



Sólveig Sigurðardóttir,
félagsráðgjafi MA

Tengsl sem kjarni velferðarþjónustu

Solihull-nálgun í starfi félagsráðgjafa

Í velferðarþjónustu ráðast gæði þjónustu ekki eingöngu af úrræðum, verkferlum og boðleiðum heldur einnig af því hvernig fagfólk skilur aðstæður fólks, myndar traust tengsl og vinnur saman. Þetta á sérstaklega við þegar margir fagaðilar koma að sama máli og samskipti mótast af álagi, óvissu eða vanlíðan. Rannsóknir á samþættri þjónustu benda til þess að helstu hindranir liggja ekki aðeins í skorti á úrræðum heldur einnig í ólíkum faglegum sjónarhornum, óskýrri verka-skiptingu, veikri upplýsingamiðlun og skorti á sameiginlegum skilningi milli kerfa (Nooteboom o.fl., 2021; van Eck o.fl., 2024). Þá eru félagsráðgjafar oft í lykilaðstöðu til að halda utan um heildarmynd máls, tengja saman þjónustuþætti og stuðla að því að rödd þjónustuþegans glattist ekki í ferlinu.

Í þessu samhengi er Solihull-nálgunin sérstaklega áhugaverð fyrir félagsráðgjafa. Hún er fræðilega mótuð og hagnýt hugmyndafræði

sem styður fagfólk í að skilja hegðun í samhengi, leggja áherslu á tengsl sem grundvöll þroska og vinna með tilfinningalegt jafnvægi í krefjandi aðstæðum (Douglas, 2010). Kjarni nálgunarinnar er sá að hegðun sé ekki eingöngu eitthvað sem þurfi að stjórna eða leiðrétta heldur einnig tjáning sem beri að skilja. Sú breyting á sjónarhorni – að spyrja ekki aðeins „hvað er að?“ heldur einnig „hvað er verið að segja með þessari hegðun?“ – getur haft áhrif á samtal, mat og íhlutun í starfi félagsráðgjafa.

Solihull-nálgunin er byggð á þremur lykilhugtökum: *umhygð* (e. containment), *gagnkvæmni* (e. reciprocity) og *atferlismótun* (e. behaviour management). *Umhygð* vísar til þess að taka á móti erfiðum tilfinningum, halda utan um þær og styðja einstaklinginn í að gera þær skiljanlegri og bærilegri. *Gagnkvæmni* undirstrikar að þroski, öryggi og breytingar verða í tengslum við aðra og að næmni, samstilling og gagnkvæm svörun í samskiptum



Félagsráðgjafar eru oft í lykilaðstöðu til að halda utan um heildarmynd máls, tengja saman þjónustuþætti og stuðla að því að rödd þjónustuþegans glattist ekki í ferlinu

skipti þar verulegu máli. *Atferlismótun* felur síðan í sér að setja skýr, hlýleg og þroskasamsvarandi mörk án þess að skilja hegðun frá því tilfinningalega og félagslega samhengi sem hún verður til í (Douglas og Brennan, 2004; Douglas, 2010). Fyrir félagsráðgjafa nýtast þessi hugtök bæði í mati, samtali, ráðgjöf og stuðningi við þjónustuþega.

Styrkur nálgunarinnar felst ekki síst í því að hún veitir sameiginlegan ramma fyrir ígrundun og samstarf. Í beinu starfi með fjölskyldum getur hún hjálpað fagfólki að staldra við og skoða hvað liggur að baki hegðun, streitu eða vanlíðan í stað þess að bregðast eingöngu við því sem birtist á yfirborðinu. Það getur stuðlað að því að samtöl við þjónustuþega mótist síður af sektarkennd eða varnarstöðu en frekar af skilningi og sameiginlegri lausnaleit. Í þverfaglegu samstarfi getur Solihull-nálgunin jafnframt dregið úr þeirri hættu að mat á aðstæðum ráðist fyrst og fremst af hlutverki eða hugtakanotkun einstakra kerfa. Solihull-nálgunin kemur ekki í stað skýrra verkferla eða mats en getur aukið gæði þeirra með því að efla sameiginlegan skilning.

Reynsla af innleiðingu Solihull-nálgunarinnar í velferðarþjónustu Akraneskaupstaðar bendir til þess að sameiginleg hugmyndafræði geti styrkt faglega umræðu og aukið samfellu í þjónustu. Þar hefur nálgunin verið studd með fræðslu, reglubundinni umræðu, handleiðslu og markvissri eftirfylgd innan þjónustunnar. Þegar stjórnendur og starfsfólk vinna út frá sömu hugmyndafræði skapast betri forsendur til að ræða flókin mál af fagmennsku, næmni og sameiginlegum skilningi. Fyrri þjónustumatsskýrsla um Solihull bendir einnig til þess að þjálfun og notkun nálgunarinnar geti

stutt jákvæðari starfshætti fagfólks (Moore o.fl., 2013).

Í þjónustu sem á að vera samþætt er ekki nóg að vita hver gerir hvað. Jafnframt þarf að skilja hvernig tengsl, tilfinningar og samskipti móta bæði vanda og þær leiðir sem farnar eru til úrlausnar. Þar liggur mikilvægt framlag Solihull-nálgunarinnar til starfsfélagsráðgjafa. Hún hjálpar til við að halda í mannlega vídd þjónustunnar um leið og hún styrkir faglegan skýrleika, teymisvinnu og þverfaglegt samstarf. Tengsl eru ekki aukaatriði heldur ein af grunnforsendum góðrar velferðarþjónustu.

HEIMILDIR

- Douglas, H. (2010). Supporting emotional health and wellbeing: The Solihull Approach. *Community Practitioner*, 83(8), 22–25.
- Douglas, H. og Brennan, A. (2004). Containment, reciprocity and behaviour management: Preliminary evaluation of a brief early intervention (the Solihull Approach) for families with infants and young children. *Infant Observation*, 7(1), 89–107. <https://doi.org/10.1080/13698030408401711>
- van Eck, M., Ettema, R., Cloin, M. og Van Regenmortel, T. (2024). Facilitators and barriers in integrated social care for families facing multiple and complex problems: A scoping review. *International Journal of Integrated Care*, 24(3), 13. <https://doi.org/10.5334/ijic.7768>
- Moore, T., Adams, M. og Pratt, R. (2013). A service evaluation of the Solihull Approach training and practice. *Community Practitioner*, 86(5), 26–29.
- Nooteboom, L. A., Mulder, E. A., Kuiper, C. H. Z., Colins, O. F. og Vermeiren, R. R. J. M. (2021). Towards integrated youth care: A systematic review of facilitators and barriers for professionals. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 48(1), 88–105. <https://doi.org/10.1007/s10488-020-01049-8>

Viðtal við Sólveigu er að finna í hlaðvarpi FÍ



Reynsla af innleiðingu Solihull-nálgunarinnar í velferðarþjónustu Akraneskaupstaðar bendir til þess að sameiginleg hugmyndafræði geti styrkt faglega umræðu og aukið samfellu í þjónustu