

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo
Podiplomski magistrski študij II. stopnje
Študijsko leto 2010/2011

MAGISTRSKA NALOGA

Sodobni koncepti socialnega dela na centrih za socialno delo

Študentka: Danica Kurent

Mentor: Doc. dr. Milko Poštrak

Ljubljana, april 2014

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

Ime in priimek: Danica Kurent

Naslov naloge: Sodobni koncepti socialnega dela na centrih za socialno delo

Kraj: Ljubljana

Leto: 2013

Število strani: 125 Število prilog: 6 Število grafov: 10 Število virov: 73

Mentor: doc.dr. Milko Poštrak

Ključne besede: socialno varstvo, centri za socialno delo, katalog nalog po javnih pooblastilih, koncepti socialnega dela, delovni odnos, izvirni projekt pomoči, psihoterapija, mediacija

Povzetek:

Centri za socialno delo so pomemben člen v socialnem varstvu. »Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev centrov za socialno delo« postavlja standard in normativ za posamezno nalogo. Kot metodološki okvir je postavljen delovni odnos. Okvir nalog je dovolj širok, da se oblikuje sodelujoč odnos in da strokovni delavec lahko uporablja sodobne koncepte socialnega dela, psihoterapevtske tehnike različnih modalitet in družinsko mediacijo.

Namen naloge je ugotoviti, kako se sodobna doktrina socialnega dela udejanja in katere so glavne sistemske ovire in razlogi za obstoječe stanje.

Title: Modern concepts of social work used in Social work centres

Descriptors: social protection, social work centres, catalog of public authorization, concepts of social work, working relations, original project of help, psychotherapy, family mediation

Abstract:

Social work centres are an important part of social protection. "Catalogue of Public Authorization" sets standards and norms for a specific task. Methodological frame for performing a certain task is a relationship. The frame of the tasks is so broad that a social worker can establish a cooperative working relationship and can also use different psychotherapeutic techniques and family mediation.

The purpose of the thesis is to discover how modern doctrine of social work is put into practice and point out major systemic obstacles and the reasons for existing condition.

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo
Podiplomski magistrski študij II. stopnje
Študijsko leto 2010/2011

MAGISTRSKA NALOGA

Sodobni koncepti socialnega dela na centrih za socialno delo

Študentka: Danica Kurent

Mentor: Doc. dr. Milko Poštrak

Ljubljana, april 2014

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD.....	9
1.1. Socialno varstvo	9
1.2. Centri za socialno delo kot institucije javne službe.....	13
1.2.1. Dejavnost centrov za socialno delo	14
1.2.2. Naloge po javnem pooblastilu	14
1.2.2.1. Standardi nalog po javnem pooblastilu	15
1.2.3. Socialno varstvene storitve	17
1.2.3.1. Vrste in postopki storitev.....	18
1.2.3.1.1. Prva socialna pomoč.....	18
1.2.3.1.2. Osebna pomoč	19
1.2.3.1.3. Pomoč družini za dom	21
1.2.3.1.4. Pomoč na domu	23
1.3. Socialno delo	24
1.3.1. Vrednote in načela v socialnem delu	24
1.3.2. Metode in postopek	27
1.3.3. Spretnosti socialnega dela	30
1.3.4 Vloga in lastnosti socialnega delavca.....	32
1.4. Koncepti socialnega dela	32
1.4.1. Delovni odnos.....	33
1.4.1.1. Vzpostavljanje osebnega stika.....	36
1.4.1.2. Krepitev moči	37
1.4.1.3. Jezik socialnega dela	38
1.4.2. Izviren delovni projekt pomoči.....	41
1.5. Družinska terapija.....	42
1.5.1. K rešitvi usmerjena kratka družinska terapija	43
1.6. Družinska mediacija	46
1.6.1. Modeli družinske mediacije	48
1.6.1.1. Facilitativna mediacija ali usmerjena k poravnavi	48
1.6.1.2. Transformativna mediacija	49
1.6.1.3. Narativna mediacija.....	49
1.6.1.4. Ekosistemska mediacija.....	49
1.6.2. Uporaba mediacije na centrih za socialno delo	50
2. PROBLEM.....	51
3. METODOLOGIJA.....	53
3.1. Vrsta raziskave	53

3.2. Merski inštrument in viri podatkov	53
3.3. Populacija in vzorčenje.....	53
3.4. Zbiranje podatkov.....	54
3.5. Obdelava in analiza podatkov.....	54
4. RAZPRAVA.....	65
5. SKLEPI	73
6. PREDLOGI.....	76
7. VIRI IN LITERATURA	77
8. PRILOGE.....	82
8.1. Anketni vprašalnik - priloga št.: 1	83
8.2. Obdelava rezultatov - priloga št.: 2	86
8.3. Obdelava rezultatov na 10. vprašanje v zvezi z ovirami in razlogi- priloga št.:3	93
8.4. Obdelava rezultatov vseh odgovorov v excel tabeli- priloga št.:4	101
8.5. Kodiranje za test "hi-kvadtar" - priloga št.:5	105
8.6. Rezultati testa "hi-kvadtar" – priloga št.:6.....	106
8.7. Predvideno število storitev glede na normativ po Pravilniku po standardih in normativih socialno varstvenih storitvah – priloga št.:7.....	109
8.8. Statistični podatki o številu družin – priloga št.:8	110
8.9. Kodiranje odgovorov na vprašanje – priloga št.:9.....	111
9. POVZETEK.....	120

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Udejanjanje sodobne doktrine pri nalogah po javnem pooblastilu	55
Graf 2: Uporaba znanja in veščin sodobnega socialnega dela v praksi.....	55
Graf 3: Usposobljenost diplomantov.....	56
Graf 4a: Katalog je pripomoček in smerokaz za strokovne delavce	56
Graf 4b: Uporaba kataloga pri spremljanju kvalitete.....	57
Graf 4c: Uporaba kataloga pri načrtovanju obsega dela delavcev.....	57
Graf 5a: Letna analiza – primerjava s preteklim obdobjem	58
Graf 5b: Letna analiza pri načrtovanju obsega dela za delavce.....	58
Graf 5c: Letna analiza – načrtovanje kadrov in razporejanje.....	59
Graf 6: Razlogi za razkorak med številom storitev in normativom	60
Graf 7: Napotitev prejemnikov DSP v storitve	60
Graf 8: Delež v odstotkih vključenih prejemnikov DSP v storitve.....	61
Graf 9: Družinski mediatorji	61
Graf 9a: Izvajanje družinske mediacije.....	62

PREDGOVOR

Socialno delo je vpeto v tok družbeno ekonomskih razmer, političnega sistema in odnosa do človeka, državljana, do svoboščin in pravic.

Socialno varstvo in sistem zagotavljanja pravic, pomoči in ukrepov je široko delovno področje. Centri za socialno delo kot izvajalske organizacije so pomemben člen v socialnem varstvu in podeljen jim je mandat, javno pooblastilo za izvajanje mnogih nalog iz različnih področij in socialno varstvenih storitev. Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (v nadaljevanju Katalog) postavlja standard in normativ za posamezno nalogo. Je postopkovni in metodološki smerokaz za strokovne delavce, hkrati pa lahko služi kot pripomoček pri spremljanju kvalitete izvajanja nalog in storitev. Kot metodološki okvir za izvajanje posamezne naloge je postavljen delovni ali svetovalni odnos, ki omogoča raziskovanje, sodelovanje, oblikovanje definicije problema in iskanje rešitev. Sodobna doktrina socialnega dela bi se morala udeleževati predvsem pri nalogah s področja varstva otrok in družine ter odraslih, kjer ni v ospredju upravni postopek, temveč reševanje odprtih vprašanj in situacij, ki vplivajo na kakovost življenja. Okvir nalog je dovolj širok, da tudi, če je potreben upravni postopek, strokovni delavec lahko oblikuje tak delovni odnos, da je sodelujoč. Strokovni delavec lahko pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu uporablja tudi psihoterapevtske tehnike različnih modalitet in družinsko mediacijo.

Sodobna doktrina socialnega dela in koncepti so usmerjeni v konkretno situacijo ljudi tukaj in sedaj in delovanje je usmerjeno k iskanju rešitev posameznikov, skupin in skupnosti. V socialnem delu je delovni odnos okvir, v katerem poteka proces strokovnega dela z udeleženci, ki iščejo pomoč. Delovni odnos je koncept delovanja, kjer naj bi bil v ospredju socialnodelovni način z značilnostmi postmoderne in kot takšnega ga lahko pojmuje kot konstruktivno socialno delo.

Delovni odnos in izvirni projekt pomoči je torej okvir, znotraj katerega se dogaja proces pomoči. Kot je spremenjena paradigma stroke, je spremenjena tudi vloga socialnega delavca. V dolgoletni praksi na centru za socialno delo sem postavila hipoteze in jih želela preveriti na vseh centrih. Predvsem sem želela preveriti ali se sodobna doktrina dovolj udeležanja in kateri so razlogi in ovire, če temu ni tako. Želela sem preveriti tudi ali se pri izvajanju nalog uporablja družinska mediacija, v kolikor so se strokovni delavci zanjo usposobili.

Za raziskovanje in splošno oceno stanja sem načrtovala celoten vzorec, vse centre v Sloveniji. Anketiranci so bili direktorji, ki so tudi strokovni vodje. Žal se je za sodelovanje odzvalo manj kot polovica. Strokovna vprašanja sem nameravala preveriti z intervjuji pri strokovnih delavcih, a na povabilo ni bilo odziva, zato sem to področje opustila. Motiviranost za sodelovanje v raziskavi me je žal samo delno presenetila in je lahko tudi odgovor na splošno pripravljenost za spremembe. Malodušje je žal zaradi dolgoletnih odlašanj in nerešenih vprašanj nadomestilo pozitiven in aktiven naboj zaposlenih na centrih.

.

S poizvedovanjem o uporabi sodobne doktrine in stanju na centrih za socialno delo v današnjem času želim opozoriti na odprta in aktualna vprašanja, ki bi jim bilo potrebno posvetiti pozornost.

Premislek in poglobljene analize o posameznih vprašanjih ter sistemske spremembe bi morale biti izvedene pred reorganizacijo centrov, ki se načrtuje in napoveduje že vrsto let. V kolikor se bo sledilo le organizacijskim vidikom, bo verjetno to korak nazaj tudi za stroko socialnega dela.

Zahvaljujem se svojemu mentorju doc.dr.Milku Poštraku za vso pomoč, nasvete in usmerjanje v času pisanja naloge.

Prav tako se zahvaljujem bivšim kolegom, direktorjem in direktoricam Centrov za socialno delo in Skupnosti Centrov za socialno delo, ki so sodelovali v raziskavi .

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Socialno varstvo

Socialno varstvo je eden od sklopov socialne varnosti in primarno področje socialnega dela. Izhajajoč iz predpostavke, da je Slovenija po ustavni ureditvi pravna in socialna država, so zagotovljene temeljne socialne in ekonomske pravice, ki zagotavljajo materialno in socialno varnost. Po metodologiji ESSPROS je pojem »socialna varnost« definirana kot skupek vseh posredovanj javnih in zasebnih institucij, ki gospodinjstvom ali posameznikom olajšajo breme določenih tveganj kot so bolezen, invalidnost, brezposelnost, smrt hranitelja družine, družine z otroci, nastanitev in druge oblike socialne izključenosti. (e -vir 1).

Socialna varnost je sistem različnih pravic in ukrepov države za varstvo posameznikov, da se njihov položaj zaradi socialnega stanja ne poslabša ali se vsaj omilijo posledice. Neposredni cilj socialne varnosti je vzpostavljanje ravnotežja v življenjskih pogojih državljanov in drugih prebivalcev, ki so prizadeti zaradi socialnega primera. Sistem socialne varnosti se udejanja skozi pravice iz zavarovanj, dajatev in ugodnosti ter zagotavljanje pogojev za varovanje družine, materinstva, očetovstva, otrok in mladine.

Področje socialnega varstva spada v delovno področje ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. Temelji na socialni pravičnosti, solidarnosti ter na načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik. Temeljno izhodišče ukrepov na področju socialnega varstva je zagotavljanje dostojanstva in enakih možnosti ter preprečevanje socialne izključenosti (e -vir 2).

Obseg in nivo zagotavljanja socialnega varstva v državi je obdobjno opredeljen v strateških dokumentih, ki jih sprejema Državni zbor. V zgodovini samostojne Slovenije so bili sprejeti doslej trije in sicer: Nacionalni program socialnega varstva za obdobje 2000-2005 (Uradni list RS, št. 31/00), Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 (Ur. l. RS 39/2006) in Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (Uradni list RS, št. 39/13). V vseh sprejetih dokumentih so definirani cilji, predvidene strategije in ukrepi za doseganje ciljev.

Z nacionalnim programom za obdobje 2000-2005 so bili zastavljeni cilji izboljšanje kvalitete življenja, zagotavljanje aktivnih oblik socialnega varstva, razvoj strokovnih socialnih mrež pomoči in vzpostavitev in razvoj pluralnosti. Kot ukrepi za doseganje ciljev so bile vpeljane nove, sodobne storitve kot so prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom,

pomoč na domu in institucionalno varstvo. Prav socialno varstvene storitve so bile okvir in mesto, kjer se sodobni koncepti socialnega dela lahko prenašajo in vgrajujejo v prakso.

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 je določila cilje doseči večjo socialno vključenost posameznikov, izboljšati dostop do storitev in programov, doseči večjo učinkovitost pri dodeljevanju denarne socialne pomoči ter izboljšati kakovost storitev in programov in hkrati povečati ciljno usmerjenost in učinkovitost. Zastavljen je bil tudi cilj, da se krepí strokovna avtonomija, upravljavska samostojnost in racionalno poslovanje na področju socialnega varstva. Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo je v letu 2012 izdelal analizo o uresničevanju nacionalnega programa za obdobje 2006-2010. Ugotovitve so, da ni bila sprejeta vsa načrtovana zakonodaja: na primer o dolgotrajni oskrbi, o asistenci, o socialno varstveni dejavnosti ter Družinski zakonik. Je pa bilo sprejetih nekaj ključnih zakonov: Zakon o duševnem zdravju (Uradni list RS, št. 77/08), Zakon o izenačevanju možnosti invalidov (Uradni list RS, št. 94/10), Zakon o prostovoljstvu (Uradni list RS, št. 10/11), Zakon o urejanju trga dela (Uradni list RS, št. 80/10), Zakon o socialnovarstvenih prejemkih (Uradni list RS, št. 61/10 in 40/11), Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (Uradni list RS, št. 62/10 in 40/11), Zakon o socialnem podjetništvu (Uradni list RS, št. 20/11) in nekaj interventnih zakonov v zvezi z materialnimi pravicami. Zastavljeni cilji v zvezi z dostopnostjo, kakovostjo in učinkovitostjo do nekaterih storitev in programov so bili doseženi in ponekod celo preseženi. Količinski cilji po storitvah so bili doseženi skoraj v celoti pri storitvah za posebne skupine odraslih, najmanj pa pri storitvah socialne preventive in alternativnih storitvah institucionalnega varstva starejših kot je oskrba v drugi družini, dnevno varstvo in oskrba v varovanih stanovanjih. Pri dostopnosti so še vedno razlike po regijah in tudi cenah. Tudi pri socialno varstvenih programih so bila merila količinsko dosežena ali celo presežena pri določenih skupinah programov. Še vedno pa je izkazana pomanjkljivost pri dostopnosti zaradi koncentracije izvajalcev v bolj urbanih središčih.(e -vir 3).

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (Uradni list RS, št. 39/13) opredeljuje kot splošni cilj izboljšanje kvalitete življenja posameznikov in družin ter povečanje družbene povezanosti ter socialne vključenosti vseh skupin prebivalstva. Ob upoštevanju trenutne gospodarske situacije, demografskih razmer in drugih politik so kot ključni cilji razvoja socialnega varstva trije:

- zmanjšanje tveganja revščine in povečanje socialne vključenosti ogroženih in ranljivih skupin prebivalstva,
- izboljšanje razpoložljivosti in pestrosti ter zagotavljanje dostopnosti in dosegljivosti storitev in programov in
- izboljšanje kakovosti storitev in programov ter drugih oblik pomoči s povečanjem učinkovitosti upravljanja in vodenja izvajalskih organizacij, povečevanjem njihove avtonomije ter upravljanjem kakovosti in zagotavljanjem večjega vpliva uporabnikov in predstavnikov uporabnikov na načrtovanje in izvajanje storitev.

Za doseganje omenjenih ciljev so predvidene strategije in ukrepi. Novost je, da se pri načrtovanju ukrepov aktivneje vključuje lokalna skupnost in vsi pomembni akterji, od izvajalcev in predstavnikov uporabnikov.

V sklopu mreže izvajalcev javne službe se bodo še naprej izvajale socialnovarstvene storitve, socialnovarstveni programi in javna pooblastila. Storitve in programi bodo glede na vsebino preventivni, kurativni in vzdrževalni. Večji poudarek naj bi bil na preventivi in vzpostavitvi deficitarnih mrež glede na regionalnost in socialno problematiko.

Socialna preventiva naj bi se izvajala v obliki socialnovarstvenih programov, ki jih bodo lahko poleg centrov za socialno delo izvajale tudi nevladne organizacije in drugi neprofitni izvajalci.

Na področju storitev so predvidene posodobitve zakonodaje, na podlagi katere bi se spremenila tudi poimenovanja posameznih vrst storitev ter uredili standardi kakovosti na področju socialnega varstva.

Socialnovarstvene storitve bi se delile na tri večje skupine, in sicer na:

- storitve informiranja,
- svetovanja in podpore,
- storitve podpore in pomoči za socialno vključevanje in samostojno življenje v skupnosti in storitve nastanitve z oskrbo.

Predvidena je reorganizacija centrov za socialno delo po dvonivojskem principu, regijsko za eno ali več upravnih enot in lokalno. Nova organiziranost centrov bo vplivala tako na obseg in mrežo storitev in organiziranost mreže programov.

Temeljni zakon, ki ureja področje socialnega varstva je Zakon o socialnem varstvu (Ur.l.RS št.54/1992). Zakon se je od prvotne izdaje spreminjal in dopolnil leta 1999 in 2004 in 2006 ter 2010. Nadomestil je zakon o socialnem skrbstvu (Ur.l.SRS št.35/1979).

Zakon definira obseg socialno varstvene dejavnosti, pristojnosti države in lokalne skupnosti, pravice in načela, določa krog upravičencev, storitve, izvajalce dejavnosti, opredeljuje mrežo izvajalcev javne službe, vrste javnih zavodov in drugih izvajalcev, finansiranje dejavnosti, plačila storitev, nadzor nad izvajanjem, določa zbirke podatkov in opredeljuje institucije: Inštitut socialnega varstva, Socialno zbornico in skupnosti zavodov in centrov za socialno delo ter določa tudi kazenske določbe.

Socialno varstvena dejavnost je opredeljena kot sistem različnih storitev in ukrepov za preprečevanje in reševanje socialne problematike posameznikov, družin in skupin prebivalstva. Država na področju socialnega varstva zagotavlja delovanje in razvoj socialno varstvenih zavodov, ustvarja pogoje za zasebno delo ter podpira in spodbuja razvoj samopomoči, dobrodelnosti, oblik neodvisnega življenja invalidov ter drugih oblik prostovoljnega dela. Pravice obsegajo tako storitve kot tudi ukrepe, ki so namenjeni preprečevanju in odpravljanju socialnih stisk in težav posameznikov, družin in skupin prebivalstva. Država zagotavlja kot pravico minimalno materialno varnost v obliki denarnih socialnih pomoči za vse, ki si jo sami ne morejo zagotoviti zaradi okoliščin, na katere nimajo vpliva. Pravice do storitev, denarne socialne pomoči in družinskega pomočnika se uveljavljajo po načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik za vse upravičence po zakonsko določenih pogojih. Upravičenci po tem zakonu o socialnem varstvu so državljani Republike Slovenije, ki imajo stalno prebivališče v Sloveniji ter tujci, ki imajo dovoljenje za stalno prebivanje v Sloveniji (ZSV-UPB2,Ur.list št. 3/2007:282). Dejavnost socialnega varstva je nepridobitna. Javna služba na področju socialnega varstva obsega naslednje storitve: socialno preventivo, prvo socialno pomoč, osebno pomoč, pomoč družini za dom in na domu, institucionalno varstvo in vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji. (ZSV-UPB2,Ur.list št. 3/2007:292). Izvajalci so socialnovarstveni zavodi: centri za socialno delo, domovi za starejše, posebni zavodi, varstveno delovni centri, domovi za otroke, zavodi za usposabljanje, sprejemališča, materinski domovi, svetovalnice, stanovanjske skupine, centri za neodvisno življenje invalidov in druge oblike organizacij. Storitve lahko izvajajo tudi zavodi ali zasebniki, ki jim je podeljena koncesija. Izven mreže javne službe se dejavnost izvaja na podlagi dovoljenja za delo. Zakon opredeljuje delovanje socialno varstvenih zavodov, zasebnikov, postavlja okvir za razvoj samopomoči, dobrodelnosti, oblik neodvisnega življenja invalidov ter drugih oblik prostovoljnega dela na področju socialnega varstva, ki ga izvajajo dobrodelne organizacije, organizacije za samopomoč in invalidske organizacije. Jasno je v

zakonu določeno kdo so strokovni delavci in sodelavci, vodenje postopkov, krajevna pristojnost ter financiranje storitev in dejavnosti. Statusno je opredeljena Socialna zbornica Slovenije, Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, združenja kot so skupnost centrov, zavodov, varstveno delovnih centrov, njihove pristojnosti in javna pooblastila ter zbirke podatkov, ki jih vodijo posamezne institucije. Zakon natančno določa tudi nadzor na področju socialnega varstva in vsebuje tudi globe za prekrške. (ZSV-UPB2,Ur.list št. 3/2007:293-309).

1.2. Centri za socialno delo kot institucije javne službe

Zakon o socialnem varstvu (Ur.l.RS št.54/1992) je opredelil status centrov in ustanoviteljstvo in s 1.1.1993 prenesel z občinskega na državni nivo. Ta prehod je bil začetek poenotenja in usklajevanja objektivnih pogojev centrov v Sloveniji.

Center za socialno delo (v nadaljevanju center) je po pravno organizacijski obliki zavod za opravljanje neprofitne družbene dejavnosti. Ustanovljeni so praviloma po principu teritorialnega obsega upravne enote in jih je v Sloveniji dvainšestdeset. Praviloma je enovita organizacija, lahko pa ima tudi organizacijske enote kot so materinski dom, krizni center, varne hiše.

Organi centra so svet zavoda, direktor in strokovni svet. V svetu zavoda kot organu upravljanja so predstavniki ustanovitelja, lokalne skupnosti in delavcev centra. Direktor je praviloma združena funkcija poslovodje in strokovnega vodje. Prav zato mora izpolnjevati poleg splošnih pogojev, določenih v Zakonu o zavodih (Ur. List RS št. 12/91) tudi pogoje, ki določa zakon o socialnem varstvu . Strokovni svet je organ, ki obravnava vprašanja s področja strokovnega dela, določa strokovne podlage za programe in razvoj centra in daje svetu in direktorju mnenja glede organizacije in druge naloge, določene v statutu zavoda.

Redno dejavnost financira država kot ustanoviteljica. V praksi je financiranje urejeno z letno pogodbo med ministrstvom za delo, družino in socialne zadeve in centrom, ki natančno določa obseg, namembnost in višino sredstev. Druga dejavnost pa se financira po pogodbah za izvajanje programov, storitev, donacijami in doplačili uporabnikov storitev. Naloge in storitve izvajajo strokovni delavci in sodelavci. Skladno z določili zakona, so strokovni delavci vsi z najmanj višjo ali visoko stopnjo izobrazbe socialne, psihološke, pedagoške smeri in njenih specialnih disciplin, upravne, pravne, sociološke, zdravstvene smeri – smer delovne terapije in teološke smeri z ustrezno specializacijo in imajo eno leto delovnih izkušenj na področju socialnega varstva, opravljeno pripravništvo in strokovni izpit po tem zakonu. Strokovni

sodelavci pa so vsi tisti delavci, ki opravljajo posamezne socialno varstvene storitve in so končali programe izobraževanja v skladu s posebnimi predpisi ter imajo opravljeno pripravništvo in strokovni izpit. (ZSV-UPB2, Ur. list št. 3/2007: 298)

1.2.1. Dejavnost centrov za socialno delo

Dejavnost centrov je izvajanje nalog kot javna pooblastila, storitve in druge naloge. V sklopu javnih pooblastil so naloge, ki jih določa področna zakonodaja sociale, družine, invalidov ter drugih resorjev, ki opredeljujejo postopke v zvezi z otroci in mladostniki. To so postopki uveljavljanja pravic ali izvajanje ukrepov za zaščito. Področja nalog bi po tako navedenih področij razdelili : denarne socialne pomoči, družinski pomočnik, oprostitve k plačilom storitev institucionalnega varstva in pomoči na domu, pravice iz naslova starševskega varstva in družinski prejemki, zakonska zveza, razmerje med starši in otroki, roditeljska pravica, ukrepi za zaščito otrok, posvojitve, rejništvo, skrbništvo, delo z mladostniki, varstvo oseb s posebnimi potrebami, druga javna pooblastila. Kot redna dejavnost so storitve socialne preventive, prve socialne pomoči, storitve osebne pomoči, storitve pomoči družini za dom. Za potrebe lokalnih skupnosti lahko center izvaja tudi drugo dejavnost: socialno varstveno storitev pomoči družini na domu in druge naloge, če je to potrebno zaradi odpravljanja socialnih stisk in težav v posameznem okolju.

1.2.2. Naloge po javnem pooblastilu

Zakon o socialnem varstvu je definira naloge centrov po zakonu kot javna pooblastila in določa, da se pri odločanju o pravicah, obveznostih ali pravnih koristih posameznikov, postopa po zakonu o splošnem upravnem postopku, če niso posamezna vprašanja postopka v tem ali drugem zakonu drugače urejena.

Z nacionalnim načrtom socialnega varstva za obdobje 2000-2005, (Uradni list Republike Slovenije, 31/2000) so bili postavljeni okvirni normativi za javna pooblastila glede na število prebivalcev. Normativ je določal enega strokovnega delavca na 5.000 prebivalcev v vsaki upravni enoti za naloge s področja, ki jih določa zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih ali ratificirane mednarodne pogodbe, kazenski zakon, zakon o kazenskem postopku ter zakon o izvrševanju kazenskih sankcij, zakoni na področju invalidskega varstva, zakoni na

področju izobraževanja in usposabljanja otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami in zakoni na področju notranjih zadev, varstva tujcev ter na drugih pravnih področjih. Žal pa ni bil določen normativ tudi za naloge po Zakonu o socialnem varstvu in Zakonu o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (Uradni list RS, št. 110/2006 - UPB2), kar je v kadrovskih projekcijah in dejanskih pogojih negativno vplivalo in se do danes situacija ni izboljšala.

1.2.2.1. Standardi nalog po javnem pooblastilu

Dolgoletne dileme in prizadevanja stroke so bile, da se vse naloge definirajo, da se oblikuje standard in določi minimalni normativ. Velik projekt oblikovanja standardov in normativov je potekal približno od leta 2003 in se je delno zaključil leta 2008. Dokument "Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo", je pristojno ministrstvo objavilo z veljavnostjo od 1.10.2008 s pridržkom, da se normativi in standardi postopno uveljavljajo. Posledica pridržka je, da se pri kadrovskih projekcijah niso upoštevali normativi in je zato še vedno zatečeno stanje z izjemo korekcij v zvezi z nalogami, ki so se dodajale centrom kasneje.

Pri oblikovanju Kataloga so sodelovali različni strokovnjaki, praktiki in akademiki Fakultete za socialno delo in ta projekt je pionirsko delo. Za delujoče praktike in izvajalce na centrih je to mejnik in prelomnica.

Flaker (2003) navaja, da je začetek izdelave Kataloga nalog sprožil voljo po sintezi znanja, hkrati pa tudi teorije in prakse. Motiv je bil tudi izboljšanje kvalitete storitev socialnega dela in razmejitev ter povezavo socialnega dela in upravnega postopka v smiselno celoto. Hkrati bi Katalog nalog služil tudi kot podlaga za načrtovanje poučevanja socialnega dela in priložnost, da se socialno delo izkaže kot celoto vrednot, znanj, načel, spretnosti in postopkov. (Flaker, 2003: 5)

Standard posamezne naloge vsebuje in opredeljuje opravila in akte, ki so predvideni po Zakonu o upravnem postopku, hkrati pa v rubriki »nujna opravila« določa minimalni standard socialnega dela, dodaja mogoča opravila in opombe, kjer so opozorila, metodična pojasnila in razlage postopkov.

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo je dokument, ki opredeljuje vse naloge in jih razdeljuje v področja, znotraj njih pa na poskupine. Področja nalog so:

- varstvo otrok in družine,
- varstvo odraslih,
- materialne pomoči ,
- socialno varstvene storitve,
- naloge centra v vlogi koordinatorja v lokalni mreži pluralnih programov socialnega varstva.

Področje varstva otrok in družine je razdeljeno na podskupine nalog:

- statusna razmerja,
- razmerja med starši in otroci,
- izvrševanje roditeljske pravice,
- posebno varstvo otrok in mladostnikov.

Področje varstva odraslih je razdeljeno na podskupine nalog:

- obravnava odraslih storilcev kaznivih dejanj,
- priznanje statusa odrasle invalidne osebe,
- skrbništvo,
- uporabniki s težavami v duševnem zdravju in
- druge neopredeljene intervencije.

Področje materialnih pomoči opredeljuje naloge v zvezi z :

- denarnimi socialnimi pomočmi,
- oprostitvami plačil socialno varstvenih storitev,
- starševskim varstvom in družinskimi prejemki in
- državnimi štipendijami in
- naloge v zvezi z uveljavljanjem pravic po novi zakonodaji Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev - ZUPJS (Uradni list RS, št. 62/2010, 40/2011) in Zakon o socialno varstvenih prejemkih - ZSVarPre (Uradni list RS, št. 61/2010, 40/2011).

Področje socialno varstvenih storitev opredeljuje po istih elementih kot ostale naloge prvo socialno pomoč, osebno pomoč in pomoč družini.

Področje nalog v vlogi koordinatorja se deli na podskupino nalog v zvezi z:

- koordinacijo v pluralni mreži, na ravni storitev, razvijanja skupnosti, povezovanja sistema na lokalnem nivoju, spodbujanja novih programov, organizirane strokovne podpore nevladnemu in zasebnemu sektorju ter
- regijske koordinacije za področje nasilja v družini,
- nadomestne kazni zapora in
- obravnave v skupnosti uporabnikov s težavami v duševnem zdravju.

Vsaka naloga je definirana z naslovom, opisom, namenom, uporabniško skupino, zakonsko podlago za izvajanje, izvajalci, časovnim normativom. Navedena so opravila in akti, kot si sledijo v zaporedju, nujna opravila, čas in možna opravila in opombe z opozorili ali navodili. Vsi naštet elementi tvorijo standard storitve ali standard kakovosti, normativ pa služi kot ocena pri načrtovanju dela in kadra.

Pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu je postopek časovno omejen in tudi cilj dela je jasno definiran. Prav tako je osnovni metodični okvir socialnega dela jassen in terja od socialnega delavca, da se odloči za ukrep. Upravni postopek sicer določa niz dejanj, ki jih je potrebno opraviti, nudi tudi varstvo pravic udeležencev v postopku, vendar pa je način v domeni strokovnega delavca. Ob izvajanju javnih pooblastil tečeta najmanj dva procesa socialnega dela, odločanja o ukrepu in proces spoznavanja in ustvarjanja delovnega odnosa med udeleženci. Potrebno je narediti oceno in načrt. Proces si nista nasprotujoča. (Flaker, 2003:35)

Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (v nadaljevanju skupnost centrov) ima na podlagi 68.c člena Zakona o socialnem varstvu (ZSV) javno pooblastilo, hkrati pa je na podlagi sklepa ministrstva zadolžena tudi za spremljanje in dopolnjevanje kataloga javnih pooblastil.

1.2.3. Socialno varstvene storitve

Socialno varstvene storitve (v nadaljnjem besedilu: storitve) so namenjene preprečevanju socialnih stisk in težav (socialna preventiva) in obsegajo aktivnosti in pomoč za samopomoč posamezniku, družini in skupinam prebivalstva.

