin er síðan notuð til þess að auka öryggi við at-hafnir dagslegs lífs og gefa færi á hreyfanleika innan heimilis og utan. Áherslan er því lögð á nýsköpun og velferðartækni þar sem leiðarljósið er að nýta nú-verandi tækni og nýja tækni til að viðhalda lífsgæðum notenda eða auka þau.



Ein af skýrslum Norrænu velferðarmiðstöðvarinnar um velferðartækni.

Í stefnuskjali velferðar-ráðuneytisins frá hausti 2015 voru lagðar línur um áherslusvið og aðgerðir á sviði nýsköpunar og tækni í velferðarþjónustu. Nú



Heimsókn og innlit í gegnum myndsíma.

þarf að leggja mat á aðgerðahluta stefnunnar og vinna fram ný tímasett markmið. Sveitarfélög, fyrirtæki, félög og stofnanir, fagfélög og einstaklingar innan vel-ferðarþjónustunnar – allir sem nærri koma þurfa að taka afstöðu til þess hvað þeir hyggjast gera í þágu nýsköpunar og tækni og skuldbinda sig til ákveðinna verka. Mikilvægur þáttur er að byrja en ekki bíða.

Sigrúnarsjóður

Sigrúnarsjóður er kenndur við Sigrúnu Júlíusdóttur, prófessor í félagsráðgjöf við Háskóla Íslands, sem stofnaði hann árið 2012. Frá og með árinu 2016 hefur sjóðurinn heyrnt undir Styrktarsjóði Háskóla Íslands og við það tilefni undirrituðu Sigrún og Jón Atli Benediktsson, rektor Háskóla Íslands, nýja skipulags-skrá fyrir sjóðinn.

Í annari grein skipulagsskrár sjóðsins segir frá markmiði hans og tilgangi:

Markmið með stofnun sjóðsins er að efla og styrkja rannsóknir í félagsráðgjöf á sviði barna- og fjölskyldu-málefna. Megintilgangurinn er að efla doktorsnám og sérfræðiþekkingu í félagsráðgjöf með því að veita fjár-styrki til:

- doktorsverkefna í félagsráðgjöf sem snerta mál-efni barna og fjölskyldna
- frumrannsóknna, þ.e. rannsóknna sem fela í sér nýsköpun þekkingar á sviðinu
- aðferðaþróunar á sérsviðum sem varða hags-muni barna og fjölskyldna
- þróunar- og tilraunaverkefna sem efla fræðilegt og faglegt framlag á sviðinu
- fræðsluverkefna á sérsviðum félagsráðgjafar sem varða hagsmuni barna og fjölskyldna

Í maí í fyrra var í fyrsta sinn veittur styrkur úr Sigrúnar-sjóði. Það var gert á fimm ára afmæli sjóðsins og á tíu ára afmælisþingi Rannsóknarstofnunar í barna-og fjölskylduvernd (RBF) sem haldið var á vegum Félags-ráðgjafardeildar HÍ. Veittur var styrkur til rannsóknar sem miðar að þróun þekkingar í faglegu starfi með börnum og var styrkþeginn Hervör Alma Árnadóttir, lektor við Félagsráðgjafardeild HÍ og doktorsnemi.

Skipuð var ný stjórn fyrir Sigrúnarsjóð á árinu 2017. Í stjórn sjóðsins eru Sigurveig H. Sigurðardóttir, Helga Sól Ólafsdóttir og Halldór S. Guðmundsson.

Nánari upplýsingar um sjóðinn er að finna á heima-síðu Háskóla Íslands og þaðan er meðfylgjandi mynd fengin.



Sigrún Júlíusdóttir og Jón Atli Benediktsson, rektor Háskóla Íslands, undirrita nýja skipulagsskrá fyrir Sigrúnarsjóð.



Velferðartækni og Connect

Lærum af reynslu sveitarfélaga annars staðar á Norðurlöndum

Halldór S. Guðmundsson, Þór G. Þórarinnsson og Berglind Magnúsdóttir.



Halldór S. Guðmundsson
frankvæmdastjóri
Öldrunarheimila
Akureyrar



Þór G. Þórarinnsson
sérfræðingur hjá
velferðarráðuneytinu



Berglind Magnúsdóttir
skrifstofustjóri Þjónustu
heim hjá velferðarsviði
Reykjavíkurborgar

Norræna velferðarmiðstöðin (s. Nordisk velfærdscenter) setti haustið 2014 af stað nýtt verkefni um velferðartækni meðal norrænna sveitarfélaga – Connect-verkefnið. Tilfinnið var að þrátt fyrir aukinn áhuga og athygli stjórnmalamanna og fjölmiðla virtist ganga brösuglega að setja af stað ný verkefni eða leita

áð lausnum á sviði velferðartækni. Hvert og eitt hinna 1200 sveitarfélaga á Norðurlöndum virtist þurfa að finna upp hjólið þegar kom að velferðartækni, í stað þess að leita í reynslubanka annarra sveitarfélaga. Þá virtust mörg nýsköpunar- og þróunarverkefni á vettvangi sveitarfélaga eiga takmarkaðan líftíma. Þau næðu ekki að verða hluti af reglulegri starfsemi sveitarfélaga, heldur voru föst í eins konar tilraunaglassi og dæju jafnvel út sem slík.

Tíu norræn sveitarfélög – tvö í hverju ríki – taka þátt í Connect-verkefninu. Markmiðið er að safna reynslu og þekkingu frá þessum tíu leiðandi sveitarfélögum í norrænu samhengi til að búa til verkferla eða almennar lýsingar á því hvernig æskilegt er að standa að innleiðingu velferðartækni.

Með slíkum lýsingum og dæmum frá samstarfsveitarfélögum er vonast til að enn meiri kraftur færist í að taka upp og festa í sessi nýjungar sem byggjast á markvissri notkun velferðartækninnar. Þannig

megi auka lífsgæði notenda, bæta skipulag og framkvæmd í velferðarþjónustu, styrkja sameiginlegan norrænan markað á sviði velferðartækni, lækka tilkostnað og auka líkur á að starfsfólkið líti á tæknina sem samherja og tækifæri til að leysa verkefni.

Fundaferð um Norðurlönd

Nýverið var gefin út samantekt á vegum Connect-verkefnisins með heitinu *Velferðartækni – verkfæri* og er hún gefin úr á sex tungumálum (dönsku, finnsku, íslensku, norsku, sænsku og ensku). Samhliða útgáfunni er efnt til funda í öllum tíu samstarfsveitarfélögum til kynningar og umræðu um velferðartækni. Á Íslandi verða fundir á Akureyri 26. maí og í Reykjavík 29. maí nú í vor.

Frekari fróðeik um Connect-verkefnið má fá á heimasíðu Norrænu velferðarmiðstöðvarinnar (<http://www.nordicwelfare.org/Projekt/Connect/>) á sænsku, finnsku og ensku, og er samantektin einnig aðgengileg þar (<http://www.nordicwelfare.org/Publikationer/>), m.a. á íslensku.