Prvi pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev je bil sprejet leta 1995, nato pa se je skoraj vsako leto dopolnjeval in spreminjal. Trenutno je veljaven Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Uradni list RS, št. 45/10, št. 28/11., 102/11). Natančno opredeljuje posamezno vrsto storitve, standard in normativ. Standard

zajema opis storitve, upravičence, postopek izvajanja, trajanje, metode dela, izvajalce in njihovo izobraževanje in supervizijo ter vrsto vodene dokumentacije. Na podlagi standarda posamezne storitve je določen normativ kot časovni okvir, število storitev na izvajalca in element pri načrtovanju organiziranosti mreže izvajalcev. Socialno varstvene storitve so: prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom in na domu, institucionalno varstvo in vodenje, varstvo in zaposlitev pod posebnimi pogoji.

Socialno varstvene storitve so pomemben vsebinski premik in priložnost, da se socialno delo dejansko uveljavi v oblikah, kjer ni vpeto v upravni okvir in kamor vstopajo uporabniki kot udeleženci prostovoljno. Centri izvajajo kot redno dejavnost prvo socialna pomoč, osebno pomoč in pomoč družini za dom. Za potrebe lokalnih skupnosti pa v večini centri izvajajo tudi pomoč družini na domu.

1.2.3.1. Vrste in postopki storitev

1.2.3.1.1. Prva socialna pomoč

Ena najpogostejših storitev, ki se izvaja na centrih, je prva socialna pomoč. Namenjena je vsakomur, ki se znajde v socialni stiski in se odzove prostovoljno. Lahko se prične tudi po uradni dolžnosti na osnovi obvestil tretje osebe ali drugih organov in institucij, ki so ugotovili socialno ogroženost upravičenca. Po vsebini je storitev pomoč pri prepoznavanju socialne stiske ali težave, izdelava ocene možnih rešitev in seznanjanje upravičenca z možnimi socialnovarstvenimi storitvami in dajatvami, z obveznostmi, ki sledijo izbiri ter predstavitvi mreže izvajalcev, ki lahko upravičencu nudijo pomoč. Ta storitev se izvaja v obliki usmerjenega razgovora v treh med seboj povezanih delih. V prvem delu strokovni delavec predstavi institucijo in sebe, nato pa v drugem delu upravičencu omogoča, da o svojih stiskah in težavah posreduje čim več pomembnih podatkov in spodbuja ga, da izrazi tudi svoje ocene in stališča o razmerah, v katerih se je znašel, tako glede gmotnih prilik kot tudi medsebojnih odnosov. Izvajalec nudi podporo pri prepoznavanju upravičenčevih stisk in težav, pričakovanj in njegovih predlogov. V tretjem, zaključnem delu izvajalec predstavi upravičencu možne rešitve oziroma načine reševanja ugotovljenih stisk in težav. Pove mu o vrstah storitev, ki so na voljo pri različnih izvajalcih in seznani s pogoji, pod katerimi se lahko posamezno storitev vključi ter s kriteriji za morebitne socialno varstvene dajatve. Po potrebi ga napoti k organom, kjer lahko dobi informacije, ali sproži postopke v zvezi s pravicami na področju dela in zaposlovanja, pokojninskega in invalidskega varstva, zdravstvenega zavarovanja ali na sodišče. Prav tako izvajalec upravičencu nudi tudi pomoč pri oblikovanju zahtevkov in vlog,

za katere ima strokovno znanje. O ugotovitvah in dogovorih pripravi izvajalec uradni zapis. Zapis je zaupne narave in se ga lahko posreduje drugim organom ali osebam le s soglasjem upravičenca. Kadar gre za akutno socialno stisko, ali če se prva socialna pomoč zagotavlja po uradni dolžnosti, izvajalec sam odloči o možnih rešitvah in izvede nujne ukrepe v skladu s pooblastili. Upravičenec pri tem sodeluje le po svojih zmožnostih. O ugotovitvah in sprejetih ukrepih izvajalec pripravi uradni zapis. Postopki prve socialne pomoči kot samostojne storitve trajajo v poprečju manj kot eno uro. Storitve se izvaja po metodi dela s posameznikom. Izvajalec vodi evidenco storitev in napotitve oziroma dogovorjene ukrepe ter predpisano zbirko podatkov. Storitve prve socialne pomoči opravljajo strokovni delavci s pet let delovnih izkušenj. Izvajalci se strokovno izpopolnjujejo in se udeležujejo supervizijskih posvetov. (Uradni list RS, št. 45/10:6767-6768)

Prva socialna pomoč nikakor ni informiranje in napotitev, temveč prvi stik uporabnika z institucijo in strokovnim delavcem, ki vzpostavi osebni odnos. Ta prvi vtis je za uporabnika lahko odločujoč za delovni odnos. Struktura in namen storitve daje možnost za uporabo konceptov sodobnega socialnega dela.

1.2.3.1.2. Osebna pomoč

Storitev osebna pomoč se v vsebinski različici lahko izvaja kot svetovanje, urejanje ali vodenje. Svetovanje je organizirana oblika strokovne pomoči posamezniku v situacijsko pogojenih socialnih stiskah in težavah, ki jih sam ne zna ali ne zmore odpraviti, je pa pripravljen spremeniti svoje vedenje, poiskati ustrezne rešitve in urediti odnose z drugimi osebami v socialnem okolju. Postopki v zvezi s svetovanjem obsegajo: opredelitev problema in sklenitev dogovora o svetovanju; usmerjanje upravičenca v spoznavanje socialnih odnosov, svojih reakcij, načinov konfrontacije, ter načinov sodelovanja in pogajanja pri razreševanju konfliktov; usposabljanje upravičenca za socialno učenje in spreminjanje odnosov v okolju, ter evalvacijo svetovalnega procesa v obliki spremembe odnosa med svetovalcem in upravičencem iz odnosa pomoči v odnos sodelovanja. Ciklus svetovanja poteka v obliki do enoin pol urnih srečanj in traja največ do deset zaporednih srečanj. Storitve se izvaja po principih in načelih svetovalnega procesa, nasvetovanja ter s tehnikami usmerjanja, pogajanja in nudenja opore. Svetovanja izvajajo strokovni delavci s najmanj petletnimi izkušnjami na področju svetovalnih dejavnosti. Dokumentacija obsega evidence v skladu z zakonskimi

določili in ter delovno evidenco izvajalca, ki obsega dogovor, zapise srečanj, evalvacijo ter pregled supervizijskih posvetov.

Urejanje je oblika strokovne pomoči posamezniku, ki je zašel v socialne stiske in težave zaradi osebnostnih ali vedenjskih posebnosti in pri tem ogroža tudi druge osebe. Za uspešno pomoč je potrebno sodelovanje ključnih dejavnikov v širšem okolju. Postopki v zvezi z urejanjem obsegajo: opredelitev ciljev in sklenitev dogovora o urejanju; dogovor o sodelovanju s ključnimi dejavniki okolja; pomoč pri predelavi upravičenčevih negativnih izkušenj z okoljem; preusmerjanje negativnih izkušenj v pozitivno motivacijo; vključevanje okolja v aktivno spreminjanje odnosov z upravičencem; evalvacija doseženega in morebitna določitev novih, višjih ciljev ter vključitev upravičenca v organizirane oblike samopomoči. Osebna pomoč v obliki urejanja vključuje aktivnosti pred sklenitvijo dogovora tako z uporabnikom kot tudi z drugimi ključnimi dejavniki in nadaljnje delo po naprej dogovorjenih terminih in shemah in zajema po eno mesečno srečanje z upravičencem v trajanju ene ure ter z dejavniki okolja do ure in pol. V ciklusu urejanja je mogoče opraviti največ deset takih srečanj in možno je cikel ponoviti. Storitve se izvajajo po principih in načelih nasvetovanja ter s tehnikami usmerjanja, pogajanja in nudenja opore. Uporabljajo se tudi skupinske oblike svetovanja in delo s skupnostjo. Urejanje izvajajo strokovni delavci in strokovni sodelavci. Dokumentacija obsega evidence v skladu z zakonskimi določili in ter delovno evidenco izvajalca, ki obsega dogovor, zapise s srečanj, evalvacijo ter pregled supervizijskih posvetov. Poprečni mesečni normativ storitve prve socialne pomoči na enega strokovnega delavca znaša sto trideset. Izvajanje storitve je organizirana po merilu 1 strokovni delavec na 25.000 prebivalcev.

Vodenje je oblika podpore posamezniku, ki je zaradi duševne prizadetosti, duševne bolezni ali drugih osebnostnih težav začasno ali trajno nesposoben za samostojno življenje v svojem okolju brez ustrezne strokovne pomoči. Postopki v zvezi z vodenjem obsegajo: dogovor z nosilci socialne mreže za redno in trajno oskrbo ob soglasju upravičenca; seznanjanje upravičenca s strokovnimi in laičnimi delavci, ki bodo z njim sodelovali; določitev institucije, ki bo aktivnosti vodila oziroma usmerjala vse delavce; spodbujanje upravičenčevega sodelovanja pri načrtovanju in izvajanju posameznih dejavnosti, pomembnih za njegovo življenje v povezavi z osebami, ki jim zaupa in so mu blizu; zagotavljanje vodenja na ravni, ki je za upravičenca smiselna in mu zagotavlja uporabo preostalih zmožnosti ter polletno

evalvacijo dela, kar predstavlja osnovo za nadaljnje dogovore. storitev v obliki vodenja zajema uvodne priprave za oblikovanje dogovora o sodelovanju in predstavitve sodelavcev oziroma prostovoljcev, organizacijo učinkovite socialne mreže izvajalcev storitve, zagotavljanje in spremljanjem ciljev vodenja ter evalvacije, ki se opravi dvakrat letno. Ciklus storitve traja eno leto in se lahko ponovi. Storitve se izvaja po principih in načelih svetovalnega procesa, nasvetovanja ter s tehnikami usmerjanja, pogajanja in nudenja opore. Uporablja se tudi delo s skupnostjo. Vodenje lahko izvajajo strokovni delavci ter strokovni sodelavci po zakonu o socialnem varstvu. Dokumentacija obsega evidence v skladu z zakonskimi določili in ter delovno evidenco izvajalca, ki obsega dogovor, zapise s srečanj, evalvacijo ter pregled supervizijskih posvetov.

Poprečni letni normativ storitve osebne pomoči na enega strokovnega delavca znaša petdeset storitev svetovanja, petinštirideset za urejanje in štirideset storitev za vodenje. Izvajanje storitev je organizirana po merilu 1 strokovni delavec na 30.000 prebivalcev. (Uradni list RS, št. 45/10:6768-6769)

Osebna pomoč kot storitev tako v obliki svetovanja kot urejanja in vodenja daje možnost za uporabo konceptov sodobnega socialnega dela. Prostovoljni vstop uporabnika in skupno definiranje problema ter skupno načrtovanje rešitev in vključevanje v proces vseh pomembnih akterjev, je osnova za delovanje v smislu konstruktivnega socialnega dela.

1.2.3.1.3. Pomoč družini za dom

Storitve Pomoč družini za dom obsega: strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani, strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vsakdanje vloge. Upravičenci do storitve so posamezniki in družine v primerih, ko socialne stiske in težave izhajajo iz neurejenih odnosov v družini in so rešljive le s spremembami v družini kot celoti, kadar družina išče strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke, vendar poznani vzorci vedenja in znanja družine ne zadoščajo za odpravljanje težav ter v primerih, ko socialne stiske dveh ali več družinskih članov za zagotovitev normalnih pogojev za obstanek in razvoj družine zahtevajo trajnejšo podporo in vodenje. Pogoj za uporabo storitve sta ocena, da so družinski člani motivirani za uresničevanje potrebnih sprememb v svojih socialnih vlogah ter sprejem dogovora o sodelovanju. Pomoč družini za dom je strokovno voden proces, v katerem sodelujejo: dva

strokovna delavca, družinski člani-upravičenci, ključni in odgovorni člani družine ter druge osebe, ki žive z obravnavano družino oziroma lahko vplivajo nanjo. Storitve ima pet delov. Prvi del obsega prepoznavanje socialnih stisk upravičencev in ostalih družinskih članov, strokovno oceno potreb in pričakovanj družine ter oceno možnosti, ki jih nudi družina. Drugi del obsega izmenjavo stališč strokovnih delavcev in članov družine o ponujeni storitvi, določitev uresničljivih ciljev ter sklenitev dogovora o oblikah pomoči, trajanju, sodelovanju in obveznostih udeležencev. Tretji del obsega izdelavo načrta pomoči, zlasti pa opredelitev področij, na katerih je potrebno delovati, določitev pogostosti, krajev in terminov srečanj, določitev prioritet in prevzetih obveznosti vseh sodelujočih. Četrty del obsega izvajanje dogovorov. Strokovna delavca usposabljata družinske člane za njihov prispevek k obstoju, spreminjanju in razvoju družine. Spodbujata identifikacijo težav v odnosih in usmerjata družinske člane v progresivno reševanje konfliktov v družini, ter v njenih odnosih z okoljem. Strokovna delavca dajeta pri tem družini oporo. Peti del zajema evalvacijo doseganja etapnih ciljev, pri čemer se oceni zlasti motivacijo za spremembe v celotnem funkcioniranju družine, spremembe, ki jih zaznava okolje ter učinke pri posameznih družinskih članih. Postopki prvega, drugega in tretjega dela do sklenitve dogovora o sodelovanju obsegajo deset ur pogovorov, ki se lahko opravljajo tudi na domu. Nadaljnja srečanja potekajo po mesečno dogovorjenih terminih v poprečnem eno in pol urnem trajanju. Storitve se izvajajo timsko po principih skupinskega dela z družino, dopolnjeno s tehnikami animiranja, podpore, usmerjanja in pogajanj. Izvajalci so strokovni delavci s triletnimi izkušnjami pri skupinskem delu, soizvajalci pa so lahko strokovni delavci ali sodelavci s triletnimi delovnimi izkušnjami. Dokumentacija obsega evidence v skladu z zakonskimi določili in ter delovno evidenco izvajalca, ki obsega dogovor, zapise timskih srečanj, evalvacijo ter pregled supervizijskih obravnav. Poprečni letni normativ storitve na enega strokovnega delavca vodjo znaša petdeset storitev, za soizvajalca pa šestdeset storitev. Izvajanje storitev se organizira po merilu en vodja storitve ter en soizvajalec storitve na vsakih 10.000 družin. (Uradni list RS, št. 45/10:6769)

Tudi storitve pomoč družini za dom daje možnost za uporabo konceptov sodobnega socialnega dela in različnih oblik dela od individualne oblike kot skupinske oblike dela z družino. Standart storitve omogoča fleksibilnost, inovativnost in na ta način možnost prilagajanja posameznim situacijam v družini in vključevanja pomočnikov tako v obliki laičnih delavcev ali prostovoljcev.

1.2.3.1.4. Pomoč na domu

Pomoč družini na domu kot socialna oskrba je namenjena upravičencem, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, vendar se zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni ne morejo oskrbovati in negovati sami niti ob pomoči svojcev. Gre za različne oblike organizirane praktične pomoči in opravil, s katerimi se upravičencem vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki. Storitve se prilagodi potrebam posameznega upravičenca in obsega sklope opravil: pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, gospodinjsko pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov. Uporabniške skupine so: osebe, stare nad petinšestdeset let, osebe s statusom invalida po zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij in kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, pa so po oceni pristojnega centra za socialno delo brez občasne pomoči druge osebe nesposobne za samostojno življenje in hudo bolni otroci ali otroci s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki niso vključeni v organizirane oblike varstva. Socialna oskrba na domu je strokovno voden proces in organizirana oblika praktične pomoči, pri kateri sodelujejo strokovni delavec, strokovni sodelavec, neposredni izvajalec oskrbe, upravičenec ter ključni ali odgovorni družinski člani. Storitve se prične na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika in vsebuje dva dela. Prvi del predstavlja ugotavljanje upravičenosti do storitve, pripravo in sklenitev dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja ter izvedbo uvodnih srečanj med izvajalcem in upravičencem ali družino. Drugi del storitve zajema vodenje storitve, koordinacijo izvajalcev in njihovo usmerjanje, sodelovanje z upravičenci pri izvajanju dogovora in pri zapletenih življenjskih situacijah upravičencev ter neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca po dogovorjenih vsebinah in v dogovorjenem obsegu. Socialna oskrba na domu se izvaja po metodi dela s posameznikom in družino, ob uporabi metode dela s skupnostjo, neposredne oblike pomoči upravičencu pa se izvajajo po načelih prilagajanja izvajanja storitve okolju, v katerem živi upravičenec. Socialno oskrbo na domu izvajajo strokovni delavci, strokovni sodelavci ter laični delavci. Vodenje in koordinacijo izvaja strokovni delavec, neposredne storitve na domu pa strokovni sodelavci, ki so končali najmanj srednjo poklicno ali srednjo strokovno šolo, ki usposablja za socialno oskrbo ali zdravstveno nego, lahko pa tudi delavci,

ki imajo pridobljeno nacionalno poklicno kvalifikacijo za izvajanje socialne oskrbe na domu. Posamezna opravila neposredne oskrbe lahko izvajajo tudi laični delavci in drugi delavci. Sestavni del storitve so tudi supervizijski posveti za neposredne izvajalce oskrbe v obsegu najmanj osem ur letno ter za strokovne delavce ali strokovne sodelavce v obsegu najmanj deset ur letno in strokovno izpopolnjevanje v obsegu, kot ga določa panožna kolektivna pogodba za posamezno skupino izvajalcev. Dokumentacija obsega evidence v skladu z zakonskimi določili in ter delovno evidenco izvajalca, ki obsega minimalno dogovor o izvajanju storitve, dnevnik opravljenih storitev ter podatke o plačilih ali oprostitvah plačil za storitve. Normativ za strokovno delo je en strokovni delavec na vsakih dvesto upravičencev, ki imajo sklenjen dogovor z izvajalcem in pol delavca na vsakih dvajset neposrednih izvajalcev oskrbe. Za izvajalce neposredne oskrbe je normativ povprečno letno sto deset ur efektivnega dela mesečno. (Uradni list RS, št. 45/10:6769- 6770)

Storitev pomoč na domu je oblika podpore posameznikom in družinam, ki lahko ohranjajo kvaliteto življenja v domačem okolju in se kot druga dejavnost izvaja lahko tudi na centrih.

1.3. Socialno delo

Po mednarodni definiciji, ki jo je sprejela tako Mednarodna šola IASSW in Mednarodno združenje socialnih delavcev in delavk IASSW, leta 2001 »stroka socialnega dela spodbuja socialne spremembe, premagovanje problemov v človeških odnosih in opolnomočenje ter osvoboditev ljudi za to, da se doseže večja blaginja. » (e-vir 13:10)

Čačinovičeva pojmuje socialno delo kot »pomoč, podpora. Ni le posredovanje, temveč priskrbiti pomoč in ob tem raziskati, soustvariti potrebne spremembe, ki bodo posameznika ali družino okrepile in poskrbeti, kar pomeni, zagotoviti pravice oziroma posredovati.«

1.3.1. Vrednote in načela v socialnem delu

»Vrednote so prepričanja, izbire in razumevanje vsega, kar je želeno ali dobro za človeštvo«. (Milošević Arnold, Poštrak 2003:94). Vrednote in vrednostni sistemi so pomemben vidik družbene strukture in vplivajo tudi na razvoj socialnega dela.

V socialnem delu se o vrednotah in načelih govori v moralno etičnem kontekstu, saj je zelo težko razmejiti vrednoto in načelo.

Mednarodna definicija socialnega dela v osredje postavlja dve temeljni načeli : človekove pravice in socialno pravičnost. (e-vir 13:10)

Po Zastrowu so temeljne vrednote oziroma načela: individualizacija, samoodločitev, zaupnost in dodatna kot so molčečnost, institucionalna usmerjenost, zagovorništvo, socialna akcija in usmeritev v družino in prevzemanje dela odgovornosti. Individualizacija izraža spoštovanje dostojanstva in enkratnost posameznika, ne glede na strinjanje in sprejemanje dejanj posameznika. Samoodločitev je pravica za izražanje mnenj, stališč in izbiro dejanj. Zaupnost je dogovor med uporabnikom in strokovnim delavcem, da se ohrani zasebnost informacij o življenju in samo določene situacije obstajajo, ki strokovnega delavca odvezujejo spoštovanja tega načela. (Milošević Arnold, Postrak 2003:95).

Po Camtonu in Galawayu sta za socialno delo bistveni dve vrednostni usmeritvi v praksi in sicer prepričanje v dostojanstvo in enkratnost oz. neponovljivost posameznika in prepričanje v uporabnikovo samoodločitev (Milošević, Postrak 2003:96).

Po W. A. Friedlanderju so temeljna načela socialnega dela tista, ki se uporabljajo pri treh temeljnih metodah socialnega dela: pri metodi dela s posameznikom, skupino in pri skupnostnem socialnem delu. Načela izhajajo iz smotra socialnega dela, ki naj preprečuje ali vsaj omili in odpravlja ovire za zdrav razvoj posameznika, skupine in skupnosti.

V slovenski praksi socialnega dela se najpogosteje navajajo načela: znanstvene osnovanosti socialnega dela, ki poudarja pomen upoštevanja znanstvenih in strokovnih spoznanj, načelo spoštovanja človekove osebnosti, ki se nanaša na varovanje profesionalne skrivnosti, spoznavanja osebnosti in dostojanstva in individualne obravnave ter načelo pomoči za samopomoč, ki poudarja samostojnost in odgovornost posameznika in tudi strokovnjaka pri nudenju pomoči. (Milošević Arnold, Postrak 2003:94).

Nujne vrednote v socialnem delu, ki jih povzema Flaker (2003:16-17) so: spoštovanje in cenjenje razlik in različnosti, pravica uporabnika do samoodločanja, proste izbire in vpliva na svoje življenje, biti nediskriminatoren, nestigmativen in spoštovanje pravice do socialne varnosti. Za konsistentnost socialnega dela so pomembna tudi druga načela: vztrajanje pri dialogu, proaktivna usmerjenost, upoštevanje verjetnosti, refleksivost in priznanje pravice do napak. (Flaker, 2003:10)

Vrednote se nanašajo tako na odnos uporabnika in na odnos strokovnega delavca. Upoštevanje uporabnikove enkratnosti in spoštovanje njegove svobode in na drugi strani

dolžnost strokovnega delavca, da pomaga v stiski in kakšen je v delovanju. V širšem kontekstu se nanašajo tako na socialno pravičnost, preseganje krivic in solidarnost.

Delovanje in odnos socialnih delavcev opredeljujeta tudi zavezujoča dokumenta: Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije in Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu.

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije v uvodni določbi povzema kot osnovno nalogo socialnih delavcev osredotočenost na probleme posameznikov, skupin in skupnosti in neposredna pomoč. V odnosu do uporabnika socialnega delavca je pomembna zavezanost, da je njihovo delovanje vselej v uporabnikovo pomoč in korist, da pri delu uporabljajo strokovna znanja in veščine. Delovanje je antidiskriminatorno usmerjeno. Pri delu varujejo posameznikovo osebnost, osebno dostojanstvo, zasebnost in nedotakljivost stanovanja uporabnika in tajnost vseh informacij. Pri oblikovanju pisnih gradiv omogočajo sodelovanje in vpogled v vso zbrano dokumentacijo. Prav tako niso žaljivi in ne izvajajo nasilja nad uporabnikom v kakršnikoli obliki. V odnosu do profesionalnega okolja se pričakuje, da je socialni delavec sodelujoč in se zavzema za solidarnost, se posvetuje, da v razhajanjih in konfliktnih razmejuje profesionalne in osebne interese. Deluje strokovno neodvisno in neovirano in svoje izkušnje in znanje prenaša drugim zainteresiranim in svoje znanje in veščine nenehno izpopolnjuje s samoizobraževanjem v formalnih in neformalnih oblikah izobraževanja. Dolžnost je, da opozarja na moralne norme kodeksa druge, če se ne ravna po njih ali jih kršijo. V odnosu do širšega družbenega okolja se pričakuje, da se zavzema za izboljšanje uspešnosti ter učinkovitosti svojega dela in za čimvečjo dostopnost socialnih storitev, ustanov in virov pomoči za vse, ki jih potrebujejo in da se aktivno vključuje in zavzema za takšne socialno-politične, zakonodajne ali pa civilno-družbene iniciative, ki so v prid uporabnikom socialnega dela. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 192-197) V predlogu mednarodnega etičnega kodeksa socialnih delavcev in delavk (2005) so opredeljena osnovna načela: človekove pravice in dostojanstvo, socialna pravičnost in strokovno vedenje. (e-vir 13:37-39)

Tudi Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, ki ga je sprejela Socialna zbornica Slovenije kot osnovo za delovanje postavlja v ospredje etičnost, obče dobro. Pomembna je zahteva, da se pri delu upošteva razmejevanje delovanja od političnih, verskih, ideoloških, osebnih in institucionalnih vplivov in interesov. Spoštovanje človekovih pravic in svoboščin, sprejemanje različnosti, spoštovanje kodeksa poklicne etike, odločitev posameznikov, upoštevanje možnost izbire pomoči, enkratnost in dostojanstvo uporabnikov, varovanje

zasebnosti in integritete uporabnikov so zaveze vseh delujočih na področju socialnega varstva. Kodeks zavezuje vse tudi k izpopolnjevanju in raziskovanju ter sodelovanju. (Uradni list RS, 59/2002:6181-6183).

1.3.2. Metode in postopek

Metoda kot pojem izvira iz gr. »methodos« in pomeni pot k nečemu, načrtno ravnanje za dosego cilja (Leksikon,1988,640).

Metode socialnega dela so v najširšem smislu način in sredstvo ter oblika postopanja, delovanja (Dervišbević,1995). Obstajajo različne klasifikacije glede na :

- usmerjenost oziroma neposrednost ali posrednost : temeljne, pomožne;
- obseg delovanja oziroma število uporabnikov: socialno delo s posameznikom, delo v skupini, skupnostno delo,
- raven delovanja : na mikro, mezzo in makro ravni.

Pri nas v teoriji in praksi opredeljujemo kot temeljne metode: socialno delo s posameznikom (social casework), socialno delo s skupino (group work), skupnostno socialno delo (community organization), raziskovanje v socialnem delu in supervizija. (Milošević Arnold, Poštrak 2003:100)

Metoda socialnega dela s posameznikom je bila bistvena za začetek profesionalizacije socialnega dela in je kot taka diferencirala socialno delo od dobrodelne dejavnosti. Ena od začetnic je bila Mary Richmond. Skozi razvoj prakse se je spreminjala. Pomembno je bilo tudi ideološko ozadje. Na eni strani humanitarno kot pomoč s ciljem spreminjanja posameznika in nadzorno kot socialno kontrolo. Temeljna cilja, ki jih navaja Briar, sta bila pomoč ljudem iz marginaliziranih družbenih skupin ni vodenje, usmerjanje za uspešno socialno funkcioniranje. Po Barkerju je metoda dela s posameznikom profesionalna praksa, pri kateri se koncepti prenašajo v spretnost za pomoč posameznikom pri reševanju različnih problemov s pomočjo neposrednega odnosa strokovnjak- uporabnik. V razvoju metode dela s posameznikom so vplivale tudi različne teorije: psihoanalitična, psihosocialna, funkcionalistična. Na podlagi njih so se razvijali različni modeli: reševanje problema, krizna intervencija, socialno delo usmerjeno v nalogo, behavioristična usmeritev in ekološki – holistični model. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 103-106)

Socialno delo s skupino je metoda, ki je namenjena posameznikom v skupini. Cilj je naravnan na ustvarjanje kvalitetnega skupinskega življenja. Delo je usmerjeno tako k posameznim članom, da dosežejo potrebne spremembe, kot skupini kot celoti, da doseže željene cilje.

Pomembna je možnost samouresničevanja in občutka osebnega zadovoljstva posameznih članov skupine. Glede na cilje so prevladujoči trije modeli: model socialnih ciljev, ki temelji, da skupino združuje skupinski interes in se uporablja v širši skupnosti za odpravljanje določene problematike, terapevtski model, pri katerem se skupina uporablja kot sredstvo za doseganje sprememb, znotraj katere se posameznika podpira pri prizadevanju sprememb v ravnanju in se uporablja najpogosteje v institucijah ter recipročni model, ki je namenjen posamezniku in družbi in je poudarek na soodvisnosti med posameznikom in sistemi. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 106-107)

Skupnostno socialno delo je delovanje, v katerem se posamezniki, skupine in organizacije vključujejo v akcije, ki vplivajo na socialni položaj. Gre za prizadevanje, opozarjanje, načrtovanje in iskanje možnih rešitev za izboljšanje razmer. Je v bistvu oblika, ki se pojavlja v vseh kulturah in družbah, kadar se želi odpraviti neravnovesje in uveljaviti interese. Sloni na množičnosti, mobilizaciji vseh, ki so povezani z določenim problemom. Pri skupnostnem delu so modeli delovanja in ravnanja lahko različni: sosedsko in skupnostno organiziranje, organiziranje funkcionalne skupnosti, skupnostni socialni in ekonomski razvoj, socialno planiranje, razvijanje programov in skupnostno povezovanje, politične in socialne akcije, koalicije ali socialna gibanja. (Milošević Arnold, Poštrak 2003: 108-109)

Na centrih za socialno delo je najpogosteje uporabljena metoda dela s posameznikom tako pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu kot storitvah prve socialne pomoči in osebne pomoči.

Metoda dela s skupino se uporablja pri izvajanju nalog, ki so povezane z družino in storitvi pomoč družini za dom ter v programih, ki so namenjeni določeni ciljni skupini ali problematiki.

Pri izvajanju nalog in storitev, ne glede na metodo dela, je pomembno upoštevati metodična načela:

- dialoga, kjer so pogoji ljubezen, upanje, kritična zavest in pripravljenost za dejanja,
- verjetnosti, kjer gre za oceno ali se bo nekaj zgodilo in kakšna stopnja tveganja obstaja,
- proaktivnosti v smislu načrtovanja in zmanjševanja škode in tveganja,

- ustvarjanja vizije in strategije,
- refleksivnosti kot nenehnega preverjanja v sebi, izmenjave, preoblikovanja hipotez in
- pravice do napak in spodrseljajev, ki omogoča da je socialno delo ustvarjalno, saj se iz napak učimo tako strokovni delavci kot uporabniki. (Flaker, 2003:32-34)

V postopkih nalog po javnem pooblastilu je značilno, da se prepletata dva procesa socialnega dela in sicer spoznavanja in ustvarjanja delovnega odnosa ter proces odločanja. Zbiranje informacij poteka vzporedno z vzpostavljanjem delovnega odnosa. Pridobljene informacije o življenjskem okolju so podlaga za oceno in odločitve. Pri nalogah, ko gre za nematerialne pravice, se ocena tveganja ali ogroženosti in načrt izdelujeta skupaj z uporabnikom. Socialno delo je način, okvir pa je upravni postopek, ki določa sklop opravil, vrstni red, čas trajanje postopka od uvedbe do odločitve in varovanje pravic. (Flaker, 2003:35)

Ta dvotirnost je za nekatere sporna. Kovačeva navaja, da » nosilec javnega pooblastila odloča kot organ javne oblasti, torej prisilno in v načelu neodvisno od volje stranke.« Mnenja je, da bi bilo potrebno izvesti selekcijo postopkov z vidika participacije strank. Rešitev vidi v dopolnitvi področne zakonodaje ali pa v oblikovanju splošnega upravnega postopka za nosilce javnih pooblastil oziroma diferenciacijo procesnega prava v postopkih v upravnih javno pravnih zadevah. S tem bi lahko prevladala pravila stroke v razmerju do upravnega postopka. (Kovač , 2007:57-64).

Stefanovski meni, da je upravni postopek le okvir za vodenje in zagotavljanje varstva pravic in da « *ne glede na položaj uporabnika in delovno nalogo je mogoče uporabljati sodobna načela socialnega dela v smislu razvoja in negovanje delovnega odnosa in razvoja in sodelovanja v izvirnem delovnem projektu pomoči.*» (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2008:42)

Prav tako so za izvajanje nalog in postopkov za strokovne delavce pomembni pomočniki v okolju: zagovorniki, tolmači, eksperti, skrbniki, rejniki, skupine za samopomoč, združenja, programi, naravni pomočniki in drugi prostovoljci. Uporaba pomočnikov je v veliki meri odvisna od strokovnega delavca, od njegove vključenosti v skupnosti. (Flaker, 2003:44-45)

Tudi prostor igra pomembno vlogo pri načinu dela. Pomembna je dostopnost in ureditev prostorov. (Flaker, 2003:45-50) Za celovitejši vpogled v uporabnikovo situacijo je zlasti pomembno raziskovanje življenjskega sveta uporabnika, tako življenjskega prostora, socialne mreže, moči, spretnosti, socialne vloge. (Flaker, 2003:55-58)

1.3.3. Spretnosti socialnega dela

Spretnosti socialnega dela so predvsem uporaba znanja, upoštevanja vrednost in etike ter osebnostna drža posameznika. Po Barkerju je spretnost »sposobnost za uporabo znanja socialnega dela za učinkovite intervencije pri posameznikih, družinah, skupinah in skupnostih« (Milošević Arnold, Poštrak , 2003:121).

Spretnosti za pomoč po Brammerju se delijo v tri skupine: spretnosti za razumevanje, za izgube in krizo in za pomoč pri pozitivni akciji in spremembi vedenja.

Po klasifikaciji Ameriškega društva socialnih delavcev so za profesionalnost pomembne naslednje spretnosti: spretnost poslušanja drugih, selekcije informacij in zbiranja potrebnih podatkov, oblikovanja in vzdrževanja profesionalnega odnosa, opazovanja in interpretiranja verbalnega in neverbalnega ter uporaba teorije osebnosti in diagnostičnih metod, angažiranja uporabnika v prizadevanju za rešitev, spretnost špri obravnavi občutljivih čustvenih stanj, iskanju inovativnih rešitev, odločanja o potrebi sklenitve dogovora, interpretaciji ugotovitev strokovne literature in sporočanju socialnih potreb javnosti pri iskanju potrebnih virov.

(Milošević Arnold, Poštrak , 2003:121-122).

Po Flakerju so spretnosti »tehnična osnova socialnega dela. So različne in raznorodne: spretnosti pogovarjanja, poslušanja, psihoterapevtske, spretnosti ocenjevanja, dela v skupini in skupinskega dela, interaktivne, kulturnega dela, načrtovanja, izvajanja načrtov, upravljanja s tveganji, odpravljanja in zmanjševanja škode, zagovarjanja, krepitev moči, organiziranja storitev, delovanja v namestitvenih strukturah, organiziranja življenja, delovanja v skupnosti, na ulici in med ljudmi, organiziranje aktivnosti in akcij, dokumentiranja, pisanja, znanstvenega, evalvacijskega in osebnega praktičnega raziskovanja prakse, vodenja, pridobivanja sredstev, poučevanja, promocije svojega dela, opozarjanje na krivice itn.«

Oblikujejo se glede nato, kako je situacija definirana in strukturirana ter glede na specifičnost situacije. (Flaker V. 2003:22)

Kot osnovne in nujno potrebne so spretnosti:

- pogovarjanja,
- pogajanja,
- omogočanja dostopa do sredstev,
- zapisovanja in poročanja ter
- organizacijske spretnosti.

Pogovarjanje je eden od temeljev v socialnem delu. Je raziskovanje, refleksija in na koncu usmeritev v ravnanje in odločanje. Za pogovarjanje so nujne spretnosti: vodenja pogovora, poslušanje, raziskovanje, reflektiranje in problematiziranje, razvijanje novih interpretacij in sklepanje dogovorov, ustvarjanje rešitev in dejanj.

Pogajanje je eden od načinov iskanja rešitev. Socialni delavec vstopa v pogajanje v vlogi posrednika med dvema, ki se pogajata, lahko je zagovornik ali pa zastopnik interesa javnega dobrega. Za pogajanje je pomembna vztrajnost, pristranskost, asertivnost, spretnost reševanja konfliktov in retorična spretnost.

Spretnost »omogočanje dostopa do sredstev« je odvisna od informiranosti o možnostih, asertivnosti, delovanja v mreži, komunikativnosti in ustvarjalnosti, odprtosti in povezovalnosti socialnega delavca. Pri uporabnikih in upravičencih je ta spretnost ena od najbolj pričakovanih, ker neposredno vplivajo na osnovne pogoje za kvalitetno življenje.

Pri zapisovanju in poročanju so nujne spretnosti opisovanja, izdelave izdelkov kot so zapisniki, poročila, mnenja, ocene, načrti in drugi dokumenti.

Pri organizacijskih spretnostih so bistvene: sposobnost delovanja v timih, načrtovanje dela, organizacija in vrednotenje pomoči, koordiniranje.

Spretnosti profesionalne discipline so splošne in tiste, ki so značilne za socialno delo ter spretnosti izogibanja pastem strokovnjaštva.

Pri splošnih spretnostih velja omeniti točnost, spoštljiv odnos, dostopnost, zanesljivost, varovanje podatkov, poklicna molčečnost in sprejemanje odgovornosti.

Pri socialnem delu, upošteva vrednote in načela stroke pa so potrebne spretnosti ustvarjanja enakopravnega, partnerskega odnosa in sodelovanja z uporabniki, zavezanost k dobrobiti uporabnika, refleksivnost in kritičnost, poznavanje lastnih vrednot, predsodkov, sposobnosti in meja, jasnost in pogajanje o mandatu, ne dvomiti v besede sogovornikov, dialog med doktrino in izkušnjami ter soočanje konceptov in prakse.

Pri spretnostih izogibanja pastem strokovnjaštva je pomembno poznavanje in razumevanje pasti kot so: pigmalionski kompleks, sindrom pomaganja, izražanje v žargonu ali strokovnjaški latovščini, miscificiranje stroke, stigmatizacija uporabnikov, pristajanje na samoumevnost, zloraba moči, izogibanje odgovornosti, strokovne koalicije in druge.

(Flaker, 2003: 22-30,93-94)

1.3.4 Vloga in lastnosti socialnega delavca

V upravnem postopku je vloga socialnega delavca več ali manj zagovorniška, kar pomeni, da deluje v zavezništvu in si prizadeva za uveljavitev pravice, upoštevanje želja in potreb vlagatelja. Obstajajo pa tudi situacije, ko se vloga socialnega delavca prevesi v skrbniško ali pokroviteljsko in je odločitev v nasprotju s željami in hotenji uporabnika. (Flaker, 2003: 39-40) Poleg strokovnega znanja in stalnega izpopolnjevanja je pomembna tudi splošna raven znanja in razgledanosti ter osebnostne značilnosti in etičnost.

Bary Cournoyer smatra, da so za kvalitetno opravljanje socialnega dela pomembne tri temeljne kvalitete : empatija kot razumevanje in sprejemanje misli, čustev, izkušenj in okoliščin drugega, spoštovanje kot sprejemanje drugega kot enkratnega in spoštovanja vrednega in avtentičnost kot naravno, spontano vedenje. Poleg teh naštetih pa so pomembne tudi: razumevanje sebe, samokontrola v okviru profesionalne etike, razumevanje vrednot, etike socialnega dela, odgovornost za uspeh, poznavanje svojih sposobnosti in jasna opredelitev meja odgovornosti, zavest o kulturnih izkušnjah, prepoznavanje lastnih predsodkov, stereotipov, ki lahko ovirajo delo s specifičnimi skupinami uporabnikov, altruizem, življenjski stil, izpopolnjevanje ter jasnost glede ciljev dela in rezultatov. (Milošević Arnold, Poštrak, 2003:123-129).

1.4. Koncepti socialnega dela

Koncepti socialnega dela so se razvijali odvisno od cilja, idejnega ozadja, teoretičnih osnov, temeljnih disciplin, metod dela, odnosa med socialnim delavcem in uporabnikom in pogledom uporabnika na socialnega delavca. (Milošević Arnold, Poštrak, 2003:142)

Posamezni modeli socialnega dela odražajo torej skupne, prevladujoče značilnosti socialnega dela v praksi v posameznih obdobjih.

Socialno delo je v začetni fazi usmerjeno na dobrodelnost, nato na skrb za ljudi, potrebne pomoči ter danes na skupno sodelovanje in iskanje rešitev.

Čačinovič Vogrinčičeva povzema O Hanlon (1939), da je *»prvi val je temeljil na patologiji, drugi je bil usmerjen v problem in v reševanje problema, tretji val se je usmeril v rešitve in iskanje rešitev in četrti val kot postmodernizem in zanj še ni imena ter postavlja v ospredje značilnost odnosa in procesa med udeleženi v procesu pomoči«*. *»Redefiniran je proces*

razgovora, sporazumevanja in dogovora. Pomoč se soustvarja v procesu, ki ga zagotavlja delovni odnos. Ravnanje socialnega delavca je po etiki udeležnosti in iz perspektive moči». (Čačinovič Vogrinčič, 2007:14).

S pogledom na razvoj teorije in prakse so v zadnjem obdobju najbolj značilni paradigmatiski premiki: partnerstvo med strokovnjaki in uporabniki, krepitev, dajanje moči, zagovorništvo, skupnostna skrb, socialne mreže, skupine za samopomoč, antidiskriminacijska praksa, institucionalizacija socialnega varstva in storitve socialnega varstva.

1.4.1. Delovni odnos

Delovni odnos je koncept delovanja, kjer je v ospredju socialnodelovni način z značilnostmi postmoderne in ga lahko pojmuje kot konstruktivno socialno delo. Tako vzpostavljen delovni odnos daje možnost, da se dogovarja, raziskuje in sooblikuje možne rešitve. *»Elementi delovnega odnosa so dogovor o sodelovanju, definiranje problema in soustvarjanje rešitev ter osebno vodenje. Vse to pa mora biti oprto na sodobne koncepte socialnega dela : perspektiva moči (Saleebey 1997), etika udeležnosti (Hoffman 1994), znanje za ravnanje (Rosendelf 1993) in ravnanje s sedanostjo ali koncept navzočnosti (Andersen 1994)«* (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2009:9).

Dogovor o sodelovanju je pomemben začetek, prvi del. Socialni delavec povabi k sodelovanju, jasno pojasni in definira vloge vseh sodelujočih in poudari, da je pomembna sedanost, tu in zdaj, opredeli časovni okvir in način dela. Pristanek za sodelovanje je zaključek tega dela in se nadaljuje v instrumentalno definicijo problema (Lussi 1991). Socialni delavec skrbi, da imajo vsi sodelujoči možnost po svoje definirati problem, slišati druge. Tudi sam prispeva tako, da izrazi svojo strokovno interpretacijo in jo prevede v jezik uporabnika. Ta faza je pomembna in osnova, da vsi sodelujoči v nadaljevanju iščejo možne rešitve in obesediijo željene izide. Socialni delavec išče in raziskuje možne rešitve ter z osebnim odnosom vodi razgovor k oblikovanju željenih izidov. Ob tem pa je udeležen pri iskanju in soustvarjanju rešitev, išče in mobilizira moči sodelujočih ter podpira njihova prizadevanja, znati podeliti znanje in ga prevesti v osebni ali lokalni jezik. Potrebno in pomembno je tudi načrtovanje korakov, načini ravnanja in vloge posameznikov na poti k zelenemu.

Tretji element delovnega odnosa je osebno vodenje, ki je de Vriesov koncept (1995). Osebno vodenje pomeni delovanje hkrati v vlogi režiserja in hkrati udeleženega opazovalca. Socialni delavec raziskuje, tehta, prispeva potrebne informacije, vnaša svoje izkušnje. Vodenje v socialno delavskem pomenu je vodenje k dogovorjenim ciljem, rešitvam in izidom. Socialni delavec se hkrati osebno odziva v odnosih, ko podeli osebne izkušnje in daje možnost drugačnega pogleda sodelujočim. Tako omogoča vsem nove izkušnje. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2009: 10-11).

Smernica za delovanje in vlogo socialnega delavca po Vriesovem in tudi utemeljitelja Kemplerjeve družinske terapije je »osebno, konkretno, tukaj in zdaj«. Strokovni delavec je torej zadolžen, da pri vodenju skrbi za prostor in čas, da se izhaja iz sedanjega trenutka in konkretne situacije ter se raziskuje in načrtuje prihodnost.

Socialni delavec je delovnem odnosu udeležen kot enakovreden udeleženec, ki skupaj z drugimi raziskuje, soustvarja. Ni v vlogi opazovalca ali eksperta, temveč odstopi od pozicije moči. To paradigmo je koncipiral Hoffman (1994) in jo poimenujemo *»etiko udeležnosti«*.

Z osebnim vodenjem, v vlogi enakovrednega udeleženca pa socialni delavec deluje predvsem tako, da pri iskanju rešitev in izidov išče potencialne pri udeležencih, vire moči, raziskuje uspešne prakse in tako daje udeležnim moč, da zmorejo verjeti in videti možne in zelene izide. Utemeljitelj tovrstne prakse in koncepta *»perspektiva moči«* je Dennis Saleebey (1997). To, da udeleženec v vodenem razgovoru prepozna svoje že uspešne prakse v preteklosti, spretnosti in sposobnosti v sebi, je močno orodje, ki ga dobi ponovno v roke. S tem se opolnomoči in motivira v akciji za doseg želenih ciljev, izidov. *»Znanje za ravnanje«* izhaja iz koncepta *»actionable knowledge«* Iona Rosendelfa (1993) in pomeni v praksi to, da socialni delavec zna vzpostaviti in vzdrževati delovni odnos in podeliti strokovno znanje, ki ga prevede v osebni jezik soudeleženih in obratno, da zna osebni jezik prevesti v strokovnega. Tako sodelujoči, udeleženci, spoznavajo in razumejo strokovne izraze in jezik socialnega dela. Delovni odnos je usmerjen v *»ravnanje s sedanjostjo«*, kar pomeni, da je pomemben tisti delovni čas, ko poteka srečanje, ko je možnost soustvarjanja novega in možnost da sodelujoči izkusijo sodelovanje in občutek upoštevanja, spoštovanja in kompetentnosti. Tudi koncept *»navzočnosti, soprisotnosti«* (Andersen 1994) se navezuje na ravnanje s sedanjostjo, ko je pomembno, da socialni delavec aktivni empativni poslušalec, in sogovornik. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2009: 12-15)

Delovni odnos je torej okvir, znotraj katerega se dogaja proces pomoči. Je dogovarjanje, soustvarjanje možnih rešitev, izhajajoč iz možnosti, ki so na razpolago in virov moči. Na kakšen način se proces pomoči odvija pa je odvisno od osebnega stila vodenja razgovorov in osebnih značilnostih sodelujočih in medosebnega prostora, ki se ustvari. Intersubjektivni prostor je področje občutkov, misli, spoznanj, ki se ustvarja in spreminja. Če ga ozavestimo, se razvije intersubjektivna zavest, ko smo zmožni gledati ne samo skozi svoje oči in hkrati videti, kako isto stvar vidi drugi. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2009: 101-102)

Vse je med seboj prepleteno in se odraža kot edinstvenost. Od vseh teh med sabo prepletajočih komponent: razvijanja delovnega odnosa, vzpostavljanja osebnega stika in medosebnega prostora, je pomembno tudi kakšen odnos do problema ima udeleženec, uporabnik, kakšne mehanizme uporablja, kako se sooča s problemom, kolikšna je njegova iniciativnost in na kakšni ravni se odvija proces.

Predvsem je za socialnega delavca pomembno, da pozna in obvlada tehnike verbalnega in neverbalnega komuniciranja in veščine opazovanja, zrcaljenja, sledenja, uglaševanja in vodenja na neverbalni ravni. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2009:83). Prav tako je pomembno kako spretno se odpravljajo motnje, ki se pojavijo v delovnem odnosu.

V delovnem odnosu poteka delo na dveh ravneh in posledično temu so tudi spremembe nivojske. Sistemsko kibernetški pogled ločuje spremembe I. , II. in višjega reda. Medtem, ko spremembe I.reda ne povzročajo spreminjanje organizacije sistema temveč le vzorce posameznikov pa spremembe II. reda povzročijo spremembo v organizaciji sistema. Vzorci, ki so veljali doslej, niso več uporabni in se nadomestijo z novimi. Posledica teh sprememb je reorganizacija.

Učinki sprememb II.reda so lahko zelo čudni, paradoksalni, zato je pomembna vloga strokovnega delavca, da posveti pozornost načrtovanju sprememb, pripravi na spremembe in spremljanje le-teh. Strategije, ki sprožajo spremembe so različne. Pri spremembah I. reda je najpogostejša strategija » več istega«. Načini ali metode so vpeljava dejavnika, ki je nasproten tistemu, ki povzroča nezaželeno vedenje in ravnanje, metoda poenostavljanje problema z zanikanjem in paradoksi. Vsi ti načini in poskusi reševanja problemov velikokrat vodijo do tega, da rešitev postane problem. Obenem pa je prisotno tudi pogosto to, da se skuša spreminjati na napačni ravni, v neprimernem vrstnem redu in v napačnem kontekstu. nemogočo spremembo ali napako v logičnih tipih. Za spremembe II. ali višjega reda je učinkovita strategija » preokvirjanja«, spreminjanja konceptualnega ali čustvenega konteksta,

da se zazre in gleda v novi luči. V procesu pomoči je pomembno kako sistem ali odnos deluje, kakšni so načini obnašanja in zmožnost sistema, da se spremembe zgodijo in pomenijo želene rešitve. Osredotočenost na osebno, konkretno, tu in zdaj, v rešitve, v moči, v sedanjost za prihodnost je so vodila za strokovnega delavca. Po sklenitvi dogovora o željenih razpletih problema, je potrebno preverjati dogovor in narediti načrt potrebnih korakov. Pomembno je tudi, da zna strokovni delavec vse, kar se dogaja, prevajati v osebni jezik uporabnika in prispevati k stabilizaciji nastalih sprememb. (Šugman Bohinc, 2000 :93-106)

Koncept delovnega odnosa dejansko vsebuje vse značilnosti postmodernega. Vključuje vse sodobne principe različnih vidnih strokovnjakov.

1.4.1.1. Vzpostavljanje osebnega stika

Osebni stik je nujen element v delovnem odnosu, ne glede stopnjo in razvitosti. Tudi če je zgolj uraden, z ravnanjem po etičnem kodeksu javnih uslužbencev, delavcev na področju socialnega varstva, socialnih delavcev je možno vzpostaviti delovni odnos. Kakšen osebni stik se vzpostavlja je v prvi vrsti odvisno od odločitve strokovnega delavca in od naloge, ki jo izvaja. V postopkih uveljavljanja različnih pravic v okviru upravnega postopka je delovni odnos najpogostejše »uraden«. Pri nalogah, ko gre za pomoč v smislu odpravljanja težav pa je koncept »delovnega odnosa« edino sprejemljiv in tu je potreben tak osebni stik, ki omogoča osebno vodenje, vlogo udeleženca in soustvarjalca v iskanju možnih rešitev in načrtovanju ter izvajanju korakov k želenim izidom.

Tako vzpostavljen osebni stik je predpogoj za nadalnje širjenje medosebnega prostora, in oblikovanje čustvenih vezi med sodelujočimi. K vzpostavitvi takšnega odnosa vpliva stopnja empatičnosti, možnost spoštovanja uporabnika ne glede na vrsto težav, vzdrževanja medosebnega prostora, zmožnost vstopanja v odnos brez lastnih obramb in sposobnost postavljanja meja in konfrontacije. (Čačinovič Vogrinčič in drugi , 2009: 103-104).

Od vzpostavljenega osebnega stika je odvisen delovni odnos v celoti. V šele porajajočem se delovnem odnosu prevladuje uradni stik, intersubjektivnost se šele oblikuje, čustvene, odnosne vezi še niso vzpostavljene dovolj močno, sodelovanje je zato manj predvidljivo, značilno je dogovarjanje, informativna- raziskovalna srečanja, uporabniki bolj prelagajo odgovornost na druge in so prepričani, da se morajo drugi spreminjati ter težje prevzemajo odgovornosti, so manj samoiniciativni. V razvitem delovnem odnosu, z dobrim osebnim

stikom je sodelovanje bolj predvidljivo, je več soustvarjanja, več osebnega vodenja, uporabniki imajo več uvida v lastne problem in prevzemajo več odgovornosti ter želijo spreminjanje ravnanja (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2009: 106).

1.4.1.2. Krepitev moči

Moč pomeni »sposobnost delovanja na druge v skladu z našimi interesi z vplivom, avtoriteto ali kontrolo.« (Dragoš in drugi, 2005:45)

V bistvu gre za stopnjo vplivanja. V odnosu se pojavlja tudi odpor kot reakcija na vplivanje in vsiljevanje, kar vodi lahko v konflikt. Dragoš povzema, da razlikujemo dve vrsti moči, induktivno, usmerjeno v realizacijo cilja in rezistentno, ki se kaže kot odpor. Razmerje moči in usmeritev daje pečat odnosu. Posledica teh razmerij se kaže kot partnerstvo, opozicija, dominacija in inhibicija. Enakovredno porazdeljena moč se kaže v partnerstvu, če pa prevladuje induktivna moč in ni odpora, govorimo o dominaciji, nadvladi. (Dragoš in drugi, 2005:13-15)

Dejavniki moči so način izražanja, oblika uporabe moči in virov. Z drugimi besedami: kako se manifestira, na kakšen način in iz katerega vira. Dragoš jih poimenuje: viri moči, mediji in manifestiranje. Če moč izhaja iz normativnega vira, je medij podeljena vloga ali status. Rezultat manifestacije moči se kaže v obliki nagrade ali kazni. V primeru, če je vir dostopnost in posedovanje nečesa, je glede na obliko moč manifestirana kot dobrina, denarna sredstva ali storitev. Pomemben vir moči je osebni, personalni, ki se manifestira preko znanja veščin in spretnosti, z eno besedo usposobljenosti, osebnostnih lastnosti, ter socialnega omrežja moč v odnosu kot strokovnjak in karizmatičen udeleženec. (Dragoš in drugi, 2005:18) Socialni delavec na primer ima moč iz normativnih virov in preko vloge zaposlenega in pooblaščenega, manifestira svojo moč lahko z (ne)odločanjem o pravici ali kot storitev. Lahko moč usmeri v vpliv, avtoriteto ali kontrolo. Odvisno je, kolikšno moč bo aktiviral, s kakšnimi sredstvi in na kakšni ravni jo bo aktiviral. Pomembno je tudi razmerje med intenzivnostjo in obsegom moči. Oblike moči so: potencialna ali razpoložljiva, aktualizirana, normirana in dejanska. (Dragoš in drugi, 2005:29)

V kontekstu tega je možno, da se pojavi » misijonski sindrom«, ki je poklicna zanka in se na žalost tudi pojavlja. (Dragoš in drugi, 2005:35)

Okvir, za delovanje socialnih delavcev v smislu uporabe moči, je etični kodeks.

»Krepitev moči je regulacija razmerja odvisnosti, ne pa njihove odpravljanje.« Lahko jo razumemo tudi kot prizadevanje v smeri večje avtonomije njihovega življenja in zmanjševanjem rizika za odvisnost. Za krepitev položaja uporabnika je nujno aktiviranje obstoječih virov, ki še niso aktualizirani, kreiranja novih, povečanje dostopnosti do virov, redistribucija virov in mediacija, posredovanja v sporih. (Dragoš in drugi, 2005:39)

Krepitev moči ne pomeni nujno izboljšanja razmer ali doseganja cilja, gre pa za spremenjeno ravnanje s tveganji. Za uspešnost ravnanja tako posameznika kot skupine je vedno odločilna tudi » bilanca stanja med dobitki in stroški«. Prav zato mora uporabnik sprejeti odgovornost nad to kalkulacijo plusov in minusov, ker se sicer stopnja avtonomnosti lahko zmanjša. (Dragoš in drugi, 2005:43)

»Krepitev moči razumemo kot proces, usmerjen v podporo ljudem, da pridobijo nadzor in vpliv nad svojim življenjem«. (Dragoš in drugi, 2005:68)

Eden od načinov krepitev moči je tudi trening asertivnosti, ki je usmerjen k prepoznavanju lastnih sposobnosti, spretnosti in notranjih virov moči in iskanju možnosti vplivanja in nadzora nad svojim življenjem. (Dragoš in drugi, 2005:70)

1.4.1.3. Jezik socialnega dela

Jezik je komunikacijsko sredstvo v socialnem delu. Jezik stroke je nujen in izziv, da ga sprejmemo in ga vsakodnevno uporabljamo tako med strokovnjaki in z uporabniki. Jezik je spoštljiv, lahko ubesedi posebnosti procesov pomoči in konceptov, ubesedi uresničljivo, vsak korak v smer zelenih izidov in omogoča soustvarjanje učinkovitih projektov pomoči. Jezik upošteva perspektivo moči, približa se uporabniku tako, da uporabljamo skupen jezik stroke (Čacinovič Vogrinčič, 2010). V besednjaku besede soudeleženi, sogovorniki nadomeščajo besede: stranka, klient, uporabnik. Besede: pogovor, dialog, odkrivanje, raziskovanje, sodelovanje, spreminjanje, dodajanje moči, delovni odnos, soustvarjanje, izviren delovni

načrt, timsko delo, skupnost in druge odražajo vsebino socialnega delovanja v sodobnih konceptih socialnega dela.

Poudarek na pomenu jezika socialnega dela je izrazit šele v zadnji letih izobraževanja, zato je tudi v praksi še bolj izjema kot pravilo. Dragocen prispevek strokovnjakov je, da so tematiko zapisovanja osvetlili z različnih zornih kotov v člankih, zbranih v knjigi Zapisovati socialno delo.

Zapisi odsevajo doktrinarna načela socialnega dela in so obenem že dejanja. Imajo realno moč kot dokazila in vplivajo na uporabnika. Izražajo tudi razporeditev moči med strokovnjaki in uporabniki. Zapisovanje ima za socialno delo pomembno vlogo, ker so zapiski vir informacij za vse udeležene, so dragoceno praktično orodje, pripomorejo k razvidnosti, prepoznavanju dobre prakse in nujni v izmenjavi in posredovanju informacij. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2008:4)

Dokumentiranje v javnem sektorju, v centrih pa še posebej, ima dva pola. Na eni strani ima dokumentiranje nadzorno funkcijo, na drugi pa jezik odslikava tudi socialno delovni odnos in procese ter refleksijo dela socialnega delavca. Zapiski so neprecenljiv vir informacij o vsem kar se dogaja v procesu pomoči ali postopka. So »dragoceno praktično orodje«, ker omogočijo ponovni vpogled in so vir za izdelavo izdelkov kot je poročilo, mnenje, za kar je pomembno, da so podatki točni in zanesljivi. Pomembno je, da uporabnik sodeluje pri nastajanju zapisov, da avtorizira in si s tem krepi moč. Izčrpni in učinkoviti zapisi z refleksijo metod, vsega kar se je dogajalo, so možnost za prepoznavanje dobre prakse. Pasti pri zapisovanju so, da se na podlagi zapisov oblikujejo vrednostne sodbe, ki so lahko za uporabnika škodljiva. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2008:6-11)

Zapisovanje je vezano na dogajanje; na postopke, dejanja, oblike in način vodenja razgovora. Tako se zrcalijo iz zapisov načela socialnega dela, perspektiva oziroma pogled na težave, situacijo. Pomembni vidiki, ki jih je potrebno upoštevati pri zapisovanju so: pomembnost participacije uporabnikov v dokumentiranju, vprašanje moči, interpretacij, način vstopa v delovni proces. Torej uporabnik naj bi vseskozi sodeloval pri zapisovanju in je tako zapis skupno delo, skupna last. Pri takšnem načinu zapisovanja se moč porazdeli na oba. Uporabnik ohranja nadzor in odgovornost nad svojim ravnanjem, socialni delavec pa ohranja svojo strokovno moč in odgovornost. Zapis vsebuje poleg dejstev tudi interpretacijo obeh udeležencev, tako uporabnika kot strokovnega delavca. Tako oblikovan dokument je hkrati že intervencija in ima realno moč kot dokazilo ali mnenje. Ne glede na to ali uporabnik vstopa v

proces na lastno pobudo ali po uradni dolžnosti, se pri dokumentiranju uporabljajo ista načela. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2008:22-26)

Zapisovanje in poročanje o procesu soustvarjanja pomoči in željenih izidov kot izvirnem delovnem projektu mora biti v jeziku socialnega dela, trdi Čačinovičeva. To je potrebno, ker ga sooblikujemo skupaj z uporabnikom, da skupaj zapišemo kako delamo, opišemo proces, prispevke, dogovore, akcije, posamezne korake, odmike k željenim izidom ter proslave, priznanje. Zapisi so kratki, učinkoviti, operativni. Vsebujejo in zrcalijo vse elemente delovnega odnosa. Jezik je pozitiven, ne izključuje, ne stigmatizira. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2008:27-39)

V praksi socialni in drugi strokovni delavci zapisujejo svoje delo po predpisih, ki neposredno določajo način, obliko in vsebino zapisovanja. Preko zapisov je mogoča sledljivost dela in nadzor opravljenega dela ter skladnost s standardom. Strokovni delavci uporabljajo jezik svoje stroke, zapisi so osredotočeni na dejstva, izjave in so protokolirani. Kljub temu je dovolj prostora za zapise socialnega dela. Tudi iz etične zavezanosti stroke bi zapisi izvirnih socialno delovnih načel ne samo pomembno obogatili, temveč bi bili tudi možnost za analizo, refleksijo in evalvacijo socialnega dela.

Zapisi socialnih delavcev se lahko delijo na tri vrste: zgodbe uporabnikov, zapis socialnega dela in zapis oziroma dokumentiranje delovne naloge. Zapisi zgodb uporabnikov naj bi bili čim bolj dosleden zapis pripovedi, a obenem s socialnodelovno namero raziskovanja in iskanja možnosti za soustvarjanje nove zgodbe v smislu udeležnosti. V zapisu socialnega dela morajo biti označeni koraki pridruževanj, odkrivanja, spreminjanja pa tudi refleksija, merjenja, evalvacija. Izdelujejo pa se še zapisi- dokumentiranje izvedbe delovne naloge. Zapisovanje izvajanja nalog storitev in nalog po javnem pooblastilu je v formi sicer podrejeno predpisani obliki, po vsebini pa mora biti odsev socialnega dela.

(Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2008:43-53)

Pri oblikovanju dobre prakse zapisovanja je potrebno slediti ključnim doktrinarnim načelom socialnega dela in razvijati spretnosti pisanja ter pri tem upoštevati nujne sestavine: vpliv in udeležbo uporabnikov pri zapisovanju in dokumentiranju, zaupnost podatkov in dostop do njih, soustvarjanje pri zapisovanju, razlikovanje dejstev od interpretacije, izogibanje vrednostnim sodbam, jezik in delo s subjektivnim glediščem, strukturo zapisa, jasnost in zgoščenost, povzemanje gradiva. Pri zapisovanju se je potrebno zavedati in izhajati iz predpostavke, da je dokumentacija »last uporabnika« in je zato nujno zagotoviti udeležbo pri

nastajanju dokumentov, pregledovanju. Stopnjo udeležbe se lahko testira z »lestvico udeležbe« (Prinse, 1996:196): ali je uporabnik samo seznanjen z vodenjem dokumentacije in pravicami do vpogleda, ali ima možnost sodelovati pri ustvarjanju zapisov, ali se z njim posvetuje kaj in kako bi bilo potrebno zapisati, mu ponuditi v branje in pregled in nazadnje tudi možnost, da uporabnik poda svoje poročilo ali pa so njegovi zapisi edina dokumentacija. Socialni delavec vnaša subjektivne vidike, vendar morajo le ti biti jasno izraženi kot mnenje, ocena, da ne postanejo vrednostna sodba. Subjektivni pogledi udeležencev so dobrodošli in prispevajo k večplastnosti, a izhajati je potrebno iz pozicije, da je socialni delavec »profesionalni ekspert«, uporabniki pa »eksperti iz izkušenj«. Avtorja članka Poštrak in Urekova povzemata ključno v zvezi z zapisovanjem z besedami. » V vsakem zapisih je potrebno uporabljati strokovni jezik socialnega dela, za vsak zapis zagotoviti in udeležiti vpliv in udeležbo uporabnikov pri zapisovanju in v vsakem zapisu se izrecno moramo izogibati vrednostnim sodbam, stigmatiziranju ljudi in v vsakem zapisu moramo ločevati dejstva od interpretacij«. Prav tako je pomembna struktura zapisa in spretnost jasnega in zgoščenega zapisovanja in nenazadnje tudi povzemanja. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2008:54-83)

Zapisovanje je integralni del procesa pomoči in pripomore k izkustvenemu učenju, kreativnosti in profesionalnem in osebnem razvoju, trdi Miloševičeva. Je podpora refleksiji in evalvaciji. K zapisanemu se lahko vračamo, pregledujemo ter tako dobimo vpogled v naše razmišljanje, doživljanje, ravnanje. Zapisovanje je sredstvo učenja, ker nas sili k jasnemu oblikovanju misli, izboljšuje komunikacijske spretnosti, usmerja k selekciji bistvenega od nebistvenega ter omogoča evalvacijo delovne uspešnosti in lastnega doživljanja. Tudi refleksije med delom in po opravljenem delu je smiselno zapisati. Obstajajo pripomočki za reflektiranje za delo, med delom, na delo. Zapisi, dokumenti, so vir za evalvacijo tako lastno kot zunanjo. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2008:84-99)

1.4.2. Izviren delovni projekt pomoči

Izviren delovni projekt pomoči (IDPP) je v bistvu dopolnilo koncepta delovnega odnosa, ko se soustvarja projekt pomoči. Ko se zaželeni razpleti prevajajo v akcijo, dejanja in konkretne korake. Ko se skupaj naredi načrt, predvidi delež udeležbe posameznika in korake, akcije, ki so konkretne in časovno opredeljene. Je izviren, ker je vsakokrat na novo in posebej oblikovan

za vsakega udeleženega v procesu in delovni, ker v vsakdanjem jeziku in življenju konkretizira dogovorjene spremembe, naloge deleže posameznika in roke. Projekt, načrt za prihodnost, je usmerjen k dobrim izidom in želenim razpletom.

Izviren delovni projekt je uporaben koncept pri izvajanju nalog kot je rejništvo, skrbništvo, naloge na področju družinskih razmerij. V projekt so vključeni vsi potrebni akterji, tudi iz širše skupnosti.

Dopolnitev se odraža v »sistemskem socialnem delu« kot ga pojmuje Lussi, ki odraža značilnosti odnosa in posebnosti ravnanja, oprto na metodična načela socialnega dela: vsestranske koristi, kontakta, interpozicije, pogajanja, sodelovanja, odpiranja problemov, socialno ekološko načelo omogočajo, da se delovni odnos odvija kot socialno delovno ravnanje.

Definicija socialnega problema odraža element pomanjkanja, stisko in obremenitev zaradi pomanjkanja in težave pri iskanju rešitev problemov.

V pogovor vključujemo v posameznih fazah elemente »v rešitev usmerjene kratke družinske terapije«: raziskovanje življenja uporabnika, opis problema, odnosna vprašanja, izjeme, uspešno soočenje, uporaba lestvice, vprašanja, ki spodbujajo obvladovanje in motivacijo, vprašanja o čudežu, pogajanje o spremembah, dajanje komplimentov pohval in nalog.

Prav tako je pomembno, da socialni delavec zna razgovor usmeriti v pravo smer. V ustvarjanje rešitev za želene izide ali zgolj samo v to, da se proces nadaljuje. (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2009:15-26). Za uspešno realizacijo je pomembnih šest korakov: pridruževanje pri soustvarjanju, odkrivanje in raziskovanje, spreminjanje, proslavljanje vsake spremembe in ločitev kot zaključek ter reflektiranje, ki sicer poteka ves čas.

Delo poteka na dveh ravneh, od zunaj kot podpora okolja in znotraj sistema, ko se mobilizirajo viri in spoznava nove socialne veščine. V vodenju projekta pomoči je pomemben jezik, besede, tako izrečene, kot zapisane.

Izviren delovni projekt pomoči je zlasti uporaben pri izvajanju storitev osebne pomoči in pomoči družini za dom ter nalogah na področju ukrepov za zaščito otrok .

1.5. Družinska terapija

Družinska terapija je dopolnitev in dodatna intervencija v sklopu reševanja kompleksnega socialnega problema.

V slovenskem prostoru strokovni delavci pri »svetovanju in terapiji« uporabljajo različne modele, nekateri pa samo povzemajo določene elemente in tehnike, ki jih uspešno vgrajuje v prakso. Obstajajo različne teorije svetovanja, v ospredju so humanistične in vedenjsko kognitivne teorije svetovanja: izkustvena družinska, terapija, sistemska terapija, relacijska družinska terapija, logoterapija, transakcijska analiza, vedenjsko kognitivna terapija, realitetna terapija, psihoanaliza, jungovska analiza in adlerjanska modaliteta, gestalt terapija, integrativna terapija, integrativna gestalt terapija .

Za socialno delo so pomembni koncepti, ki temeljijo na sistemske pristopu dela z družino.

Paradigma v družinski psihoterapiji, ki temelji na sistemske pristopu, je « tu in sedaj in iskanje virov za spodbujanje spremembe» . (Možina in drugi, 2011:12).

Po Schlipperju in Schweitzerju je modele iz kibernetkega vidika možno okvirno razvrstiti glede na pozicijo terapevta, usmerjenost in tehnike. (Možina in drugi, 2011: 9-10)

Za konstruktivistične in postmoderne pristope, modele III. Reda, je značilno, da se vloga terapevta in klienta nekako izenačita in sicer iz perspektive, da se klient obravnava kot ekspert za življenje in izkušnje in da sta v procesu terapije sodelujoča. Posebej je pomembna tudi usmerjenost na želene izide in iskanje virov in moči za majhne korake k oblikovanim ciljem.

Najbolj znani modeli tega reda so: konstruktivni in pomagajoči dialogi (Anderson, Goolishian, Winderman), narativna terapija (White, Epston) in k rešitvi usmerjena kratkotrajna terapija (de Shazer, Kim Berg). (Možina in drugi avtorji, 2011:32-34).

Za socialno delo je pomembno, ker so elementi družinske terapije lahko vtakani in so uspešno uporabljeni v konceptu delovnega odnosa in konceptu izvirnega delovnega projekta.

1.5.1. K rešitvi usmerjena kratka družinska terapija

Ta model terapije (v originalu »solution focused brief therapy – SFBT«) se je razvil kot odgovor na težnjo, da je terapija čim krajša, a učinkovita. Utemeljitelja tega koncepta sta Steve de Shazer in Insoo Kim Berg. Po osnovnem poklicu sta kot socialna delavca delovala kot družinska terapevta sistemske smeri. Sta ustanovitelja Centra za kratkotrajno družinsko terapijo (v originalu Brief Family Therapy Center) v Milwaukeeju, kjer so skupaj s sodelavci so razvijali ta model kot nov in učinkovit pristop. Model se uvršča med konstruktivistične in postmoderne pristope. Vsebuje elemente različnih teoretskih konceptov. »De Shazer (1985,

1988, 1991) opisuje model KRUT kot sodelovalen, usmerjen k spremembam in rešitvam ter osredotočen na sedanost in prihodnost.« (Mrvar, 2006)

Pri tej terapiji je pomembnih pet temeljnih predpostavk:

- osredotočenost »na uspeh«, uspešne vzorce pri reševanju težav, pozornost v pogovoru je usmerjena na rešitev in ne na problem; terapevt izhaja iz stališča, da klient pozna rešitve in ima vse potrebne vire.
- v vsakem problemu izjeme, v katerih se skrivajo viri in se iz njih lahko črpa moč za možne rešitve.
- » hermetični, ateoretični, nenormativni« pristop terapevta, ko sestopi iz vloge eksperta v vlogo učenca, radovedneža, ki se čudi klientovi zgodbi. Ne raziskuje in dvomi, temveč enostavno sprejme, vključno z odpori, če so ti izraženi. Shazer (1986) je terapijo opisal, da se *»namesto s stiskami, pritožbami, problemih, govori o spremembah, razlikovanju, ki privede do novih sprememb ter o rešitvi«*
- pot do cilja naj bo čim hitrejša in najenostavnejša. Pomembna je vsaka, že majhna sprememba, ki lahko vodi kot korak na poti k večjim spremembam.
- spreminjanje se nenehno dogaja in je del življenja. Zato se tudi pri problemu, ki ga sicer klienti doživljajo kot stalnega, pojavljajo situacije ali trenutki izjem, ko ni težav. Prav te trenutke je potrebno ujeti in skupaj s klientom odkrivati kaj je takrat drugače. Te izjeme so izredno pomembne.
- osredotočenost v terapiji je na sedanost, » tu in sedaj« in na iskanje možnih rešitev za prihodnost. Preteklost je zgolj pomembna za prepoznavanje klientovega sveta in iskanje izjem, virov moči.
- sodelovanja klienta in terapevta je osrednjega pomena.

Prav tako je pomembna osredotočenost na sedanost »tu in sedaj« in iskanje možnih rešitev za prihodnost. Osrednjega pomena je tudi sodelovanje klienta in terapevta. (Bolčina, 2007:25-31)

Tri pravila, ki jih priporočata utemeljitelja KRUT Shazer in Berg praktikom za uspešno uporabo so: »Ne popravlaj, kar ni pokvarjeno; Ko ugotoviš, kaj deluje, počni tega še več; Če ne deluje, tega ne ponavljaj in stori kaj drugega.« (Bolčina, 2007: 9-10)

Z zornega kota temeljnih vrednot sodobnega socialnega dela KRUT upošteva: spoštovanje človekovega dostojanstva, je individualizirana pomoč, vzpodbuja razvoj uporabnikove vizije, gradi na uporabnikovih močeh, vzpodbuja njegovo participacijo in omogoča maksimiziranje

samoodločanja, vzpodbuja razvoj prenosljivosti, maksimizira opolnomočenje uporabnika, zagotavlja varovanje zaupnosti, promovira normalizacijo in omogoča redno spremljanje spremembe. (Mešl, 2007)

Osnovne naloge terapevtov, ki izvajajo v rešitev usmerjene terapije je » 5- D model po Kralu (1995) so:

- / *develop*/ razviti sliko uresničljive rešitve,
- / *discover*/ odkriti kako, na kakšen način se rešitev že pojavlja,
- /*determine*/ določiti majhne, merljive korake k rešitvi,
- /*describe*/ opisati misli, dejanja, čustva, ki pomagajo doseči te cilje in
- /*do*/ narediti nekaj drugače (Franklin, Jordan, 1999: 111; Mešl (2007)

Pomembno je tudi, da terapevt prepozna vlogo klienta. Ta namreč vstopa lahko kot stranka, tožnik ali obiskovalec. Od te vloge je odvisno kakšen bo odnos in interakcija. Terapevt skozi faze spremlja in ocenjuje vrsto odnosa. Ta se v procesu sicer lahko spreminja in prehaja iz ene v drugo. (Mešl, 2007:26-34)

KRUT se izvaja po osnovnih korakih : opis problema, definiranje ciljev, raziskovanje izjem, povratna informacija in evalvacije napredka.

Bistvenega pomena pri KRUT in ključ uspešnosti so tehnike:

- vprašanja: o izjemah, o čudežu, ocenjevalne lestvice in krožna vprašanja
- domače naloge in
- povratne informacije: ugotovitve, pohvale.

Različne vrste vprašanj imajo točno določen namen in so učinkovita in v pomoč klientu, ker so usmerjena v moči in vire. (Berg, Miller,1992: 60-74)

KRUT je zelo uporabna pri strokovnem delu na centrih za socialno delo. Primerna je tako pri izvajanju socialno varstvenih storitvah – prvi socialni pomoči, osebni pomoči in pomoči družini za dom, kot tudi pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu, kjer je potrebno interviniirati v družinsko situacijo zaradi varovanja koristi otrok in urejanja družinskih in partnerskih odnosov.

Menim, da je uporaba modela ali posameznih tehnik učinkovita v posameznih etapah oz. delih pri izvajanju naslednjih nalog:

- *pomoč pri reševanju družinskih in (ali) partnerskih odnosih*
- *ukrepih za varstvo otrok, ko se starša odgovorno vključita v proces spreminjanja razmer*
- *Obravnava otrok in mladoletnikov zaradi težav v odraščanju (brez KD)*

- *nadzorstvo organa socialnega varstva*
- *naloge za preprečevanje nasilja v družini*
- *pokazenska pomoč posamezniku in družini*
- *obravnavna in pomoč osebam s težavami v duševnem zdravju*

Seveda pa je posamezne tehnike in vrsto vprašanj mogoče uspešno uporabljati v konceptu delovnega odnosa in izvirnega delovnega projekta.

1.6. Družinska mediacija

Družinska mediacija je oblika mirnega reševanja sporov na področju družinskih razmerij, povezana z odnosi med ožjimi in drugimi družinskimi člani.

Je sorazmerno hiter in učinkovit način reševanja spornih vprašanj »prispeva tudi izboljšanju kakovosti odnosa, razvijanju komunikacijskih spretnosti ter sposobnosti reševanja problemov.« (Iršič, 2010:99). Je primerna oblika za reševanje sporov in za izboljšanje odnosov znotraj družine in je proaktivna in rekonstruktivna. Posebej je uporabna v postopkih ločevanja in razveze zakonske zveze tudi po ločitvi in razvezi. (Iršič, 2010:99-102)

Iz vidika zaostrenosti spora jo lahko razmejimo na proaktivno, preventivno in kurativno. (Iršič, 2010:127)

Mediacijski proces vodi mediator, ki je strokovno usposobljen. Je nevtralen in nepristranski, skrbi za proces in ne vsebino. Ne presoja o pravilnosti in ne daje predlogov, pozorno posluša in skuša razumeti ter podpira udeležence, da si lahko izmenjajo stališča, interese ter predlagajo rešitve. Pomembna naloga je, da vodi proces tako, da je vsak udeleženec slišan, da ima možnost in da se ga razume. Zagotavlja tudi, da razgovor teče v spoštljivem jeziku in ščiti dostojanstvo. Skrbi tudi, da sta oziroma so udeleženci slišani, da razjasnjuje ter usmerja k iskanju skupnih točk in možnih rešitev. (Iršič, 2010:137-150)

Temeljna načela družinske mediacije, ki jih navaja Iršič so: nepristranskost in nevtralnost mediatorja, prostovoljnost, zaupnost, neformalnega postopka, poštenost in zakonitost, ekonomičnost in učinkovitost, enakopravnost udeležencev, avtonomnost, pravna nevezanost in načelo samoodgovornosti. (Iršič, 2010:69)

Družinska terapevtka Parkinson pa kot načela navaja : prostovoljna udeležba, nepristranskost mediatorja, mediatorjevo razkritje nasprotij interesov, opolnomočenje udeležencev za

sprejemanje samostojnih in zavestnih odločitev, spoštovanje posameznikov in kulturne raznolikosti, osebna varnost in zaščita pred tveganji, zaupnost v opredeljenih mejah, pravna privilegiranoost, osredotočenost na prihodnost in ne na preteklost, poudarek na skupnih interesih in ne na pravicah posameznikov, upoštevanje potreb vseh vpletenih, tudi otrok in usposobljenost mediatorja. (Parkinson, 2011:23)

Različni avtorji tako v svetu kot Sloveniji delijo proces mediacije na faze, od štiri do osem.

Poenostavljeno ga lahko delimo v štiri faze. Pripravljalna faza vsebuje prvi razgovor o mediaciji s predlagateljem, povabilo drugih udeležencev in pridobitev soglasja za začetek. Začetni del na prvem srečanju je spoznavanje udeležencev, uvodni nagovor, v katerem mediator seznani z namenom mediacije, s pravili, pojasni vloge vseh, način delovanja in sklenitev dogovora o sodelovanju med vsemi udeleženci z izjavo o zaupnosti.

Osrednji del sta raziskovalna faza in razreševanje s pogajanjem. Pri raziskovanju so elementi: predstavitev zgodbe enega in drugega, odkrivanje spornih točk, opredelitev problema, raziskovanje, ugotavljanje dejstev, izražanje čustev, iskanje skupnih interesov, prelomna točka. Mediator aktivno posluša, je nevtralen do vsebine, vzdržuje radovednosti, je pozoren do čustev, ne prekinja, zapiše pomembne izjave. Sledi faza razreševanja, ko se oblikuje seznam spornih točk, načinov reševanja in vrstni red in možne rešitve ter oblikovanje skupnih rešitev. Vsebinsko se v tej fazi preoblikujejo stališča v interese in se pogaja o rešitvah.

V zaključni fazi se na podlagi izoblikovanih predlogov oblikuje dogovor, se preverja in usklajuje, zapiše in podpiše. Na koncu se izreče zaključna izjava in izvede evalvacija.

Osnovna struktura procesa po Parkinsonovi je vključitev v mediacijo, razlaga procesa, dogovor o poteku mediacije, zbiranje in izmenjava informacij, raziskovanje potreb in zmožnosti, pogajanje o izbranih zmožnostih in določitev pogojev za sporazum. (Parkinson, 2011:114).

Mediacijski sporazum je akt, s katerim medianti na novo uredijo medsebojne pravice in dolžnosti in s tem ustvarijo želene pravne učinke. Dogovor mora biti izvedljiv, napisan po principu KAJ, KDO, KJE, KDAJ in KAKO.

Sporazum lahko stranke sklenejo v različnih oblikah, odvisno od vsebine dogovora, medsebojnega zaupanja in želja strank glede izvršljivosti dogovora.

Srečanj je lahko več. Mediator lahko predlaga ločena srečanja, kadar prepozna, da mediant določena stališča, ozadje spora ne želi ali ne zmore izpostaviti na skupnem srečanju; tudi v ločenih srečanjih velja načelo zaupnosti in se odvija po enakih zakonitostih;

Temeljne mediacijske tehnike so: aktivno poslušanje, zrcaljenje, povzemanje, preokvirjanje, preverjanje, postavljanje vprašanj.

Za mediatorja je pomembna validacija, kar pomeni opustitev prepričanja, da obstaja pravi in napačni pogled, ne vnaša svojega okvira temveč spoštuje, da je vsak pogled je za posameznika pravilen; Tudi za mediante je nujno, da v procesu vodenja mediacije vidijo, da obstaja več kot en pogled in da lahko zapustijo svoj pogled in obiščejo partnerjev pogled, ker je za rešitev bistveno. V zvezi z empatijo v mediaciji je za mediatorja nevarnost, da vživljanje prestopi mejo in lahko vodi v sočutje, kar pa naprej v pristranskost.

Pogajanja so pomembne del pri razreševanju. Naloga mediatorja je, da pripelje iz obtožb in začetne pozicije, do pravega interesa, skupnega in da se najdejo opcije, ki vodijo do rešitve. Na ta način oba medianta zmagata, razumeta potrebe drugega in zaupata. Osnovna načela, ki pripeljejo do sporazuma so: ločiti ljudi od problemov, pozornost usmeriti na interese, ne na rešitve, stališča, iskati opcije za ugodne rešitve.

Mediacijo lahko izvaja mediator sam ali v paru kot komediacija.

1.6.1. Modeli družinske mediacije

Modelov mediacije je več, najbolj poznane so: facilitativna, transformativna in evaluativna, narativna in terapevtska in ekosistemska. (Iršič, 2010:87).

Parkinsonova opredeljuje modele kot: mediacija s ciljem poravnave, transformativna, narativna in ekosistemska.

1.6.1.1. Facilitativna mediacija ali usmerjena k poravnavi

Ta vrsta mediacije je namenjena za reševanje sporov. Osredotočena je predvsem na interese. Iščejo se vzajemne koristne rešitve s pomočjo tehnike dogovarjanja in pogajanja. Znan je koncept BATNA , poiskati najboljšo možnost, v originalu » best alternative to a Negotiated Agreement«. Cilj facilitativne mediacije je sklenitev dogovora in je zato usmerjena k konkretnim rezultatom in praktičnim rešitvam. Ta vrsta mediacije je bila prevzeta iz gospodarske in civilne mediacije in je manj primerna za družinske spore v fazah, ko je čustveni naboj v ospredju. Tovrstna mediacija je primerna takrat, ko se predvideva, da so medianti pripravljeni doseči poravnavo, prepoznavajo problem, so sposobni razložiti in utemeljiti svoja stališča, so sposobni pogajanja in sprejemanja izida. (Parkinson, 2011:37-39).

1.6.1.2. Transformativna mediacija

Ta model sta razvila Bush in Folger (1994) predvsem za reševanje kompleksnejših sporov v družinskih odnosih. Osredotočenost mediatorja je na proces opolnomočenja in priznavanja. Samo z razumevanjem konflikta in sprejemanjem drugačnega pogleda je možno poiskati in dogovoriti drugačno ravnanje, ki bo rešitev. Pri vodenju in za uspeh tovrstne mediacije so pomembni elementi: zavezanost k opolnomočenju in prepoznavanju, prepustitev odgovornosti mediantom za izid, sprejemanje mediatorja, «da medianti najbolj vedo», optimističen pogled na sposobnosti in motive, dopustitev izražanja čustev in odzivanje nanje, dopustitev in raziskovanje negotovosti, osredotočenost na prostor trenutnega časa in kraja, odzivnost na izjave o preteklih dogodkih, razumevanje pojava cikličnosti konflikta, majhni koraki v smeri večje osebne moči, medsebojnega razumevanja in sočutja. (Parkinson, 2011:39-41).

Po Burgesu (1997) je konflikt priložnost za osebno rast in spremembo, zato je mediacija usmerjena v podpiranje komunikacije mediantov, njuno iskanje ciljev in postavljanja pravil ter izbire vsebin. Mediator usmerja proces, se osredotoča na interakcije, išče priložnosti za dodajanje moči in priznavanje ter spodbuja iskanje možnosti za dogovor. Osredotoča se na sedanost in prihodnost, vendar dopušča tudi raziskovanje preteklosti za razumevanje. Čustveni del je neločljivo povezan v konfliktu, zato se spodbuja izražanje. Uspeh mediacije je vsaka sprememba v smislu priznavanja drug drugega in iskanja rešitev. (Iršič, 2010:97-98).

1.6.1.3. Narativna mediacija

Narativna mediacija se osredotoča na pripovedovanje zgodb , ki pomagajo pojasniti razmere in razumeti druge in sami sebe. Zgodbe tako omogočajo boljše sodelovanje in zaupanje. Vloga mediatorja je, da pomaga sestaviti nove, bolj konstruktivne zgodbe. (Iršič, 2010:89-90). Pri tej mediaciji je pomemben element preokvirjanje (Bodtker in Jameson 1997), ko vsi udeleženci, mediator in medianti, soustvarjajo okvirje in preokvirjajo drug za drugega. (Parkinson, 2011,42-43).

1.6.1.4. Ekosistemska mediacija

Ta mediacija se osredotoča na družino. Ta model je primeren za reševanje medkulturnih in medgeneracijskih sporov. Cilj je pomagati upravljati s spremembami na primer pri preoblikovanju gospodinjstva, družine, ko se je potrebno prilagoditi spremembam na večih

ravneh. Osnovni teoretični okvir je sistemska teorija. Mediator analizira interakcije in vzorce komunikacije ter upošteva potrebe družine kot celoto in tudi širše družbene dejavnike. Za razumevanje družinske strukture in širšega sistema mediator lahko uporablja modificirano terapevtsko orodje »ekogram«. Glavna načela ekosistemskega pristopa so: mediacija je pomoč pri pogajanju o spremembah na vseh ravneh, interdisciplinarni pristop, pravice otrok do ohranitve skrbnih in trajnih razmerij, potrebe družinskih članov so medsebojno povezane tudi pri ločenih družinah, nujnost za otroke in mladostnike, da razumejo nastale spremembe . Z uporabo tega modela in zagotovljeno interdisciplinarnostjo mediatorjev, se pomaga doseči trajnejši dogovor o odnosih in drugih pomembnih stvareh, ki se lahko tudi pravnoformalno uredi. Zaradi interdisciplinarnosti je primerna komediacija. (Parkinson, 2011:43-50).

1.6.2. Uporaba mediacije na centrih za socialno delo

Mediacija se je v slovenskem prostoru sploh prvič pojavila v praksi na centrih za socialno delo v letu 1994. Ledino je oral Franc Udovič. V podravski, pomurski in koroški regiji so prvi mediatorji uporabljali mediacijo v ločitvenih postopkih.

V novejšem času je Skupnost centrov za socialno delo dvakrat organizirala izobraževanje za družinske mediatorje. Organizirana je tudi supervizija.

Mediacija je primerna in zelo uporabna pri nalogah po javnem pooblastilu, zlasti *“predhodno posredovanje in pomoč pri sklepanju sporazumov o o varstvu in vzgoji otrok, preživljanju skupnih otrok ter o stikih” in “pomoč pri sklenitvi sporazuma v sporih, če si starša nista enotna pri izvrševanju roditeljske pravice”* . Uporabna je tudi pri dogovarjanju o odnosih in konkretnih rešitvah med skrbniki in varovanci, mladostniki in starši, rejniki in starši in pri reševanju sporov v širši družini.

2. PROBLEM

Stroka socialnega dela sledi razmeram in potrebam v sodobni družbi. Vprašanje pa je, kako se vsa teoretična znanja uspešno prenašajo v praksi.

Na osnovi dolgoletnih izkušenj kot strokovni vodja centra sem si žal ustvarila mnenje, da se načela sodobne doktrine socialnega dela premalo udejanjajo v praksi in sodobni koncepti socialnega dela premalo uporabljajo. Podobno je z uporabo družinske mediacije in različnih modalitet psihoterapije, za katere so se strokovni delavci centrov izobraževali. Vzporedno je bilo opaziti, da se Katalog nalog v premajhni meri uporablja kot smerokaz za strokovne delavce, na drugi strani pa kot pripomoček pri vrednotenju kvalitete dela in načrtovanju vsebine in obsega dela na delovnih mestih.

V vsakodnevni praksi, kar je razvidno iz letnih poročil, sem ugotavljala, da socialno varstvene storitve zajemajo v celotnem obsegu dejavnosti premajhen delež in niso v zadostni meri dopolnitev pri reševanju socialnih stisk in težav tako posameznikom, družinam in skupinam prebivalstva. Za takšno obstoječe stanje obstajajo razlogi in ovire, ki so objektivno in subjektivno pogojene.

Želela sem raziskati stanje na centrih pri direktorjih kot strokovnimi vodjih. Predvsem sem iskala odgovore in mnenja:

- Ali se glede na prakso v centru doktrina sodobnega socialnega dela udejanja v zadostni meri pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu in zakonu?
- Ali socialni delavci uporabljajo v zadostni meri znanja in veščin sodobnega socialnega dela v praksi ?
- Ali so strokovni delavci kot diplomanti oziroma pripravniki v zadostni meri usposobljeni za uporabo konceptov socialnega dela v praksi?
- Uporabna vrednost Kataloga kot pripomočka strokovnemu delavcu, pri spremljanju kvalitete opravljene naloge in pri načrtovanju obsega dela za posameznega delavca
- Kako služi letna analiza izvajanja nalog po Katalogu?
- Kaj je razlog da je število storitev osebne pomoči in pomoči družini za dom manjše kot je normativ za število delavcev na število prebivalcev?
- Ali se upravičence materialnih pravic – denarne sociale pomoči in drugih udeležencev v postopkih seznanja in napotuje v vključitev v storitve in v kolikšnem deležu ?
- Ali je kdo od strokovnih delavcev družinski mediator in če pri svojem delu uporabljajo metodo in koncept družinske mediacije?

- katere so težave in ovire v zvezi z udejanjanjem sodobne doktrine socialnega dela in izvajanjem storitev na vašem centru

Izhajala sem iz postavljenih hipotez na podlagi lastnih opažanj in jih želela potrditi ali ovreči.

1. hipoteza:

Sodobna doktrina se pri nalogah po javnih pooblastilih premalo udejanja v praksi.

Hipotezo smatram za potrjeno, če bo več kot 50% anketirancev potrdilo z odgovori pod št. 1b

2. hipoteza:

Socialni delavci premalo uporabljajo znanje in veščine sodobnega socialnega dela v praksi

Hipotezo smatram za potrjeno, če bo več kot 50% anketirancev potrdilo z odgovori

na vprašanje pod številko 2c.

3. hipoteza

Na centrih se opravi manj storitev kot jih predvideva normativ, ker so naloge po javnem pooblastilu prednostne, ker je premajhna motiviranost s strani uporabnikov in strokovnih delavcev.

Ta hipoteza bo potrjena, če bodo odgovori skupaj pod vpr. št.6 a, b, c, d več kot 50% pritrdilni.

Hipoteze bom preverila tudi s statistično metodo "HI- kvadrat". Na ta način bom primerjala dejanske in teoretično pričakovane rezultate. V primeru, da se bodo pridobljeni in pričakovani rezultati statistično pomembno razlikovali, se lahko sklepada ni naključij in se lahko posploši.

Pri socialnih delavcih pa sem želela predvsem odgovore v zvezi z doktrino socialnega dela:

- Kako se vzpostavlja osebni stik in zgradi delovni odnos?
- Kakšna je vloga in pozicija v odnosu?
- Kako se iščejo najustreznejše rešitve?
- Katere spretnosti in veščine so zlasti pomembne?
- kateri koncepti, načela, tehnike so najbolj uporabna v vsakdanji praksi?
- Kako se oblikujejo zapisi, načrti in poročila?

Žal kljub dvakratnemu povabilu socialnim delavcem, ki izvajajo naloge s področja varstva otrok in družine, nisem dobila odziva za sodelovanje, zato ta del opuščam.

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je v osnovi glede na proces spoznavanja poizvedovalna, iz vidika zbranega gradiva izkustvena ali empirična, saj sem s pomočjo zbranih podatkov potrjevala postavljene hipoteze. Ima uporabno vrednost za neposredno prakso in lahko služi za izhodišče nadaljnjim temeljitejšim raziskavam. Zbrane podatke, ki sem jih pridobila s pošto anketo po metodi za kvantitativno raziskavo. (Mesec, 1998).

3.2. Merski inštrument in viri podatkov

Merski instrument za kvantitativno analizo je anketni vprašalnik. V anketnem vprašalniku, kot obliki posrednega spraševanja, je bilo deset vprašanj.

Sedem vprašanj je merilo samo en indikator:

- mnenje glede zadostnosti udejanjanja doktrine sodobnega socialnega dela
- zadostni uporabi znanj in veščin sodobnega socialnega dela v praksi
- zadostni usposobljenosti diplomantov oziroma pripravnikov
- razlog zakaj je število storitev manjše kot je postavljen normativ na število prebivalcev
- seznanjanje upravičencev denarnih pomoči o možnosti vključitve v storitve
- o deležu prejemnikov denernih pomoči, vključenih v storitve
- o družinskih mediatorjih in uporabi metode v praksi

Dva vprašanja sta bila kot ocenjevalne lestvice definiranih kategorij v zvezi z:

- uporabno vrednostjo Kataloga in
- uporabno vrednostjo letne analize izvajanja nalog po katalogu

Eno je bilo odprto vprašanje v zvezi s težavami in ovirami pri udejanjanju sodobne doktrine socialnega dela in izvajanjem storitev.

3.3. Populacija in vzorčenje

Raziskava zajema populacijo centrov za socialno delo v Sloveniji. Za kvantitativno analizo sem načrtovala popolni popis vseh strokovnih vodij- direktorjev centrov. Želela sem, da dobljeni rezultati resnično odsevajo sliko celote. Popis zajema vseh dvainšestdeset enot.

3.4. Zbiranje podatkov

- anketa (vprašanja zaprtega in odprtega tipa, ocenjevalna lestvica) (priloga št.1)

Skupaj je bilo posredovanih dvainšestdeset vprašalnikov. Poslala sem jih po elektronski pošti vsem direktorjem in direktoricam kot strokovnim vodjem z zaprosilom za sodelovanje in orisom problema. Postavila sem tudi rok. Ker je bilo v prvem krogu odziv tako majhen, sem jih ponovno zaprosila za sodelovanje in podaljšala rok do konca avgusta. Skupaj sem prejela sedemindvajset izpolnjenih anketnih vprašalnikov, od tega dvajset po elektronski pošti, ostalih sedem pa v pisni obliki po pošti.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Pridobljene odgovore iz anketnega vprašalnika sem obdelala po metodi kvantitativne analize in rezultate interpretirala. Pri odprtem vprašanju pa sem uporabila elemente za kvalitativno analizo. Vse posredovane vprašalnice sem zbrala, pregledala in odgovore najprej ročno vnesla v priročno tabelo. Seštevek posameznih odgovorov sem potem vnesla v exell tabelo ter podatke obdelala tako, da sem izračunala vsoto vseh odgovorov, odstotek za posamezni odgovor in podatke uporabila pri izdelavi grafa, ki izkazuje deleže. (priloga št.2)

Odgovore na odprto vprašanje sem izpisala po anketirancih in jih zbrala v exell tabeli. Posameznim izjavam sem določila pojme- kode in jih razvrstila v kategorije. Tako sem lahko ugotavljala najpogosteje navedene ovire in težave in kategorije, v katero spadajo. (priloga št.3)

Od vseh posredovanih anketnih vprašalnikov, je sodelovalo in izpolnilo le sedemindvajset anketirancev, kar predstavlja štiriinštirideset (44) odstotni delež od skupaj dvainšestdeset (62) posredovanih anketnih vprašalnikov. Pri obdelavi rezultatov je ta delež predstavljal sto odstotkov.

Rezultati odgovorov na anketni vprašalnik:

Na vprašanje pod št.1.: *Ali se po vašem mnenju glede na prakso v vašem centru doktrina sodobnega socialnega dela udejanja v zadostni meri pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu in zakonu?*

je dvanajst anketirancev odgovorilo pritrdilno, petnajst pa nikalno.



Graf 1: Udejanjanje sodobne doktrine pri nalogah po javnem pooblastilu

Na vprašanje pod št.2: Ali socialni delavci po vašem mnenju uporabljajo v zadostni meri znanja in veščin sodobnega socialnega dela v praksi ?

je odgovorilo:

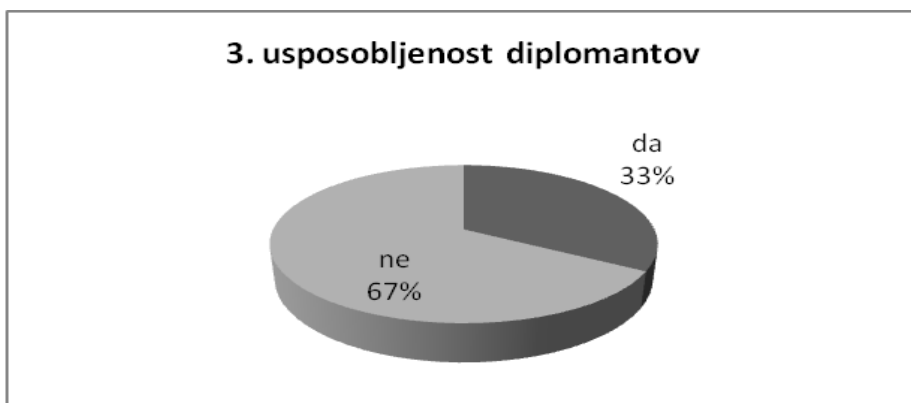
- sedem: ne, obstaja razkorak med teorijo in prakso
- štirinajst: da, vendar ne vsi
- šest: da, delavci preko izpopolnjevanja in izobraževanja uspešno prenašajo znanja v prakso



Graf 2: Uporaba znanja in veščin sodobnega socialnega dela v praksi

Na vprašanje pod št.3: *Ali so strokovni delavci kot diplomanti oziroma pripravniki v zadostni meri usposobljeni za uporabo konceptov socialnega dela v praksi?*

je devet anketirancev odgovorilo pritrdilno, osemnajst pa nikalno.



Graf 3: Usposobljenost diplomantov

Na vprašanje pod št.4: *Uporabna vrednost Kataloga* je s pomočjo ocenjevalne lestvice od 1-4 ocenili:

a. je pripomoček in smerokaz strokovnemu delavcu

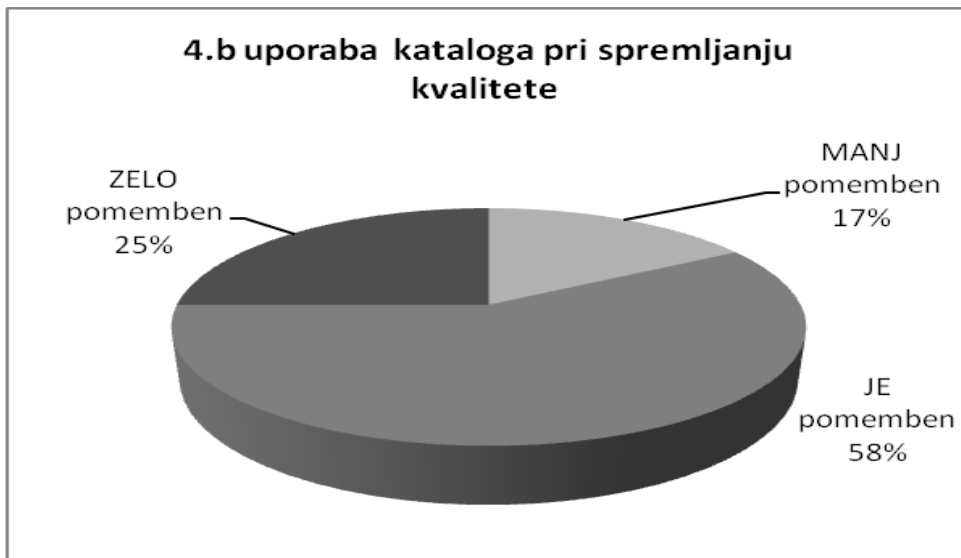
Od skupaj štiriindvajset je petnajst anketiranih ocenilo, da je Katalog kot pripomoček in smerokaz strokovnemu delavcu pomemben, samo devet pa ga je ocenilo kot zelo pomemben.



Graf 4a: Katalog je pripomoček in smerokaz za strokovne delavce

b. je uporaben pri spremljanju kvalitete opravljene naloge

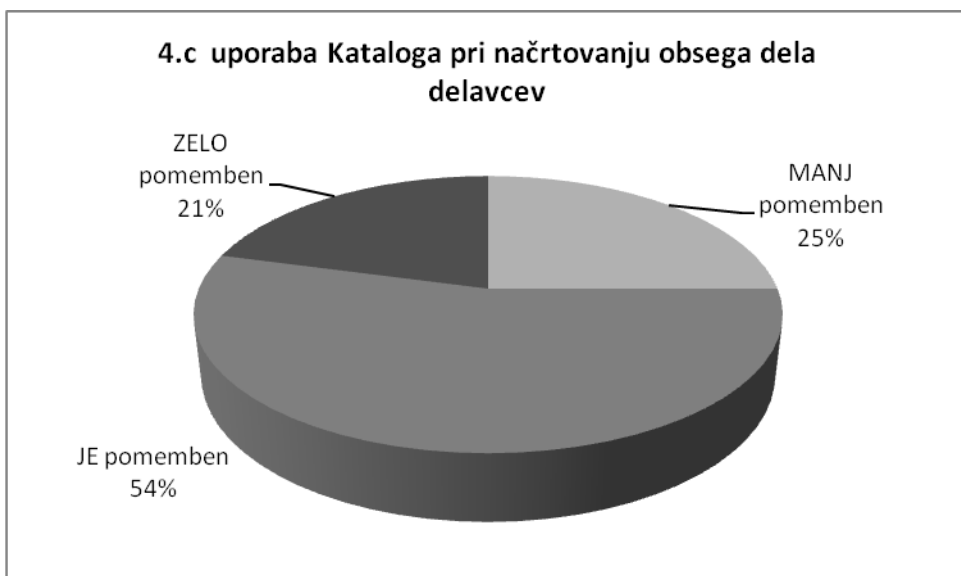
Od skupaj štiriindvajset anketirancev so ga štirje ocenili kot manj pomembnega, štirinajst kot pomembnega in šest kot zelo pomembnega.



Graf 4b: Uporaba kataloga pri spremljanju kvalitete

c. je uporaben tudi pri načrtovanju obsega dela za posameznega delavca

Od skupaj štiriindvajset (24) anketirancev jih je šest (6) ocenilo kot manj pomembnega, trinajst (13) kot pomembnega in pet kot zelo pomembnega.

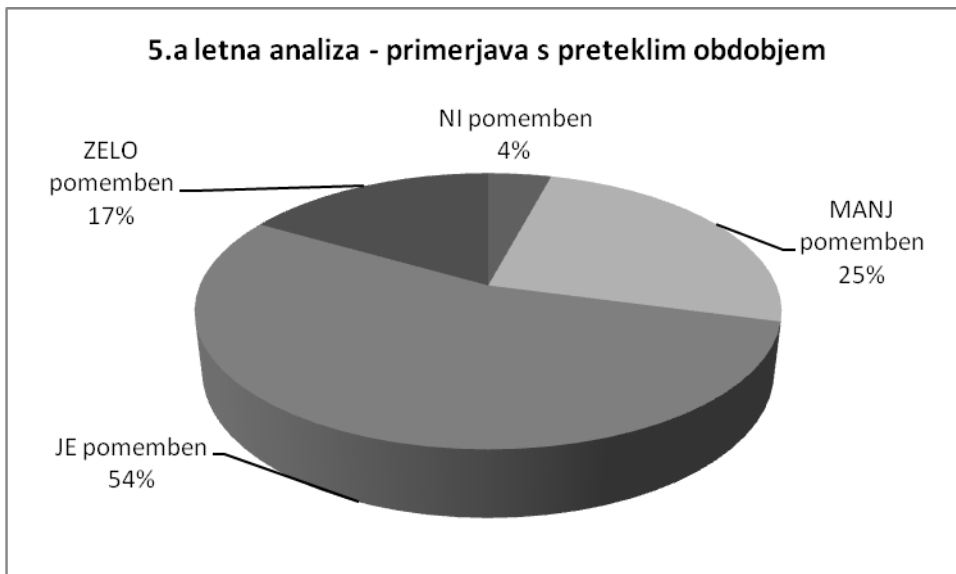


Graf 4c: Uporaba kataloga pri načrtovanju obsega dela delavcev

Na vprašanje pod št.5: *Kako vam služi letna analiza izvajanja nalog po Katalogu?* je z ocenjevalno lestvico od 1-4 ocenilo pomembnost:

a. primerjava med preteklim obdobjem

Od skupaj štiriindvajset je analizo ocenilo: eden kot nepomembno, šest kot manj pomembno, trinajst kot pomembno in štirje kot zelo pomembno.



Graf 5a: Letna analiza – primerjava s preteklim obdobjem

b. pri načrtovanju vrste in obsega dela za posameznega strokovnega delavca

Od skupaj štiriindvajset je analizo ocenilo: šest kot manj pomembno, štirinajst kot pomembno in štirje kot zelo pomembno.



Graf 5b: Letna analiza pri načrtovanju obsega dela za delavce

c. pri načrtovanju in razporejanju kadrov

Od skupaj štiriindvajset je analizo ocenilo: sedem kot manj pomembno, petnajst kot pomembno in dva kot zelo pomembno.

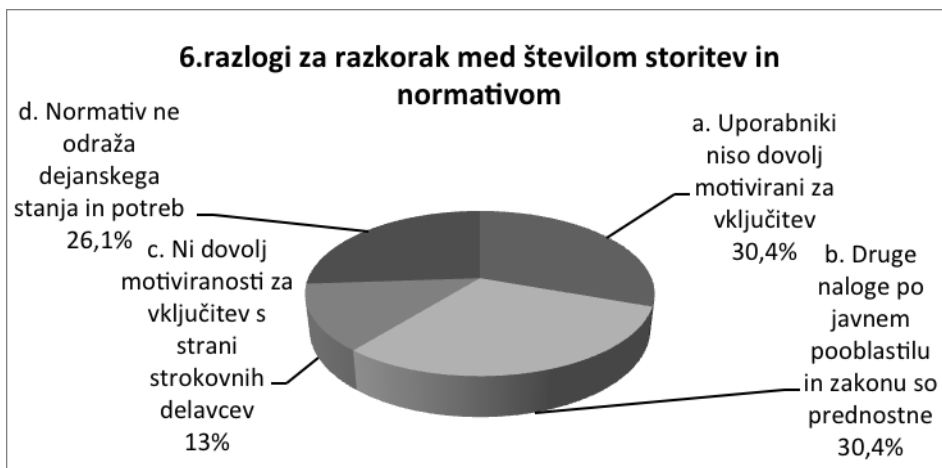


Graf 5c: Letna analiza – načrtovanje kadrov in razporejanje

Na vprašanje pod št.6: *Zakaj je po vašem mnenju število storitev osebne pomoči in pomoči družini za dom manjše kot je normativ za število delavcev na število prebivalcev?*

Na to vprašanje je skupaj odgovorilo sedemindvajset anketirancev. Triindvajset jih je po navodilu izbralo samo en razlog, zato sem teh triindvajset ocenila kot celotni delež.

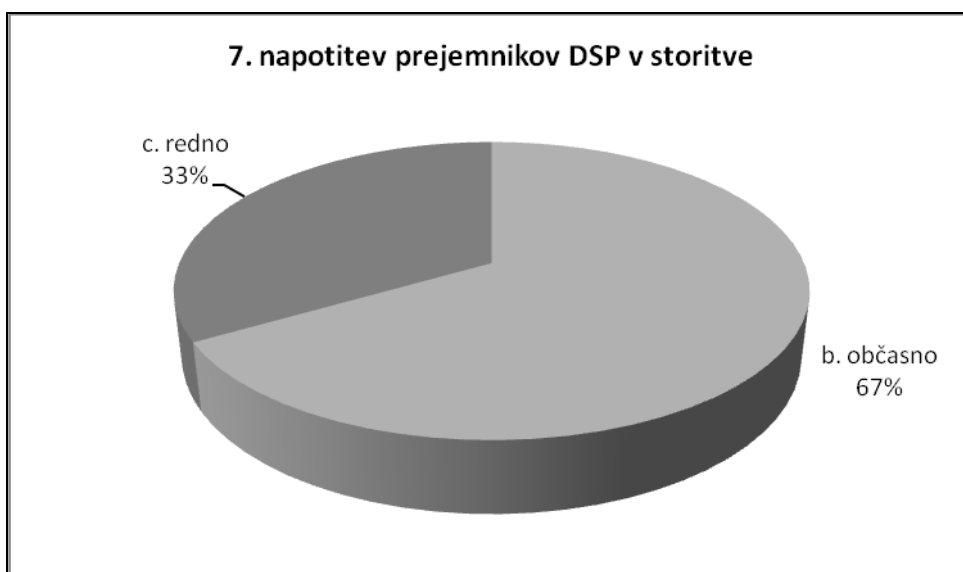
Kot razlog »da uporabniki niso dovolj motivirani za vključitev« jih je navedlo sedem, prav tako jih je sedem menilo »da so druge naloge po javnem pooblastilu in zakonu prednostne«, trije so izbrali ponujen odgovor da »ni dovolj motiviranosti za vključitev s strani strokovnih delavcev« in šest da »normativ ne odraža dejanskega stanja in potreb«. Štirje anketiranci so navedli oziroma obkrožili več razlogov. Eden anketiranec je navedel tri razloge, navedene pod alinejo a,b,c, dva sta kot razlog navedla razloge pod alinejo a in c, eden pa je navedel pisni odgovor: »preveč formalnih, birokratskih zahtev in ni prilagojeno potrebam in zmožnostim uporabnikov ter že zahteva po podpisu marsikoga odvrne«.



Graf 6: Razlogi za razkorak med številom storitev in normativom

Na vprašanje pod št.7: *Ali se upravičence materialnih pravic – denarne sociale pomoči in drugih udeležencev v postopkih seznanja in napotuje v vključitev v storitve ?*

Od vseh sedemindvajsetih anketirancev je odgovorilo: osemnajst: »občasno« in devet: »redno«.



Graf 7: Napotitev prejemnikov DSP v storitve

Na vprašanje pod št.8: *Kolikšen delež v odstotkih prejemnikov denarne pomoči je vključenih v storitve?*

Delež je navedlo le dvanajst anketirancev. Zaradi preglednosti sem navedene odstotke združila v tri skupine. Kot delež v razponu od nič do deset odstotkov jih je ocenilo osem, delež od dvajset do trideset odstotkov so navedli trije in eden delež petdeset odstotkov.

Po izračunu je povprečno vključenih sicer trinajst odstotkov, vendar en odgovor, po katerem naj bi bilo vključenih petdeset odstotkov to povprečje bistveno spremeni.



Graf 8: Delež v odstotkih vključenih prejemnikov DSP v storitve

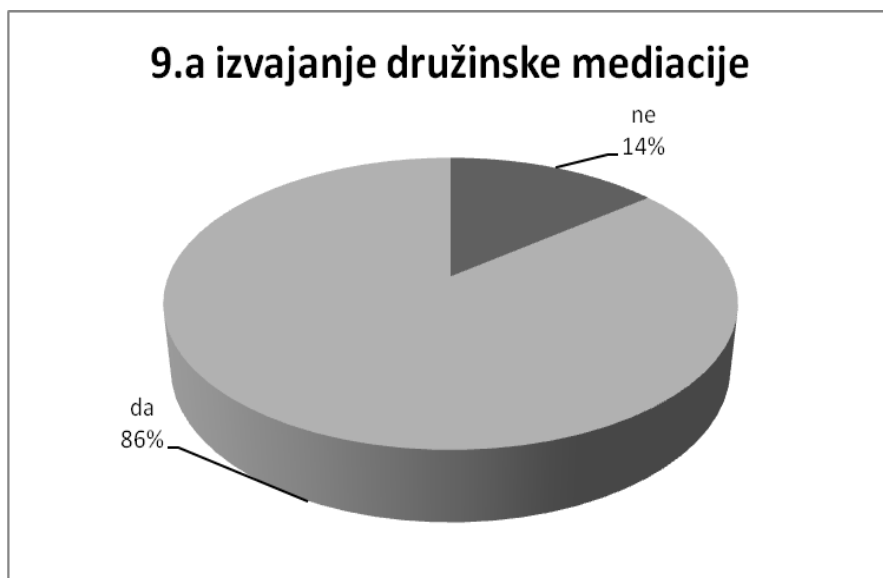
Na vprašanje pod št.9: *Ali je kdo od strokovnih delavcev družinski mediator?* je trinajst anketirancev odgovorilo nikalno, štirinajst pa pritrdilno.



Graf 9: Družinski mediatorji

Na vprašanje pod št.9a, če je odgovor da: *Ali pri svojem delu uporablja metodo in koncept družinske mediacije?*

je od štirinajst anketirancev odgovorilo dvanajst pritrdilno, dva pa nikalno.



Graf 9a: Izvajanje družinske mediacije

Na vprašanje pod št.10: *Težave in ovire v zvezi z udejanjanjem sodobne doktrine socialnega dela in izvajanjem storitev na vašem centru:(kadrovska struktura, sistem izobraževanja, zagotavljanje pogojev s strani države, spremljanje kvalitete dela in nagrajevanje, drugo..)*

je od vseh sedemindvajset anketirancev odgovorilo le osemnajst.

Izjave sem analizirala po metodi za kvalitativno analizo. Težave in ovire sem opredelila kot pojme ter jih razporedila v kategorije:

- »kadri«, kjer so opredeljeni pojmi: struktura , število kadrov-zmanjševanje, osebnost
- »izobraževanje«, kjer opredeljeni pojmi: vsebina rednega izobraževanja, motiviranost za izobraževanje, vsebina izpopolnjevanja in izobraževanja
- »kvaliteta«, kjer opredeljeni pojmi: preobremenjenost delavcev, nagrajevanje delavcev, vrednotenje kakovosti, naloge po zakonu in javnih pooblastilih imajo prednost, preveč birokracije, raznolikost nalog
- »finansiranje«, kjer opredeljeni pojmi: plače-kadri, nagrajevanje, viri za izobraževanje, splošni
- »ostalo«, kjer opredeljeni pojmi: normativna ureditev, skrb za razvoj doktrine, usklajenost izobraževalnega sistema s potrebami, povečevanje obsega dela, plačni sistem in napredovanje v nazive.

Izdelala sem excel tabelo in za vsakega anketiranca, ki sem ga oštevilčila z zaporedno številko, izpisala navedbe kot pojme ter uvrstila v posamezno kategorijo težav in ovir. (priloga št. 3)

V excel tabeli sem navedbe opredelila kot pojme v posameznih kategorijah. Numerično označevanje vseh odgovorov, razvrščenih v kategorijah je služilo za izračun vsote in deležev. Največ, kar devetinosemdeset (89) odstotkov ali šestnajst anketiranih meni, da so ključne težave in ovire na področju kvalitete izvajanja in sicer zaradi neustreznega nagrajevanja delavcev in vrednotenja kakovosti in prevelike birokracije. Kot vzrok in posledica le teh se pojavlja pomanjkanje ustvarjalne moči za inovativnost. V tej kategoriji se omenja tudi, da se kvaliteta pripravnosti slabša, ki je prav tako posledica. Kot druga najpogostejše težave in ovire se navajajo finančni viri, ki se v zadnjih letih krčijo. Kar dvainsedemdeset (72) odstotkov anketiranih oziroma trinajst, je to kategorijo označila kot pomembno in sicer predvsem v povezavi z zmanjševanjem ali ukinjanjem sredstev za nagrajevanje. Tretja skupina ovir in težav se navaja v zvezi s kadri tako v povezavi z zmanjševanjem števila delavcev kot tudi strukture. To oviro je izpostavilo kar deset anketiranih, kar predstavlja šestinpetdeset (56) odstotkov. Enako število anketiranih in v enakem odstotku je navedlo ovire v povezavi z izobraževanjem delavcev.

Kar v devetridesetih (39) odstotkih ali sedem anketiranih izpostavlja to kot oviro predvsem zaradi zmanjševanja sredstev in vsebine rednega in nadaljnega izobraževanja. Kot peta skupina ovir so navedene normativna ureditev, plačni sistem in sistem napredovanja v nazive, premajhna skrb za razvoj doktrine in stalno povečevanje obsega dejavnosti. Te težave, ki sem jih opredelila kot kategorija »ostalo«, je navedlo kar šest anketiranih ali v dvaintrideset odstotnem deležu.

Najpogostejše navedene težave in ovire so:

- finančna sredstva za nagrajevanje delavcev (13)
- sistem nagrajevanja (9)
- vrednotenje kakovosti dela (5)
- plačni sistem in sistem napredovanja (5)
- zmanjševanje števila delavcev (5)
- kadrovska struktura (5)
- zmanjševanje sredstev za izobraževanje (4)
- birokratizacija dela, ki izpodriva »socialno delo« (4)

Navedbe anketiranih so po njihovem hkrati tudi razlogi v zvezi z udejanjanjem sodobne doktrine in prav tako tudi, da se socialno varstvenih storitev izvaja manj kot jih opredeljuje normativ.

V prilogi št. 4 sem v exell tabeli zbrala vse rezultate oziroma odgovore. Morda je zanimiva povezava med odgovori na vprašanje št.1.in 2. Anketiranci, ki menijo da se sodobna doktrina dovolj udejanja v praksi obenem v veliki večini odgovarjajo pritrdilno tudi na 2. vprašanje, da delavci uspešno prenašajo znanje v prakso.

To vsekakor potrjuje, da ima izobraževanje in izpopolnjevanje pomembno vlogo pri prenosu sodobne doktrine v prakso, hkrati pa je pomemben tudi subjektivni faktor in odločitev posameznika.

Tisti pa, ki menijo, da se sodobna doktrina ne udejanja v praksi dovolj hkrati na drugo vprašanje odgovarjajo, kar v 46% deležu, da obstaja razkorak med teorijo in prakso in v 38% deležu, da strokovni delavci uspešno prenašajo znanje in veščine v prakso , a ne vsi.

4. RAZPRAVA

Socialno delo se je v obdobju od 1983-2012, v katerem sem tudi sama vpeta in aktivna tako kot strokovni vodja in strokovna delavka, spreminjalo. To je sicer sorazmerno kratko obdobje, a dovolj dolgo, da se zrcalijo značilnosti profesionalizacije socialnega dela, uporaba konceptov, metod dela in značilnosti institucionalizacije.

Strokovne službe, v okviru tedanjih samoupravnih skupnosti socialnega skrbstva, so se v večini slovenskih občin osamosvajale in preraščale v pravno formalno samostojne ustanove-centre za socialno delo. To je bil mejnik v institucionalizaciji socialnega dela. Večina centrov je bilo ustanovljenih do 1990 leta. Ustanoviteljice so bile občinske skupnosti, s spremembo ureditve pa je ustanoviteljstvo prešlo na občine, kasneje pa na državni nivo.

Občinska pristojnost in zagotavljanje materialnih pogojev je narekovalo poleg zakonsko predpisane dejavnosti obseg druge dejavnosti, predvsem različnih programov, projektov in oblik pomoči. Ta dejavnost se je razvijala glede na potrebe lokalnega okolja in finančnih možnosti in posluha občin. To je bilo obdobje velike kreativnosti in inovativnosti.

V tem času so se kot odgovor za reševanje problematike razvijale različne oblike pomoči in različni programi (svetovalnice, varne hiše, krizni centri...) in projekti.

To so bili zametki kasnejših socialno varstvenih storitev in programi, ki se izvajajo kot redna dejavnost ali na centrih ali v samostojnih organizacijah. Vzporedno se je razvijala in oblikovala tudi mreža različnih vladnih in nevladnih organizacij, ki izvajajo preventivno dejavnost, storitve in programe.

Socialno delo je vpeto v tok družbeno ekonomskih razmer, političnega sistema in odnosa do človeka, državljana, do svoboščin in pravic. Vse to je namreč okvir, znotraj katerega se iščejo nove oblike, metode, pogoji dela s ciljem, da je socialno delo usmerjeno v konkretno situacijo ljudi tukaj in sedaj in da je delovanje usmerjeno k iskanju rešitev posameznikov, skupin in skupnosti.

Sodobna doktrina socialnega dela postmodernizma, »četrti val«, kot ga poimenuje Gabi Čačinovič Vogrinčič »sloni na spremenjenih značilnostih tako odnosa med udeleženi v procesu pomoči kot tudi procesa samega«.(Čačinovič Vogrinčič, 2006,14)

V socialnem delu je delovni odnos okvir, v katerem poteka proces strokovnega dela z udeleženi, ki iščejo pomoč. Delovni odnos je koncept delovanja, kjer naj bi bil v ospredju

socialnodelovni način z značilnostmi postmoderne in kot takšnega ga lahko pojmuje kot konstruktivno socialno delo.

Koncept delovnega odnosa dejansko vsebuje vse značilnosti postmoderne in vključuje vse sodobne principe različnih vidnih strokovnjakov. Prisotne so paradigme različnih konceptov: etika udeležnosti (Hoffman 1994), osebno vodenja (de Vries 1995), perspektiva moči (Saleebey 1997), znanje za ravnanje (Rosendelf 1993), ravnanje s sedanostjo ali koncept navzočnosti (Andersen 1994).

Delovni odnos in izvirni projekt pomoči je torej okvir, znotraj katerega se dogaja proces pomoči. Kot je spremenjena paradigma stroke, je spremenjena tudi vloga socialnega delavca. Iz vidika moči se oblikuje med strokovnim delavcem in uporabnikom partnerstvo, kjer je moč udeležencev porazdeljena, kjer vpliv nadomesti avtoriteto ali kontrolo socialnega delavca (Dragoš in drugi, 2005, 45). Prav zato je pomembno, da je socialni delavec ustrezno usposobljen in ima primerne osebnostne lastnosti

Velikega pomena je ustrezna strokovna usposobljenost in primerne osebnostne lastnosti socialnega delavca (Dragoš in drugi, 2005, 18). To sta predpogoja, da se lahko izvaja »sistemsko socialno delo« kot ga pojmuje Lussi. Delovanje socialnega delavca je grajeno na metodičnih načelih: vsestranske koristi, kontakta, interpozicije, pogajanja, sodelovanja, odpiranja problemov in socialno ekološko načelo. Socialno delo kot pomoč je priskrba in oskrba. Delo poteka na dveh ravneh: od zunaj kot podpora okolja in znotraj sistema, kjer se mobilizirajo viri moči in spoznavajo nove socialne veščine. Kot sestavni del je tudi jezik stroke, ki se približuje uporabniku tako, da uporabljamo skupen jezik. (Čačinovič Vogrinčič, 2010). »V besednjaku besede in zapisi odražajo vsebino socialnega delovanja v sodobnih konceptih socialnega dela« (Čačinovič Vogrinčič in drugi, 2008). Zapisovanje izvajanja nalog storitev in nalog po javnem pooblastilu je v formi sicer podrejeno predpisani obliki, po vsebini pa mora biti odsev socialnega dela (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2008, 43-53).

Centri za socialno delo kot izvajalske organizacije so postale pomemben člen v socialnem varstvu in podeljen jim je mandat za izvajanje mnogih nalog iz različnih področij in socialno varstvenih storitev. Po dolgoletnih prizadevanjih stroke je oblikovan in sprejet Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev (v nadaljevanju Katalog), ki postavlja standard in normativ za izvajanje nalog in leta 2008 potrjen s strani ministrstva s pridržkom glede časovnice za uveljavitev. Je postopkovni in metodološki smerokaz za strokovne delavce, hkrati pa lahko služi kot pripomoček pri spremljanju kvalitete izvajanja nalog in storitev. Kot

metodološki okvir je postavljen delovni ali svetovalni odnos, ki omogoča raziskovanje, sodelovanje, oblikovanje definicije problema in iskanje rešitev. Sodobna doktrina socialnega dela bi se morala udeleževati predvsem pri nalogah s področja varstva otrok in družine ter odraslih, kjer ni v ospredju upravni postopek, temveč reševanje odprtih vprašanj in situacij, ki vplivajo na kakovost življenja. Pri teh nalogah se dejansko razlikuje in zrcali kvaliteta strokovnega dela. Kvaliteta dela je odvisna tako od strokovnosti delavca, osebnostnih značilnosti in etičnega ravnanja. Okvir nalog je dovolj širok, da tudi, če je potreben upravni postopek, strokovni delavec lahko oblikuje tak delovni odnos, da je sodelujoč. Strokovni delavec lahko pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu uporablja tudi psihoterapevtske tehnike različnih modalitet in družinsko mediacijo. Pri kontinuiranih nalogah npr. spremljanje rejništva in skrbništva, pomoči žrtvam nasilja, spremljanja otrok, prikrajšanih za normalno življenje in storitvah pa je prostor za izvirni delovni projekt pomoči.

Pridržek ministrstva pri potrjevanju Kataloga v smislu postopnega uveljavljanja ima dolgoročne posledice. S strani ministrstva ni bilo deklarirano in opredeljeno v kolikšni meri se standard posameznih nalog obvezno izvaja in tudi časovnica ni bila izdelana, do kdaj bo trajalo prehodno obdobje.

Če gledam zelo kritično, ugotovim, da niti ni bilo dovolj volje tako na državni ravni kot tudi ne na centrih. V vsem tem obdobju se standardi in normativi nalog po Katalogu niso projektno preiskovali in evalvirali. Na to potrebo je opozorila tudi sekretarka skupnosti centrov v članku Centri za socialno delo- spodbujevalci sinergije na področju socialnega varstva (Kuzmanič Korva, 2005, Socialno delo 44:št. 3:198-199) kjer je poudarila, da je katalog potrebno preveriti in dopolniti v praksi in da bodo standardi lahko osnova za organizacijske in kadrovske projekcije.

Vzporedno z uporabo Kataloga se ni pristopilo k enotnemu evidentiranju nalog v sklopu aplikacije ISCSD, ki bi podpirala in omogočala tako pisarniško vodenje ter bila obvezno in edino orodje za vodenje predpisane dokumentacije pri izvajanju nalog za strokovne delavce. S tem bi bil zagotovljen tudi enovit zajem podatkov, na podlagi katerih bi se lahko izdelale različne raziskave in podlaga za oblikovanje kriterijev za finansiranje za zadostne in primerne kadrovske pogoje.

Ob neenotnem in pogosto pomanjkljivem vodenju evidenc o nalogah, opravilih in storitvah na centrih še danes ni možno posneti dejanskega stanja o obsegu opravljenih nalog, niti ni možno na podlagi tega izdelati projekcij potrebnih kadrov. V aplikaciji BSP (baza socialnih

podatkov) se evidentirajo naloge in uporabniki naknadno, zato obstaja visoko tveganje in možnost subjektivnih napakah. Ta ugotovitev sledi tudi iz končnega poročila analize "Delovanje centrov za socialno delo: analiza stanja za leto 2007", ki jo je izvedel Inštitut RS za socialno varstvo v decembru 2008. (e –vir 6, stran 36).

Eden od primarnih vzrokov za pomanjkljiv sistem evidentiranja nalog in storitev je v tem, da informacijski sistem ISCSO že od vsega začetka ni vključeval aplikacije »sprejemne pisarne«, ki bi omogočala ne samo vodenje pisarniškega poslovanja temveč tudi aplikacijo za strokovne delavce. Tako bi osnovno dokumentacijo v vseh zadevah in storitvah vodili sproti in izključno v sklopu informacijskega sistema. Ustrezna in delavcu prijazna programska oprema bi bila tudi racionalizacija, kajti odpadla bi dvojnost vodenja in evidentiranja tako delavcev v sprejemni pisarni in dodatno še strokovnih delavcev. Tak sistem bi še posebej dandanes omogočal, da se zaradi dvojnosti dela sprost ta čas in uporabi za druga opravila. Strokovni delavci bi se razbremenili opravljanja podatkov v sistem in vodenja številnih evidenc, ki so potrebne in so vezane na Uredbo o pisarniškem poslovanju.

Na ta način bi bil zajem podatkov urejen, transparenten in omogočal tudi analitično obdelavo. Tudi iz vidika organiziranja dela bi bilo to vrstno poslovanje ključno, saj bi direktorjem centrov omogočalo preglednost obsega dela po posameznih delovnih mestih, možnost sprotnega prilagajanja in prerazporejanja nalog. Vsakoletna kvantitativna in kvalitativna analiza opravljenih nalog po delovnih mestih oziroma po posameznem strokovnem delavcu bi lahko bila oziroma bi morala služiti načrtovanju, razporejanju vrste in obsega nalog posameznemu delavcu.

To neurejeno stanje dopušča odprt prostor za splošne pavšalne ocene in izgovore, a hkrati povzroča nezadovoljstvo tako pri strokovnih delavcih, direktorjih in uporabnikih. Brez argumentiranih podatkov je žal težko nastopati tudi napram ustanovitelju, ki zagotavlja finančna sredstva za ustrezne kadrovske pogoje na centrih. To vrzel se hkrati izkorišča tudi pri dodeljevanju novih nalog, ki se dodajajo centrom.

Ob že tako neurejen stanju je sistem vrednotenja kvalitete dela in sistem nagrajevanja, vključno s plačnim sistemom, neustrezen, pomanjkljiv in nestimulativen. Kvaliteta dela ni vrednota in je zato dolgoročno gledano objektivno pričakovati le povprečje in linijo najmanjšega odpora. Isto plačilo ne glede na obseg in kvaliteto dela, zgolj zaradi enakih izhodiščnih pogojev, je slaba motivacija za kvalitetno izvajanje strokovnega dela, vnašanje kreativnosti, ustvarjalnosti in vnašanje novih znanj v prakso.

Urejeno sistemsko okolje bi omililo pojav izgorevanja in preobremenjenosti posameznih delavcev in posledično temu nezadovoljstva. Strokovni delavci, ki jim je dodeljen povečan obseg, so prisiljeni k zmanjševanju oziroma krčenju opravil v sklopu posamezne naloge. S tem se ustvarja škoda na račun strokovnosti. Morda je to eden od razlogov, da se sodobni koncepti ne udejanjajo v praksi v zadostni meri. To mojo trditev delno potrjujejo tudi odgovori na vprašanja št.:1, ko je manj kot polovica anketiranih odgovorilo pritrdilno.

V zadnjih letih, še posebej pa po uveljavitvi nove zakonodaje o uveljavljanju pravic in denarnih prejemkov, se je postopkovno delo še bolj zbirokratiziralo in odtujilo od uporabnika. Dogaja se, da strokovni delavec, ki izvaja naloge v zvezi z uveljavljanjem pravic, nima več osebnega stika z vlagateljem, niti s tistimi najbolj ranljivimi, ki so prejemniki denarnih pomoči in so v stiski. Odločanje o pravicah se je v veliki meri omejilo na sprejem, obdelavo vloge oziroma zbiranje podatkov iz elektronskih podatkovnih baz, avtomatski izračun in izdajo ter odpremo odločbe. Kljub upravnemu postopku, ki narekuje, da stranka v postopku ves čas lahko sodeluje in je obveščena o poteku, žal tega v praksi ni. Dogaja se, da uporabniki ostajajo v molku organa, da administrativno delo duši vse zaposlene. Socialni delavci so pri nalogah, povezane z uveljavljanjem različnih pravic, potisnjeni v vlogo birokrata, ki nima skoraj niti stika z vlagateljem, kaj šele prostora za socialnodelavski odnos.

Takšna situacija in razmere dopuščajo možnost tako za izgovore in hkrati za argumente, da se izvajajo naloge v najnujnejšem, ožjem obsegu kot predvideva standard in da se daje prednost nalogam po javnem pooblastilu. Opisano stanje ima vsekakor posledica vsebinske narave in se neposredno dotika doktrine socialnega dela.

Ob razmišljanju in iskanju odgovorov o udejanjanju sodobnih konceptov je potrebno upoštevati tudi ali so diplomanti dovolj usposobljeni. Kar več kot polovica anketiranih je mnenja, da niso. Ob tem rezultatu je morda na mestu vprašanje ali je v okviru izobraževanja dovolj možnosti za prakso in vajo, da znanje postane aplikativno in je uporabljeno v praksi. Na uposabljenost diplomantov za samostojno delo vsekakor vpliva tudi pripravištvo. Program in sistem izvajanja sicer predvideva, da se pripravnik usposablja za naloge, ki zaokrožujejo posamezno področje in možnost spoznavanja drugih področja znotraj organizacije in pri drugih izvajalcih. Kvaliteta programa pripravništva, izvajanje, mentorstvo in objektivne možnosti pripravnika so zelo pomembne. Na novega delavca poleg usposobljenosti zelo vpliva tudi delovno okolje in klima. Motiviran in ambiciozen diplomant v delovni sredini, ki je socialno delovsko naravnana, lahko udejanja sodobno doktrino

socialnega dela. Lažje povezuje in prenaša teoretična znanja v prakso. Drugače pa je, če se znajde v delovni sredini, ki je kadrovsko in strokovno podhranjena in kjer še prevladuje doktrina iz sedem in osemdesetih let. Tak diplomant bo le težka svoje znanje upal uveljaviti oziroma zagovarjat svoja nova načela in paradigmo.

Na področju socialno varstvenih storitev, ki jih izvajajo centri kot redno dejavnost se že leta zaznava, da se predviden obseg po normativih, ki so določeni v *Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev*, ne izvaja. Skupnost centrov je v preteklosti izvedlo evalvacijo izvajanja tako prve socialne pomoči, osebne pomoči ter pomoči družini za dom. Ugotovitve so bile, »da se osebna pomoč na centrih izvaja neenotno, predvsem zaradi neenake kadrovske sestave«. Pri evalvaciji storitve pomoč družini za dom je bilo ugotovljeno, da so centri zaradi potreb že do leta 2005 izvedli inovacijo in izvajajo različne programe za podporo družini ter bi bilo smiselno zato spremeniti standard in ga dopolniti z novimi vsebinami. Obenem pa tudi proučiti normativ in omogočiti možnost vključevanja drugih izvajalcev (Kuzmanič, 2005).

Iz podatkov o izvajanju storitev za leto 2011 in 2012 na centrih, ki sem jih pridobila na Skupnosti centrov za socialno delo je razvidno, da obseg opravljenih storitev v primerjavi z postavljenim normativom zaostaja in dosega pri prvi socialni pomoči le dobro tretjino (35%), osebni pomoči dobri dve tretjini (76%) in slaba polovica (42%) pri storitvi pomoč družini za dom. (priloga št. 6)

Odgovor, zakaj se ne izvaja večji obseg storitev in zakaj se uporabniki ne vključujejo, je povezan s kadrovske pogoji in možnostmi na posameznih centrih. Prav tako pa tudi s prioriteta med nalogami po javnem pooblastilu in storitvami. Možnost, ki se premalo izkorišča je morda tudi ta, da se uporabnike na prvi socialni pomoči ne usmerja vzporedno tako v postopke uveljavljanje določenih pravic kot tudi storitve osebne pomoči ali pomoči družini za dom. Prav storitev prva socialna pomoč je ključna za vstop uporabnika v sistem pomoči. Definiranje problema ob poznavanju uporabnikovega življenjskega prostora in njegovih virov je osnova za celosten načrt pomoči. Od te točke dalje se lahko aktivira ožja in širša mreža uporabnika. Pomoč vključuje lahko sočasno več nalog po javnih pooblastilih in storitve, ki v medsebojni povezavi rezultirajo spremembe v kvaliteti uporabnikovega življenja. V sistem je lahko vključenih več strokovnih delavcev in tudi zunanji izvajalci iz širše socialne mreže. Vsak po svoji doktrini in v mejah pristojnosti pripomorejo k skupno dogovorjenemu cilju oziroma dogovorjenim željenih rezultatom.

Z raziskovalno nalogo sem želela na podlagi rezultatov kvantitativne in kvalitativne analize ugotoviti stanje na centrih za socialno delo, potrditi oziroma ovreči hipoteze, ki sem jih postavila na podlagi mojih dolgoletnih izkušenj. Za raziskovanje in oceno stanja sem načrtovala celoten vzorec, vse centre v Sloveniji in kot anketirance vse direktorje, odgovorne osebe za strokovno vodenje in poslovanje. Žal se je moji prošnji za sodelovanje odzvalo manj kot polovica vseh, kljub večkratnemu povabilu. Strokovna vprašanja glede uporabe sodobnih konceptov sem nameravala preveriti z intervjuji pri strokovnih delavcih, a na povabilo ni bilo odziva, zato sem to področje opustila. Motiviranost za sodelovanje v raziskavi me je žal samo delno presenetila in je lahko tudi odgovor na splošno pripravljenost za spremembe. Malodušje je žal, zaradi dolgoletnih odlašanj, nadomestilo pozitiven in aktiven naboj zaposlenih na centrih.

Mojo prvo hipotezo, da se načela sodobne doktrine socialnega dela premalo udejanjajo v praksi, z rezultati testa hi-kvadrata ne potrjujem, ker med odgovori ni statistično pomembnih razlik in jo tako ni mogoče posplošiti.

Drugo hipotezo, da obstaja razkorak med teorijo in prakso in da se v zadostni meri prenašajo znanja in uporabljajo veščine sodobnega socialnega dela v praksi, rezultati prav tako niso potrdili. Skoraj dve tretjini jih meni, da delavci v zadostni meri uporabljajo sodobna znanja in veščine, hkrati pa več kot polovica anketiranih potrjuje s pridržkom, da ne vsi strokovni delavci. Samo dobra četrtina anketiranih meni, da obstaja razkorak med teorijo in prakso.

V posredni povezavi z uporabo znanja in veščin sodobnega socialnega dela je tudi usposobljenost diplomantov in pripravnikov. Več kot polovica anketiranih, točno 67%, jih dvomi in menijo, da niso dovolj usposobljeni za uporabo konceptov socialnega dela v praksi. Ta ugotovitev je kar zaskrbljujoča in kliče morda v premislek o sistemu izobraževanja, ki verjetno nudi premalo praktičnega dela ter premislek o programu in izvajanju pripravništva. Strokovni izpiti bi morda morali vključevati praktični preizkus, analizo konkretnega socialnega dela, podobno kot so zasnovani strokovni izpiti na področju šolstva. Za stanje, ki je izkazano z odgovori, je povezano tudi to, da ni izdelanega sistema spremljanja kvalitete opravljenih nalog in storitev in sistema nagrajevanja. Sistem napredovanja sloni po mojem mnenju preveč na formalnem zbiranju dokazil o izpopolnjevanju, premalo pa na rezultatih, kvalitetnem delu. Eden od faktorjev je verjetno tudi rigidni, nestimulativni plačni sistem, ki ne motivira delavcev za inovativnost.

Tretjo hipotezo, da se opravi premalo storitev na centrih zaradi tega, ker so naloge po javnem pooblastilu prednostne, da uporabniki in strokovni delavci niso dovolj motivirani za vključitev v storitve, sem preverjala z vprašanjem številka: 6. Želela sem potrditi hipotezo ali jo ovreči na podlagi odgovorov v zvezi z ustreznostjo normativa. Razlogi za premajhen obseg opravljenih storitev glede na normativ so: nemotiviranost, pri čemer mislim na premajhen delež vključevanja uporabnikov v storitve (30%), prednost javnih pooblastil pred storitvami (30%), nemotiviranost strokovnih delavcev (13%) in neustreznost normativa (26%). Še najmanj vpliva motiviranost strokovnih delavcev. Motiviranost je sicer širok pojem in sem ga morda ponesrečeno uporabila. V mislih sem imela predvsem premajhen delež vseh uporabnikov na centrih in prizadevanja strokovnih delavcev, da poleg ostalih nalog po javnem pooblastilu seznanjajo in motivirajo uporabnike k vključevanju v storitve.

Povezano s tem, sem poizvedla tudi o deležu prejemnikov denarnih pomoči, napoteni v storitve in kako pogosto se jih napotuje. Zanimivo je, da je redno napoteni v storitve le dobra tretjina prejemnikov, občasno pa več kot 60%. Vključeni uporabniki, prejemniki denarnih pomoči, predstavljajo v večini le do 10% vseh uporabnikov. To je zaskrbljujoče, saj se predvideva, da slabo materialno stanje vpliva na kvaliteto življenja in da je eden od pomembnih stresorjev. Ta nizek delež uporabnikov storitev kaže tudi na izključenost. Za takšno obstoječe stanje obstajajo razlogi in ovire, ki so objektivno in subjektivno pogojene.

Želela sem preveriti tudi ali se pri izvajanju nalog uporablja družinska mediacija, v kolikor so se strokovni delavci zanjo usposobili. Usposobljeni mediatorji so le v polovici anketiranih centrov. Zelo spodbudno pa je, da se mediacija v veliki večini, kar v 86% uporablja oziroma izvaja. Nedvomno je družinska mediacija in posamezne tehnike zelo uporabna v sklopu nalog pomoči pri sklepanju sporazumov. Mediacija je našla prostor tudi v programu študija socialno delo in to je vsekakor doprinos stroki in odgovor na potrebe.

S poizvedovanjem o uporabi sodobne doktrine in stanju na centrih za socialno delo v današnjem času želim opozoriti na odprta in aktualna vprašanja, ki bi jim bilo potrebno posvetiti pozornost. To so: standardi nalog in normativi, kadrovski pogoji, sistem nagrajevanja, sistem spremljanja kvalitete, plačni sistem in sistem nagrajevanja.

Premislek in poglobljene analize o posameznih vprašanjih ter sistemske spremembe bi morale biti izvedene pred reorganizacijo centrov, ki se načrtuje in napoveduje že vrsto let. V kolikor se bo sledilo le organizacijskim vidikom, bo verjetno to korak nazaj tudi za stroko.

5. SKLEPI

Socialno delo je vpeto v tok družbeno ekonomskih razmer, političnega sistema in odnosa do človeka, državljana, do svoboščin in pravic. Zastavljeni cilji razvoja socialnega varstva v posameznem obdobju narekujejo strategije in ukrepe in skupaj predstavljajo okvir za socialno delo. Sodobna doktrina socialnega dela postmodernizma, ki sloni na spremenjenih značilnostih tako odnosa med udeleženi v procesu pomoči kot tudi procesa samega in uporaba sodobnih konceptov dela, so odgovor na vprašanje kako v stiskah in življenjskih situacijah iskati rešitve.

Centri za socialno delo kot izvajalske organizacije so pomemben člen v socialnem varstvu in v sklopu redne dejavnosti izvajajo različne naloge kot javno pooblastilo, ki posegajo na področje materialne varnosti, varstva otrok in družine, invalidov ter varstva odraslih.

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki se stalno dopolnjuje in revidira, je postopkovni in metodološki smerokaz za strokovne delavce, hkrati pa lahko služi kot pripomoček pri spremljanju kvalitete izvajanja nalog in storitev. Kot metodološki okvir je postavljen delovni ali svetovalni odnos. Okvir nalog je dovolj širok, da tudi, če je potreben upravni postopek, strokovni delavec lahko oblikuje tak delovni odnos, da je sodelujoč. Strokovni delavec lahko pri izvajanju nalog uporablja tudi psihoterapevtske tehnike različnih modalitet in družinsko mediacijo. Sodobna doktrina socialnega dela bi se morala udeležati predvsem pri nalogah s področja varstva otrok in družine ter odraslih, kjer ni v ospredju upravni postopek, temveč reševanje odprtih vprašanj in situacij, ki vplivajo na kakovost življenja. Pri teh nalogah se dejansko razlikuje in zrcali kvaliteta strokovnega dela. Odvisna je v prvi vrsti od strokovnosti delavca, osebnostnih značilnosti in etičnega ravnanja.

Standardi in normativi nalog žal niso bili projektno preizkušeni in evalvirani. Sistem vrednotenja kvalitete dela v premajhni meri daje poudarek na strokovnosti. Ni vpeljanega enotnega sistema, aplikacije, ki bi omogočala tako potrebno pisarniško poslovanje, posredno pa zajemanje podatkov, ki bi bili osnova za različne analize pa tudi za izdelavo projekcij kadrovskih potreb.

Kadrovski pogoji glede števila delavcev in obseg opravljenih nalog na centrih so različni in prav tako kvaliteta strokovnega dela.

Rezultati kvantitativne analize, ki sem jih dobila na podlagi odgovorov iz anketnega vprašalnika odražajo sliko trenutnega stanja na centrih za socialno delo.

Mojo postavljeno hipotezo, da se sodobni koncepti ne udejanjajo v praksi v zadostni meri rezultati ne potrjujejo, ker je med odgovori premajhna razlika in trditev ni mogoče posplošiti, čeprav jih tako meni več kot polovica anketiranih. Da delavci uspešno prenašajo znanje in veščine v prakso je sicer potrdilo skupaj dve tretjini. Pri tem je zanimivo, da kar polovica, izraža potrditev s pridržkom, da ne vsi delavci. Kritično je tudi mnenje glede zadostne usposobljenosti diplomantov za uporabo sodobnih konceptov, saj jih več kot polovica meni, da ni zadostna. Ta ugotovitev je zaskrbljujoča in kliče morda na premislek o sistemu izobraževanja, ki verjetno nudi premalo praktičnega dela ter premislek o programu in izvajanju pripravnštva.

Strokovni izpiti bi morda morali vključevati praktični preizkus, analizo konkretnega socialnega dela, podobno kot so strokovni izpiti na področju šolstva.

Kot najpogostejša ovira so omenjeni prav kadrovske pogoji tako v obliki siceršnjega pomanjkanja pa tudi še dodatnega zmanjševanja v zadnjih letih zaradi interventnih ukrepov. Ob tem je zelo izpostavljen tudi sistem nagrajevanja, sistem spremljanja kvalitete, pomanjkanje finančnih sredstev za nagrajevanje delavcev in prav tako sistem nagrajevanja.

Za sedanje stanje je posredno krivo tudi to, da ni izdelanega sistema spremljanja kvalitete opravljenih nalog in storitev in sistema nagrajevanja. Sistem napredovanja sloni po mojem mnenju preveč na formalnem zbiranju dokazil o izpopolnjevanju, premalo pa na rezultatih, kvalitetnem delu. Eden od faktorjev je verjetno tudi rigidni, nestimulativni plačni sistem, ki ne motivira delavcev za inovativnost.

Tretjo hipotezo, da se opravi premalo storitev zaradi prednosti javnih pooblastil pred storitvami, nemotiviranosti s strani uporabnikov in strokovnih delavcev, je potrdilo skupaj več kot dve tretjini. Zaskrbljujoč mi je podatek, da prejemniki denarnih pomoči predstavljajo v večini le do 10% vseh uporabnikov, vključenih v storitve. Slabo materialno stanje vpliva na kvaliteto življenja in da je eden od pomembnih stresorjev. Tako nizek delež uporabnikov storitev kaže tudi na izključenost.

Razlogi, da centri ne izvajajo načrtovan obseg storitev je povezan tako s kadrovskimi pogoji in možnostmi na posameznih centrih, majhnim deležem uporabnikov za vključitev in strokovnih delavcev. Možnost, ki se premalo izkorišča je tudi, da se v okviru prve socialne pomoči uporabnike ne usmerja vzporedno tako v postopke uveljavljanja določenih pravic kot

tudi storitve osebne pomoči ali pomoči družini za dom. Verjetno se na te dejavnike navezuje tudi usposobljenost kadra v smislu znanja in veščin ter uporabe sodobnih konceptov socialnega dela, psihoterapije in družinske medicije.

Spodbudno je, da se medicija v veliki večini uporablja oziroma izvaja. Nedvomno je družinska medicija in posamezne tehnike zelo uporabna v sklopu nalog pomoči pri sklepanju sporazumov v različnih situacijah. Medicija je našla prostor tudi v programu študija socialno delo in to je vsekakor doprinos stroki in odgovor na potrebe.

S poizvedovanjem o uporabi sodobne doktrine in stanju na centrih za socialno delo v današnjem času želim opozoriti na odprta in aktualna vprašanja, katerim bi bilo vsaj pred načrtovano reorganizacijo nameniti več pozornosti.

Pred dokončnim predlogom bi bilo nujno opraviti poglobljeno analizo na vsebinskih vprašanjih. Na podlagi analiza dosedanjega izvajanja nalog bi bilo smiselno dogovoriti enotne standarde nalog in storitev, ki bi veljali za vse centre in vse strokovne delavce. Prav tako bi bila nujna aplikacija v ISCS, ki bi olajšala administrativno delo tako strokovnim delavcem kot ostalim sodelavcem. Nujna bi bila projekcija potrebnih kadrov, vključno po poklicnih profilih glede na vsebino in obseg nalog. Za spremljanje kvalitete dela je potrebno vpeljati sistem vrednotenja kvalitete, nadgraditi sistem nagrajevanja in napredovanja delavcev.

V kolikor se bo sledilo le organizacijskim vidikom in finančnim kazalnikom, bo verjetno to korak nazaj tudi za stroko.

6. PREDLOGI

Za vse centre in še posebej za skupnost centrov, ministrstvo, inštitut in fakulteto za socialno delo je priložnost in nujnost, da bi se izvajanje standardov nalog in časovni normativi spremljalo, analiziralo in evalviralo. Prav raziskovanje: kako se standardi v praksi izvajajo, kateri koncepti socialnega dela in metode se uporabljajo, katera znanja in veščine so za posamezno nalogo potrebna, katera strokovna usmeritev kadrov za posamezne naloge je primerna, bi dalo odgovore in služilo kot izhodišče za načrtovanje in spremembe v praksi.

Prvi korak bi bil pilotni projekt spremljanja izvajanja nalog po Katalogu in evalvacija.

Potrebno bi bilo oblikovati sistem spremljanja kvalitete dela in hkrati tudi stimulativen sistem ocenjevanja in nagrajevanja dela.

Potreben je tudi premislek o vlogi strokovnega delavca. Morda bi bilo smiselno poiskati odgovore na vprašanje:

- Ali strokovni delavec postane specialist za posamezne naloge ali izvaja za posameznega uporabnika različne naloge?
- Kako zagotoviti koordinacijo med vsemi različnimi nalogami, postopki, ki se izvajajo za uporabnika in oceniti učinke?
- Kako se izogniti večkrat kritiziranemu pristopu, ko se uporabnika dobesedno podaja od enega do drugega strokovnega delavca?
- Kako uporabniku omogočiti dostopnost in raznolikost storitev ter zagotavljati osnovne pogoje za kvalitetno življenje?

Prav tako je potreben premislek, kako uspešneje vključiti prejemnike denarne pomoči v storitve ali programe pomoči. Ob že tako zaostrenih pogojih in kriterijih ter minimalnih materialnih sredstvih, je skoraj z gotovostjo predvidevati, da je stiska le- teh kompleksnejša. Posamezniki ali družine bi prav zato potrebovale podporo pri iskanju tako notranjih kot zunanjih virov moči in soustvarjanju možnih rešitev za izboljšanje razmer in počutja.

7. VIRI IN LITERATURA

- Brandon D. & A. (1994), *Jin in jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo
- Berk I.K., Miller S.D., 1992, *Working With The Problem Drinker*, WW Norton & Company
- Beznik S., Doltar K. (2007), *Metode socialnega dela z neprostovoljnimi uporabniki* (diplomsko delo)
- Bolčina M. (2007), *K rešitvi usmerjen pristop v socialnem delu- analiza s pomočjo empiričnih pokazateljev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo)
- Brdar R. (2004), *Evalvacija socialno varstvene storitve osebna pomoč na centrih za socialno delo*. Socialno delo, 43, 2-3:135-139
- Bush, R. A., Folger J.P. (2010), *Obljuba mediacije*. Ljubljana: Zavod Rakmo
- Cajnkó J. (1999), *Ukrepi centrov za socialno delo pod drobnogledom*. Socialno delo, 38, 2: 107-111
- Čačinovič Vogrinčič G., Kobal L., Mešl N., Možina M. (2009), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Čačinovič Vogrinčič G., Milošević Arnold V., Postrak M., Stefanovski P., Urek M. (2008), *Zapisovati socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Čačinovič Vogrinčič G. (2007), *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Čačinovič Vogrinčič G., Šugman Bohinc L. (2000), *Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino*. Socialno delo, 39, 3:175
- Čačinovič Vogrinčič G. (2002), *Koncept delovnega odnosa v socialnem delu*, Socialno delo, 41, 2:91-97
- Čačinovič Vogrinčič G. (2003), *Jezik socialnega dela*. Socialno delo, 42, 4-5:199-205
- Čačinovič Vogrinčič G. (2006), *Socialno delo z družinami: Razvoj doktrine*. Socialno delo, 45, 3-5:111-118
- Čačinovič Vogrinčič G. (2010), *Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela*, Socialno delo, 49, 4:239-245
- Dragoš S., Leskošek V., Petrovič Erlih P., Škerjanc J., Urh Š., Žnidarec Demšar S. (2005), *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Dragoš S. (1994, *Etika v socialnem varstvu ali socialno varstvena etika?*, Socialno delo, 33,6:515-517

Fingušt A. (2011), *Soustvarjanje pomoči družini v socialnem delu na področju rejništva* (magistrsko delo)

Flaker V. (2003), *Oris metod socialnega dela – Uvod v katalog nalog centra za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

Flaker V.(1994), *Tveganje*. Socialno delo, 33, 3: 189-196

Flaker V.(1995), *K navadnosti izjemnega*. Socialno delo, 34, 6: 361-372

Franklin , Jordan, 1999, *Solution- Focused Brief familiy Therapy*.Brooks/Cole Publishing Company: 105-141

Grgič D.,Bartol Polončič,Čižman G.(2003), *Primer vodenja družine po programu psihosocialne pomoči*. Socialno delo, 42, 2: 121-128

Iršič M. (2004),*Umetnost obvladovanja konfliktov*. Ljubljana: Zavod Rakmo

Iršič M. (2010), *Mediacija*, Ljubljana: Zavod Rakmo

Klanjšček P.(2011) *Uvajanje družinske mediacije na centre za socialno delo* (diplomsko delo)

Kobal B.(2006), *Skrbnništvo:togo urejeno javno pooblastilo ali fleksibilna oblika družbenega varstva*. Socialno delo, 45, 1-2:35-41

Kovač P.(2007), *Javna pooblastila centrov za socialno delo v upravnem postopku*. Socialno delo, 46, 1-2:57-65

Kunič L.(2011), *Pregled raziskovalnega dela 1969-2010*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Kuzmanič Korva D.(2005), *Centri za socialno delo- spodbujevalci sinergije na področju socialnega varstva*. Socialno delo, 44: 3-195-201

Kraljić S. (2005), *Družinska mediacija: Uspešno starševstvo kljub neuspešnemu partnerstvu*. Socialno delo, 44:3-223-225

Leskovšek V.(2009), *Theories And Methods of Social Work: Exploring Different*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Mesec B., Čačinovič Vogrinčič G. (1996), *Analiza kronoliških in interakcijskih vzorcev: kvantitavna analiza na primeru socialnega dela z družino*. Socialno delo, 35, 2:89-114

- Mesec B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Mesec B.(2004), *Pritlehne metode v kvalitativnem raziskovanju v socialnem delu*. Socialno delo, 43, 4:215-223
- Mesec B.(2005), *Prispevek kvalitativnih metod k empiričnemu raziskovanju v socialnem delu*. Socialno delo, 40,1 :33-37
- Mešl N. (2007), *Teorije ravnanja in uspešnosti procesov moči v socialnem delu z družinami* (študijsko gradivo- vir doktorsko delo)
- Mešl N. (2008), *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino: Procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Mešl N.(2010), *Socialno delo z družino: Uporaba in soustvarjanje znanja v praksi – 1*. Socialno delo, 49:1-11
- Milošević Arnold V., Postrak M. (2003), *Uvod v socialno delo* . Ljubljana: Študentska založba
- Možina M., Štajduhar,Kačič,Šugman Bohinc, *Sistemska psihoterapija*, (2011), Ljubljana Zbirka Psihoterapevtske študije) ,IPSA, [415]-501.
<http://www.psihoterapija-institut.si/upload/clanki/Mozina%20-%20Psihoterapija%20v%20Sloveniji%20danes%20in%20jutri.pdf>
- Mrvar P.,2006, *Kratko, k rešitvam usmerjeno svetovanje v okviru šolske svetovalnega dela*,Sodobna pedagogika, 1:146-158
- Murgelj S.(2007), *Javna pooblastila centrov za socialno delo v upravnem postopku-odgovor na članek Polone Kovač*. Socialno delo, 46, 3:181-182
- Musek, J. (2000), *Nova psihološka teorija vrednot*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti & Educy. Str. 3-74
- Parkinson L.(2011), *Družinska mediacija*. Ljubljana: Inštitut za mediacijo Concordia
- Pel M.(2010), *Napotitev na mediacijo*. Ljubljana: Založba CV
- Sklare G.B.,2005,*Brief Counseling That Works*,Corwin press
- Škerjanc J. (2010), *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Šugman Bohinc L.(2000), *Kibernetika spremembe in stabilnosti*. Socialno delo, 39,2:93-106

Šugman Bohinc L., Rapoša Tajnšek P., Škerjanc J. (2007), *Življenjski svet uporabnika: Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Tepavčević Ž. (2005), *Razveza zakonske zveze in uspešnost svetovanja zakoncem na CSD Ljubljana – Šiška*. Socialno delo, 44: 3-211-223

Videmšek P.(2008), *Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela*. Socialno delo, 47,3-6:209-219

Vries de S., Bowkamp R, (1995), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis

PRAVNI VIRI

Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (2007), Ljubljana: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije

Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005, Uradni list RS, št. 31/00

Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, Uradni list RS, št.45/2010

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010, Ur. l. RS 39/2006

Zakon s socialnem varstvu, Uradni list RS, 3/92, 3/2007- UPB2

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020, Uradni list RS, št. 39

Kodeks etike (1988), Ljubljana: Društvo socialnih delavcev

Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu, Uradni list RS, 59/2002

internetni viri- e-viri:

e -vir 1:

http://www.stat.si/letopis/2001/10_01/10-01.doc, 9.4.2014

e –vir 2:

http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/, 9.4.2014

e –vir 3:

http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/sociala/priloga1_npsv.pdf, 9.4.2014

e –vir 4:

http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/sociala/NPS_V_2013-2020_121012.pdf, 9.4.2014

e –vir 5:

<http://www.scsd.si/novost/items/pravne-podlage-za-izvajanje-nalog-csd.html>, 9.4.2014

e –vir 6:

http://www.scsd.si/ti_files/scsd/dokumenti/predlog-zakona-o-socialnovarstveni-dejavnosti/pravne-podlage-za-katalog-julij-13.pdf, 9.4.2014

e –vir 7:

http://www.scsd.si/ti_files/scsd/dokumenti/katalog-1-6-0.pdf, 9.4.2014

e –vir 8:

<http://www.irssv.si/publikacije/leto-2009/index.html>, 24.4.2013

e –vir 9:

http://www.irssv.si/ipload2/CSD_koncno-porocilo.pdf, 9.4.2014

e –vir 10:

http://www.irssv.si/ipload2/analiza_delovanja_CSD_2008_finale.pdf, 9.4.2014

e –vir 11:

http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=3876 , 5.4.2014

e –vir 12:

http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4686, 5.4.2014

e-vir 13:

http://www.fsd.unilj.si/dodiplomski_studij/ucni_nacrti/program_1%20stopnje/2014062312262102/, 1.12.2014

8. PRILOGE

8.1. Anketni vprašalnik - priloga št.: 1

8.2. Obdelava rezultatov - priloga št.: 2

8.3. Obdelava rezultatov na 10. vprašanje v zvezi z ovirami in razlogi- priloga št.:3

8.4. Obdelava rezultatov vseh odgovorov v excel tabeli- priloga št.:4

8.5. Kodiranje za test »hi-kvadtar« - priloga št.:5

8.6. Rezultati testa »hi-kvadtar« – priloga št.:6

8.7. Predvideno število storitev glede na normativ po Pravilniku po standardih in normativih socialno varstvenih storitvah – priloga št.:7

8.8. Statistični podatki o številu družin – priloga št.:8

8.9. Kodiranje odgovorov na vprašanje – priloga št.:9

Priloga:1

Spoštovane direktorice in direktorji centrov za socialno delo!

V magistrski nalogi želim ugotoviti kako se sodobna doktrina socialnega dela udejanja v praksi pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu in zakonu ter socialnovarstvenih storitvah na centrih . Zanimajo me tudi razlogi, težave in ovire na centrih.

Vas direktorice in direktorje zaprošam, da izpolnite anketni vprašalnik in prispevate svoj delež v raziskavi. Zagotavljam anonimnost pri obdelavi in se vam za vaše sodelovanje iskreno zahvaljujem!

Zagorje ob Savi, junij 2013

Danica Kurent

Anketni vprašalnik!

Navodilo: obkrožite ustrezno črko ali številko pred vašim odgovorom ali podčrtajte odgovor. Izberite pri vsakem vprašanju samo en odgovor.

1. Ali se po vašem mnenju glede na prakso v vašem centru doktrina sodobnega socialnega dela udejanja v zadostni meri pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu in zakonu?

- a. da
- b. ne

2. Ali socialni delavci po vašem mnenju uporabljajo v zadostni meri znanja in veščin sodobnega socialnega dela v praksi ?

- a. ne, obstaja razkorak med teorijo in prakso
- b. da, vendar ne vsi
- c. da, delavci preko izpopolnjevanja in izobraževanja uspešno prenašajo znanja v prakso

3. Ali so strokovni delavci kot diplomanti oziroma pripravniki v zadostni meri usposobljeni za uporabo konceptov socialnega dela v praksi?

- a. da
- b. ne

4. Uporabna vrednost Kataloga :

(ocenjevalna lestvica od 1-4; obkrožite številko pred trditvijo po vašem mnenju)

d. je pripomoček in smerokaz strokovnemu delavcu

1- ni pomemben, 2- manj pomemben, 3- pomemben , 4- zelo pomemben

e. je uporaben pri spremljanju kvalitete opravljene naloge

1- ni pomemben, 2- manj pomemben, 3- pomemben , 4- zelo pomemben

f. je uporaben tudi pri načrtovanju obsega dela za posameznega delavca

1- ni pomemben, 2- manj pomemben, 3- pomemben , 4- zelo pomemben

5. Kako vam služi letna analiza izvajanja nalog po Katalogu?

(ocenjevalna lestvica od 1-4; obkrožite številko pred trditvijo po vašem mnenju)

d. primerjava med preteklim obdobjem

1- ni pomemben, 2- manj pomemben, 3- pomemben , 4- zelo pomemben

e. pri načrtovanju vrste in obsega dela za posameznega strokovnega delavca

1- ni pomemben, 2- manj pomemben, 3- pomemben , 4- zelo pomemben

f. pri načrtovanju in razporejanju kadrov

1- ni pomemben, 2- manj pomemben, 3- pomemben , 4- zelo pomemben

6. Zakaj je po vašem mnenju število storitev osebne pomoči in pomoči družini za dom manjše kot je normativ za število delavcev na število prebivalcev?

- a. Uporabniki niso dovolj motivirani za vključitev
- b. Druge naloge po javnem pooblastilu in zakonu so prednostne
- c. Ni dovolj motiviranosti za vključitev s strani strokovnih delavcev
- d. Normativ ne odraža dejanskega stanja in potreb

7. Ali se upravičence materialnih pravic – denarne sociale pomoči in drugih udeležencev v postopkih seznanja in napotuje v vključitev v storitve ?

- a. ne
- b. občasno
- c. redno

8. Kolikšen delež v odstotkih prejemnikov denarne pomoči je vključenih v storitve?

9. Ali je kdo od strokovnih delavcev družinski mediator?

- ne
- da

Če je odgovor da:

Ali pri svojem delu uporablja metodo in koncept družinske medicije?

- ne
- da

10. Težave in ovire v zvezi z udejanjanjem sodobne doktrine socialnega dela in izvajanjem storitev na vašem centru:(kadrovska struktura , sistem izobraževanja, zagotavljanje pogojev s strani države, spremljanje kvalitete dela in nagrajevanje, drugo..)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

priloga št.: 2 Obdelava rezultatov

	vsi
vzorec- vsi Centri za socialno delo v Sloveniji	62
udeleženi anketiranci	27
delež sodelujočih glede na vzorec	44%

	Ali se po vašem mnenju glede na prakso v vašem centru doktrina sodobnega socialnega dela udejanja v zadostni meri pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu in zakonu?	število odgovorov		delež v odstotkih
1.				
a.	da	12		44%
b.	ne	15		56%
	skupaj	27		100%

	Ali socialni delavci po vašem mnenju uporabljajo v zadostni meri znanja in veščin sodobnega socialnega dela v praksi ?	število odgovorov		delež v odstotkih
2.				
a.	ne, obstaja razkorak med teorijo in prakso	7		26%
b.	da, vendar ne vsi	14		52%
c.	da, delavci preko izpopolnjevanja in izobraževanja uspešno prenašajo znanja v prakso	6		22%
	skupaj	27		100%

3.	Ali so strokovni delavci kot diplomanti oziroma pripravniki v zadostni meri usposobljeni za uporabo konceptov socialnega dela v praksi?	število odgovorov		delež v odstotkih
a.	da	9		33%
b.	ne	18		67%
	skupaj	27		100%

4.	Uporabna vrednost Kataloga :					
	(ocenjevalna lestvica od 1-4; obkrožite številko pred trditvijo po vašem mnenju)		1	2	3	4
a.	je pripomoček in smerokaz strokovnemu delavcu		<i>NI pomemben</i>	<i>MANJ pomemben</i>	<i>JE pomemben</i>	<i>ZELO pomemben</i>
		število odgovorov	0	0	15	9
		delež v odstotkih	0%	0%	63%	38%
ni odgovora						1
odgovor: (a.)						1
odgovor:(a. in b.)						1

b.	je uporaben pri spremljanju kvalitete opravljene naloge		<i>NI pomemben</i>	<i>MANJ pomemben</i>	<i>JE pomemben</i>	<i>ZELO pomemben</i>	skupaj
		število odgovorov	0	4	14	6	24
		<i>delež v</i>	0%	17%	58%	25%	100%
ni odgovora							1
odgovor:(a. in b.)							1
c.	je uporaben tudi pri načrtovanju obsega dela za posameznega delavca		<i>NI pomemben</i>	<i>MANJ pomemben</i>	<i>JE pomemben</i>	<i>ZELO pomemben</i>	skupaj
		število odgovorov	0	6	13	5	24
		<i>delež v</i>	0%	25%	54%	21%	100%
ni odgovora							1
odgovor: (a.)							1
odgovor:(a. in b.)							1

5.	Kako vam služi letna analiza izvajanja nalog po Katalogu?		1	2	3	4	
a.	primerjava med preteklim obdobjem		<i>NI pomemben</i>	<i>MANJ pomemben</i>	<i>JE pomemben</i>	<i>ZELO pomemben</i>	skupaj
		število odgovorov	1	6	13	4	24
		delež v odstotkih	4%	25%	54%	17%	100%
ni odgovora							1
odgovor: (a.)							1
odgovor:(a.,b. in c.)							1
b.	pri načrtovanju vrste in obsega dela za posameznega strokovnega delavca		<i>NI pomemben</i>	<i>MANJ pomemben</i>	<i>JE pomemben</i>	<i>ZELO pomemben</i>	skupaj
		število odgovorov	0	6	14	4	24
		delež v odstotkih	0%	25%	58%	17%	100%
ni odgovora							1
odgovor: (a.)							1
odgovor:(a.,b. in c.)							1
c.	pri načrtovanju in razporejanju kadrov		<i>NI pomemben</i>	<i>MANJ pomemben</i>	<i>JE pomemben</i>	<i>ZELO pomemben</i>	skupaj
		število odgovorov	0	8	14	4	26
		delež v odstotkih	0%	31%	54%	15%	100%
ni odgovora							1
odgovor: (a.)							1
odgovor:(a.,b. in c.)							1

6.	Zakaj je po vašem mnenju število storitev osebne pomoči in pomoči družini za dom manjše kot je normativ za število delavcev na	število odgovorov		skupaj	<i>delež v odstotkih</i>
a.	Uporabniki niso dovolj motivirani za vključitev	7		7	30,43%
b.	Druge naloge po javnem pooblastilu in zakonu so prednostne	7		7	30,43%
c.	Ni dovolj motiviranosti za vključitev s strani strokovnih delavcev	3		3	13,04%
d.	Normativ ne odraža dejanskega stanja in potreb	6		6	26,09%
	skupaj	23		23	100%
	odgovor:(a.,b. in c.)			1	
	odgovor:(a. in c.)			2	
	odgovor:preveč formalnih, birokratskih zahtev in ni prilagojeno potrebam in zmožnostim uporabnikov ter že zahteva po podpisu marsikoga odvrne			1	

7.	Ali se upravičence materialnih pravic – denarne socialne pomoči in drugih udeležencev v	število odgovorov				skupaj	<i>delež v odstotkih</i>
a.	ne	0				0	0%
b.	občasno	18				18	67%
c.	redno	9				9	33%
		skupaj				27	100%

8.	Kolikšen delež v odstotkih prejemnikov denarne pomoči je vključenih v storitve?	število odgovorov				skupaj	<i>delež v odstotkih</i>
	od 0-1%	2				2	17%
	manj kot 5%	2				2	17%
	5%	2				2	17%
	od 5-10%	2				2	17%
	20%	1				1	8%
	20-30%	1				1	8%
	30%	1				1	8%
	50%	1				1	8%
		skupaj				12	100%

a.	delež do 10 %	8				8	67%
b.	delež od 20-30%	3				3	25%
c.	delež 50%	1				1	8%
		skupaj				12	100%
	ni odgovora					9	

9.	Ali je kdo od strokovnih delavcev družinski mediator?	število odgovorov				skupaj	<i>delež v odstotkih</i>
a.	ne	14				14	52%
b.	da	13				13	48%
		skupaj				27	100%
9.1.	Ali pri svojem delu uporablja metodo in koncept družinske mediacije?	število odgovorov					
a.	ne	2				2	14%
b.	da	12				12	86%
		skupaj				14	100%

priloga št.: 3 Obdelava rezultatov 10.vprašanja - pojmi in kategorije pojmov

KA KADRI

- a struktura
- b število-zmanjševanje
- c osebnost

I IZOBRAŽEVANJE

- a vsebina rednega izobraževanja - še večja povezanost teorije in prakse
- b sredstva- zmanjševanje
- c nemotiviranost delavcev za izobraževanje
- d vsebina izpopolnjevanja, izobraževanje

KV KVALITETA

- a preobremenjenost delavcev
- b nagrajevanje
- c vrednotenje kakovosti
- d naloge po zakonu in JP imajo prednost
- e preveč birokracije
- f raznolikost nalog
- g pomanjkanje ustvarjalne moči delavcev
- h kvaliteta pripravnosti se slabša
- i nezdružljivost vlog

z.št.	z.št.ank.		KADRI			IZOBRAŽEVANJE				KVALITETA								
			a	b	c	a	b	c	d	a	b	c	d	e	f	g	h	i
1	1	kadrovska struktura,	1															
		sistem izobraževanja,				1												
		pogoji za delovanje,																
		spremljanje kvalitete dela,										1						
		nagrajevanje delavcev									1							
2	4	preobremenjenost strokovnih delavcev,								1								
		krčenje finančnih sredstev za izobraževanje																
		nemotiviranost za samoizobraževanje						1										
		ni sistema nagrajevanja									1							
3	6	Prevladujoče administrativno delo,												1				
		krčenje finančnih sredstev za izobraževanje					1											
		Povečevanje obsega dela																

z.št.	z.št.ank.		KADRI			IZOBRAŽEVANJE				KVALITETA								
			a	b	c	a	b	c	d	a	b	c	d	e	f	g	h	i
4	7	Neustrezna kadrovska struktura,	1															
		sistem nagrajevanja dela									1							
		finančna sredstva za nagrajevanje																
5	8	dodatni kadrovski in finančni viri	1															
6	11	finančna sredstva za nagrajevanje																
		povezovanje teorije in prakse				1												
		sistem nagrajevanja dela									1							
7	12	preobremenjenost z birokratskimi opravili,												1				
		raznolikost nalog na delovnem mestu,														1		
		prioriteta za javna pooblastila											1					
		finančna sredstva za nagrajevanje																
8	13	finančna sredstva za nagrajevanje																
		zmanjševanje števila zaposlenih;		1														
		zmanjševanje sredstev za izobraževanje,				1												
		sistem nagrajevanja dela,									1							
9	14	neustrezna kvaliteta usposabljanja,							1									
		preobremenjenost delavcev z drugimi nalogami (po zakonu),												1				
		neustrezna kadrovska struktura	1															
10	16	Normativna ureditev-potrebna sprememba zakonodaje glede birokratskih postopkov,																
		pomanjkanje kadrov,		1														
		prevladujoč birokratski pristop												1				

z.št.	z.št.ank.		KADRI			IZOBRAŽEVANJE				KVALITETA								
			a	b	c	a	b	c	d	a	b	c	d	e	f	g	h	i
11	17	Kadrovski viri-pomanjkanje,		1														
		povezanost teorije s prakso																
		sistem nagrajevanja dela									1							
		finančni viri za nagrajevanje																
12	18	Nezadostni pogoji za dejavnost,																
		Neustezno spremljanje kvalitete,										1						
		Sistem nagrajevanja,									1							
		Prevladujoče administrativno delo												1				
13	19	Zmanjševanje števila kadrov,		1														
		Neprimeren plačni sistem glede na zahtevnost																
		neustreznost izenačevanja nazivov,																
		nezadostni finančni viri za delovanje,																
		finančni viri za nagrajevanje																
		pomanjkanje ustvarjalne moči za razvoj novih programov, metod, tehnik,														1		
		nujnost merjenja kakovosti na vseh centrih										1						
14	21	osebna struktura strokovnega delavca,			1													
		subjektivne teorije				1												

z.št.	z.št.ank.		KADRI			IZOBRAŽEVANJE				KVALITETA								
			a	b	c	a	b	c	d	a	b	c	d	e	f	g	h	i
15	22	Normativna ureditev- premalo diskrecijske pravice,																
		premajna skrb države za razvoj doktrine,																
		pomanjkanje sredstev za izobraževanja,					1											
		nesistematično spremljanje kvalitete dela,										1						
		sistem nagrajevanja,									1							
		finančni viri za nagrajevanje																
		plačni sistem (nizke plače za začetnike)																
		zmanjševanje finančnih sredstev za dejavnost																
16	23	Pomanjkanje kadra,		1														
		Zmanjševanje števila kadrov- varčevalni ukrepi,																
		Kvaliteta izvajanja pripravništva je slabša,															1	
		sistem nagrajevanja,									1							
		plačni sistem- varčevalni ukrepi,																
		zmanjševanje sredstev za izobraževanje,					1											
		Nepreglednost in vprašljiva kvaliteta izobraževalnih programov,							1									
17	24	Kadrovska struktura,	1															
		Spremljanje kvalitete dela,										1						
		finančni viri za nagrajevanje																
18	27	Razkorak med normativno ureditev in doktrino socialnega dela,																
		Nezdružljivost različnih vlog strokovnega delavca,																1
		skupaj	5	5	1	3	4	1	2	1	9	5	2	4	1	1	1	1
		odstotek glede na skupno število odgovorov	7%	7%	1%	4%	5%	1%	3%	1%	12%	7%	3%	5%	1%	1%	1%	1%
		število anketiranih po kategorijah	10		56%	10			56%	16								89%
		število odgovorov-pojmov v kategorijah	11		15%	10			13%	25								33%

FV	FINANČNI VIRI	O	OSTALO
a	plače-kadri	a	normativna ureditev
b	nagrajevanje	b	skrb za razvoj doktrine
c	izobraževanje- zmanjševanje sredstev	c	usklajenost izobr. sistema s potrebami
d	splošni	d	povečevanje obsega dela
		e	plačni sistem in napredovanje v nazive

z.št.	z.št.ank.		FINANČNI VIRI				OSTALO				
			a	b	c	d	a	b	c	d	e
1	1	kadrovska struktura,									
		sistem izobraževanja,									
		pogoji za delovanje,				1					
		spremljanje kvalitete dela,									
		nagrajevanje delavcev		1							
2	4	preobremenjenost strokovnih delavcev,									
		krčenje finančnih sredstev za izobraževanje			1						
		nemotiviranost za samoizobraževanje									
		ni sistema nagrajevanja		1							
3	6	Prevladujoče administrativno delo,									
		krčenje finančnih sredstev za izobraževanje			1						
		Povečevanje obsega dela								1	

z.št.	z.št.ank.		FINANČNI VIRI				OSTALO				
			a	b	c	d	a	b	c	d	e
4	7	Neustrezna kadrovska struktura,									
		sistem nagrajevanja dela									
		finančna sredstva za nagrajevanje		1							
5	8	dodatni kadrovski in finančni viri									
6	11	finančna sredstva za nagrajevanje		1							
		povezovanje teorije in prakse									
		sistem nagrajevanja dela									
7	12	preobremenjenost z birokratskimi opravili,									
		raznolikost nalog na delovnem mestu,									
		prioriteta za javna pooblastila									
		finančna sredstva za nagrajevanje		1							
8	13	finančna sredstva za nagrajevanje		1							
		zmanjševanje števila zaposlenih;									
		zmanjševanje sredstev za izobraževanje,									
		sistem nagrajevanja dela,									
9	14	neustrezna kvaliteta usposabljanja,									
		preobremenjenost delavcev z drugimi nalogami (po zakonu),									
		neustrezna kadrovska struktura									
10	16	Normativna ureditev-potrebna sprememba zakonodaje glede birokratskih postopkov,					1				
		pomanjkanje kadrov,									
		prevladujoč birokratski pristop									

z.št.	z.št.ank.		FINANČNI VIRI				OSTALO				
			a	b	c	d	a	b	c	d	e
11	17	Kadrovski viri-pomanjkanje,									
		povezanost teorije s prakso									
		sistem nagrajevanja dela									
		finančni viri za nagrajevanje		1							
12	18	Nezadostni pogoji za dejavnost,				1					
		Neustezno spremljanje kvalitete,									
		Sistem nagrajevanja,		1							
		Prevladujoče administrativno delo									
13	19	Zmanjševanje števila kadrov,									
		Neprimeren plačni sistem glede na zahtevnost									1
		neustreznost izenačevanja nazivov,									1
		nezadostni finančni viri za delovanje,				1					
		finančni viri za nagrajevanje		1							
		pomanjkanje ustvarjalne moči za razvoj novih programov, metod, tehnik,									
		nujnost merjenja kakovosti na vseh centrih									
14	21	osebna struktura strokovnega delavca,									
		subjektivne teorije									

z.št.	z.št.ank.		FINANČNI VIRI				OSTALO				
			a	b	c	d	a	b	c	d	e
15	22	Normativna ureditev- premalo diskrecijske pravice,					1				
		premajna skrb države za razvoj doktrine,						1			
		pomanjkanje sredstev za izobraževanja,		1							
		nesistematično spremljanje kvalitete dela,									
		sistem nagrajevanja,									
		finančni viri za nagrajevanje		1							
		plačni sistem (nizke plače za začetnike)									1
		zmanjševanje finančnih sredstev za dejavnost				1					
16	23	Pomanjkanje kadra,									
		Zmanjševanje števila kadrov- varčevalni ukrepi,	1								
		Kvaliteta izvajanja pripravništva je slabša,									
		sistem nagrajevanja,									
		plačni sistem- varčevalni ukrepi,									1
		zmanjševanje sredstev za izobraževanje,		1							
		Nepreglednost in vprašljiva kvaliteta izobraževalnih programov,									
17	24	Kadrovska struktura,									
		Spremljanje kvalitete dela,									
		finančni viri za nagrajevanje		1							
18	27	Razkorak med normativno ureditev in doktrino socialnega dela,									1
		Nezdružljivost različnih vlog strokovnega delavca,									
		skupaj	1	13	2	4	2	1	0	1	5
		odstotek glede na skupno število odgovorov	1%	17%	3%	5%	3%	1%	0%	1%	7%
		število anketiranih po kategorijah	13			72%	6				33%
		število odgovorov-pojmov v kategorijah	20			27%	9				12%

priloga št.: 4 Obdelava rezultatov vseh odgovorov na anketna vprašanja

	1		2			3		4a				4b				4c				5a				5b			
z.št.ank	a	b	a	b	c	a	b	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1		1	1				1			1				1			1			1					1		
2		1	1				1			1				1				1				1				1	
3	1			1			1				1		1				1					1				1	
4		1		1			1				1		1				1					1				1	
5	1				1		1			1				1				1			1				1		
6		1			1		1			1				1				1				1				1	
7	1			1			1				1				1				1			1				1	
8	1				1		1				1				1			1				1				1	
9	1			1			1			1				1			1				1				1		
10	1			1			1			1			1				1				1				1		
11	1			1			1																				
12		1		1			1			1				1				1				1				1	
13	1			1			1				1				1				1			1				1	
14		1	1				1																				
15		1	1				1			1			1					1			1					1	
16		1		1			1				1				1				1			1				1	
17	1				1		1			1				1				1			1					1	
18	1			1			1			1				1				1			1				1		
19	1				1		1			1				1				1			1					1	
20		1	1				1			1				1				1			1					1	

z.št.ank	1		2			3		4a				4b				4c				5a				5b			
	a	b	a	b	c	a	b	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
21		1		1		1					1				1				1				1				1
22		1		1			1																				
23		1		1			1			1				1				1				1				1	
24		1	1				1				1				1			1			1					1	
25	1				1	1					1			1				1			1					1	
26		1		1		1				1				1			1				1				1		
27		1	1				1			1				1			1				1				1		
	12	15	7	14	6	9	18	0	0	15	9	0	4	14	6	0	6	13	5	1	6	13	4	0	6	14	4
	44%	56%	26%	52%	22%	35%	69%	0%	0%	63%	38%	0%	17%	58%	25%	0%	25%	54%	21%	4%	25%	54%	17%	0%	25%	58%	17%
Število anketiranih po kategorijah																											
Število odgovorov-pojmov po kategorijah																											

* odgovori na vpr. 10

KA	KADRI	I	IZOBRAŽEVANJE
a	struktura	a	vsebinska rednega izobraževanja, izboljšanje povezanosti teorije in prakse
b	število-zmanjševanje	b	sredstva-zmanjševanje
c	osebnost	c	nemotiviranost delavcev za izobraževanje
		d	vsebinska izpopolnjevanja, izobraževanja

z.št.ank	5c				6				7			8	9		9b		10				
	1	2	3	4	a	b	c	d	a	b	c	%	a	b	a	b	KA	I	KV	FV	O
1		1				1				1		10		1		1	1	1	1	1	1
2			1			1				1			1								
3			1		1					1			1								
4		1			1					1		5		1	1			1	2	2	
5		1						1		1			1								
6			1		1	1	1			1				1		1			1		
7			1		1					1		0		1		1	1	0	1	1	
8			1		1						1	33		1		1	1				
9		1			1		1			1		5	1								
10			1				1			1		4	1								
11								1			1	4	1					1	1	1	
12			1			1				1		10	1						3	1	
13				1			1				1	0,1		1		1		1	1	1	1
14						1				1		10	1				1	1	1		
15			1			1				1				1		1					
16			1		1					1		30		1		1	1		1		1
17			1					1		1		21		1		1	1		1	1	
18		1						1			1			1		1			3	2	
19			1		1						1			1		1	1		2	2	2

z.št.ank	5c				6				7			8	9		9b		10				
	1	2	3	4	a	b	c	d	a	b	c	%	a	b	a	b	KA	I	KV	FV	O
20			1			1				1		9	1								
21				1			1				1		1					1			
22								1		1		50	1					1	2	3	3
23			1		1		1				1			1		1	1	1	2	2	1
24		1				1				1				1	1		1		1	1	
25			1							1				1		1					
26		1						1			1	1	1								
27		1			1						1	20	1						1		1
	0	8	14	2	10	8	6	6	0	18	9	13	13	14	2	12	10	11	24	19	10
	0%	33%	58%	8%	38%	31%	23%	23%	0%	67%	33%		48%	52%	14%	86%	13%	15%	32%	25%	13%
												25									

* odgovori na vpr. 10

KA	FV	FINANČNI VIRI	O	OSTALO
a	a	plače-kadri	a	normativna šteditev
b	b	nagrajevanje	b	skrb za razvoj doktrine
c	c	izobraževanje-izmanjševanje sredstev	c	usklajenost izobr. sistema potrebami
	d	splošni	d	povečevanje obsega dela
			e	plačni sistem in napredovanje in izazive

priloga št.: 5 kodiranje za test hi-kvadrat

zap.št.ank.	vpr.št.1	vpr.št.2	vpr.št.6
1	2	1	2
2	2	1	2
3	1	2	1
4	2	2	1
5	1	3	4
6	2	3	
7	1	2	1
8	1	3	1
9	1	2	
10	1	2	3
11	1	2	4
12	2	2	2
13	1	2	
14	2	1	2
15	2	1	2
16	2	2	1
17	1	3	4
18	1	2	4
19	1	3	1
20	2	1	2
21	2	2	3
22	2	2	4
23	2	2	
24	2	1	2
25	1	3	
26	2	2	4
27	2	1	1

3 odg

2 odg

2 odg

ni odg

1. hipoteza-1.vprašanje

a 1 potrjena, če je b več kot 50%
b 2 nepotrjena, če je a več kot 50%

2. hipoteza-2.vprašanje

a 1 potrjena, če je a več kot 50%
b 2 nepotrjena, če je b+c več kot 50%
c 3

3. hipoteza-6.vprašanje

a 1
b 2 potrjena, če je a,b,c več kot 50%
c 3 nepotrjena, če je d več kot 50%
d 4

priloga št.: 6 rezultati testa " hi-kvadrat"

Hipoteza 1. Na centrih se doktrina sodobnega socialnega dela pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu in po zakonu

1. Ali se po vašem mnenju glede na prakso v vašem centru doktrina sodobnega socialnega dela udejanja v zadostni meri pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu in zakonu?			1. Ali se po vašem mnenju glede na prakso v vašem centru doktrina sodobnega socialnega dela udejanja v zadostni meri pri izvajanju nalog po javnem pooblastilu in zakonu?	
		Frekvenca	Odstotek	Hi-kvadrat
Veljavnih	da	12	44,4	,333 ^a
	ne	15	55,6	df
	Skupaj	27	100,0	p-vrednost
				a. 0 celic (0,0%) ima pričakovano vrednost manj kot 5. Najmanjša pričakovana frekvenca je 13,5.

Hipoteza se ovrže. Hi-kvadrat test pokaže, da med odgovori ni statistično pomembnih razlik in se zato ne more posplošit na celoten vzorec.

Hipoteza 2. : Socialni delavci premalo uporabljajo znanje in veščine sodobnega socialnega dela v praksi

2. Ali socialni delavci po vašem mnenju uporabljajo v zadostni meri znanja in veščin sodobnega socialnega dela v praksi?				2. Ali socialni delavci po vašem mnenju uporabljajo v zadostni meri znanja in veščin sodobnega socialnega dela v praksi?	
		Frekvenca	Odstotek	Hi-kvadrat	9,222 ^a
Veljavnih	ne, obstaja razkorak med teorijo in prakso	7	25,9	df	2
	da, vendar ne vsi	14	51,9	p-vrednost	,021
	da, delavci preko izpopolnjevanja in izobraževanja uspešno prenašajo znanja v prakso	6	22,2	a. 0 celic (0,0%) ima pričakovano vrednost manj kot 5. Najmanjša pričakovana frekvenca je 9,0.	
	Skupaj	27	100,0		

Hipoteza se ovrže. Hi-kvadrat test pokaže, da so med odgovori statistično pomembne razlike in jih lahko posplošimo. Odstotki pokažejo, da so anketirani v več 50% mnenja, da se znanje in veščine sodobnega socialnega dela v praksi dovolj uporabljajo.

Hipoteza 3. : Na centrih se opravi manj storitev osebne pomoči in pomoči družini kot jih predvideva normativ, zaradi tega, ker so druge naloge po javnem pooblastilu in zakonu prednostne in premajne motiviranost pri uporabnikih in strokovnih delavcih.

6. Zakaj je po vašem mnenju število storitev osebne pomoči in pomoči družini za dom manjše kot je normativ za število delavcev na število prebivalcev?			6. Zakaj je po vašem mnenju število storitev osebne pomoči in pomoči družini za dom manjše kot je normativ za število delavcev na število prebivalcev?	
			Hi-kvadrat	7,870 ^a
			df	3
			p-vrednost	,046
Veljavnih	Uporabniki niso dovolj motivirani za vključitev	7	30,4	a. 0 celic (0,0%) ima pričakovano vrednost manj kot 5. Najmanjša pričakovana frekvenca je 5,8.
	Druge naloge po javnem pooblastilu in zakonu so prednostne	7	30,4	
	Ni dovolj motiviranosti za vključitev s strani strokovnih delavcev	3	13,0	
	Normativ ne odraža dejanskega stanja in potreb	6	26,1	
	Skupaj	23	100,0	
Manjkajočih		4		
Skupaj		27		

Hipoteza se potrdi. Hi-kvadrat test pokaže, da so med odgovori statistično pomembne razlike in jih lahko posplošimo. Odstotki pokažejo, da so razlogi a,b,c v več 50%, tako različni in jih lahko posplošimo, kot se predvideva v hipotezi.

Predvideno število storitev glede na normativ po Pravilniku o standardih in normativih socialno varstvenih storitev

priloga št.: 7

število prebivalcev RS	na dan 1.1.2011	2.050.189	vir:	http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=3876
število družin z otroki v RS	na dan 1.1.2011	429.673	vir:	https://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=4029

storitev	1 strokovni delavec na število prebivalcev/družin		predvideno število delavcev	Število storitev na delavca	predvideno število vseh storitev	število opravljenih storitev na vseh CSD v letu 2011	število opravljenih storitev na vseh CSD v letu 2012	2011/ normativ index	2012/ normativ index
Prva socialna pomoč	25.000		82	130	127932	45302	44207	0,35	0,35
Osebna pomoč	30.000		68	45	3075	2436	2323	0,79	0,76
Pomoč družini za dom		5000	86	45	3867	1647	1618	0,43	0,42

* pri Pomoči družini za dom je upoštevano število vodij, dejansko število je podvojeno

* pri Osebni pomoči je število storitev povprečje za vse tri oblike

vir:SCSD

priloga št.8:

statistični podatki o številu družin za izračun normativa SVS-pomoč za dom

Tabela 2: Družine po številu otrok in tipu družine, Slovenija, 1. januar 2011

	Skupaj	Brez otrok	1 otrok	2 otroka	3 otroci	4 otroci	5 + otrok	Povprečno število otrok vseh družinah
Družine - SKUPAJ	567.347	137.674	233.084	159.555	30.633	4.863	1.538	1,18
Zakonski par brez otrok	125.489	125.489	-	-	-	-	-	-
Zakonski par z otroki	237.422	-	106.910	103.348	22.346	3.688	1.130	1,69
Mati z otroki	119.706	-	83.577	31.048	4.348	572	161	1,35
Oče z otroki	23.423	-	17.469	5.175	662	87	30	1,29
Zunajzakonski partnerja brez otrok	12.185	12.185	-	-	-	-	-	-
Zunajzakonski partnerja z otroki	49.122	-	25.128	19.984	3.277	516	217	1,59

Vir: SURS

Družine z otroki - SKUPAJ	429.673
----------------------------------	---------

Priloga št.9: kodiranje odgovorov na 10. vprašanje

Tekst izjave	Podčrtana izjava	pojmi	kategorija
1- vse kar je navedeno (Kadrovska struktura, sistem izobraževanja, zagotavljanje pogojev s strani države, spremljanje kvalitete dela in nagrajevanje, drugo..) so razlogi zaradi katerih je delo na centru, ko gre za pomoč družini za dom ali osebna pomoč pogosto manj učinkovito!	kadrovska struktura, sistem izobraževanja, zagotavljanje pogojev s strani države, spremljanje kvalitete dela in nagrajevanje	kadrovska struktura, sistem izobraževanja, pogoji za delovanje, spremljanje kvalitete dela, nagrajevanje delavcev <i>manjša učinkovitost pri izvajanju storitev</i>	OVIRE IN TEŽAVE kadrovska struktura, sistem izobraževanja, pogoji za delovanje, spremljanje kvalitete dela, nagrajevanje delavcev
4- Preobremenjenost strokovnih delavcev, krčenje strokovnega izobraževanja in usposabljanje za strokovne delavce zaradi pomankanja finančnih sredstev, ki jih zagotavlja država, ni več stimulacije za samoizobraževanje strokovnih delavcev, ni nagrajevanja za dobro strokovno delo	- Preobremenjenost strokovnih delavcev, - krčenje strokovnega izobraževanja in usposabljanje za strokovne delavce zaradi pomankanja finančnih sredstev - ni več stimulacije za samoizobraževanje strokovnih delavcev, - ni nagrajevanja za dobro strokovno delo	preobremenjenost strokovnih delavcev krčenje finančnih sredstev za izobraževanje ni motivacije za samoizobraževanje ni sistema nagrajevanja	OVIRE IN TEŽAVE preobremenjenost strokovnih delavcev, krčenje finančnih sredstev za izobraževanje, ni stimulacije za samoizobraževanje, ni sistema nagrajevanja, motivacija za samoizobraževanje
6- Vse preveč administrativnega dela -Zmanjšanje obsega sredstev, s katerimi bi lahko pokrivali izobraževanje; Delavci so motivirani za izobraževanje -Stalno povečevanje obsega dela ne dopušča odsotnosti	-preveč administrativnega dela -zmanjšanje sredstev za izobraževanje -Stalno povečevanje obsega dela	Prevladujoče administrativno delo krčenje finančnih sredstev za izobraževanje Povečevanje obsega dela	OVIRE IN TEŽAVE Prevladujoče administrativno delo, krčenje finančnih sredstev za izobraževanje, Povečevanje obsega dela

Tekst izjave	Podčrtana izjava	pojmi	kategorija
1- vse kar je navedeno (Kadrovska struktura, sistem izobraževanja, zagotavljanje pogojev s strani države, spremljanje kvalitete dela in nagrajevanje, drugo..) so razlogi zaradi katerih je delo na centru, ko gre za pomoč družini za dom ali osebna pomoč pogosto manj učinkovito!	kadrovska struktura, sistem izobraževanja, zagotavljanje pogojev s strani države, spremljanje kvalitete dela in nagrajevanje	kadrovska struktura, sistem izobraževanja, pogoji za delovanje, spremljanje kvalitete dela, nagrajevanje delavcev manjša učinkovitost pri izvajanju storitev	OVIRE IN TEŽAVE kadrovska struktura, sistem izobraževanja, pogoji za delovanje, spremljanje kvalitete dela, nagrajevanje delavcev
4- Preobremenjenost strokovnih delavcev, krčenje strokovnega izobraževanja in usposabljanje za strokovne delavce zaradi pomankanja finančnih sredstev, ki jih zagotavlja država, ni več stimulacije za samoizobraževanje strokovnih delavcev, ni nagrajevanja za dobro strokovno delo	- Preobremenjenost strokovnih delavcev, - krčenje strokovnega izobraževanja in usposabljanje za strokovne delavce zaradi pomankanja finančnih sredstev - ni več stimulacije za samoizobraževanje strokovnih delavcev, - ni nagrajevanja za dobro strokovno delo	preobremenjenost strokovnih delavcev krčenje finančnih sredstev za izobraževanje ni motivacije za samoizobraževanje ni sistema nagrajevanja	OVIRE IN TEŽAVE preobremenjenost strokovnih delavcev, krčenje finančnih sredstev za izobraževanje, ni stimulacije za samoizobraževanje, ni sistema nagrajevanja, motivacija za samoizobraževanje
6- Vse preveč administrativnega dela -Zmanjšanje obsega sredstev, s katerimi bi lahko pokrivali izobraževanje; Delavci so motivirani za izobraževanje -Stalno povečevanje obsega dela ne dopušča odsotnosti	-preveč administrativnega dela -zmanjšanje sredstev za izobraževanje -Stalno povečevanje obsega dela	Prevladujoče administrativno delo krčenje finančnih sredstev za izobraževanje Povečevanje obsega dela	OVIRE IN TEŽAVE Prevladujoče administrativno delo, krčenje finančnih sredstev za izobraževanje, Povečevanje obsega dela
7 Dejstvo je, da so storitve v našem centru za socialno delo zelo ogrožene, pa temu ne bi smelo biti tako. Sama sem, do pred nedavnega mislila, da lahko na določenih področjih, delajo različni profili delavcev. Skozi čas sem ugotovila, da vsi profili vseeno niso primerni (beri: izobrazba naravoslovne usmeritve). Sodelavci se nenehno sprašujejo, zakaj bi delali več, če to njihovo delo ni nikjer priznано, če ga je nemogoče nagraditi. Moje	-storitve zelo ogrožene -različni profili delavcev, -vsi profili vseeno niso primerni (beri: izobrazba naravoslovne usmeritve). -delo ni priznано, -nemogoče ga je nagraditi. -če bi bilo nagrajevanje, bi bila učinkovitost večja	Neizvajanje storitev Neustrezna kadrovska struktura (različni profili) neprižnavanje za delo Ni sistema nagrajevanja dela Manjša učinkovitost	OVIRE IN TEŽAVE Neustrezna kadrovska struktura, sistem nagrajevanja dela, finančna sredstva za nagrajevanje

mnenje je, da če bi sodelavce nagrajevala, da bi bila njihova učinkovitost večja in bi se lotili tudi osebne pomoči.	-bi se izvajala osebna pomoč.	dela neizvajanje storitev	
8- Na našem centru imamo sicer raznovrstno kadrovska strukturo, vendar si moramo pri razvijanju novih storitev pomagati z dodatnimi socialnovarstvenimi programi in programi javnih del, kajti le na ta način lahko udeležimo uporabnikom pluralnost, prosto izbiro in večje število vključenih.	-raznovrstna kadrovska struktura -pri razvijanju novih storitev pomagati z dodatnimi programi in programi javnih del - ta način lahko udeležimo uporabnikom pluralnost, prosto izbiro in večje število vključenih.	Ustrezna kadrovska struktura Dodatni programi Pluralnost vključenost	OVIRE IN TEŽAVE
11-kadrovska struktura na centru je ustrezna. Menim, da bi sistem izobraževanja moral temeljiti na povezavi teorije s prakso socialnega dela, česar je več, vendar še premalo. Naši uporabniki imajo možnost ocenjevanja kvalitete našega dela, letno jo ocenjuje tudi direktor. Na podlagi dobljenih rezultatov razvijamo strategijo našega dela. Možnosti nagrejanja ni, kar na zaposlene vsekakor ne deluje stimulatивно, vendar ne vpliva na kakovost storitve oz. opravljenega dela.	-kadrovska struktura je ustrezna. -sistem izobraževanja moral temeljiti na še boljši povezavi teorije s prakso socialnega dela, - uporabniki imajo možnost ocenjevanja kvalitete našega dela -letno jo ocenjuje tudi direktor. - rezultati so podlaga za razvijanje strategije dela. -Možnosti nagrejanja ni, kar ne deluje stimulatивно, a vseeno ne vpliva na kakovost storitve oz. opravljenega dela.	Ustrezna kadrovska struktura sistem izobraževanja- še boljša povezava teorije s prakso -ocenjevanja kvalitete dela (uporabniki, direktor) -načrtovanje dela -ni nagrajevanje dela -vpliv na kakovost dela	OVIRE IN TEŽAVE sistem izobraževanja- še boljša povezava teorije s prakso , sistem nagrajevanja dela , finančni viri za nagrajevanje
12- -predvsem preobremenjenost kadra z birokratskimi zadevami -Na manjšem centru opravljanje več raznolikih nalog od javnih pooblastil, do storitev, praviloma prednost javna pooblastila, v katerih pa se pogosto prepletajo tudi storitve, ki pa niso nikjer evidentirane	-preobremenjenost kadra z birokratskimi zadevami -več raznolikih nalog -prednost javna pooblastila	-preobremenjenost z birokratskimi opravili - raznolikost nalog na delovnem mestu -prioriteta za javna pooblastila	OVIRE IN TEŽAVE preobremenjenost z birokratskimi opravili, raznolikost nalog na delovnem mestu, prioriteta za javna pooblastila
13- Kadrovska struktura – krčenje števila zaposlenih;	Kadrovska struktura – krčenje števila	Kadrovske viri – zmanjševanje števila	OVIRE IN TEŽAVE zmanjševanje števila

posledica manj terenskega dela; - krčijo se sredstva za izobraževanje- manj izobraževanj za zaposlene, kar pa je nujno potrebno za kvaliteto dela - ni nobe nagrajevanja, delovne uspešnosti ni, samo pohvala direktorja	zaposlenih; - krčijo se sredstva za izobraževanje - ni nagrajevanja, -delovne uspešnosti ni, samo pohvala direktorja	zaposlenih; - zmanjševanje sredstev za izobraževanje - ni nagrajevanje dela, -samo nematerialno nagrajevanje	zaposlenih; zmanjševanje sredstev za izobraževanje, finančni viri za nagrajevanje
14- - premalo kvalitetnih usposabljanj oziroma niso sofinancirana - preobremenjenost z drugimi nalogami po zakonu – -premalo strokovnih delavcev različnih profilov	-premalo kvalitetnih usposabljanj - preobremenjenost z drugimi nalogami po zakonu – - premalo strokovnih delavcev različnih profilov	-neustrezna kvaliteta usposabljanja -preobremenjenost delavcev z drugimi nalogami (po zakonu) -neustrezna kadrovska struktura	OVIRE IN TEŽAVE neustrezna kvaliteta usposabljanja, preobremenjenost delavcev z drugimi nalogami (po zakonu), neustrezna kadrovska struktura
16- problem vidim v spremembah zakonodaje, ki sili strokovne delavce v birokratsko delo in ob pomanjkanju kadra se svetovalno delo umika birokratskemu pristopu, premalo je časa za terensko delo	- nujnost spremembe zakonodaje zaradi birokratskih zahtev -zaradi pomanjkanja kadra se svetovalno delo umika birokratskemu pristopu, -premalo časa za terensko delo	-potrebna sprememba zakonodaje glede birokratskih postopkov -pomanjkanje kadrov -prevladujoč birokratski pristop	OVIRE IN TEŽAVE Normativna ureditev- potrebna sprememba zakonodaje glede birokratskih postopkov, pomanjkanje kadrov, prevladujoč birokratski pristop
17-glede kadra je težava pomanjkanje le-tega, saj smo večkrat preobremenjeni. Izobraževanje omogočamo kolikor so finance na razpolago, za večja obsežnejša pa ni denarja. Težava je tudi glede nagrajevanja s finančnega vidika, saj ni na razpolago. Nikoli pa kot direktorica ne pozabim nato, da dam pohvalo za opravljeno delo.	- pomanjkanje kadra, večkrat preobremenjeni. -Izobraževanje, kolikor so finance na razpolago -Težava glede nagrajevanja s finančnega vidika. - kot direktorica dam pohvalo za opravljeno delo.	-Kadrovske viri- pomanjkanje -preobremenjenost -Neustrezno nagrajevanje -le nematerialno nagrajevanje	OVIRE IN TEŽAVE Kadrovske viri- pomanjkanje, sistem nagrajevanja dela, finančni viri za nagrajevanje
18- Najbolj obremenjujoča ovira pri izvajanju doktrine socialnega dela in storitev je pomanjkanje pogojev s strani države za kvalitetno in kontinuirano nudenje storitev. Spremljanje kvalitete in nagrajevanje pa je tudi otežujoč faktor. Preveč administracije in	- pomanjkanje pogojev s strani države za kvalitetno in kontinuirano nudenje storitev. -Spremljanje kvalitete in nagrajevanje pa je tudi otežujoč faktor. -Preveč administracije in premalo terena -zmanjševanje stroškov)	Nezadostni pogoji za dejavnost Neustrezno spremljanje kvalitete in možnost nagrajevanja Prevladujoče administrativno delo	OVIRE IN TEŽAVE Nezadostni pogoji za dejavnost, Neustrezno spremljanje kvalitete, Sistem nagrajevanja, Prevladujoče administrativno delo

premalo terena (zmanjševanje stroškov) ter časa	ter časa		
19- primanjkljaj kadra, ni nadomeščanj za upokojene delavce, - nagrajevanje za delo ni ustrezno (plačni razredi so enaki ne glede na zahtevnost posameznih delovnih mest znotraj CSD), - izenačenost nazivov za VI. Oz VII/2 stopnjo izobrazbe ni ustrezna, - MDDSZ ne zagotavlja potrebnih sredstev za delovanje CSD (98% direktor, materialni stroški ne zadoščajo), - zaradi velikega obsega dela in zahtevnosti uporabnikov , ni več ustvarjalne moči in energije pri strokovnih delavcih za razvoj novih programov, metod in tehnik dela, - merjenje kakovosti in pogoji za vpeljavo sistema kakovosti bi morali biti uvedeni v vseh CSD.	1- primanjkljaj kadra, ni nadomeščanja za upokojene delavce, - nagrajevanje za delo ni ustrezno (plačni razredi so enaki ne glede na zahtevnost posameznih delovnih mest, - izenačenost nazivov za VI. Oz VII/2 stopnjo izobrazbe ni ustrezna, - MDDSZ ne zagotavlja potrebnih sredstev za delovanje , - zaradi velikega obsega dela in zahtevnosti uporabnikov ni več ustvarjalne moči in energije pri strokovnih delavcih za razvoj novih programov, metod in tehnik dela, - merjenje kakovosti in pogoji za vpeljavo sistema kakovosti bi morali biti uvedeni v vseh CSD.	-Zmanjševanje števila kadrov -Neprimeren plačni sistem glede na zahtevnost -neustreznost izenačevanja nazivov -nezadostni finančni viri za delovanje -preobremenjenost kadrov -pomanjkanje ustvarjalne moči za razvoj novih programov, metod, tehnik -nujnost merjenja kakovosti na vseh centrih	OVIRE IN TEŽAVE Zmanjševanje števila kadrov, Neprimeren plačni sistem glede na zahtevnost, neustreznost izenačevanja nazivov, nezadostni finančni viri za delovanje, pomanjkanje ustvarjalne moči za razvoj novih programov, metod, tehnik, nujnost merjenja kakovosti na vseh centrih
21- Sem mnenja, da je osnovni problem v človeku – strokovnemu delavcu – ki vstopa v sistem izobraževanja in kasneje strokovnega dela z določeno osebnostno strukturo, ki se je izoblikovala v nekem določenem okolju...iz tega nastanejo v procesu izobraževanja t.im. »subjektivne teorije«, ki pa zelo vplivajo na naš način dela.	- osnovni problem v človeku – strokovnemu delavcu – ki vstopa v sistem izobraževanja in kasneje strokovnega dela z določeno osebnostno strukturo - »subjektivne teorije«, ki zelo vplivajo na naš način dela.	-osebnostna struktura strokovnega delavca -subjektivne teorije	OVIRE IN TEŽAVE osebnostna struktura strokovnega delavca, subjektivne teorije
22- Dejstvo je, da smo preveč regulirani s strani države, najbolj pri uveljavljanju različnih transferjev, tako, da ZUPJS ni najbolj pravičen, prihaja do posameznih krivic...Pri	-preveč regulirani s strani države, najbolj pri uveljavljanju različnih transferjev -prihaja do posameznih krivic... -Pri javnih pooblastilih je	-premalo diskrecijske pravice pri odločanju	OVIRE IN TEŽAVE Normativna ureditev-premalo diskrecijske pravice, premajna skrb države za razvoj doktrine, pomanjkanje sredstev

javnih pooblastilih pa je tako, da je strokovni delavec lahko velik birokrat in je vse OK glede postopkov, lahko pa postopke pelje socialno delavsko. In pri tem upošteva vse potencialne uporabnika in ga usmerja ter podpira ter vsaj v grobem upošteva predpise in zakonodajo. Sama bi si želela, da nisem tako omejena s predpisi, vem pa, da to terja tudi večjo lastno odgovornost pri delu s strankami. Bojim se, da je veliko zaposlenih na CSD-jih, ki želijo vse »popredalčkati«, s tem pa se oddaljujejo od lastne odgovornosti in žal, tudi od doktrine socialnega dela. Glede kadrovske strukture smo na CSD kar OK, imamo pravniko, soc. pedagoginjo, psihologinjo, dipl. socialne delavce, in kar je najpomembnejše, nekaj starejših zaposlenih in veliko mlajših, ki sledijo praktičnim izkušnjam starejših delavcev. Kajti če se zamenja generacija naenkrat, mlajši nimajo pravih mentorjev. Država ne skrbi dovolj za razvijanje socialnega dela, kjer lahko, si pomagamo z občinskimi programi (seveda, če plačujejo občine, v našem primeru plačujejo tri programe). Izobraževanja je vedno manj zaradi pomanjkanja sredstev, zato pa je fajn, da je zaposlenih še nekaj starejših z izkušnjami, ki jih podajajo mlajšim ob posameznih kompleksnih zadevah. Kvalitete dela ne spremljamo sistematično, vendar smo na splošno naravnani na vedno nove izzive, poglobljeno iščemo nove rešitve, to je že nekaj let praksa pri nas. Seveda nismo popolni, delamo tudi napake, vendar v primerjavi	strokovni delavec lahko velik birokrat in je vse OK glede postopkov -lahko pa postopke pelje socialno delavsko in upošteva vse potencialne uporabnika in ga usmerja ter podpira ter vsaj v grobem upošteva predpise in zakonodajo. -preveč omejena s predpisi, večja lastna odgovornost pri delu s strankami. -veliko zaposlenih želi vse »popredalčkati«, s tem pa se oddaljujejo od lastne odgovornosti in žal, tudi od doktrine socialnega dela. Glede kadrovske strukture smo na CSD kar OK. -imamo pravniko, soc. pedagoginjo, psihologinjo, dipl. socialne delavce, in kar je najpomembnejše, nekaj starejših zaposlenih in veliko mlajših, ki sledijo praktičnim izkušnjam starejših delavcev. - če se zamenja generacija naenkrat, mlajši nimajo pravih mentorjev. -Država ne skrbi dovolj za razvijanje socialnega dela -pomagamo z občinskimi programi Izobraževanja je vedno manj zaradi pomanjkanja sredstev - starejši z izkušnjami, podajajo mlajšim ob posameznih kompleksnih zadevah. -Kvalitete dela ne spremljamo sistematično, --na splošno naravnani na vedno nove izzive, -poglobljeno iščemo nove rešitve Nagrajevanja seveda v socialni ni. -Plače so nizke zlasti za mlajše. -Država pa kar jemlje.	-položaj strokovnega delavca v delovnem odnosu (birokratski ali socialno delovski) kot subjektivna odločitev -ustrezna kadrovska struktura -prenos znanja in izkušenj starejših na mlajše -mentorstvo mlajšim -premajna skrb države za razvoj doktrine -manj izobraževanja -nesistematično spremljanje kvalitete dela -naravnost na nove izzive in rešitve - neustrezno nagrajevanje -nizke plače za začetnike	za izobraževanja, nesistematično spremljanje kvalitete dela, sistem nagrajevanja, plačni sistem, (nizke plače za začetnike), zmanjševanje finančnih sredstev za dejavnost, finančni viri za nagrajevanje
--	--	---	---

z informacijami, ki jih pridobivamo od druge, lahko rečem, da niso povsod tako predani, žal.. Nagrajevanja seveda v socialni ni. Za to potrebujemo denar, ki nam ga jemljejo.. Ni prav tako. Razlike tudi obstajajo, med posameznimi centri in med strokovnimi delavci. Plače so nizke zlasti za mlajše. Država pa kar jemlje.		-zmanjševanje finančnih sredstev za dejavnost	
23-Na CSD imamo celo mediatorski par, ki je že izvedel nekaj mediacij, vendar pa je problem isti kot pri izvajanju drugih storitev - primanjkuje nam delavcev . Z obstoječim številom delavcev ni mogoče zagotoviti stalno kvalitetno delo na sedežu, na terenu, v timih (na CSD in v šolah, vzgojnih zavodih...), sodelovanje s policijo, sodišči, psihiatričnimi bolnišnicami -zmanjševanje št. delavcev zaradi nenadomeščanja upokojitev - pomlajevanje delovnih kolektivov - zanemarjanje izvajanja pripravnštva in visoke zahteve za ustrezno usposobljenost za izvajanje storitev, - povečevanje števila uporabnikov, ki iščejo pomoč (denarno, zaradi nasilja, zaradi psihičnih težav, zaradi neprimerne domače oskrbe ostarelih), - že 10-letno varčevanje v javnem sektorju, kar povzroča med delavci nezadovoljstvo saj se zahteve in odgovornosti ves čas višajo, odvzeto pa je bilo nagrajevanje uspešnosti, niža se plača in edini dodatek za delovno dobo, celo koriščenje letnega dopusta je oteženo - Sredstva za izobraževanje	- pri mediaciji je problem isti kot pri izvajanju drugih storitev - primanjkuje delavcev. -Z obstoječim številom delavcev ni mogoče zagotoviti stalno kvalitetno delo. -zmanjševanje št. delavcev zaradi nenadomeščanja upokojitev - pomlajevanje delovnih kolektivov - zanemarjanje izvajanja pripravnštva -visoke zahteve za ustrezno usposobljenost za izvajanje storitev, - povečevanje števila uporabnikov, ki iščejo pomoč, - že 10-letno varčevanje povzroča med delavci nezadovoljstvo - zahteve in odgovornosti ves čas višajo, -odvzeto pa je bilo nagrajevanje uspešnosti, -niža se plača in edini dodatek za delovno dobo,	Pomanjkanje kadra zagotavljanje kvalitete dela Dodatni varčevalni ukrepi pri številu kadrov Izkušnost delavcev Kvaliteta izvajanja pripravnštva je slabša Usposobljenost delavcev za izvajanje storitev Povečan obseg uporabnikov Nezadovoljstvo delavcev Večje zahteve in odgovornost Ukinitev nagrajevanja uspešnosti Nižje plače in dodatki	OVIRE IN TEŽAVE Pomanjkanje kadra, Zmanjševanje števila kadrov- varčevalni ukrepi, Kvaliteta izvajanja pripravnštva je slabša, sistem nagrajevanja, plačni sistem- varčevalni ukrepi, zmanjševanje sredstev za izobraževanje, Nepreglednost in vprašljiva kvaliteta izobraževalnih programov,

so izrazito v neskladju s potrebami po izobraževanju, - trg je preplavljen s seminarji, delavnicami ipd. vendar ne vemo ali vsebino in kvaliteto sploh kdo preverja. Pisnih materialov in gradiv že nihče več ne pripravlja in tako tudi ni nobene odgovornosti za učinkovitost izobraževanja.	-celo koriščenje letnega dopusta je oteženo -Sredstva za izobraževanje so izrazito v neskladju s potrebami po izobraževanju, - trg je preplavljen s seminarji, delavnicami ipd. - ne vemo ali vsebino in kvaliteto sploh kdo preverja - ni nobene odgovornosti za učinkovitost izobraževanja.	Finančni viri za izobraževanje ne zadoščajo potrebam Nepreglednost in vprašljiva kvaliteta izobraževalnih programov	
24- kadrovska struktura , sistem izobraževanja, zagotavljanje pogojev s strani države, spremljanje kvalitete dela in nagrajevanje, drugo	- kadrovska struktura , -sistem izobraževanja, -zagotavljanje pogojev s strani države, -spremljanje kvalitete dela -nagrajevanje	Kadrovska struktura Finančni viri in pogoji za delo Spremljanje kvalitete dela Sistem nagrajevanja	OVIRE IN TEŽAVE Kadrovska struktura, Finančni viri in pogoji za delo, Spremljanje kvalitete dela, Sistem nagrajevanja
27-Razkorak med naravo dela (zakonodajo in doktrino- različne vloge istega str. delavca, nezdružljivost vloge strok. delavca in javnega pooblastila (vloga csd)	-Razkorak med naravo dela (zakonodajo in doktrino - različne vloge istega str. delavca, - nezdružljivost vloge strok. delavca in javnega pooblastila	Razkorak med normativno ureditev in doktrino socialnega dela Nezdružljivost različnih vlog strokovnega delavca	OVIRE IN TEŽAVE Razkorak med normativno ureditev in doktrino socialnega dela, Nezdružljivost različnih vlog strokovnega delavca,

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana **Danica Kurent**, vpisana na Fakulteto za socialno delo na podiplomski magistrski študij II. stopnje v študijskem letu 2010/2011 kot izredna študentka izjavljam, da sem magistrsko delo z naslovom **Sodobni koncepti socialnega dela na centrih za socialno delo** napisala samostojno, s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorja **doc.dr. Milka Poštraka**.

Datum: 9.4.2014

podpis:

9. POVZETEK

Osrednja tema in namen naloge je ugotoviti kako se sodobna doktrina socialnega dela udejanja, kako uspešno se znanja in pridobljene veščine prenašajo v prakso in kakšna je dejanska situacija na centrih za socialno delo.

Ker je socialno delo vpeto v tok družbeno ekonomskih razmer, političnega sistema in odnosa do človeka, državljana, do svoboščin in pravic, sem v teoretičnih izhodiščih izhajala iz širšega konteksta in posvetila pozornost ciljem, strategijam in ukrepom, ki jih določajo strateški dokumenti kot je Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za določeno obdobje.

Centri za socialno delo kot izvajalske organizacije so pomemben člen v socialnem varstvu in podeljen jim je mandat za izvajanje mnogih nalog iz različnih področij in socialno varstvenih storitev. V povezavi tako z zakonodajo in predvsem tudi doktrino socialnega dela je pomemben dokument Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (v nadaljevanju Katalog), ki postavlja standard in normativ za posamezno nalogo. Kot metodološki okvir za izvajanje posamezne naloge je postavljen delovni ali svetovalni odnos, ki omogoča raziskovanje, sodelovanje, oblikovanje definicije problema in iskanje rešitev. Okvir nalog je dovolj širok, da tudi, če je potreben upravni postopek, strokovni delavec lahko oblikuje tak delovni odnos, da je sodelujoč. Strokovni delavec prav tako lahko pri izvajanju nalog uporablja tudi psihoterapevtske tehnike različnih modalitet in družinsko mediacijo.

Sodobna doktrina socialnega dela in koncepti so usmerjeni v konkretno situacijo ljudi tukaj in sedaj in delovanje je usmerjeno k iskanju rešitev posameznikov, skupin in skupnosti. Obdobje postmodernizma, »četrti val«, kot ga poimenuje Čačinovič Vogrinčič, sloni na spremenjenih značilnostih tako odnosa med udeleženi v procesu pomoči kot tudi procesa samega.

Delovni odnos je koncept delovanja, kjer naj bi bil v ospredju socialnodelovni način z značilnostmi postmoderne in kot takšnega ga lahko pojmuje kot konstruktivno socialno delo. Vsebuje vse značilnosti postmoderne in vključuje vse sodobne principe različnih vidnih strokovnjakov. Prisotne so paradigme različnih konceptov: etika udeležnosti (Hoffman 1994), osebno vodenja (de Vries 1995), perspektiva moči

(Saleebey 1997), znanje za ravnanje (Rosendelf 1993), ravnanje s sedanjostjo ali koncept navzočnosti (Andersen 1994).

Delovni odnos in izvorni projekt pomoči kot dopolnilo, je torej okvir, znotraj katerega se dogaja proces pomoči. Kot je spremenjena paradigma stroke, je spremenjena tudi vloga socialnega delavca. Iz vidika moči se oblikuje med strokovnim delavcem in uporabnikom partnerstvo, kjer je moč udeležencev porazdeljena (Dragoš in drugi, 2005, 45). Vpliv nadomesti avtoriteto ali kontrolo. Prav zato je pomembno, da je socialni delavec ustrezno usposobljen in ima primerne osebnostne lastnosti (Dragoš in drugi, 2005, 18). Le na ta način lahko opravlja in izvaja »sistemsko socialno delo« kot ga pojmuje Lussi.

V dolgoletni praksi na centru za socialno delo sem na podlagi izkušenj postavila hipoteze in jih želela preveriti.

Za raziskovanje in splošno oceno stanja sem načrtovala celoten vzorec, vse centre v Sloveniji. Anketiranci so bili direktorji, ki so tudi strokovni vodje centrov. Rezultati kvantitativne analize, ki sem jih dobila na podlagi odgovorov, kažejo trenutno sliko hkrati in opozarjajo

na glavne sistemske ovire in razloge za obstoječe stanje.

Prav tako sem želela preveriti ali se pri izvajanju nalog uporablja družinska mediacija, v kolikor so se strokovni delavci zanj usposobili. Izkazalo se je, da se, predvsem v sklopu nalog pomoči pri sklepanju sporazumov. Mediacija je našla prostor tudi v programu študija socialno delo in to je vsekakor doprinos stroki in odgovor na potrebe.

Med glavnimi ovirami, da se sodobna doktrina premalo udejanja so kadrovske pogoje, sistem nagrajevanja, sistem spremljanja kvalitete, plačni sistem in sistem nagrajevanja.

Urejeno sistemsko okolje bi namreč moralo zagotavljati pogoje, da se vsakomur v stiski omogoči dostop do storitev, pomoči, ki bi doprinesle k izboljšanju kvalitete življenja.

ABSTRACT

The purpose of the thesis is to discover how modern doctrine of social work is put into practice. I am interested in finding out how well knowledge and skills are practised. Furthermore, I want to evaluate the situation in social work centres.

Social work is intertwined with socio-economic situation, political system and attitude towards man, citizen, freedoms and rights. Due to this, I considered broader context and I emphasized goals, strategies and measures, written in strategic documents such as Resolution about National Programme of Social Protection.

Social work centres as organisations are an important part of social protection and they perform tasks and services in different areas. In connection to legislation and doctrine of social work, Catalogue of Public Authorization is an essential document that describes tasks and services performed by social work centres. The Catalogue sets standards and norms for a specific task. Methodological frame for performing a certain task is a relationship that enables exploring, cooperation, defining a problem and searching for a solution. The frame of the tasks is so broad that, even in the case of administrative procedure, a social worker can establish a cooperative working relationship. In his/her work, a social worker can also use different psychotherapeutic techniques and family mediation.

Modern doctrine of social work and concepts deal with people and situation here and now, and activity concentrates on finding the solutions for individuals, groups and communities. The era of postmodernism, “the fourth wave”, as Čačinovič Vogrinčič calls it, is based on altered characteristics of a relationship among participants in the process of help and the process itself.

Working relation is a concept of activity that includes postmodern characteristics, and as such it can be defined as constructive social work. It includes all characteristics of the postmodern and comprises all modern principles of various well known experts. We find the paradigms of different concepts: participation ethics (Hoffman 1994), personal guidance (de Vries 1995), perspective of power (Saleebey 1997), knowledge for action (Rosendelf 1993), dealing with the present or the concept of presence (Andersen 1994).

Working relation and original project of help as supplement is a frame within which the process of help takes place. As the paradigm of the profession is changed, so is the role of a social worker. From the perspective of power, a partnership between a social worker and a client is formed. In this partnership, the power of the participants is divided (Dragoš and others, 2005, 45). Influence replaces authority or control. Because of this, it is crucial that a social worker is well qualified and possesses appropriate character traits (Dragoš and others, 2005, 18). This is prerequisite for performing “systemic social work”, as Lussi calls it. On the basis of long-time practice and experience at a social work centre, I suggested hypotheses and wanted to examine them.

To explore and evaluate the situation, I included all social work centres in Slovenia. I interviewed the managers of the centres. The results of quantitative analysis show the situation in Slovenia and point out major systemic obstacles and the reasons for existing condition.

In addition, my aim was to find out whether and how family mediation is used in finding the solutions. The results show that it is used, especially in seeking compromises. Mediation has found its way also in the curriculum of Faculty of social work. I believe that this is a contribution to the profession and at the same time the answer to the need for mediation.

The basic reasons for inadequate implementation of modern doctrine are staff shortages, system of rewarding, system of assessing quality and wage system.

A well organized system should provide appropriate conditions that would enable all human beings in distress to have access to help and a decent way of living.